



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 Supervisors Help



Propiedades del agente

Propiedades del agente

Para ver las propiedades del agente seleccionado, elija **Propiedades** en la parte superior del panel.



Esta vista contiene la siguiente información del agente:

Nombre:	El nombre del agente.
Apellido:	El apellido del agente.
ID de empleado:	El número de identificación de empleado del agente.
Centro	El centro del agente.
Equipo	El equipo del agente.
E-mail:	Dirección de e-mail que se utiliza para notificar a los agentes sobre eventos de cambio de programa, cambios de estado de las solicitudes de canje de programa y cambios de estado de las solicitudes de tiempo libre.
Fecha de contratación:	Fecha de contratación que se establece como la fecha de importación de nuevos agentes desde Genesys Administrator. Puede cambiar la fecha por la fecha de contratación real del agente. El Programador no incluye a los agentes cuya fecha de contratación se establece como una fecha en el futuro.
Fecha de terminación:	<p>Fecha en que se despidió al agente. Para establecer una fecha de terminación para un agente, seleccione la casilla de verificación e ingrese una fecha de terminación.</p> <p>Las propiedades del agente se mantienen en la base de datos de Workforce Management, incluso después de eliminar a los agentes de Genesys Administrator. Sin embargo, puede elegir mantener a los agentes eliminados ocultos de la pantalla en Workforce Manager cambiando el valor de configuración CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS. Haga clic en Acerca de> Configuración... (cerca del botón Cerrar sesión) para abrir el cuadro de diálogo.</p>
Salario por hora:	Opcional: Un parámetro que especifica el salario por hora del agente y que se utiliza en la elaboración de presupuestos. Puede configurar esta opción para que aparezca solo para los usuarios con derechos de seguridad apropiados en el módulo Funciones de Workforce Management Web.
Rango:	Opcional: Un valor que se puede utilizar como el criterio para asignar las preferencias del agente durante la programación. El valor para cualquier rango del agente puede tener hasta 5 dígitos. Si no

	utiliza rangos, deje el valor de este parámetro en 0 (que es el valor de rango más bajo). La configuración del rango solo afecta a Workforce Management; no está relacionada con el rango del agente que se configura en Configuration Manager.
Comentarios:	Comentarios relacionados con el agente.
 Guardar ahora	Para guardar los cambios, haga clic en este icono en la parte superior del panel.
 Ayuda	Para ver un tema de Ayuda sobre el panel Propiedades , haga clic en este icono en la parte superior del panel.

Mover agentes a otros equipos o centros

Para mover un agente a otro equipo o centro:

1. En el panel **Propiedades del agente**, seleccione **Mover agente**  .
2. En el panel **Mover agente <nombre_agente> Al siguiente equipo**, realice una de las siguientes acciones:
 - En la lista de equipos/centros, seleccione el equipo o centro.
 - Ingrese el nombre de equipo o centro en el campo **Buscar** para hallarlo rápidamente y luego selecciónelo.
3. Haga clic en **Aplicar**  .