



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

Asociar Agentes con Actividades

# Asociar Agentes con Actividades

Usar el panel **Agentes** dentro de la vista **Actividades** para asociar agentes con actividades. Para abrir este panel, seleccione **Agentes** en la parte superior del panel **Propiedades de la actividad**.

Los agentes pueden trabajar en dos condiciones:

1. Tienen el conjunto de habilidades adecuado. Sus habilidades deben coincidir con las habilidades necesarias para la actividad.
2. Son elegibles para asignaciones de actividades. Si la fecha de vigencia es anterior a la fecha actual, estas asignaciones reemplazan la elegibilidad del agente para trabajar en la actividad según el conjunto de habilidades.

Para ajustar los agentes que se asocian con una actividad, cambie los valores de configuración de la habilidad para:

- El agente, mediante el uso del panel **Información del agente**. Véase la [vista Actividades del agente](#).
- La actividad, usando el panel **Habilidades** en el módulo **Configuración > Actividades**. Véase [Configurar habilidades para las actividades](#).

## Asociar Agentes con una Actividad

Para asociar un agente con una actividad:

1. En el panel **Actividades**, seleccione la actividad con la que desea asociar a los agentes.
2. En la parte superior del panel **Propiedades de la actividad**, haga clic en **Agentes**.
3. Se abre el panel **Agentes asociados con la actividad**.
4. Haga clic en **Asociar agentes con la actividad** . Se abre el panel **Agentes disponibles**.
5. En el campo **Fecha efectiva**, ingrese (o haga clic en el campo para seleccionar de un calendario) la fecha en que desea que comience la asociación.
6. En el campo **Estado**, utilice la lista desplegable para seleccionar una de las cuatro opciones: **Primario**, **Secundario**, **Auto** o **Deshabilitado**.
7. En la lista **Agentes disponibles**, seleccione los agentes que desea asociar con esta actividad. Para encontrar rápidamente un agente, ingrese el nombre de los agentes en el campo **Buscar** y haga clic en uno de los dos filtros **Buscar por:** filtros (botones de opción **Nombre** o **Apellido**).
8. Cuando haya seleccionado todos los agentes, haga clic en **Aplicar** .

## Sugerencia

Para desvincular (o eliminar) un agente de una actividad, vaya a la vista **Configuración > Agentes > Actividades**.