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 y Asociaciones de centro

8/14/2025

Sumario

- 1 Propiedades y Asociaciones de centro
  - 1.1 Propiedades de notificación
  - 1.2 Asociación de notificaciones con centros
  - 1.3 Web para supervisores Vistas en versiones anteriores de WFM

Propiedades y Asociaciones de centro

Cuando cree notificaciones por correo electrónico, las secciones Propiedades y Asociaciones de centro pasan a estar disponibles para seleccionar el tipo de notificación que desea enviar, escribir el asunto y el cuerpo del mensaje y seleccionar los centros que desea asociar con ellos. En la ficha Propiedades, hay texto precompletado en el asunto y el cuerpo del mensaje, si lo desea utilizar.

Propiedades de notificación

Después de seleccionar un tipo de notificación de la lista desplegable, encontrará que cada uno de los cuatro tipos de notificaciones tiene las mismas secciones en la ficha **Propiedades**. Sin embargo, la información dentro de estas secciones varía ligeramente, dependiendo de qué tipo de notificación usted seleccionó.

Símbolos

Esta sección contiene botones para insertar tokens en el cuerpo del mensaje.

Notificación de modificaciones del programa—Los tokens disponibles relacionados con las solicitudes de tiempo libre de los agentes son: *Agente*, *Fechas solicitadas*.

Notificación de cambios de estado de canje de programa— Los tokens disponibles relacionados con los canjes de programa de los agentes son: *Agente que propone*, *Agente que responde*, *Fechas solicitadas*, *Estado solicitado*, *Fecha de envío*, *Fecha de vencimiento*.

Notificación de cambios de ofertas de tiempo libre— Los tokens disponibles relacionados con las solicitudes de ofertas de tiempo libre son: *Agente*, *Estado de ofertas*, *Expiración de estado*, *Período de ofertas*, *Inicio del período de ofertas*, *Finalización del período de ofertas*, *Equipo*, *Centro*.

Notificación de cambios de estado en las peticiones de tiempo libre— Los tokens disponibles relacionados con las solicitudes de tiempo libre de los agentes son: *Agente*, *Fechas solicitadas*, *Estado solicitado*, *ID de empleado*, *Equipo*, *Centro*, *Fecha de envío*, *Estado real*.

Asunto

Este área contiene el texto del asunto proporcionado por Genesys, el cual usted puede modificar al cambiar el texto o insertar tokens.

Notificación de modificaciones del programa—El texto proporcionado es un "*Mensaje de Genesys Workforce Management: Ocurrió una modificación del programa.*"

Notificación de cambios de estado de canje de programa—El texto proporcionado es un "*Mensaje de Genesys Workforce Management: El estado de los canjes del programa ha cambiado.*"

Notificación de cambios de ofertas de tiempo libre—El texto proporcionado es un "*Mensaje de Genesys Workforce Management: Estado de tiempo libre, ofertas cambiado a <Estado ofertas> para*

<agente>."

Notificación de cambios de estado en las peticiones de tiempo libre—El texto proporcionado es un "*Mensaje de Genesys Workforce Management: El estado de la solicitud de tiempo libre cambió a <Estado solicitado> < Estado actual>.*"

Cuerpo del mensaje

Esta área también contiene el texto del cuerpo proporcionado por Genesys, el cual se puede modificar al borrar o sobrescribir el texto e insertar tokens.

Notificación de modificaciones del programa—El texto proporcionado es "*El programa para <Agente> ha sido modificado para las fechas <Fechas solicitadas>.*"

Notificación de cambios de estado de canje de programa—El texto proporcionado es "*La propuesta de canje de programa para el <Agente que propone> y <Agente que responde> para las fechas <Fechas solicitadas> ha sido actualizada con el estado de <Estado solicitado>. La fecha del envío de la propuesta de canje es <Fecha de envío>. Vencerá en la <Fecha de vencimiento>.*"

Notificación de tiempo libre de ofertas cambios—el texto proporcionado es "*Estado para el agente <agente> cambia a <Estado ofertas>. Es aplicable al período de ofertas de tiempo libre <Período de ofertas> con inicio <Inicio del período de ofertas> y finalización <Finalización del período de oferta>.*"

Notificación de tiempo libre solicitud de cambios de estado— el texto proporcionado es "*<Agente> ha solicitado tiempo libre para las fechas <Fechas solicitadas>. La solicitud de tiempo libre tiene actualmente el estado <Estado solicitado>.*"

Asociación de notificaciones con centros

Utilice esta ficha para seleccionar uno o más centros para asociarlos con una notificación.

Para asociar una notificación con un centro:

- Expanda una unidad de negocios para mostrar sus centros y realice sus selecciones iniciales o cámbielas en cualquier momento.

Web para supervisores Vistas en versiones anteriores de WFM

Si el backend WFM 8.5.2 en su entorno se implementó antes de la versión 8.5.203, las Propiedades de notificación y asociaciones del centro se muestran y se configuran en diferentes vistas. La versión de su interfaz coincide más con el contenido que se muestra a continuación.

Para configurar notificaciones de cambios de estado de los canjes de programa, debe tener las autorizaciones asignadas en WFM Web. Véase Seguridad del usuario en la *Guía del administrador de Workforce Management* para obtener una descripción de las funciones de seguridad y los privilegios asociados de WFM, y Crear funciones en esta Ayuda.

Para llegar hasta el módulo de notificación de cambios de estado de los canjes de programa:

1. Seleccione la ficha **Configuración**.
2. Seleccione **Notificaciones** en el menú **Vistas**. El árbol Objetos resalta **Cambios del estado de los canjes de programa**. El panel Trabajo muestra la ficha **Mensajes**, donde se configura el **Asunto**, el **Cuerpo** y las variables (**Tokens**) del mensaje.

Ficha Mensajes

La ficha Mensajes incluye tres áreas: Los **Tokens**, el **Asunto**, y el **Cuerpo del mensaje**. Se describen arriba para cada Tipo de notificación. Tenga en cuenta que algunos tokens y el texto proporcionado pueden haber sido agregados o cambiados en la versión más reciente.

Modificar el mensaje

Para modificar el asunto del mensaje o el cuerpo del texto:

1. Borre o sobrescriba el texto.
2. Coloque el cursor donde desea insertar un token.
3. Haga clic en el botón del **token** apropiado. Se inserta el token.
4. Haga clic en **Guardar** en la barra de herramientas. Si cambia a otro tipo de notificación sin guardar, un mensaje le preguntará si desea guardar o cancelar.

Ficha Objetivos

Utilice la ficha **Objetivos** para seleccionar las unidades de negocios o los centros dentro de las unidades de negocios. Puede expandir las unidades de negocio para ver sus centros. Puede seleccionar múltiples centros.

Reglas de envío

Después de guardar satisfactoriamente, WFM utiliza el **Asunto** y el **Cuerpo** especificados y las reglas enumeradas a continuación cuando envía notificaciones a los agentes y los supervisores. Las reglas para cada Tipo de notificación se describen en Reglas para enviar notificaciones. Tenga en cuenta que la Notificación de ofertas de tiempo libre es nueva en 8.5.203.