



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 Agents Help

Primeros pasos

# Primeros pasos

Con Workforce Management (WFM) for Agents, podrá:

- Ver su propio programa (en su escritorio o su iPhone).
- Seleccionar un escenario para ofertas de programa.
- Indicar preferencias de programas.
- Ver la cantidad de tiempo libre que tiene para cada tipo de tiempo libre.
- Solicitar tiempo libre.
- Ver los programas de otros agentes (si esta función está habilitada en su centro).
- Canjear sus días de programa con otros agentes (si esta función está habilitada en su centro).

## Abrir WFM Web

Puede iniciar una sesión en WFM Web desde cualquier computadora cuyo navegador web ejecute JavaScript, como por ejemplo Microsoft Internet Explorer, Firefox o Mozilla, o puede iniciar sesión en su dispositivo móvil iPhone 4 (iOS 5). La pantalla de bienvenida se muestra cuando WFM Web está cargando la interfaz gráfica de **Login**.

Necesitará el URL (dirección web) de WFM Web for Agents:

1. Solicite a su supervisor el URL de WFM Web for Agents (para su escritorio y teléfono inteligente).
2. Una vez que obtenga este URL, agréguelo a la lista de Favoritos o Marcadores del navegador de manera que pueda regresar fácilmente a ellos.

### Importante

WFM Web está optimizado para una resolución de pantalla de por lo menos 1024x768. A resoluciones inferiores, algunos elementos (como por ejemplo los encabezados de las tablas) podrían no mostrarse correctamente.

Genesys recomienda no ejecutar WFM Web en más de una ventana del navegador en la misma estación de trabajo, porque la aplicación podría comportarse de forma errática. (En otras palabras, no abra una segunda ventana del navegador en la misma sesión de WFM Web seleccionando **Archivo > Nuevo** o presionando **Ctrl+N**).

Sin embargo, puede iniciar otra sesión de WFM Web al ejecutar otra instancia del navegador y luego volver a iniciar una sesión en WFM Web desde ese navegador.

## Características de seguridad

Lo posibilidad de ver los programas de otros usuarios depende de cómo su administrador de sistema configuró WFM Web. Sin embargo, otros agentes nunca podrán establecer preferencias ni realizar solicitudes de vacaciones por usted, ni viceversa.

Para mejorar la seguridad del sistema, una mejora permite mostrar la información de marca de tiempo de la sesión anterior en la interfaz gráfica la próxima vez que el usuario accede a WFM Web a través de la interfaz para Agente o Agente móvil, avisándole de cualquier uso no autorizado de sus credenciales de login.

¿Próximo paso?

**Marca de tiempo de login**

**Opciones de menú**

**Cambiar la fecha**

**Programa**

**Ofertas**

**Preferencias**

**Canjes**

**Tiempo libre**

**Configuración**

**Acerca de WFM Web**

**Desconectarse**

**Expiración de la sesión**