



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

[Reglas para enviar notificaciones](#)

---

## Sumario

- 1 Reglas para enviar notificaciones
  - 1.1 Modificaciones de programación
  - 1.2 Cambios de estado de los canjes de programa
  - 1.3 Ofertas de tiempo libre
  - 1.4 Cambios de estado de solicitud de tiempo libre

# Reglas para enviar notificaciones

Este tema describe las reglas que rigen cuando y a quienes WFM envía e-mails para cada tipo de notificación.

## Modificaciones de programación

Cuando un supervisor cambia uno o más días programados, WFM envía una notificación de modificación del programa al agente afectado en el centro configurado y a los supervisores que tengan los derechos de seguridad correspondientes.

## Cambios de estado de los canjes de programa

Después de guardar satisfactoriamente, WFM utiliza el **Asunto** y el **Cuerpo** especificados y las reglas enumeradas a continuación cuando envía notificaciones a los agentes y los supervisores. En las siguientes reglas, el agente que propone es el que crea la solicitud de canje; el agente que responde es el que recibe la propuesta.

- Tanto el agente que propone como el agente que responde asociados con los centros seleccionados reciben una notificación cuando un estado de canje es **Rechazado por el usuario, Aprobado por el usuario, Rechazado automáticamente, Aprobado automáticamente** o **Cancelado**.
- El supervisor o supervisores asociados con los centros seleccionados reciben una notificación cuando un estado de canje está **Pendiente**.
- El agente que responde recibe una notificación cuando el estado de una propuesta de canje está **En revisión** o **Abierta**.
- El agente que propone recibe una notificación cuando el estado de la respuesta de una propuesta de canje es **Aceptada, En revisión** o **Cancelada**.

## Propuestas de canje con doble intercambio inicial de información

Una propuesta de canje con doble intercambio inicial de información funciona de la siguiente manera: Cuando el Agente A crea una propuesta de canje para el Agente B (o para la comunidad), hay una casilla de verificación en la que se solicita especificar si el agente desea aprobar manualmente la respuesta: Seleccione esta casilla si desea aprobar la respuesta a esta propuesta de canje de forma manual.

Si no se marca esta casilla, el orden de los eventos es el siguiente:

1. El Agente A crea la propuesta.
2. El Agente B acepta la propuesta.
3. El canje se aprueba automáticamente o pasa al estado En revisión para que sea revisado y aprobado por un supervisor, dependiendo de los detalles del canje.

Si se marca la casilla, se crea una propuesta con doble intercambio inicial de información. Entonces el orden de los eventos es el siguiente:

1. El Agente A crea la propuesta.
2. El Agente B acepta la propuesta.
3. El Agente A necesita aprobar la respuesta del Agente B.
4. El canje se aprueba automáticamente o pasa al estado En revisión para que sea revisado y aprobado por un supervisor, dependiendo de los detalles del canje.

El paso de aprobación extra (3) permite al Agente A reconfirmar que desea que el canje siga adelante.

## Ofertas de tiempo libre

Después de guardar satisfactoriamente, WFM utiliza el **Asunto** y el **Cuerpo** especificados y las reglas enumeradas a continuación cuando envía notificaciones a los agentes y los supervisores:

- Cuando un supervisor cambia manualmente tiempo libre de agente en el módulo **Calendario**, el agente afectado recibe una notificación.
- Cuando una solicitud de tiempo libre de agente se guarda con el estado **Preferido**, se notifica al agente afectado, así como los supervisores con acceso al equipo del agente.

## Cambios de estado de solicitud de tiempo libre

Después de guardar satisfactoriamente, WFM utiliza el **Asunto** y el **Cuerpo** especificados y las reglas enumeradas a continuación cuando envía notificaciones a los agentes y los supervisores.

- Cuando un supervisor cambia manualmente tiempo libre de agente en el módulo **Calendario**, el agente afectado recibe una notificación.
- Cuando una solicitud de tiempo libre de agente se guarda con el estado **Preferido**, se notifica al agente afectado, así como los supervisores con acceso al equipo del agente.