



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

Vista Cobertura de Escenarios

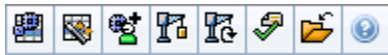
7/26/2025

Sumario

- 1 Vista Cobertura de Escenarios
 - 1.1 Presentación de la vista Cobertura de escenarios
 - 1.2 Usar gráficos y tablas diarios
 - 1.3 Leer de la tabla Totales
 - 1.4 Personalización de la vista Cobertura de escenarios
 - 1.5 Cómo se calculan la insuficiencia y el exceso de personal

Vista Cobertura de Escenarios

Use la vista Cobertura de Escenarios para comparar la cobertura de personal de un programa con los datos de personal de pronóstico (calculado y requerido). Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la [descripción de los botones](#) abajo.



Los gráficos y las tablas le indican la cobertura para cada día de semana en la semana seleccionada, junto con totales para toda la semana y el escenario. Los intervalos de tiempo con **exceso** o **insuficiencia de personal** aparecen con colores diferentes.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Cobertura de escenarios](#)
- [Usar gráficos y tablas diarios](#)
- [Leer la tabla Totales](#)
- [Personalizar la vista Cobertura de escenarios](#)
- [Cómo se calculan la escasez y el exceso de personal](#)

Presentación de la vista Cobertura de escenarios

Para mostrar la vista **Escenarios**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
2. En el menú **Programa** de la barra de herramientas, seleccione **Escenarios**. Aparece la [tabla Escenarios de programa](#).
3. Abra un escenario haciendo doble clic en su nombre en la lista de tablas o seleccione su nombre y haga clic en **Abrir** . El nombre del escenario aparece de la barra de herramientas como un menú.

Para mostrar la vista **Cobertura** del escenario abierto:

4. Desde el menú **nombre_escenario** de la barra de herramientas, seleccione **Cobertura**.
5. En el [panel Objetos](#), seleccione una sola **unidad de negocios**, un solo **centro** dentro de una unidad de negocio, una **actividad de múltiples centros**, un **grupo de actividades** o una sola **actividad** dentro de un centro.

Usar gráficos y tablas diarios

La vista **Cobertura** muestra la información siguiente para los días de la semana:

Gráficos	Mostrar información de cobertura para cada día, con un dato informativo para cada intervalo. Seleccione desde el menú desplegable Tipo de gráfico para mostrar personal calculado, personal requerido o ambos (avanzado). Un gráfico en blanco indica un centro cerrado (o ausencia de actividades programadas) para ese día.
Tablas	Mostrar los totales de la escasez y el exceso de personal por día, con respecto al personal calculado y/o requerido. Las restricciones contractuales y otros parámetros configurados pueden reducir la optimización de un programa.
Leyenda	Explica el significado de cada color usado en los gráficos.

Leer de la tabla Totales

La tabla **Totales** (en el extremo inferior derecho) muestra los totales de exceso e insuficiencia de personal para la semana seleccionada y para el escenario de programa entero, en lo que respecta al personal calculado y/o requerido.

Personalización de la vista Cobertura de escenarios

Utilice los siguientes controles (en la parte superior de la sección de trabajo) para personalizar los datos de cobertura de programa:

Tipo de gráfico

Seleccione el tipo de **gráficos** que desea que se muestren:

Avanzado	Los gráficos presentan tanto la información calculada como la requerida. La información calculada aparece como un gráfico de área con datos sobre la escasez y el exceso de personal, y la información de personal requerido aparece como un gráfico lineal.
Calculado	Los gráficos presentan la información calculada con datos sobre la escasez y el exceso de personal.
Requerido	Los gráficos presentan la información con datos

sobre la escasez y el exceso de personal.

Fecha

Utilice los **controles de selección de fecha** estándar para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del escenario.

Botones de la barra de herramientas

Use los botones en la **barra de herramientas** (estos comandos también aparecen en el menú **Acciones**) para lo siguiente:

Icono	Nombre	Descripción
	Utilizar actividades de múltiples centros	Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros , una Unidad de negocio o una Empresa en el árbol Objetos . Si establece este botón en Activado , WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de programas , donde puede publicar una parte del escenario seleccionado en el Programa maestro o extraer una parte del Programa maestro en el escenario seleccionado.
	Agregar/eliminar elementos del escenario	Abre el Asistente para agregar/eliminar elementos de escenario , donde puede agregar actividades, y agregar o eliminar agentes, para el escenario de programa actual.
	Generar programa	Abre el Asistente de generación de programas , que genera un programa completo para el centro seleccionado.
	Regenerar programa	Abre el Asistente de regeneración de programas , donde puede modificar y

Icono	Nombre	Descripción
		regenerar programas, además de tener la opción de dejar intacto cualquier programa de agente que haya editado desde la última generación/regeneración.
	Validar programa	Abre la ventana Revisar mensajes , que contiene las advertencias de programación para un centro seleccionado. Las advertencias sólo se verán si ya se ha generado un programa para este escenario y se han guardado las advertencias que se generaron.
	Cerrar	Cierra el escenario abierto (y le solicita guardar los datos no guardados).

Cómo se calculan la insuficiencia y el exceso de personal

Cualquier intervalo puede estar sujeto a escasez o exceso de personal. El WFM calcula estas condiciones evaluando la **Cobertura** frente al **Pronóstico**.

- **Escasez de personal**—El **Pronóstico** es mayor que la **Cobertura**. Hay muy pocos agentes de servicio.
- **Exceso de personal**—El **Pronóstico** es menor que la **Cobertura**. Hay demasiados agentes de servicio.

Importante

Cobertura es una estimación de las contribuciones de los agentes a las actividades presentadas y se muestra en el formato de hora (hh:mm). Estas contribuciones se basan en actividades programadas para cada intervalo de tiempo y en los elementos de programa que afecten a estas actividades programadas durante un intervalo (como, por ejemplo, un receso para descansar que ocurre durante solo una parte de un intervalo).

Los totales se calculan sumando la insuficiencia/exceso de personal para todas las actividades durante un rango de tiempo dado (en razón de que cada uno de los valores de insuficiencia/exceso de personal se aplica a un solo intervalo).