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 Supervisor Help

Introducción

7/26/2025

Sumario

- 1 Introducción
  - 1.1 Características de seguridad
  - 1.2 Cómo usar múltiples ventanas del navegador
  - 1.3 Cómo configurar el reloj
  - 1.4 Glosario de términos
  - 1.5 Enlaces para obtener información adicional

Introducción

Sugerencia

Esta página describe la nueva interfaz del módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está utilizando la interfaz Supervisor (clásica) y ha llegado a esta página por accidente, consulte la página Introducción en la *Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors (Classic)*, que describe todos los módulos, incluido el módulo Pronóstico clásico.

Los supervisores de la sede pueden usar un navegador web para iniciar sesión en WFM Web for Supervisors y pronosticar los requisitos de personal, según los objetivos del servicio y los datos históricos.

Características de seguridad

WFM Web incluye características de seguridad que evitan el acceso no autorizado a la información. Puede ver y hacer cambios solo en aquellos módulos (unidades de negocios o sedes) a los cuales tiene acceso de seguridad. No puede acceder a otros módulos u objetos.

Cómo usar múltiples ventanas del navegador

Si está usando Mozilla Firefox, Genesys recomienda no ejecutar WFM Web en más de una ventana del explorador en la misma estación de trabajo, debido a que esta práctica puede hacer que la aplicación se comporte de forma errática.

Si usa Internet Explorer, Genesys recomienda (por la misma razón) no abrir una segunda ventana del explorador en la misma sesión de WFM Web seleccionando **Archivo** > **Nuevo** ni presionando **Ctrl+N**. Sin embargo, si se abre una sesión de WFM Web distinta ejecutando un subproceso distinto de Internet Explorer, este problema parece no ocurrir.

Cómo configurar el reloj

WFM Web for Supervisors recoge la configuración regional o local de la configuración de idioma del navegador. Puede que desee cambiar esto si, por ejemplo, WFM Web aparece en un formato de 12 horas y desea ver un formato de 24 horas.

Glosario de términos

Los términos y siglas que se usan en toda la documentación de WFM aparecen como enlaces que hacen referencia a un glosario que contiene sus definiciones. Puede consultar estas definiciones haciendo clic en el enlace, y se abrirá en una ventana emergente en la misma página. Por ejemplo, tiempo de atención promedio.

Además, vea todo el Glosario de Genesys.

Enlaces para obtener información adicional

La nueva interfaz Supervisor contiene actualmente solo el nuevo módulo Pronóstico. Actualmente se están desarrollando otros módulos.

Cómo iniciar y cerrar sesión	Explica cómo iniciar su sesión de WFM Web.
Controles comunes	Explica el diseño y las funciones de los controles de WFM Web en la nueva interfaz Supervisor.
Pronósticos	Explica cómo efectuar pronósticos de los requisitos de personal según los volúmenes de interacciones y objetivos de servicio proyectados.