



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

Základy

Obsah

- 1 Základy
 - 1.1 Otevření aplikace WFM Web
 - 1.2 Funkce zabezpečení
 - 1.3 Další témata

Základy

Aplikace Workforce Management (WFM) Web pro agenty umožňuje tyto činnosti:

- prohlížení příslušného plánu (na stolním počítači nebo v zařízení iPhone),
- výběr scénáře pro nabídku plánu,
- určení preferencí plánu,
- zjištění dostupného volna jednotlivých typů,
- požádání o volno,
- zobrazení plánu jiných agentů (je-li to v lokalitě povoleno),
- výměny plánovaných dnů s jinými agenty (je-li to v lokalitě povoleno).

Otevření aplikace WFM Web

Do aplikace WFM Web se můžete přihlásit z libovolného počítače, jehož webový prohlížeč dokáže spustit prostředí JavaScript (např. Microsoft Internet Explorer, Firefox nebo Mozilla). Také se můžete přihlásit prostřednictvím mobilního zařízení iPhone 4 (iOS 5). Během nahrávání grafického rozhraní **přihlášení** do aplikace WFM Web se zobrazí úvodní obrazovka.

Pro přístup k aplikaci WFM Web pro agenty je nutné znát URL (webovou adresu):

1. Požádejte supervizora o adresu URL aplikace WFM Web pro agenty (pro stolní počítač a chytré telefony).
2. Chcete-li si usnadnit přístup na adresu, přidejte ji do seznamu záložek nebo oblíbených položek prohlížeče.

Important

Aplikace WFM Web je optimalizována pro rozlišení obrazovky alespoň 1 024 x 768. Při nižších rozlišeních se některé prvky (např. záhlaví tabulek) nemusí zobrazit správně.

Společnost Genesys doporučuje nespouštět aplikaci WFM Web ve více než jednom okně na jednom počítači. Jinak se program může začít chovat neočekávaně. (Jinými slovy, neotevírejte další okno prohlížeče se stejnou relací aplikace WFM Web výběrem položky **Soubor > Nový**, ani stisknutím kláves **Ctrl+N**.)

Je však možné otevřít oddělenou relaci aplikace WFM Web spuštěním nové instance prohlížeče a opětovným přihlášením do aplikace WFM Web.

Funkce zabezpečení

Možnost, aby si agenti mohli navzájem prohlížet své plány, závisí na nastavení aplikace WFM Web správcem systému. Ostatní agenti však nemohou nastavovat vaše preference nebo za vás požadovat dovolenou, a naopak.

V zájmu zajištění vyššího zabezpečení systému umožňuje nová funkce aplikace při příštím přihlášení k aplikaci WFM Web prostřednictvím platformy Agent nebo Agent Mobile zobrazit časový údaj pro předchozí přihlášení v grafickém rozhraní, čímž vás aplikace upozorní na případné zneužití vašich přihlašovacích údajů.

Další témata

Časový údaj přihlášení

Položky nabídky

Změna data

Plán

Nabídky

Preference

Výměny

Volno

Konfigurace

O aplikaci WFM Web

Odhlášení

Vypršení časového limitu relace