



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

Generalidades

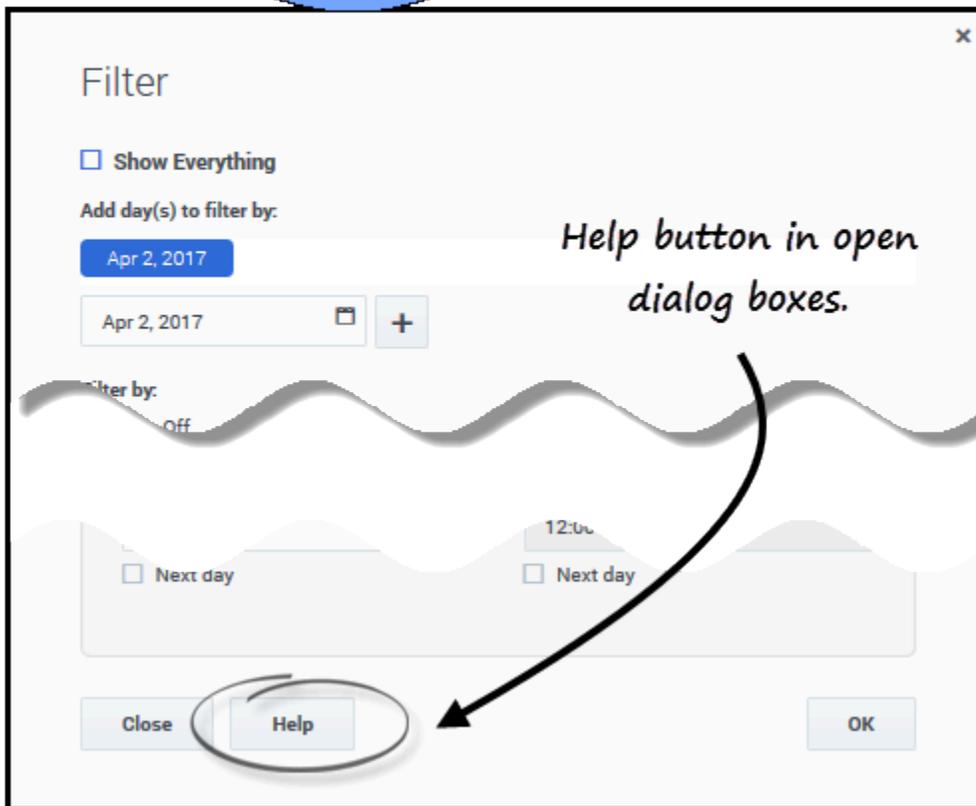
Sumario

- 1 Generalidades
 - 1.1 Abrir la ayuda del agente
 - 1.2 Navegación por el teclado y audio
 - 1.3 Recorrido por las funciones de esta Ayuda
 - 1.4 Imprimir esta ayuda
 - 1.5 Familiarizarse con WFM Web

Generalidades

Utilice esta Ayuda para encontrar toda la información que necesita para conocer las características de la aplicación Workforce Management (WFM) para Agentes y cómo funciona.

Abrir la ayuda del agente



Abra los temas de ayuda contextual al hacer clic en el icono **Ayuda**  situado en la parte superior derecha de la ventana de WFM (similar al que aparece junto a su nombre). Se abre un tema de ayuda

en esta página.

Opcionalmente, si está viendo esta Ayuda en línea, puede generar esta Ayuda en formato PDF. Vea [Imprimir esta ayuda](#).

Para buscar información específica, utilice la función de búsqueda en la parte superior de cualquier página para buscar en la ayuda o para buscar información relacionada en otros documentos.

Imprimir esta ayuda

Utilice este procedimiento si está leyendo la ayuda en línea. Si abre la Ayuda desde la interfaz de WFM, no verá la opción **Descargar un PDF** mencionada en este procedimiento. En ese caso, utilice la función **Imprimir** en su aplicación para imprimir el archivo.

Sugerencia

Si no está seguro de qué aplicación de impresión se utiliza en su centro de contacto, pregunte a su supervisor.

Para imprimir la ayuda, siga estos pasos:

1. En la esquina superior derecha de la página, haga clic en **Descargar un PDF** y seleccione **Descargar este manual** o **Descargar esta página**.
2. Cuando se abra el diálogo, seleccione una de las dos opciones:
 - Haga clic en **Abrir con** para seleccionar la aplicación con la cual desea ver e imprimir la ayuda. **Si elige esta opción, puede guardarla después de abrirla en la aplicación que indique. Se recomienda Adobe Acrobat v9.**
 - Haga clic en **Guardar archivo** para guardar la ayuda en una carpeta en su computadora.
3. Si decide guardarlo, cuando la descarga haya finalizado, navegue hasta la carpeta en la que guardó el archivo .pdf. A continuación, utilice la función **Imprimir** de su aplicación para imprimir el archivo, o abra y vea el archivo en su computadora si no tiene conexión.

Familiarizarse con WFM Web

Para comenzar a familiarizarse con WFM Web, haga clic en uno de los siguientes enlaces:

Tema	Descripción
Introducción	Resume los aspectos básicos del explorador y de WFM Web, incluyendo cómo iniciar y finalizar una sesión, usar los selectores de fecha y cambiar otros

Tema	Descripción
	ajustes.
Planificación	Describe la pantalla de la ventana de Planificación y le permite ver su horario y el de otros agentes.
Canjes	Explica cómo crear, revisar y responder a las propuestas de canje de horarios.
Preferencias	Explica cómo ver, agregar y editar su turno, disponibilidad y preferencias de tiempo libre en WFM Web.
Tiempo libre	Describe la vista de tiempo libre y explica cómo agregar, editar, eliminar y ofertar tiempo libre.
Ofertas	Explica cómo revisar y responder a un escenario de ofertas de horario.
Configuración	Describe su información personal y configuración, el transporte compartido y los totales de las excepciones.