



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

Información inicial

# Información inicial

Los supervisores del centro pueden utilizar un explorador web para iniciar sesión en Workforce Management Web para Supervisores (WFM Web) y realizar las siguientes tareas:

- Ver, agregar, editar y eliminar preferencias y excepciones de agente.
- Establecer límites de tiempo libre.
- Efectuar pronósticos de requerimientos de personal, tomando en cuenta los objetivos de servicio y los datos históricos.
- Programar agentes y equipos para múltiples actividades, e incorporar cambios en el programa en tiempo real.
- Cree un escenario de ofertas con agentes de perfil, que los agentes reales pueden usar para realizar ofertas sobre sus programas favoritos.
- Ver y aprobar o rechazar los canjes de programa propuestos por un agente.
- Configure los objetos **Grupos de estados del programa** y **Organización**, tales como **Unidades de negocios** y **Centros**.
- Configure las propiedades de **Actividades**.
- Configure las políticas para **Tipos de excepción**, **Tipos de tiempo libre**, **Reglas de tiempo libre**, **Reuniones**, **Tiempo marcado**, **Turnos**, **Contratos** y **Patrones de rotación**.
- Supervise el rendimiento del centro en tiempo real.
- Revise la adherencia en tiempo real de los agentes a sus estados programados.
- Genere informes que muestren información sobre programas y rendimiento.
- Configure notificaciones por e-mail.

## Resolución de pantalla y múltiples ventanas del explorador

- WFM Web está optimizado para una resolución de pantalla de por lo menos 1024 x 768. A resoluciones inferiores, algunos elementos (como los encabezados de las tablas) podrían no mostrarse correctamente.
- 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 utiliza 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 thread distinto de Internet Explorer este problema parece no ocurrir.

## Características de seguridad

WFM Web incluye características de seguridad que evitan el acceso no autorizado a la información:

- Puede ver y realizar cambios solo en aquellos módulos (tales como **Calendario o Programa**) y objetos (tales como centros) a los cuales tiene acceso de seguridad. No puede acceder a otros módulos u objetos.
- Las opciones de configuración y seguridad le permiten restringir el acceso a la información personal de los agentes, como, por ejemplo, sueldos.
- Los agentes utilizan una aplicación distinta (WFM Web para Agentes), que les permite ver y cambiar su propia información. Tienen acceso limitado a la información de programa de otros agentes pero solo si el canje de programas está permitido en su centro. Los agentes también pueden acceder a esta aplicación en su Android, teléfono inteligente u otro dispositivo móvil si el supervisor proporciona el URL.

## Accesibilidad

Para ejecutar Web para Supervisores con herramientas de accesibilidad como JAWS, establezca que la opción de ACCESSIBILITY\_COMPATIBLE sea «verdadero» en el cuadro de diálogo **Acerca de > Configuración....** De lo contrario, WFM Web para Supervisores se podría congelar o mostrar un comportamiento adverso o inesperado mientras se utilizan lectores de pantalla como JAWS.

## Configurar el reloj

WFM Web para Supervisores adopta la configuración regional de la computadora local. 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.

### Sugerencia

WFM Web para Agentes selecciona la configuración regional del servidor donde la aplicación WFM Web se está ejecutando no desde la computadora del agente.

## Vínculos para obtener información adicional

<b>Iniciar sesión</b>	Explica cómo iniciar su sesión de WFM Web.
<b>La ventana Supervisores</b>	Explica el diseño y las funciones de los controles de WFM Web.
<b>Políticas</b>	Explica cómo configurar las siguientes políticas: <b>Tipos de excepción, Reuniones, Tipos de</b>

	<b>tiempo libre, Reglas de tiempo libre, Tiempo marcado, Turnos, Contratos y Patrones de rotación.</b>
<b>Configuración</b>	Explica cómo configurar los objetos de <b>Transporte compartido, Agentes y Organización</b> , tales como <b>Unidades de negocios, Centros y Husos horarios, Grupos de estados del programa y Actividades</b> . <b>Notificaciones</b> explica cómo configurar notificaciones de correo electrónico. <b>Colores</b> explica cómo configurar los colores que usa WFM en las vistas del programa de Supervisor.
<b>Calendario</b>	Explica cómo ver, agregar, editar y eliminar elementos planificados previamente, tales como excepciones y preferencias; cómo conceder o rechazar esos elementos y cómo establecer límites de tiempo libre.
<b>Pronóstico</b>	Explica cómo efectuar pronósticos de los requerimientos de personal según los volúmenes de interacciones y objetivos de servicio proyectados.
<b>Programa</b>	Explica cómo generar, ver, compartir, editar y eliminar los escenarios de programa tanto publicados como no publicados.
<b>Oferta de programas</b>	Explica el proceso de oferta de programas, incluyendo: creación de un escenario, ofertas, resolución de oferta y publicación en el <b>Programa maestro</b> .
<b>Canjes</b>	Explica cómo ver, y aprobar o rechazar, los canjes de programas que desean los agentes.
<b>Rendimiento</b>	Explica cómo ver el rendimiento real del centro de contacto comparado con el rendimiento planificado, según indicadores clave como Nivel de servicio, Velocidad de respuesta promedio (ASA) y Abandono.
<b>Adherencia</b>	Explica cómo ver la adherencia en tiempo real de los agentes a sus programas en formato de tabla y gráfico.
<b>Informes</b>	Explica cómo generar, ver, imprimir y exportar informes WFM predefinidos.
<b>Finalizar sesión</b>	Explica cómo finalizar su sesión de WFM Web.