

GENESYS

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

Revisar mis respuestas a las propuestas de otros agentes

Revisar mis respuestas a las propuestas de otros agentes

Utilice la ventana Mis respuestas para:

- Revisar sus respuestas a las propuestas de canje de programa de otros agentes.
- Revisar el estado de las propuestas a las que ha respondido.
- Cancelar una respuesta pendiente, en caso de que cambie de opinión.

La ventana incluye selectores de fecha estándar y una tabla de propuestas y respuestas, cuyos controles generales se describen en Características comunes de las ventanas de canjes.

Acerca de la tabla de propuestas y respuestas

La tabla muestra todas sus respuestas a las propuestas cuyo primer día esté ubicado dentro de la semana seleccionada. Se ordena por la primera fecha de cada propuesta.

La columna Nombre de agente muestra el agente que formuló cada propuesta original.

• Haga clic en el vínculo del agente en la columna **Nombre de agente** si desea mostrar la ventana emergente Detalles del programa de ese agente.

Ver el estado de los canjes y cancelar respuestas

La columna Estado le indica el estado actual de cada pareja de propuesta/respuesta de canje. Cuando una respuesta se encuentra en ciertos estados, puede usar la columna Acción para cancelarla:

Estado:	Significado:	Acciones que puede realizar:
Aceptada	El usuario aceptó esta propuesta personal o respondió a esta propuesta comunitaria. La respuesta espera actualmente por la decisión del agente que propuso el canje.	Haga clic en cancelar si desea cancelar la respuesta.
En revisión	El usuario aceptó esta propuesta y, si se requería, el agente que propuso el canje aprobó la respuesta. Sin embargo, el canje no se pudo aprobar automáticamente. Por el	Haga clic en acancelar si desea cancelar la respuesta.

Estado:	Significado:	Acciones que puede realizar:
	momento se encuentra en espera, ya que debe ser aprobado por un supervisor.	
Confirmada	Tanto el usuario como el agente que propuso el canje aceptaron la propuesta y el canje fue aprobado bien sea automáticamente o por un supervisor. El canje se ha ejecutado.	Ninguno
Rechazada	Su respuesta fue rechazada, bien sea por el agente que propuso el canje o por un supervisor. El canje no se realizará.	Ninguno
Cancelada	Se canceló su respuesta: el usuario la canceló explícitamente o el otro agente canceló la propuesta original o WFM Web canceló automáticamente el canje debido a cambios en la programación de cualquiera de los dos agentes. El canje no se realizará.	Ninguno
Vencida	La propuesta no recibió aprobación un día antes del primer día incluido. El canje no se realizará.	Ninguno

Cuando el usuario cancela una respuesta, si el administrador del sistema tiene habilitada la característica Comentarios, se abre la ventana Comentarios sobre canjes. Esta ventana le permite agregar un comentario y completar la acción al hacer clic en Enviar.

Para obtener más detalles sobre los requisitos para la aprobación de un canje, véase el tema Generalidades acerca de los canjes.