



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

Introduzione

Introduzione

Con Workforce Management (WFM) Web for Agents è possibile:

- Visualizzare la propria schedulazione (su desktop o iPhone).
- Selezionare uno scenario per le offerte di schedulazione.
- Indicare le preferenze di schedulazione.
- Vedere di quanto tempo di astensione dal lavoro si dispone per ogni tipo di astensione dal lavoro.
- Richiedere l'astensione dal lavoro.
- Visualizzare le schedulazioni di altri agenti (se consentito nel proprio sito).
- Negoziare i giorni di schedulazione con altri agenti (se consentito nel proprio sito).

Apertura di WFM Web

È possibile accedere a WFM Web da qualsiasi computer dotato di browser Web sul quale viene eseguito JavaScript, ad esempio Microsoft Internet Explorer, Firefox o Mozilla, oppure è possibile accedere dal proprio dispositivo mobile iPhone 4 (iOS 5). Quando WFM Web carica l'interfaccia grafica di **accesso**, viene visualizzata la schermata iniziale.

Sarà necessario l'URL (indirizzo Web) per WFM Web for Agents:

1. Chiedere al supervisore l'URL di WFM Web for Agents (per desktop e smartphone).
2. Dopo avere ottenuto l'URL, aggiungerlo all'elenco Preferiti o Segnalibri del browser per poterci ritornare facilmente.

Importante

WFM Web è ottimizzato per una risoluzione dello schermo di almeno 1024x768. A risoluzioni inferiori, alcuni elementi (ad esempio le intestazioni di tabella) potrebbero non venire correttamente visualizzate.

Genesys consiglia di non eseguire WFM Web in più di una finestra del browser sulla stessa workstation: può causare un funzionamento imprevisto del programma. (In altre parole, non aprire una seconda finestra del browser sulla stessa sessione di WFM Web selezionando **File > Nuovo** o premendo **Ctrl+N**.)

È tuttavia possibile avviare una sessione WFM Web separata avviando un'istanza separata del browser ed eseguendo di nuovo l'accesso a WFM Web da tale browser.

Funzioni di protezione

La visualizzazione delle schedulazioni di altri agenti e la possibilità che gli agenti hanno di visualizzare le proprie schedulazioni dipende da come l'amministratore di sistema ha impostato WFM Web. Tuttavia, gli altri agenti non possono mai impostare le preferenze o effettuare richieste di ferie per un agente o viceversa.

Per migliorare la protezione del sistema, è stata introdotta una funzione che consente di visualizzare le informazioni di data e ora dell'accesso precedente nell'interfaccia grafica utente (GUI) al successivo accesso a WFM Web mediante l'interfaccia Agent o Agent Mobile, avvisando l'utente di qualsiasi uso non autorizzato delle credenziali di accesso.

Argomenti successivi

Data e ora di accesso

Opzioni menu

Modifica della data

Schedulazione

Offerte

Preferenze

Negoziazione

Astensione dal lavoro

Configurazione

Informazioni su WFM Web

Disconnessione

Scadenza sessione