



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

Asistente de regeneración de programa de un día

Asistente de regeneración de programa de un día

Utilice este asistente de regeneración de programa de un día para regenerar el Programa de un día o período de tiempo específico para un centro, equipo o agente. Mientras se encuentre en un **Escenario de programa** es posible realizar una regeneración a partir de cualquiera de las siguientes vistas: Vista De un día, Semanal, Agente extendido o Perfiles/Oferas.

Mientras se encuentre en una vista **Programa maestro**, puede realizar una regeneración a partir de cualquiera de las siguientes vistas: De un día, Semanal o Agente extendido.

El proceso de regeneración puede incluir a cualquier actividad y agente definidos para el centro/día en el escenario seleccionado.

Razones para utilizar este asistente

La meta del algoritmo de programas de WFM consiste en minimizar el exceso y deficiencia del personal de agentes, en función de los requerimientos de los pronósticos de personal. Este es el resultado cuando se genera un programa. Sin embargo, en algunas circunstancias podría ocurrir que el programa esté por debajo del nivel óptimo al llegar un día particular del programa. Por ejemplo:

1. Es probable que se hayan pronosticado volúmenes y personal para ese día.
2. Existe la posibilidad de que algunos agentes hayan llamado para notificar inasistencias por enfermedad o se les haya concedido tiempo libre.
3. Es posible que se hayan incorporado ajustes manuales a los programas de los agentes.
4. Es posible que se hayan incorporado agentes adicionales al programa.
5. Es posible que se hayan agregado reuniones u otros tipos de excepciones al programa.

Debido a este tipo de imprevistos, es probable que deba reoptimizar el día del programa. Desde luego, no tiene sentido reoptimizar días u horas que ya hayan transcurrido. Probablemente, no sea necesario volver a optimizar la hora actual, porque sería muy difícil notificar cualquier cambio en los recesos para comer, recesos y/o actividades de trabajo a los agentes afectados. El asistente de Regeneración de un día permite reoptimizar tipos específicos de elementos de programas para agentes seleccionados, según una hora de inicio concreta configurada que, normalmente, sucedería a posteriori, cuando se invoque la reoptimización.

Para utilizar el asistente de regeneración de programas de un día:

1. Seleccione una vista Escenario de programa o Programa maestro (**De un día**, **Semanal** o **Agente extendido**).
2. Haga clic en el botón **Regenerar programa de un día** de la barra de herramientas **Acciones**.
3. Complete cada pantalla según aparezca, luego haga clic en **Siguiente** o en **Finalizar** si es la última pantalla:

- Seleccionar centro
- Seleccionar opciones
- Restricciones de transporte compartido
- Sincronización de equipos
- Seleccionar agentes
- Seleccionar actividades

Sugerencia

- Es posible que no aparezca la pantalla **Seleccionar actividades**, dependiendo de la selección en la pantalla **Seleccionar opciones**.

Siempre puede hacer clic en **Cancelar** para descartar sus selecciones y cerrar el asistente sin realizar cambios.