



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

[Cómo iniciar y cerrar sesión](#)

---

## Sumario

- 1 Cómo iniciar y cerrar sesión
  - 1.1 Cuadro de diálogo de inicio de sesión
  - 1.2 Marca de tiempo de inicio de sesión
  - 1.3 Cómo cerrar sesión
  - 1.4 Expiración de la sesión

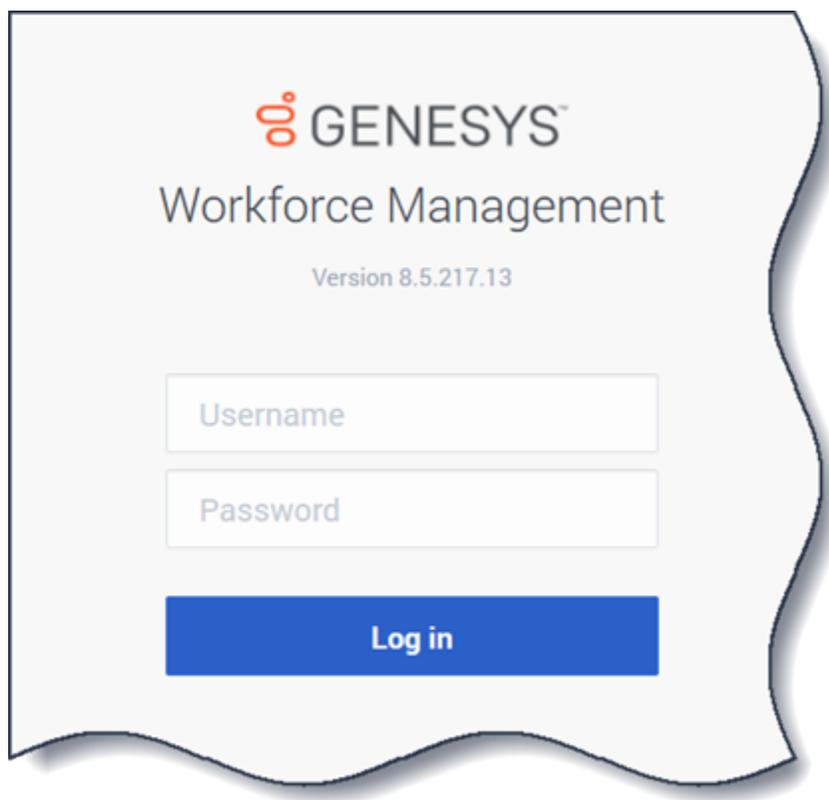
## Cómo iniciar y cerrar sesión

Antes de iniciar sesión, pida a su supervisor la URL (dirección web) de la aplicación WFM Web para Agentes para su escritorio (o dispositivo móvil). Una vez que obtenga esta URL, agréguela a la lista de **Favoritos** o **Marcadores** del navegador de manera que pueda regresar fácilmente a ella.

### Sugerencia

WFM Web está optimizado para una resolución de pantalla mínima de 1024 x 768. A resoluciones inferiores, es posible que algunos elementos (como los encabezados de las tablas) no se muestren correctamente.

### Cuadro de diálogo de inicio de sesión



The image shows a login dialog box for Genesys Workforce Management. At the top, there is the Genesys logo (a stylized orange 'G') followed by the text 'GENESYS™'. Below the logo, the text 'Workforce Management' is displayed in a large, bold, black font. Underneath that, the version number 'Version 8.5.217.13' is shown in a smaller, grey font. The dialog box contains two input fields: the first is labeled 'Username' and the second is labeled 'Password'. Below these fields is a prominent blue button with the text 'Log in' in white. The entire dialog box has a light grey background and a wavy, decorative border.

Para iniciar sesión:

