



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

Ofertas de tiempo libre

Sumario

- 1 Ofertas de tiempo libre
 - 1.1 Introducción y cambio de solicitudes de tiempo libre
 - 1.2 Resolución de solicitudes
 - 1.3 Algoritmo de asignación automática de oferta
 - 1.4 Web para supervisores Vistas en versiones anteriores

Ofertas de tiempo libre

Puede habilitar la característica de ofertas de tiempo libre de WFM configurando *períodos de ofertas* y asociándolos con los centros. Una vez que se configura, los agentes dentro del centro pueden presentar múltiples solicitudes simultáneas de tiempo libre dentro del período de ofertas que WFM procesa entre la Fecha/Hora de inicio del procesamiento y la Fecha/Hora de fin del procesamiento especificadas. WFM otorga estas solicitudes de tiempo libre, basadas en la antigüedad y/o el rango. Las solicitudes de tiempo libre que WFM no pueda conceder se procesan después de la Fecha/Hora de fin del procesamiento del período de ofertas en su orden de envío, si existen vacantes disponibles en los límites de tiempo libre.

Para habilitar la característica de oferta de tiempo libre (vacaciones):

- **Crear el período de ofertas.**
- **Configure el período de ofertas** introduciendo las fechas y las horas que quiere que cubra el período y las restricciones del período de ofertas.
- **Asocie centros** con el período de ofertas.

Importante

Las solicitudes de tiempo libre pueden ser concedidas durante el proceso de ofertas sólo si los tipos de tiempo libre están asociados con las reglas de tiempo libre que tienen habilitada la concesión automática. Si se inhabilita la concesión automática de una regla de tiempo libre o la regla de tiempo libre no está asignada a un tipo de tiempo libre, la solicitud no entrará en el proceso de oferta. Asimismo, si el valor "Tiempo permitido de expiración del agente" se configura para el período de ofertas, el período de tiempo que representa se perderá en estos tipos de solicitudes, porque nunca puede ser otorgado automáticamente. Sin embargo, WFM seguirá esperando a que el agente cambie su solicitud para habilitar la concesión automática.

Introducción y cambio de solicitudes de tiempo libre

En la vista **Calendario**, puede cambiar las solicitudes de tiempo libre de los agentes, introducir nuevas solicitudes o conceder manualmente solicitudes existentes en cualquier momento, incluso después del inicio del proceso de ofertas.

En las vistas **Ofertas de tiempo libre**, cuando el proceso de asignación de oferta se encuentra en el estado **Venció el tiempo de expiración**, se puede *omitir* manualmente el agente. Ajustar el orden de procesamiento en cualquier momento estableciendo el estado del agente a **Omitido** o **Listo**, que indica que el proceso de oferta automático no debería considerar las solicitudes del agente. Si se establece el estado del agente como **Omitido**, el proceso de asignación de ofertas se desplaza a la siguiente solicitud del agente.

¿Cuándo pueden los agentes enviar solicitudes o cambiarlas?

Los agentes pueden introducir nuevas solicitudes de tiempo libre en cualquier momento, incluso si se inició el proceso de asignación de oferta y sus solicitudes existentes ya se han procesado. Se dará el estado de **Colocado en lista de espera preferente** a las nuevas solicitudes, como a todas las demás, siendo agrupadas para ofertas. Después de introducir las nuevas solicitudes, los agentes deben cambiar el estado de la solicitud a **Listo**.

Los agentes deben introducir solicitudes de tiempo libre que pasen de los **límites del período de ofertas** como dos o más solicitudes separadas, con todos los elementos en cada solicitud con todos los elementos completamente dentro o completamente fuera de los límites de tiempo. WFM rechaza las solicitudes que combinan los límites de tiempo. Si no hay solicitudes existentes de este tipo (debido a la migración de datos), el proceso de asignación de ofertas considera sólo a esa parte de la solicitud que se encuentra dentro de los límites de tiempo, incluso si esto significa que se le otorga sólo la parte de la solicitud.

El agente no se puede eliminar o recuperar un elemento en una solicitud de lote que contiene múltiples elementos; la misma acción se realiza en todos los elementos en la solicitud. La misma regla se aplica si cambia el estado de los elementos de tiempo libre del lote (a Concedido, Preferido o Rechazado), pero un supervisor puede sobrescribirlo.

Resolución de solicitudes

En el procesamiento de las ofertas, WFM utiliza la regla de resolución que se ha configurado para el período de ofertas (véase **Propiedades del periodo de ofertas**, filas 9-12) y automáticamente resuelve las preferencias de tiempo libre ya sea otorgándolas o realizando alguna otra acción, como colocarlas en una lista de espera. Cuando la resolución esté completa (en la fecha/hora de procesamiento final), WFM continúa procesando cualquier solicitud de tiempo libre que no se procesó anteriormente mediante **FIFO**.

