



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 Agents Help

Ofertas de tiempo libre (vacaciones)

Ofertas de tiempo libre (vacaciones)

Cuando las ofertas de tiempo libre (vacaciones) están habilitadas y el usuario envía solicitudes de tiempo libre que se encuentran dentro de un período de ofertas configurado, estas no son procesadas de inmediato. En lugar de ello, WFM retrasa los otorgamientos de las solicitudes de tiempo libre hasta la fecha de procesamiento. En esa fecha, WFM otorga todas las solicitudes de tiempo libre realizadas en el período de ofertas, en función de la antigüedad y/o la jerarquía. Las solicitudes de tiempo libre que no se otorgan se procesan, de acuerdo con el orden en que se envían si existen intervalos de tiempo disponibles en los límites de tiempo libre.

Cuando el usuario presente solicitudes de tiempo libre que se encuentren dentro de un período de ofertas, verá un cuadro de diálogo de advertencia que le informa que la solicitud realizada está dentro del período de ofertas. Si selecciona **Continuar**, la solicitud de tiempo libre se presenta para su procesamiento posterior.

Las solicitudes de tiempo libre que se encuentran en lista de espera se procesan posteriormente, en función del límite o la restricción configurados y ya no se continúan procesando por orden de llegada.

Importante

La casilla de verificación de lista de espera ha sido eliminada en esta versión.

Después que WFM ha procesado las solicitudes de tiempo libre y regresa a la vista de tiempo libre, el usuario verá un cuadro de diálogo emergente donde se indican todos los días en que el usuario solicitó tiempo libre. Coloque el puntero del ratón sobre un día específico para ver los detalles de la solicitud, incluyendo su estado (por ejemplo, si su solicitud ha sido otorgada o no). Puede hacer esto para cualquier solicitud de tiempo libre; no solamente para aquellas solicitudes de tiempo libre que se encuentran dentro de un período de ofertas.

Editar ítems de tiempo libre durante ofertas

Tenga en cuenta que cuando el usuario elimina o recupera cualquier ítem de tiempo libre de un lote, WFM realiza la acción para todos los ítems que se enviaron en ese lote, considerándolos una sola solicitud. Además, los ítems del mismo lote sólo pueden seleccionarse o cancelarse su selección en conjunto, no por separado.

Balances de tiempo libre

Las solicitudes de tiempo libre que se crean y se otorgan cuando está habilitada la característica de ofertas de tiempo libre aparecen como ítems de tiempo libre regulares y tienen impacto sobre sus balances de tiempo libre para ese tipo específico de tiempo libre, de la misma manera que ocurría en

las versiones anteriores de WFM.