



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 solicitudes

Reglas para solicitudes

El panel **Reglas para solicitudes** le permite configurar las reglas para solicitudes de tiempo libre.

Configurar reglas para solicitudes

Link to video

Para configurar las reglas para solicitudes de tiempo libre, mire el video y/o siga este procedimiento:

1. En el panel **Propiedades de las reglas de tiempo libre**, haga clic en **Reglas para solicitudes**.
2. Configure los **siguientes** valores de configuración de reglas.
3. Haga clic en **Guardar ahora** .

Paso siguiente:

- Asigne agentes y tipos de tiempo libre a esta regla. Ver **Reglas de asignación de tiempo libre** y la parte 3 de esta serie de videos.

Reglas para Configuración de solicitudes

- **Horas pagadas de tiempo libre de día completo**—Ingrese el número de horas pagadas en un período de tiempo libre de día completo.
- **Estimación de horas diarias pagadas**—Este valor se habilita solo si se deja sin marcar la casilla de verificación Ignorar valores de configuración de acumulación en el panel Propiedades. Se utiliza solo si ha seleccionado Horas o Días de la lista desplegable Para cada para el Número de horas ganadas. WFM Server usa este valor cuando se estima un balance de tiempo libre de un agente para fechas cuando no hay ningún programa disponible. Sin embargo, bajo circunstancias normales, este valor debería coincidir con el contrato Horas diarias pagadas estándar para los agentes que están asignados a esta regla de tiempo libre y tienen contratos asociados con ellos. Si un agente no tiene contrato, se puede ingresar cualquier número de horas.
- **Estimación de horas semanales pagadas**—Este valor se habilita solo si se deja sin marcar la casilla de verificación Ignorar valores de configuración de acumulación en el panel Propiedades. Se utiliza solo si ha seleccionado Horas o Días de la lista desplegable Para cada para el Número de horas ganadas. WFM Server usa este valor cuando se estima un balance de tiempo libre de un agente para fechas cuando no hay ningún programa disponible. Sin embargo, bajo circunstancias normales, este valor debería coincidir con el contrato Horas semanales pagadas estándar para los agentes que están asignados a esta regla de tiempo libre y tienen contratos asociados con ellos. Si un agente no tiene

contrato, se puede ingresar cualquier número de horas. Puede configurar este cuadro de texto con unidades de tiempo de un minuto.

- **Aprobar automáticamente solicitudes de tiempo libre si:**
 - **La solicitud se realiza con el siguiente número de semanas de anticipación**—Seleccione y complete para permitir que WFM conceda automáticamente tiempo libre que un agente solicite mediante WFM Web, siempre y cuando la solicitud reúna las especificaciones de semana(s) y horas en Tiempo libre mínimo solicitado.
 - **El tiempo mínimo solicitado es**—Ingrese el número mínimo de horas y minutos para solicitudes de tiempo libre.

Sugerencia

Aprobación automática también se conoce como Otorgamiento automático.

- **Evitar la solicitud de tiempo libre del agente si:**
 - **La solicitud se realiza con el siguiente número de días de anticipación**—Ingrese el número de días que un agente puede solicitar tiempo libre por adelantado.
- **Generar advertencias para solicitudes de tiempo libre si:** (al marcar esta casilla, los agentes no podrán realizar estas solicitudes)
 - **La solicitud se realiza con el siguiente número de días de anticipación**—Ingrese el número de días que un agente puede solicitar tiempo libre por adelantado antes de que se emita una advertencia.
 - **El número solicitado de días continuos de tiempo libre de esta solicitud es menor que el siguiente valor**—Ingrese un número para el número mínimo de días de tiempo libre continuos que puede tomar un agente antes de que se emita una advertencia.
- **Limitar la cantidad total de horas de tiempo libre solicitadas, si:**
 - **El número máximo de horas que se pueden solicitar es**—Especifique el número de días por adelantado que pueden solicitarse.
 - **El período de tiempo aplicable para esta limitación es**—Ingrese un período de tiempo para esta limitación. Utilice esta regla para garantizar la igualdad, por ejemplo, en uso de vacaciones limitando las solicitudes hasta que cada agente haya reservado al menos algún tiempo de vacaciones.

Importante

- Puede modificar estas reglas en cualquier momento. Los cambios no afectan a los elementos existentes, pero sí afectan a todas las acciones posteriores de los agentes o supervisores.
- Está restringiendo el disfrute del tiempo libre, no la acumulación de tiempo libre.
- Los agentes no pueden solicitar más tiempo libre del que se permite durante el período restringido. Sin embargo, si un supervisor solicita más tiempo libre del

que está permitido, recibirá una advertencia y podrá anular la restricción.