

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 Agent Help

Ver propuestas y mis canjes

Sumario

- 1 Ver propuestas y mis canjes
 - 1.1 Ver propuestas
 - 1.2 Ver mis canjes

Ver propuestas y mis canjes

Las vistas de canje (Propuestas y Mis canjes) le permiten ver los canjes de horario y sus detalles, aceptar o rechazar las propuestas de canje de otros agentes y cancelar sus propuestas o respuestas.

Usted inicia o crea propuestas de canje en la vista Mi planificación o Detalles de mi planificación.

Sugerencia

Los administradores y supervisores determinan si el canje está permitido en su sede o centro de contacto. Establecen las normas de canje que determinan los horarios que se pueden canjear. Es posible que no pueda canjear con agentes dentro de su sede o en otras, dependiendo de cómo hayan configurado su sede y su equipo. Si no puede ver la vista **Canjes** o los agentes de otras sedes en la vista **Canjes**, es posible que el canje o el **Canje en varias sedes** no esté configurado para su equipo.

Ver propuestas

La vista **Propuestas** muestra todas las propuestas cuyo primer día cae dentro del mes seleccionado. Se ordena por la primera fecha de cada propuesta. De forma predeterminada, muestra el mes actual, pero puede cambiarlo seleccionando una fecha de inicio diferente en el calendario o haciendo clic en Mostrar más canjes. Esta vista se utiliza para aceptar o rechazar propuestas.

Puede distinguir entre las propuestas comunitarias y las individuales por los botones de acción que tiene a su disposición. Las propuestas comunitarias solo tienen el botón **Aceptar**, mientras que las individuales tienen tanto **Aceptar** como **Rechazar**.

Columnas y controles

Show more trades Controls. Re Agent Date Paid hours Comments/schedule December 2016 Image: Paid hours December 2016 Image: Paid hours December 2016 Image: Paid hours December 2016 Image: Paid hours December 2016 Image: Paid hours December 2016 Image: Paid hours December 2016 Image: Paid hours December 2016 December 2016 Image: Paid hours December 2016 December 2017 Displays after clicking There are no trade proposals for January 2017	Propo	sals					
Re Agent Date Paid hours Comments/schedule December 2016 December 2016 December 2016 a0003 a0003 12/7/16-12/7/16 > 08:00 From a0003 to Community. Opens the "Settings" dia "Show more trades".	Show	more trades		controls.		/	Start date: Dec 6, 2016
December 2016 a0003 a0003 12/7/16-12/7/16 > 08:00 From a0003 to Community. a0004 a0004 12/8/16-12/8/16 > 08:00 From a0004 to Community on Dec. 8, 16. January 2017 Indicates that you've responded. Displays after clicking "Show more trades". There are no trade proposals for January 2017	Re Agent			Date	Date Paid hours Comments/schedule		1
a0003 a0003 12/7/16-12/7/16 > 08:00 From a0003 to Community. a0004 a0004 12/8/16-12/8/16 > 08:00 From a0004 to Community on Dec. 8, 16. January 2017 Indicates that you've responded. Displays after clicking "Show more trades". There are no trade proposals for January 2017							
a0004 a0004 a0004 a0004 Indicates that you've responded. There are no trade proposals for January 2017 There are no trade proposals for January 2017	<u>ک</u>	a0003 a0003		12/7/16-12/7/16 >		From a0003 to Community.	Opens the
Indicates that you've responded. Displays after clicking "Show more trades".	1 >	a0004 a0004		12/8/16-12/8/16 >	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.	"Settings" dialog
Indicates that you've responded. Displays after clicking "Show more trades". There are no trade proposals for January 2017	\backslash		\backslash			January 2017	
you've responded. "Show more trades".	1	ndicates that		Displays after clickin	g	There are no trade proposals for January 2017	
	g01	ive responde	а, -	"Show more trades"	\sim		

En esta vista encontrará los siguientes controles y columnas:

- Mostrar más canjes—Al hacer clic, se muestran las propuestas de canje de cada mes.
- Selectores de fecha—Le permiten cambiar la **Fecha de inicio** de los datos mostrados. WFM mostrará la información de canjes del mes, a partir de esta fecha.
- Configuración—Abre un cuadro de diálogo que permite cambiar la configuración de esta vista.
- Re—Una marca en esta columna indica que ya respondió a esta propuesta de canje.
- **Agente**—Muestra el nombre del agente que inicia la propuesta de canje, y su nombre si hace clic en la flecha de la columna **Re** y se expanden las filas.
- Acción—Esta columna contiene botones para aceptar o rechazar una propuesta individual o aceptar una propuesta comunitaria. Para saber qué acciones puede realizar en esta vista, consulte Revisar las propuestas de otros agentes.
- Fechas—Muestra las fechas de inicio y finalización de la propuesta de canje o de la respuesta.
- Horas pagadas—Muestra el número total de horas pagadas cubiertas por el canje propuesto.
- Comentarios/planificación-Muestra los comentarios agregados a la propuesta.

Cambiar la configuración de la vista

Le permite mostrar solo los tipos de propuestas que desea ver: privadas, comunitarias o ambas.



Para cambiar la configuración en esta vista:

- 1. Haga clic en **Configuración**. **Se abre el cuadro de diálogo Configuración.**
- Marque o desactive las casillas Propuestas comunitarias o Propuestas privadas para cambiar la información que desea ver. Si no se selecciona ninguna de las dos casillas, no se muestra ninguna información.
- De forma opcional, puede marcar la casilla Fecha de canje para mostrar la columna Fecha de canje en la cuadrícula cuando la zona horaria del agente esté configurada (en Mis valores) a una distinta de la zona horaria de la sede.
- 4. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios (o en **Cancelar** para descartarlos y cerrar el diálogo).

