



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

Listas de espera

Listas de espera

Si su solicitud de tiempo libre es elegible para un otorgamiento automático, pero no existe ningún intervalo de tiempo apropiado disponible, WFM colocará la solicitud "en lista de espera" hasta que el tiempo esté disponible y luego se otorga automáticamente (**el otorgamiento automático debe estar habilitado**).

WFM utiliza listas de espera para colocar en una cola de espera a los agentes que solicitan tiempo libre no disponible, el orden de los cuales lo determina la hora en que se realizó cada solicitud. Si el intervalo de tiempo está disponible, a los agentes de esa cola se les conceden las solicitudes por orden de llegada. Pregunte a su supervisor si este proceso es automático o si depende de la configuración de lista de espera y del otorgamiento automático especificado por el administrador de WFM.

Para ver cuántas personas aparecen en la lista de espera de un intervalo de tiempo, haga clic con el cursor en ese intervalo. Aparece un cuadro de información de fecha y hora, que también muestra la etiqueta **Lista de espera** seguida del número de personas que están en cola para tiempo libre en ese intervalo de tiempo.

Además, el cuadro de información muestra la etiqueta **Límite de tiempo libre** y el número correspondiente para ese intervalo.