



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

Estados de agente en el periodo de ofertas

5/7/2025

## Estados de agente en el periodo de ofertas

El panel **Estado** en la vista **Ofertas de tiempo libre** muestra en una lista los agentes que han enviado solicitudes dentro del período de ofertas y los ordena en el orden en que se procesarán para la asignación de oferta. Puede utilizar el panel **Estado** para cambiar manualmente el estado de un agente cuando administra solicitudes de tiempo libre de agentes hechas en períodos de ofertas.

Las columnas muestran la siguiente información acerca de los estados de agente:

- **Orden**—Indica el lugar del agente en la cola de espera de procesamiento de la asignación de oferta.
- **Agentes**—El nombre y apellido del agente.
- **Estado**—El estado del agente; **Introducción**, **Listo** u **Omitidos**.
- **Modificar**—La fecha y hora en que se cambió el estado actual del agente.
- **Fecha de finalización de espera**—La fecha en que el período de espera finaliza para hacer cambios a las solicitudes de este agente, y cuando la asignación de oferta pase al siguiente agente en la cola de espera.
- **Centro**—El nombre del centro del agente.
- **Equipo**—Nombre del equipo del agente.

## Cómo los estados afectan al procesamiento de solicitudes

El estado del agente determina cuándo y cómo se procesan sus solicitudes de tiempo libre para la asignación de oferta. Por ejemplo, estos estados pueden ser seleccionados en la lista desplegable Estado:

- **Introducción**—El estado inicial (predeterminado) asignado al agente, que indica que el agente puede ingresar solicitudes de tiempo libre que se agregarán a la cola del período de ofertas. Los agentes y supervisores pueden establecer este estado cada vez que los agentes deseen cambiar sus solicitudes. Durante el proceso de oferta, WFM establece el estado de asignación de oferta a **En espera** y se envía al agente una notificación de correo electrónico.
- **Listo**—Generalmente establecidas por el agente, indican que las solicitudes de tiempo libre se enviaron y están listas para su procesamiento. Los agentes y supervisores pueden establecer este estado en cualquier momento. WFM procesa las solicitudes y establece el estado de la solicitud ya sea **Concedido** o **En espera**, dependiendo de las restricciones o las reglas de asignación de oferta.
- **Omitidos**—Los supervisores manualmente pueden establecer este estado en cualquier momento, indicando que el proceso de asignación de oferta no debe considerar las solicitudes del agente. WFM omite solicitudes del agente durante el proceso de asignación de ofertas.

Los siguientes Estados están establecidos por el proceso de asignación de ofertas; supervisores ni agentes pueden establecer:

- **En espera**—Se establece cuando el proceso de asignación de oferta no puede conceder todas las

solicitudes. Indica que el proceso está esperando para que el agente ingrese o cambie sus solicitudes de tiempo libre. Una vez que el período de espera (la fecha aparece en la columna **Esperando la fecha de finalización**) o el proceso encuentra que pueden otorgarse todas las solicitudes cambiadas, reanuda el procesamiento.

- **Concedidas**—Se establece cuando todas las solicitudes del agente se han concedido con éxito. El proceso también verifica los elementos que ya se podrían haber concedido.
- **Tiempo de sesión expirado**—Se establece cuando expira el tiempo asignado al agente para que pueda editar o introducir solicitudes de tiempo libre. En este punto, el proceso pasa al siguiente agente.

## Cambio de estado de un agente

Para cambiar el estado de un agente:

1. Haga clic en la ficha **Estado**.
2. En la columna **Estado** (del agente cuyo estado que desea cambiar), haga clic en la lista desplegable para seleccionar **Introducción**, **Listo**, u **Omitidos**.

3. Haga clic en **Guardar** .

La columna **Modificado** muestra la fecha y hora del cambio.