



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

Programación de Ofertas

7/25/2025

Programación de Ofertas

El programa de ofertas permite al planificador de fuerza de trabajo crear programas sin nombres de agentes, y luego distribuir esos programas a los agentes vía la Web, para que así los agentes pueden clasificar sus programas más deseados y menos deseados.

El Programa de ofertas habilita a centros de contacto para cumplir con cierto trabajo de regulaciones de unión que necesita que el agente más antiguo, o los agentes de más alto rango, obtenga los programas que más deseen. Incluso si su centro de contacto no tiene estas regulaciones de trabajo, aún puede ser un proceso que le puede otorgar valor de negocio. Es una forma de otorgar poderes a los agentes para tener más entradas en los programas que les serán dados, y por eso puede ser usado para aumentar incentivos dentro del centro de contacto y premiar los agentes con alto rendimiento.

Cómo funcionan las ofertas

En vez de solo asignar programas a agentes, el Supervisor designa y crea un escenario de programa. Luego, los agentes pueden ver el escenario e ingresar ofertas para sus turnos más deseados y menos deseados. Finalmente, el Supervisor puede asignar automáticamente o asignar manualmente programas a agentes basados en sus ofertas, usando el sistema de jerarquía de antigüedad o rango.

Haga clic en los vínculos en los pasos de resumen a continuación, para leer detalles.

1: Ajustar Ofertas

- a. Alguien con autorizaciones de administración debe habilitar el **Programa de ofertas**. Esto se describe en la "sección Ofertas del agente" en la *Guía del Administrador de Workforce Management*.
- b. El Supervisor **crea y configura un escenario de ofertas**. Los pasos incluyen crear un pronóstico y luego un programa para actividades específicas y agentes de perfil y decidir luego cuáles agentes pueden ofertar y cuando.

Esto abre el proceso de ofertas y hace las opciones de programa visible a los agentes.

Importante

Durante el período de **Programa de ofertas**, un centro del escenario tiene el estado **Abierto para ofertas**. Cualquiera acción u operación que puede alterar programas para ese centro es desactivada. Esto incluye (entre otras) las siguientes acciones: edición directa del programa, inserciones o eliminaciones, limpieza o extracción desde el **Programa maestro**, reconstrucción u optimización de programa.

2: Ofertas en el Programa

- a. Los agentes examinan las opciones de escenario de oferta y envían sus ofertas.

- b. El período de ofertas se cierra cuando llega la **Fecha de finalización de ofertas** . Los agentes no pueden acceder al escenario de ofertas cerrado.

3: Resolver las Ofertas

- a. El Supervisor **revisa el programa de oferta**. El Supervisor puede desear modificar manualmente o asignar programas a agentes.
- b. El Supervisor inicia el **asistente de asignación automática**. El asistente asigna programas a agentes.
- c. El Supervisor **revisa los resultados** de asignación automática. El Supervisor puede querer modificar manualmente o asignar programas.

4: Finalizar el Programa

- a. El Supervisor **publica el escenario de oferta** al **Programa maestro**.
- b. Después de que todos los programas hayan sido asignados a agentes reales, el Supervisor puede ejecutar un **Informe de programa de ofertas**.