



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

Información inicial

Sumario

- 1 Información inicial
 - 1.1 Abrir WFM Web
 - 1.2 Características de seguridad
 - 1.3 ¿Próximo paso?

Información inicial

Con Workforce Management (WFM) para Agentes puede:

- Ver su propio programa (en su escritorio o su iPhone).
- Seleccionar un escenario para el programa de ofertas.
- Indicar las preferencias de programas.
- Ver la cantidad de tiempo libre que tiene para cada tipo de tiempo libre.
- Solicitar tiempo libre.
- Ver los programas de otros agentes (si esta función está habilitada en su centro).
- Canjear sus días de programa con otros agentes (si esta función está habilitada en su centro).

Abrir WFM Web

Puede iniciar una sesión en WFM Web desde cualquier computadora cuyo navegador web ejecute JavaScript, como por ejemplo Microsoft Internet Explorer, Firefox o Mozilla, o puede iniciar sesión en su dispositivo móvil iPhone 4 (iOS 5). La pantalla de bienvenida se muestra cuando WFM Web está cargando la interfaz gráfica de usuario **Iniciar sesión**.

Necesitará el URL (dirección web) de WFM Web para Agentes:

1. Solicite a su supervisor el URL de WFM Web para Agentes (para su escritorio y teléfono inteligente).
2. Una vez que obtenga este URL, agréguelo a la lista de Favoritos o Marcadores del navegador de manera que pueda regresar fácilmente a ellos.

Importante

WFM Web está optimizado para una resolución de pantalla de por lo menos 1024x768. A resoluciones inferiores, algunos elementos (como por ejemplo los encabezados de las tablas) podrían no mostrarse correctamente.

Genesys recomienda no ejecutar WFM Web en más de una ventana del navegador en la misma estación de trabajo, porque la aplicación podría comportarse de forma errática. (En otras palabras, no abra una segunda ventana de explorador en la misma sesión de WFM Web seleccionando **Archivo > Nuevo** o presionando **Ctrl+N**.)

Sin embargo, puede iniciar una sesión de WFM Web adicional abriendo otra instancia de su explorador, para posteriormente iniciar una sesión de WFM Web nueva desde ese explorador.

Características de seguridad

La posibilidad de ver los programas de otros agentes y los suyos depende de cómo su administrador de sistema ha configurado WFM Web. Sin embargo, otros agentes nunca podrán establecer preferencias ni realizar solicitudes de vacaciones en su nombre, ni viceversa.

Para mejorar la seguridad del sistema, una mejora permite mostrar la información de marca de tiempo de la sesión anterior en la interfaz gráfica de usuario la próxima vez que el usuario acceda a WFM Web a través de la interfaz para Agente o Agente móvil, avisándole de cualquier uso no autorizado de sus credenciales de login.

¿Próximo paso?

Marca de tiempo de login

Opciones de menú

Cambiar la fecha

Programa

Ofertas

Preferencias

Canjes

Tiempo libre

Configuración

Acerca de WFM Web

Cerrando sesión

Expiración de la sesión