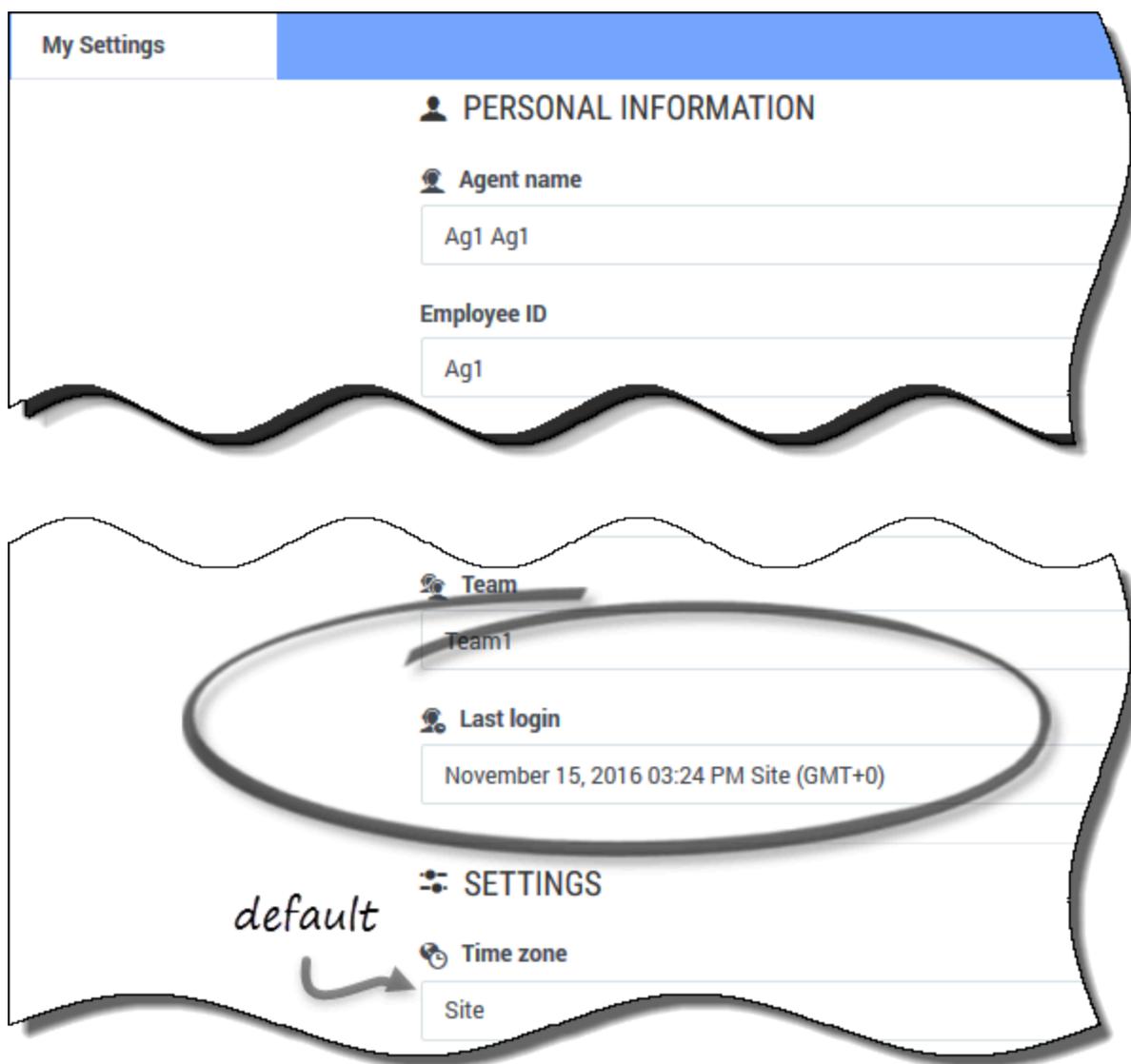
1. Abra la aplicación Workforce Management (WFM) para Agentes.
2. Cuando aparezca la pantalla de bienvenida, inicie sesión en WFM ingresando su **nombre de usuario** y **contraseña**.  
**Puede conectarse a WFM Web desde cualquier computadora que utilice un navegador web compatible.**

### Importante

Abra y ejecute WFM Web en una sola ventana del navegador en su estación de trabajo en cualquier momento. Si ejecuta Web en más de una ventana del navegador simultáneamente en su estación de trabajo puede hacer que el programa se comporte de forma inesperada. (En otras palabras, no abra una segunda ventana de explorador en la misma sesión de WFM Web al seleccionar **Archivo > Nuevo** o presionar **Ctrl+N**).

Si debe ejecutar más de una sesión de WFM Web en la misma estación de trabajo, inicie una instancia separada de su navegador y luego inicie sesión en WFM Web nuevamente desde esa instancia.