Mostrar más canjes

Proposals										
Show more trades										
Re Agent Date Paid hours Comments/schedule										
December 2016										
										
> a0004 a0004 • 12/8/16-12/8/16 > 08:00 From a0004 to Community on Dec. 8, 16.										
		\backslash				January 2017				
Displays after clicking There are no trade proposals for January 2017										
"Show more trades".										
				_						

Para ver los canjes de otros meses distintos al mes de la fecha de inicio:

- 1. Haga clic en Mostrar más canjes. Las propuestas de canje del mes siguiente aparecen en la cuadrícula.
- Vuelva a hacer clic en este botón para ver todos los meses que desee.
 Las propuestas de cada mes consecutivo aparecen en la cuadrícula.

Si no hay canjes en un mes específico, verá el mensaje *No hay propuestas de canje para <mes> <año>*.

Búsqueda de detalles en la cuadrícula

Puede ampliar la cuadrícula en esta vista para mostrar más filas que contengan detalles sobre las propuestas, su horario y los horarios de otros agentes.

Re	Agent		Date	Paid hours	Comments/schedule	
f	- Expand row	s with th	nese arrows.	, Rows	is expanded. December 2016	
a0003 a0003 a0003 12/7/16-12/7/16 08:01 From a0003 to Community.						
			12/7/16	08:00	Shift01 (A01)	
	a0001 a0001		12/7/16-12/7/16	08:00	My schedule for 12/7/16-12/7/16.	
			12/7/16	08:00	Shift01 (A01)	
>	a0004 a0004	0	12/8/16-12/8/16	08:00	From a0004 to Community on Dec. 8, 16.	
Click	king link in agent's	name details	4	- Rov	v is not expanded.	

Por ejemplo:

- Al hacer clic en la flecha de la columna **Re** se agrega una fila que contiene su horario para el intervalo de fechas especificado en la propuesta.
- En la fila que muestra su nombre, al hacer clic en la flecha de la columna **Fecha** se añaden las filas que contienen todos los turnos de su horario para el intervalo de fechas especificado en la propuesta.
- En la fila que muestra el nombre del agente proponente, al hacer clic en la flecha de la columna **Fecha** se añaden las filas que contienen todos los turnos de su horario para el intervalo de fechas especificado en la propuesta.

Además de poder ampliar las filas, puede:

- Haga clic en el enlace de su nombre para abrir los detalles de su horario para el intervalo de fechas especificado en la propuesta.
- Haga clic en el enlace del nombre del agente proponente para abrir los detalles de su propuesta para el mismo intervalo de fechas.

Consulte Vista de propuestas: Detalles de la propuesta y el calendario.

Ver mis canjes

Esta vista muestra todas sus respuestas en una tabla o cuadrícula. Tiene las mismas columnas que se muestran en la vista Propuestas, con una columna adicional (**Estado**), y las columnas **Re** y **Acciones** tienen descripciones diferentes:

• Re—Un sobre en esta columna indica que los agentes han respondido a esta propuesta de canje. Si

usted inició la propuesta de canje, el icono de respuesta tiene este aspecto

; si otro agente la

inició, tiene el siguiente aspecto

- **Estado** Esta columna muestra el estado de aceptación o aprobación de la propuesta de canje o de la respuesta. Para una descripción de los tipos de estados, consulte Estados de canje.
- **Acciones**—Esta columna contiene botones para aceptar o rechazar las respuestas de otros agentes, cancelar sus propuestas o cancelar sus respuestas a las propuestas de otros agentes. Para saber qué acciones puede realizar en esta vista, consulte Revisar respuestas a las propuestas.

My Trades Trade Statuses				ation columns			
		/	ſĨ	ction columns.		J16 - December 31, 2016 < > 📋	
Re	Status	Agent	11	Date	Paid hours	Comments/schedule	<i>†</i>
	Expired	a0001 a0001	• •	12/3/16-12/3/16 >	04:00	From a0001 to a0002	
Θ >	Expired	a0003 a0003	4	12/7/16-12/7/16 >	08:00	From a0003 to Community.	Calendar displays
	Expired	a0001 a0001	\wedge	12/8/16-12/8/16 >	08:00	Individual from a0001	monthly increments.
	Open	a0001 a0001	â	12/9/16-12/9/16 >	06:30	Community from a0001	
	Open	a0001 a0001	â	12/10/16-12/10/16 >	04:00	Do you want to trade?	
	Open	a0001 a0001	â	12/16/16-12/16/16 >	06:00	Community from a0001	
≥ >	Confirmed	a0001 a0001	U	12/17/16-12/17/16 >	04:00	Individual from a0001 to a0008	
٩	Indicat	es a response to proposal.		Click to c your prop	eancel posals.		

Esta vista muestra las propuestas y respuestas de un mes, según la fecha seleccionada en el calendario (o utilizando los selectores de fecha). Esta vista se utiliza para aceptar o rechazar las respuestas de otros agentes, y cancelar sus propias propuestas y respuestas.

El orden de las filas comienza con el nombre del agente proponente y la información de la propuesta en la primera fila, y, luego, si las filas se expanden, la siguiente fila muestra el nombre del agente que responde y la información de la respuesta.

Puede desplegar las filas y abrir los horarios de los agentes de la misma manera que se describe en la vista **Propuestas**. Vea Búsqueda de detalles en la cuadrícula.

Además de poder ampliar las filas, puede:

- Hacer clic en el enlace de su nombre para abrir su propuesta o solicitar detalles para el intervalo de fechas especificado en la propuesta.
- Hacar clic en el enlace del nombre del agente proponente para abrir los detalles de su propuesta o solicitud para el mismo intervalo de fechas.

Vea Vista Mis canjes: Detalles de la propuesta y de la solicitud.