



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

Turnos

Turnos

Un *turno* define los parámetros básicos del día de trabajo. Los turnos se definen por hora del día, duración y días de la semana. **Cree, copie, edite** y **elimine** turnos haciendo clic en **Políticas > Turnos** y seleccionando la unidad de negocio adecuada y el centro en el panel **Objetos**.

Crear nuevos turnos

Puede crear un turno completamente nuevo o crear uno nuevo copiando un turno existente.

Para crear un nuevo turno:

1. Vaya a **Políticas > Turnos**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione la **Unidad de negocio** y, luego, el **Centro**, en el que desea crear el turno.
3. Haga clic en **Nuevo** .
4. El nuevo turno aparece en el panel **Turnos** con el nombre predeterminado. De forma predeterminada, el campo **Nombre** está lleno con un nombre único cuando se selecciona **Nuevo**. El nombre incluye un número para asegurar que cada **Turno** creado recientemente tenga un nombre único en la base de datos de configuración. Puede cambiar este nombre, pero debe seguir siendo único para evitar que ocurran errores de nombres duplicados.

Copiar turnos

Para copiar un turno existente:

1. Seleccione un turno.
2. Haga clic en **Copiar** .
Se abre el panel **Copiar turno <nombre_turno>**.
3. En el campo Nombre, ingrese un nombre para el turno.
La casilla de verificación **Copiar en el mismo centro** está marcada de forma predeterminada.
4. Si elige desmarcar la casilla de verificación **Copiar en el mismo centro**, seleccione la **UN** y, luego, el **Centro**, en el que desea crear el turno (véase la figura abajo).



Figura: Copiar turno

5. Haga clic en **Guardar ahora**  .
El nuevo turno aparece en el panel **Turnos** bajo el **Centro** seleccionado.

Utilice los siguientes paneles para configurar el nuevo turno:

- [Propiedades del turno](#)
- [Contratos del turno](#)
- [Secuencias de tareas](#)
- [Secuencias de turnos](#)

Limitación de número de turno durante la generación

El número máximo de turnos que se pueden configurar al construir programas es 100 turnos.

Cuenta todos los agentes configurados para su escenario de programa, todos sus diferentes contratos y todos los diferentes turnos asociados con esos contratos. El número total de turnos no puede exceder 100. Si lo hace, su generación fallará y WFM mostrará Error 43: Demasiados turnos: el número máximo es 100, pero se solicitaron más de 100.

Importante

Puede configurar más de 100 turnos en su base de datos de WFM; la limitación es que no se pueden asociar más de 100 turnos con un solo programa.

Utilizar los Patrones de rotación para resolver un problema del tipo "Demasiados turnos"

Un centro de contacto puede configurar un número grande de turnos, porque los administradores creen que los turnos múltiples son la única manera de crear programas *fijos*. Sin embargo, los

patrones de rotación pueden acomodar varios tipos de programas, que incluyen programas fijos y flexibles, usando muy pocos turnos. Por ejemplo, puede crear patrones de rotación semanal para configurar un programa fijo que usa un único turno. Para obtener más información, consulte [Patrones de rotación](#).

Editar turnos

Para editar un turno:

1. En el panel **Turnos**, seleccione el turno que desea editar.
2. Realice los cambios necesarios en cada panel.
3. Haga clic en **Guardar ahora**  .

Eliminar turnos

Para eliminar un turno:

1. En el panel **Turnos**, seleccione el turno que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**  .

Importante

No puede eliminar un turno que aparezca en un escenario de programa o en el programa maestro.