



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 Agent Help

Cómo funciona la autoconcesión

Cómo funciona la autoconcesión

Si su supervisor habilita la autoconcesión automática, sus solicitudes de tiempo libre se aprueban y publican inmediatamente en la Planificación principal si se cumplen ciertas condiciones:

- La función está habilitada. (Pregunte a su supervisor si es compatible con su centro de contacto).
- Todos los días solicitados son posteriores al plazo de entrega especificado. El **plazo de entrega** se muestra en el diálogo de Saldo.
- El número de horas de la solicitud de tiempo libre es mayor que el número mínimo requerido para que se pueda aplicar la función de autoconcesión.
- Su ausencia no excede los límites de tiempo libre establecidos por su supervisor.
- Ha acumulado suficientes horas de tiempo libre para cubrir su solicitud de tiempo libre.

Si la característica de autoconcesión está deshabilitada, sus solicitudes de tiempo libre se ingresan con el estado Preferido y es necesario que un supervisor conceda sus solicitudes para que puedan ser incluidas en su horario.

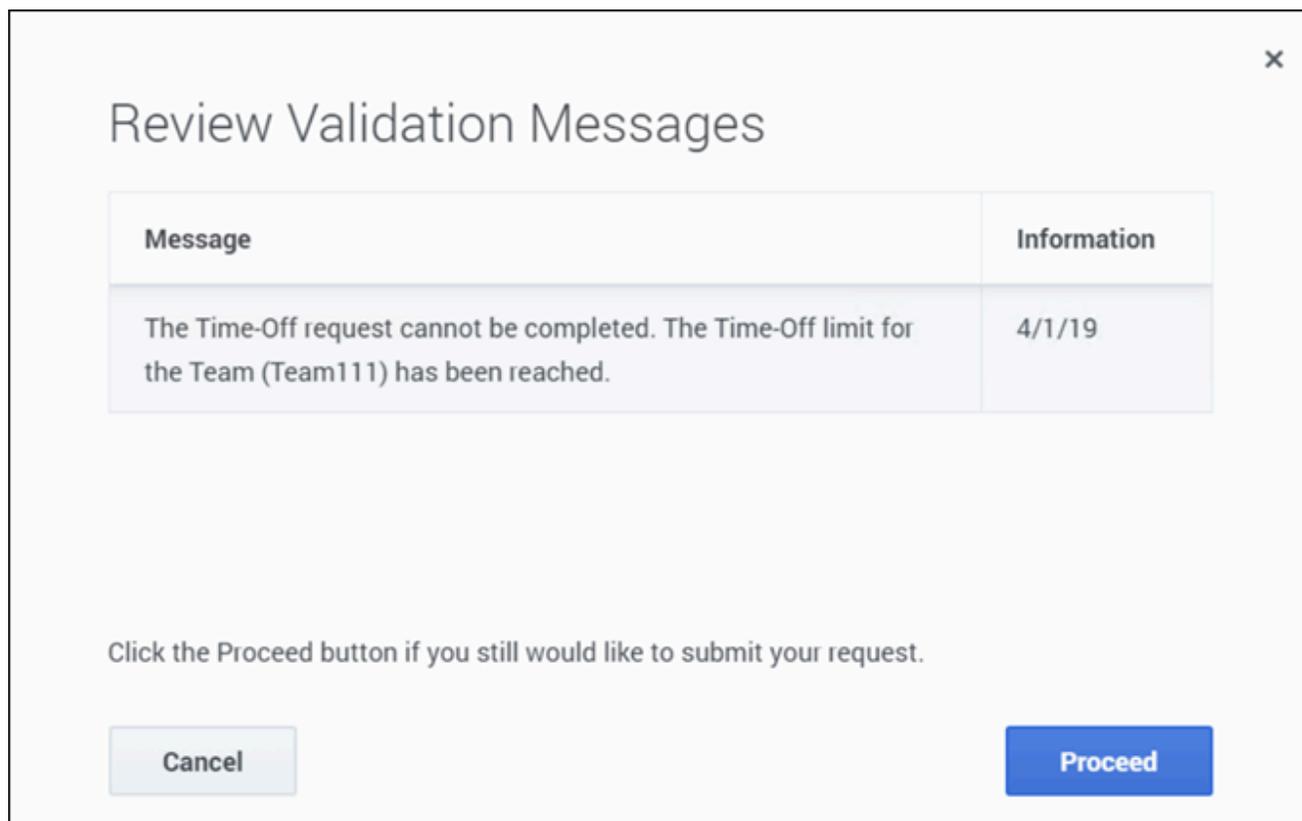
Algunas condiciones aplican solamente a las solicitudes de tiempo libre de día completo o medio día:

- Las solicitudes de tiempo libre de día completo siempre se publican automáticamente.
- Cuando se recupera una solicitud de tiempo libre para día completo, WFM restaura un horario de referencia, si está disponible.
 - Si el tiempo libre recuperado es de por sí un horario de referencia o si no hay un horario de referencia disponible, entonces WFM inserta un día libre si el tiempo libre es no pagado.
 - Si el tiempo libre recuperado es pagado, entonces WFM programa un turno compatible con el mismo número de horas pagadas que el tiempo libre recuperado.
- Una solicitud de tiempo libre para medio día debe ocurrir durante las horas del turno del agente.
- Si una instancia de tiempo libre para medio día se traslapa con una excepción de medio día, WFM anticipa y elimina la excepción (si se configuró).
- Si la instancia de tiempo libre para medio día se traslapa con otro tiempo libre para medio día, WFM rechaza la solicitud.

Importante

- Si la instancia de tiempo libre que agregó tiene el estado Concedido No planificado, WFM enviará una notificación a su supervisor.
- Si especifica la hora de inicio/finalización o el tiempo pagado en una solicitud de tiempo libre, WFM verifica los valores con respecto a estas restricciones configuradas: la disponibilidad de contrato, el mínimo del inicio más temprano de todos los disponibles para los turnos diurnos, el máximo de la finalización más tardía de todos los turnos.

Solicitudes en lista de espera



Si su solicitud de tiempo libre es elegible para la autoconcesión pero no hay un espacio de tiempo disponible, WFM pone su solicitud en la cola de la "lista de espera" hasta que haya un espacio de tiempo apropiado y entonces la autoconcede. **La autoconcesión debe estar habilitada** en su centro de contacto. Pregunte a su supervisor si este proceso es automático.

Las solicitudes encoladas en la lista de espera se ordenan por la fecha de la solicitud. Si está disponible un espacio de tiempo, WFM concede la solicitud según el orden de la fecha de solicitud.

Si no se cumplen las **condiciones descritas anteriormente** y WFM no puede autoconceder su solicitud, puede enviarla a la lista de espera haciendo clic en **Continuar** en el cuadro de diálogo **Revisar validación** que aparece al enviar su solicitud.