



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

Contratar agentes

Contratar agentes

Utilice el panel **Agentes** de la vista **Contratos** al [crear un nuevo contrato](#) o al editar un contrato existente.

Para ver el panel **Agentes** para un contrato existente:

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione un centro.
3. En el panel **Contratos**, seleccione un contrato existente.
El panel **Restricciones** aparece por defecto.
4. En el panel del lado derecho, seleccione **Agentes**.
Se abre el panel **Agentes** que contiene una lista de agentes que están asociados con este contrato en la fecha seleccionada.

Para cambiar el campo de fecha en el panel **Agentes** o **Agentes disponibles**, haga clic dentro del campo y aparecerá un calendario. Seleccione la fecha según sea necesario. Si realiza cambios que no pasan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que contiene una lista de mensajes de error y advertencia. Para obtener más información acerca de estos mensajes, véase [Revisar mensajes de validación](#).

Utilice el panel **Contratos > Agentes** para especificar una fecha de inicio de vigencia para el contrato seleccionado y asignar agentes al contrato. También puede asignar fechas de vigencia para los contratos en el panel **Configuración > Agentes > Contratos y Patrones de rotación**.

Fechas de vigencia del contrato

Los contratos que están asignados a un agente tienen una fecha de inicio que especifica en qué momento entra en vigencia el contrato asignado. Los agentes pueden tener asignados múltiples contratos, pero todos los contratos asignados deben tener fechas de inicio diferentes. De esta manera, un agente sólo puede tener un contrato vigente en un día determinado.

Importante

Puede especificar una fecha de inicio de vigencia para un contrato asignado que tenga granularidad diaria, pero no puede especificar una hora de inicio de vigencia.

Es posible que las asignaciones de contrato no siempre tengan una fecha de inicio de vigencia. Si no está especificada una fecha de inicio de vigencia, se considera que el contrato se le asignó al agente desde el *principio del tiempo*. El agente solo tendrá un contrato asignado desde el *principio del tiempo*. Todas las demás asignaciones a ese agente deben tener fechas de inicio de vigencia específicas que sean únicas de cada contrato asignado.

Si el agente no tiene asignado un contrato sin fecha de inicio, se supone que el agente no tuvo contrato entre el *principio del tiempo* y la asignación de contrato más antigua.

Las asignaciones de contrato no tienen fecha de finalización explícita. El agente sólo tiene un contrato vigente a la vez, porque un contrato asignado pierde vigencia en la fecha de inicio de otro. Se supone que el contrato asignado que tiene la fecha de inicio de vigencia más reciente estará vigente hasta el *fin del tiempo*. Este enfoque simplifica la asignación de contratos y garantiza que no haya espacios vacíos entre los intervalos de vigencia de los contratos que se asignan a los agentes.

Puede especificar una fecha de inicio de vigencia para un contrato asignado en **Contratos** en la ficha de asignación **Agente**. Consulte el procedimiento descrito a continuación.

Asociación de un agente con un contrato

1. En el panel **Contratos**, seleccione un contrato de la lista de contratos existentes.
2. Haga clic en **Mostrar agentes disponibles** .
3. En el campo **Fecha de vigencia**, ingrese la fecha de inicio de vigencia para esta asignación de contrato.
4. Seleccione uno o más agentes en la sección **Agentes a asociar con <nombre del contrato>**.

Sugerencia

Ingrese los criterios de búsqueda en el campo **Buscar** y use los botones de opción para filtrar por **Nombre** o **Apellido**, si la lista de agentes es larga.

5. Para asociar los agentes con este contrato, haga clic en **Aplicar** .
6. Cierre el panel **Agentes disponibles** en el panel **Agentes**, haga clic en **Guardar cambios** .

Agentes—Los agentes que se pueden asociar con este contrato. Se muestran todos los agentes del centro actual.

Fecha de vigencia—Fecha de inicio de vigencia que se especifica para esta asignación de contrato.