



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 de tiempo libre

Reglas de tiempo libre

Las reglas de tiempo libre controlan cómo las horas de tiempo libre del agente se acumulan/ conceden y definen las opciones para solicitudes de tiempo libre. Por ejemplo, podría establecer diferentes tasas de acumulación para el tiempo libre remunerado, dependiendo del tiempo durante el cual un agente haya estado empleado.

Utilice los paneles Reglas de tiempo libre para:

- **Crear** y **editar** reglas de tiempo libre que incluyan la configuración **Propiedades** y **Reglas para solicitudes**
- **Eliminar** reglas de tiempo libre
- **Copiar** reglas de tiempo libre
- **Asociar** agentes y tipos de tiempo libre con una regla de tiempo libre

Puede configurar:

- Múltiples reglas de tiempo libre para cada tipo de tiempo libre
- Una sola regla de tiempo libre para varios tipos de tiempo libre
- Una sola regla de tiempo libre para un tipo de tiempo libre

Cómo funcionan las reglas de tiempo libre

Los puntos siguientes explican cómo funcionan las reglas de tiempo libre:

- El tiempo libre se puede acumular o conceder.
- Si modifica una regla de tiempo libre, se calculan de manera inmediata las horas de tiempo libre transferidas del agente para ese tipo de tiempo libre, y la nueva regla se aplica a partir del momento en que se incorporó el cambio. Las reglas de tiempo libre pueden cambiar durante la configuración del centro, el agente o la regla de tiempo libre.
- Si los agentes con reglas de tiempo libre para uno o más tipos de tiempo libre se transfieren a un centro diferente durante la sincronización, las reglas de tiempo libre permanecerán asociadas a los agentes, aunque ya no estén activas. Debe asignar manualmente las reglas de tiempo libre de los agentes al nuevo centro, de modo que éstos continúen acumulando tiempo libre. Cuando WFM calcula la transferencia para ese agente, el tiempo libre se calcula a la tasa antigua hasta la Fecha de parada, y a la nueva tasa que se aplica desde la Fecha de parada hasta la Fecha de transferencia.

Sugerencia

La transferencia de tiempo libre se produce automáticamente de forma predeterminada. Puede desactivarla en las opciones de aplicación de WFM Server.

- Si un agente es desasignado (ya no está asociado con un centro) él o ella mantiene las reglas de tiempo libre asignadas. Sin embargo, WFM establece la fecha en la que se eliminó al agente del centro como la Fecha de parada, y el tiempo libre se acumula según las reglas del centro antiguo solo hasta esa fecha. Para hacer que el agente continúe acumulando tiempo libre, debe asignar el agente a un centro y asignar otra regla de tiempo libre.