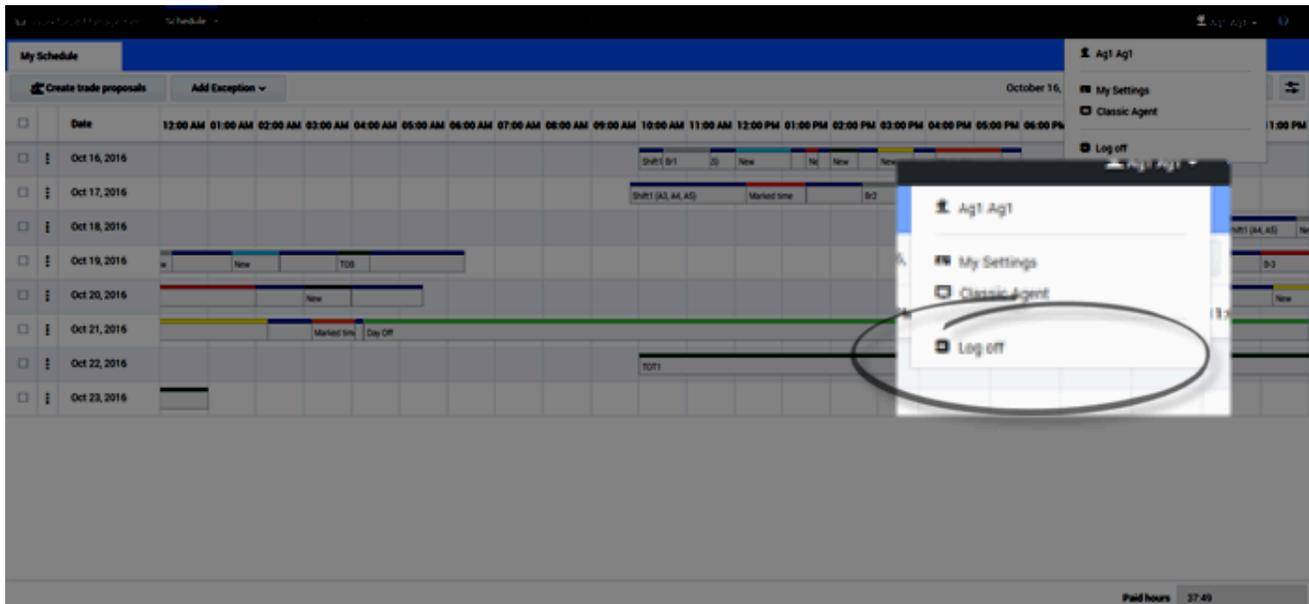
## Marca de tiempo de inicio de sesión



Después de que inicia sesión en el agente de escritorio, la aplicación WFM para Agentes muestra la información de marca de tiempo de la sesión anterior, avisándole sobre cualquier uso no autorizado de sus credenciales de inicio de sesión.

La marca de tiempo muestra la fecha y hora en la zona horaria mostrada en el campo **Zona horaria**; (**Sede** es el valor predeterminado). Puede encontrar esta información al hacer clic en **Configuración > Mis valores** o al hacer clic en su nombre de usuario en la esquina superior derecha de cualquier ventana del Agente WFM y seleccionar **Mis valores**.

## Cómo cerrar sesión



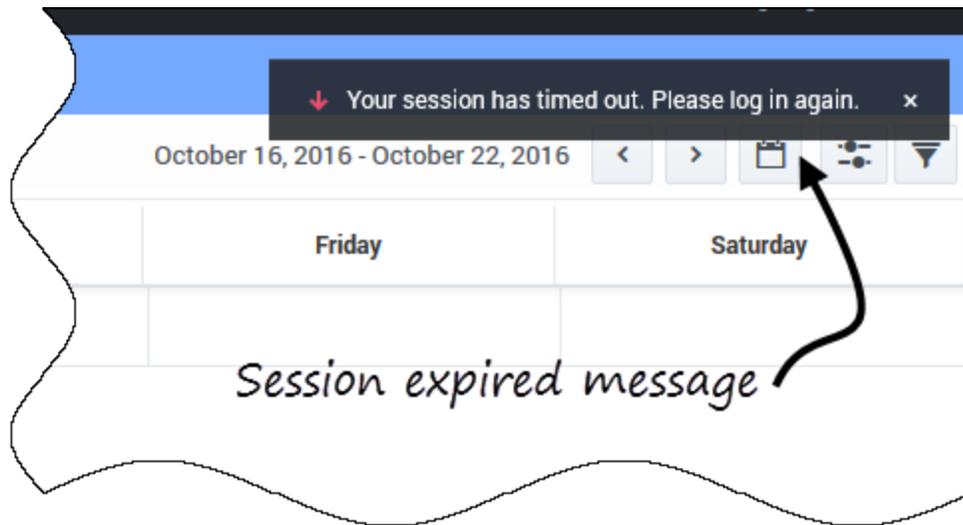
Cuando haya terminado de utilizar WFM Web, recuerde cerrar siempre la sesión. Si no lo hace, otros usuarios podrían ver la información de su cuenta.

Para cerrar la sesión:

1. En la esquina superior derecha de cualquier ventana de WFM Web que tenga abierta, haga clic en su nombre de usuario.
2. En el menú desplegable que aparece, haga clic en **Cerrar sesión**.

De esta manera finaliza su sesión en WFM Web y se abre nuevamente la ventana **Iniciar sesión**. Si lo desea, puede cerrar el navegador.

## Expiración de la sesión



Una sesión en WFM Web expira si no se ha utilizado durante cierto tiempo. Si su sesión expira, y trata de hacer cambios o ver cierta información, aparece la advertencia de sesión vencida.

Para comenzar a utilizar WFM Web de nuevo:

1. Después de un par de segundos, cuando desaparezca el mensaje de advertencia, haga clic en su nombre de usuario y, a continuación, en **Cerrar sesión**.
2. Cuando aparezca el cuadro de diálogo **Iniciar sesión**, ingrese su nombre de usuario y contraseña (igual que para empezar a utilizar WFM Web).  
**Cuando termine de usar WFM Web, cierre el navegador.**