



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

Sincronización

Sincronización

Abrió este panel seleccionando **Sincronización** en el panel de la derecha de la vista **Contratos**. Para habilitar los valores de configuración del panel **Sincronización**, seleccione la casilla de verificación **Utilizar la sincronización de programas diarios**.

El uso de la sincronización garantiza que un agente comience cada día de trabajo dentro de un valor umbral de tiempo establecido por el usuario.

La sincronización incluye la opción **Flexibilidad de la hora de inicio del turno**. Esta opción permite que las horas de inicio/finalización del programa varíen dentro de un rango especificado. Tener cierta flexibilidad permite crear un mejor programa.

La sincronización y el período de planificación de programa

El valor de sincronización y el período de planificación de programa afectan la manera en que Workforce Management alinea las horas de inicio de los agentes:

- Si el período de sincronización es más corto, pero se ajusta exactamente al período de planificación de programa, se habrá completado la sincronización. Por ejemplo, si el período de sincronización es de dos semanas y el programa es de seis semanas, tres períodos de sincronización se ajustan exactamente al programa.
- Si el período de sincronización es más corto que el período de planificación de programa, sólo el tiempo cubierto por el período de sincronización se sincronizará. El resto del programa no se sincronizará. Por ejemplo, si el período de sincronización es de cuatro semanas y el programa es de seis semanas, las primeras cuatro semanas se sincronizarán, pero las dos últimas semanas no.
- Si la configuración de la sincronización es más extensa que el período de planificación de programa, no habrá sincronización. Por ejemplo, si la sincronización se establece en cuatro semanas, pero el programa se construyó para tres semanas, la sincronización se inhabilita para todo el programa.

Utilizar la sincronización

Para utilizar la sincronización:

1. Seleccione la casilla de verificación **Utilizar la sincronización de programas diarios** y luego seleccione o bien **Sincronizar turnos entre días libres, Período de [X] semana(s)** o el botón de opción **Período de planificación de programa**.

Sugerencia

Si un **contrato** se copia en un centro con un período de planificación distinto al del centro original, la casilla

de verificación **Utilizar la sincronización de programas diarios** no estará seleccionada.

2. Si seleccionó un período de **[X] semana(s)**, ingrese el número requerido de semanas en el cuadro de texto o utilice las flechas para desplazarse hasta el número correcto.
3. Si fuera necesario, cambie la configuración de **Flexibilidad de la hora de inicio del turno**:
 - Para una sincronización estricta de la hora de inicio, deje el campo **Flexibilidad de la hora de inicio del turno** establecido en el valor predeterminado 00:00.
 - Para cambiar la configuración de **Flexibilidad de la hora de inicio del turno**, ingrese el número de minutos u horas en los que el Programador puede ajustar el programa sincronizado, o resalte la hora o el minuto en el cuadro de texto y utilice las flechas para ajustar la hora seleccionada.
4. Si fuera necesario, cambie la configuración de **Tipo de sincronización**. Seleccione una de estas opciones del menú desplegable:
 - **Inicio del turno** (predeterminado)
 - **Inicio y duración del turno**
 - **Inicio del turno, duración y estado de los recesos para comer**
 - **Inicio del turno, inicio del receso para comer y recesos para descansar**

Sugerencia

El **Programador** intentará sincronizar todos los parámetros en su selección.

5. Si fuera necesario, cambie el valor de configuración **Días aplicables**. De forma predeterminada, todas las casillas de verificación (**Dom, Lun, Mar, Miér, Jue, Vie, Sáb**) están seleccionadas. Para especificar un día de la semana para el cual la sincronización no se aplica, borre la marca de la casilla de verificación de ese día. Por ejemplo, para excluir el fin de semana estándar, borre la marca de las casillas de verificación de sábado y domingo.
6. Para inhabilitar la sincronización, borre la marca de la casilla de verificación **Utilizar la sincronización de programas diarios**.
7. Para guardar la configuración, haga clic en **Guardar**  .

Sincronización de turnos para semanas o períodos de planificación

Si la sincronización es diferente entre dos contratos, la sincronización se considera por separado para cada contrato. La sincronización entre contratos con idéntica configuración se puede seguir utilizando, incluso cuando los contratos cambien. Por ejemplo, las horas de inicio de los turnos se pueden sincronizar para toda la semana, aunque el contrato cambie a mitad de la semana.

Se considera que los contratos tienen una restricción de sincronización idéntica en las siguientes

condiciones:

- Los contratos tienen el mismo período de sincronización, días de la semana y ventana de inicio.
- Los contratos tienen el mismo tipo de sincronización (inicio, inicio + duración) y la misma lista de turnos disponibles
- Los contratos tienen una verificación simple de la configuración que indica que la sincronización es posible.

Una verificación de la configuración comprueba que, para el tipo de sincronización de hora de inicio, haya turnos que puedan comenzar dentro de la ventana de hora de inicio de sincronización.

Además, la casilla de verificación de duración pagada de los turnos se debe marcar para que la hora de inicio y la duración se sincronicen, y el conjunto de turnos comunes debe estar presente en todos los contratos para que el inicio, la duración y los recesos para comer se sincronicen.

Sincronización de turnos entre días libres

Si la sincronización es idéntica entre los contratos como en la sincronización para semanas o períodos de programación, el cambio de contrato no tiene ningún efecto sobre la sincronización. El Programador funciona como si sólo estuviera configurado un contrato.

Para la configuración de sincronización no idéntica, la sincronización no se extiende fuera del intervalo de fechas del contrato.

Sincronización de equipos por contrato

Antes de que las asignaciones de contrato cambien, los equipos podrían dividirse fácilmente en grupos por contrato. Posteriormente los grupos se sincronizan como equipos. Cuando las asignaciones de contrato incluyen fechas de inicio de vigencia, estos grupos de contrato podrían cambiar durante los escenarios del programa. Por lo tanto, las restricciones de sincronización de equipos ya no se aplican a todo el escenario, pero se dividen en intervalos más pequeños para que no cambien las asignaciones de contrato de los agentes.