



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

[Crear propuestas de canje](#)

Crear propuestas de canje

La ventana Crear propuestas de canje se utiliza para proponer un canje de programa:

1. En la primera columna de la **ventana Programa**, seleccione las casillas de verificación correspondientes a los días del programa que desea canjear. Luego haga clic **para crear propuestas de canje**.

Se abre la ventana Crear propuestas de canje. La primera línea contiene las fechas recién seleccionadas.

Importante

Algunos tipos de excepciones no aparecen por nombre. En lugar de ello, aparecen marcadas con la etiqueta genérica Excepción. Estas excepciones han sido configuradas por el administrador del sistema para que no se puedan canjear.

2. Seleccione **Esta propuesta de canje es para una persona** o **Esta propuesta de canje es para la comunidad**.

Su selección determina a quién se dirigirá su propuesta. La opción de la comunidad incluye todos los agentes de su equipo o todos los agentes de su centro, dependiendo de cómo el administrador del sistema haya configurado WFM Web.

3. Si elige la opción individual, seleccione el nombre del agente en la lista desplegable.

La lista contiene agentes de su equipo o de todo su centro, dependiendo de cómo el administrador del sistema haya configurado WFM Web.

Si elige la opción de comunidad, no podrá seleccionar nombres individuales en esta ventana.

4. Si elige la opción individual, también puede seleccionar **Marque esta casilla si desea aprobar manualmente la respuesta a esta propuesta de canje**.

Si selecciona esta casilla de verificación, significa que para que el canje se lleve a cabo, debe confirmar explícitamente la aceptación de esta propuesta por parte del otro agente. Si borra la marca de la casilla, significa que una vez que el otro agente acepte la propuesta, el canje se enviará inmediatamente para su aprobación, sin que usted tenga que intervenir.

Si elige la opción de comunidad, no puede borrar la marca de esta casilla de verificación. Debe confirmar (aceptar) una respuesta para poder enviar el canje para su aprobación.

5. (Opcional) Ingrese comentarios acerca de esta propuesta en el cuadro de texto grande que se encuentra cerca de la parte inferior. Únicamente puede agregar comentarios si el administrador del sistema tiene habilitada la característica Comentarios.

6. Haga clic en **Enviar** para enviar la propuesta, o en **Cancelar** para eliminarla sin enviarla.