Algoritmo de asignación automática de oferta

El algoritmo de asignación automática de oferta funciona varias veces entre la Fecha/Hora de inicio del procesamiento y la Fecha/Hora de finalización del procesamiento con una frecuencia preestablecida utilizando el algoritmo siguiente:

1. Para cada agente en el estado **Espera**:
 1. Comprobar si expiró el tiempo de espera del agente:
 1. Si expiró, establecer el agente a **Venció el tiempo de expiración**
2. Si hay todavía agentes en estado **En espera**, que fueron *omitidos* (arriba):
 1. TERMINADO. Espere hasta la siguiente ejecución.
3. Procese la lista de agentes en el orden predefinido y busque agentes en estado **Introducir** y **Listo**.
 1. Si está en **Listo** o **Introducir**, pero el período de ofertas está en **Tiempo permitido de expiración**

del agente = 0 (que significa que no hay espera del agente para solicitudes de cambio):

1. Intente conceder todas las solicitudes pendientes (Preferido/En lista de espera) de tiempo libre dentro de este período de ofertas.
 2. Si todas las solicitudes pendientes se han concedido correctamente:
 1. Configure el estado del agente como **Concedido**, entonces vaya al siguiente agente.
 3. Algunas solicitudes pendientes no se pudieron conceder o el estado del agente es **Introducir**, (lo que significa que el valor del período de ofertas **Tiempo permitido de expiración del agente** es > 0):
 4. Establezca el estado del agente a **En espera**.
 5. Calcule el tiempo de espera agregando la duración del tiempo de espera al intervalo de la disponibilidad del agente siguiente.
 6. TERMINADO. Espere hasta la siguiente ejecución.
2. Continúe con el agente siguiente.

En espera:

El intervalo de tiempo que el sistema esperará por el agente o *<wait for the agent until>* se calcula como se muestra a continuación:

1. Convertir el tiempo actual al huso horario de un agente y calcular el tiempo actual del agente.
2. Si el agente está actualmente en el turno programado desde el Programa maestro.
 1. Calcular *<remaining shift time>* = *<shift end time>* - *<current time>*.
 2. If *<bidding period configured timeout>* es menor que *<remaining shift time>*, entonces:
 1. *<wait for the agent until>* es *<current time>* + *<bidding period configured timeout>*.
 2. TERMINADO.
 3. De lo contrario:
 1. *<remaining timeout>* = *<bidding period configured timeout>* - *<remaining shift time>*.
3. El tiempo actual del ##agente se aplaza a la medianoche del día siguiente.
 1. 1. Calcule **Día siguiente**.
4. O verifique si el agente tiene el programa (que no sea el turno, incluyendo, sin limitarse a, la Excepción de día de tiempo libre o excepción de día completo) para el día calendario del tiempo actual del agente.
 1. *<remaining timeout>* = *<bidding period configured timeout>*
 2. El tiempo actual del ##agente se aplaza a la medianoche del día siguiente.
 3. Calcule **Día siguiente**.
5. O bien use el Contrato del agente y verifique si el agente está actualmente dentro de la disponibilidad del Contrato.
 1. Proceda como con el turno anterior, pero con *<availability end time>* en lugar de *<shift end time>*.

Día siguiente:

1. Verifique si existe un programa para el día del tiempo actual del agente.
 1. Compruebe si es un turno que comienza a la hora actual o posterior a la hora actual.
 1. Si *<remaining timeout>* es menos que *<shift duration>*:
 1. *<wait for the agent until>* es *<shift start time>* + *<remaining timeout>*
 2. TERMINADO
 2. De lo contrario:
 1. *<remaining timeout>* = *<remaining timeout>* - *<shift duration>*.
 2. O si no, verifique si hay una ventana de la disponibilidad del Contrato para el día del tiempo actual del agente.
 1. Proceda como con el turno anterior, pero use *<availability duration>* en lugar de *<shift duration>*.
 3. El tiempo actual del agente se aplaza a la medianoche del día siguiente.
 4. Si el tiempo actual del agente va más allá del intervalo de procesamiento del período de ofertas:
 1. *<wait for the agent until>* = **Fecha y hora de finalización** del período de ofertas.
 2. TERMINADO
 5. Calcule **Día siguiente**.

Web para supervisores Vistas en versiones anteriores

Si el backend de WFM 8.5.2 del proceso implementado en su entorno es una versión anterior a 8.5.203, las vistas Ofertas de tiempo libre que aparecen en la interfaz coinciden en gran medida con el contenido de este tema, a excepción de los temas **Introducir y cambiar las solicitudes de tiempo libre** y **Algoritmo automático de asignación de oferta**, que no son aplicables en versiones anteriores a 8.5.203.

Además, los agentes pueden presentar las solicitudes de tiempo libre de la misma manera que siempre, pero WFM no concede automáticamente ni realiza ninguna otra acción si están dentro de una ventana configurada de solicitud de tiempo libre (aunque sea parcialmente). WFM procesa estas solicitudes en la fecha y hora de procesamiento de ofertas (fecha/hora de resolución).