



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

Notificaciones

Sumario

- 1 Notificaciones
 - 1.1 Autorizaciones de seguridad
 - 1.2 Valor de configuración predeterminado
 - 1.3 WFM Daemon
 - 1.4 Gestionar notificaciones
 - 1.5 Web para supervisores Vistas en versiones anteriores de WFM

Notificaciones

En el módulo **Configuración**, seleccione **Notificaciones** para **crear**, **editar**, **eliminar** y **copiar** correos electrónicos por centro para los cuatro tipos de notificación indicados a continuación. Los tipos de notificación que usted crea se enumeran en el panel Notificaciones, junto con su asunto correspondiente. Puede crear los mismos tipos de notificación para múltiples centros y unidades de negocios, según sus requisitos.

- Modificaciones de programación
- Cambios de estado de los canjes de programa
- Ofertas de tiempo libre
- Cambios de estado de solicitudes de tiempo libre

Autorizaciones de seguridad

Debe tener ciertas autorizaciones de seguridad asignadas en la Web de WFM para configurar notificaciones. 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.

Valor de configuración predeterminado

WFM no genera notificaciones de forma predeterminada. Para generar notificaciones, debe crearlas primero, a continuación seleccione al menos un centro en la ficha **Centros asociados**, a los que las notificaciones se enviarán y guardarán. Una vez hecho esto, se envían las notificaciones de los tipos seleccionados.

WFM Daemon

Un componente de servidor Genesys, WFM Daemon, envía notificaciones a agentes y supervisores. Para más información sobre este componente de servidor, véase la *Guía del Administrador de Workforce Management*.

Gestionar notificaciones

Después de **crear** notificaciones, es posible que necesite **editarlas**, **eliminarlas** o **copiarlas** de vez en

cuando, o es posible que desee agregar o retirar ciertos **centros asociados**. Los procedimientos siguientes describen cómo realizar estas tareas.

Crear notificaciones

Para crear notificaciones de modificaciones del programa:

1. En el módulo Configuración, seleccione **Notificaciones**.
2. En el árbol de **Objetos**, seleccione una unidad de negocios.
3. En el panel Notificaciones, haga clic en **Nuevo**.
Se abre la ficha Propiedades, por opción predeterminada.
4. En la lista desplegable Tipo, seleccione uno de los cuatro tipos de notificación:
 - **Modificaciones de programación**
 - **Cambios de estado de los canjes de programa**
 - **Ofertas de tiempo libre**
 - **Cambios de estado de las solicitudes de tiempo libre**
5. En este paso, elija una de las dos opciones:
 - Utilice el texto estandarizado en los campos **Asunto** y **Mensaje** , añadiendo variables token adicionales, según sea necesario.
 - Introduzca el texto nuevo en los campos **Asunto** y **Mensajes** , añadiendo variables token, según sea necesario.
6. Haga clic en **Guardar**.

Ahora puede **asociar centros** con esta notificación.

Edición de notificaciones

Sugerencia

No se puede cambiar el tipo de notificación cuando se modifican notificaciones.

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.

Eliminación de notificaciones

Para eliminar una notificación:

1. En el panel Notificaciones, seleccione la notificación que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.
3. En el cuadro de diálogo Confirmación, haga clic en **Sí** para eliminar la notificación o en **No** para cancelar la acción.

Copiar notificaciones

Para copiar una notificación existente en una unidad de negocios diferente:

1. En el panel Notificaciones, seleccione la notificación que desea copiar.
2. Haga clic en **Copiar**.
3. Cuando se abre el panel Copiar notificación, seleccione una unidad de negocios y luego, haga clic en **Aplicar**.
La notificación se copiará y se asociará con la unidad de negocios que seleccionó.

Web para supervisores Vistas en versiones anteriores de WFM

Si el backend de WFM 8.5.2 implementado en su entorno es anterior al 8.5.203, la vista Notificaciones que aparece en la interfaz coincide más con el contenido que se muestra a continuación.

En **Configuración**, use la vista **Notificaciones** para crear y editar e-mails por centro para los tipos de notificación indicados a continuación:

- Cambios de estado de los canjes de programa
- Cambios de estado de solicitud de tiempo libre
- Modificaciones de programación

Valor de configuración predeterminado

WFM no genera notificaciones de forma predeterminada. Para generar notificaciones, debe seleccionar al menos un centro para enviar las notificaciones de un tipo dado en la ficha **Objetivos** y guardar. Una vez hecho esto, se envían las notificaciones de los tipos seleccionados.

Autorizaciones de seguridad

Debe tener ciertas autorizaciones de seguridad asignadas en WFM Web. Véase arriba cada tema individual para el tipo de autorización requerida.

WFM Daemon

Un componente de servidor Genesys, WFM Daemon, envía notificaciones a agentes y supervisores. Para más información sobre este componente de servidor, véase la *Guía del Administrador de Workforce Management*.