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

Workforce Management 8.5.2

5/18/2022

Table of Contents

- **Workforce Management 8.5 Web for Agents ��** **4**
- **��** **5**
- **����** **7**
- **����** **8**
  - �� 10
  - ���� 12
  - ���� 13
  - �� 14
  - ������ 15
- **��** **16**
  - ���� 17
  - ���� 20
- **��** **21**
  - ������ 23
  - ��������� 25
    - ���������� 26
    - �������������� 28
    - ������ 30
    - ������� 31
    - ���������� 32
    - ������ 33
    - ��������� 34
    - ������������� 35
- **����** **36**
  - ����������� 40
  - �������������� 41
  - ����������� 42
  - ������� 43
  - ������������� 45
- **��** **47**
  - ���� 48
  - ������ 52
  - ���� 53
    - ������ 54
    - ������ 55

    ���� 56
  ������ 57
  ������ 58
  ������ 59
  ���� 60
�� 61
  ������ 62
  ������ 63
  ���������� 65
  ���������� 66
  ���������� 67
  ���������� 68
  ����������� 69
�� 70
  ���� 71
  ������ 73
  ������ 77

Workforce Management 8.5 Web for Agents ��

���� Workforce Management (WFM) Web for Agents ��������������������������
��� WFM Web for Agents ������

����

�� WFM Web for Agents�

- ��
- ����
- ����
- ��

�����

��������������

- ������
- ������
- ����
- ���������

����������

����������������������
��

- �������
- ��������
- ��� ����
- ��� ����

�����

��������� WFM Web for Agents�

- ����
- ���������
- ��������
- ������

��

��������������� Workforce Management (WFM) Web for Agents ����������������

WFM Web for Agents �����������

- ���������������������� (�����)�����������������������������
- �������������� WFM ����� (����) ����� (?)����������������������� ��� WFM ����������

�������

������������������ Tab ��"��"�������������� **Enter** �����

WFM Web for Agents ������� JAWS 8 ������ JAWS 8 �������������������

�������

��

������������������������������

������

�������������������������

����������**��** **WFM Web**������������������

��

�����

�������

���������������������������

1. ��������������� **PDF** ���
2. ������������

  - �������������������������
    ����� Adobe Acrobat v9�
  - ��������������������
- �������������� .pdf ��

�� WFM Web

���� WFM Web���������������

��	��
����	������ WFM Web ������������������
��	���������
��	��������������
��	�������������������
����	����� WFM Web ��������������
��	���������������������������
��	������������������
��	����������� WFM Web �����

����

���������� WFM Web �������������

��������������?������������������������

����

�� Workforce Management (WFM) Web for Agents�����

- ������ (������� iPhone �)�
- ����������
- ���������
- ������������������
- �����
- ��������� (�����������)�
- ������������� (�����������)�

�� WFM Web

������������� WFM Web������������� JavaScript ���������� Microsoft Internet Explorer�Firefox � Mozilla������ iPhone 4 (iOS 5) ��������� WFM Web ������ GUI ��� ���������

���� WFM Web for Agents � URL (��)�

1. �������� WFM Web for Agents � URL (���������������)�
2. ���� URL ������������������������������ URL

> ��
>
> �� WFM Web ������������ 1024x768������������� (������) ���� �����

Genesys ������������������������ WFM Web�����������������������(��� ��������� WFM Web ������������ > ������ **Ctrl+N** �������������)�

������������������������������ WFM Web��������� WFM Web �����

�����

�� WFM Web������� ������������������������

�� GUI ����
��������������������

���

������

����

����

��

��

����

��

��

��

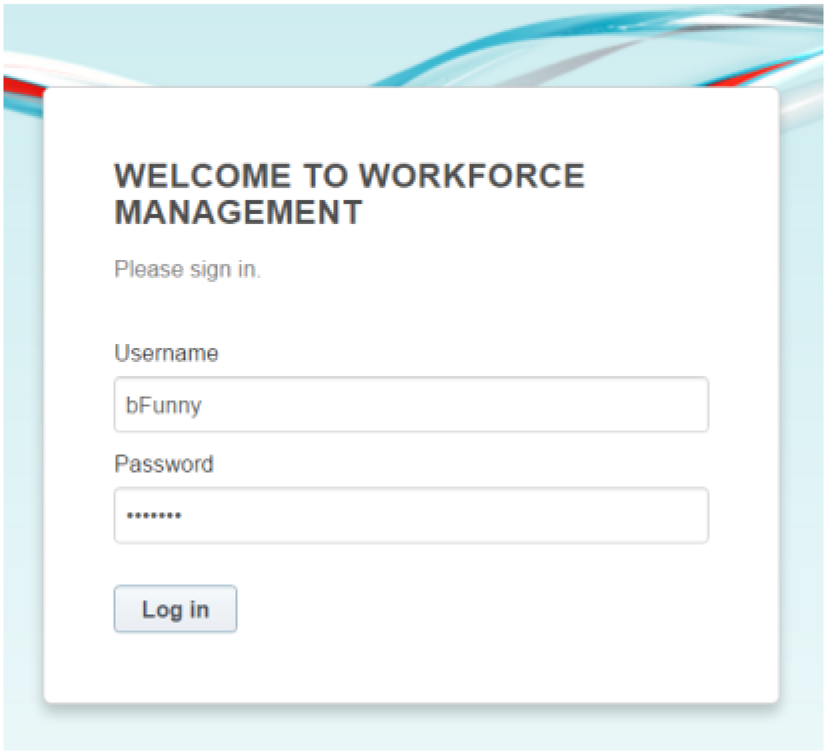
�� WFM Web

��

������

��

������



WELCOME TO WORKFORCE MANAGEMENT

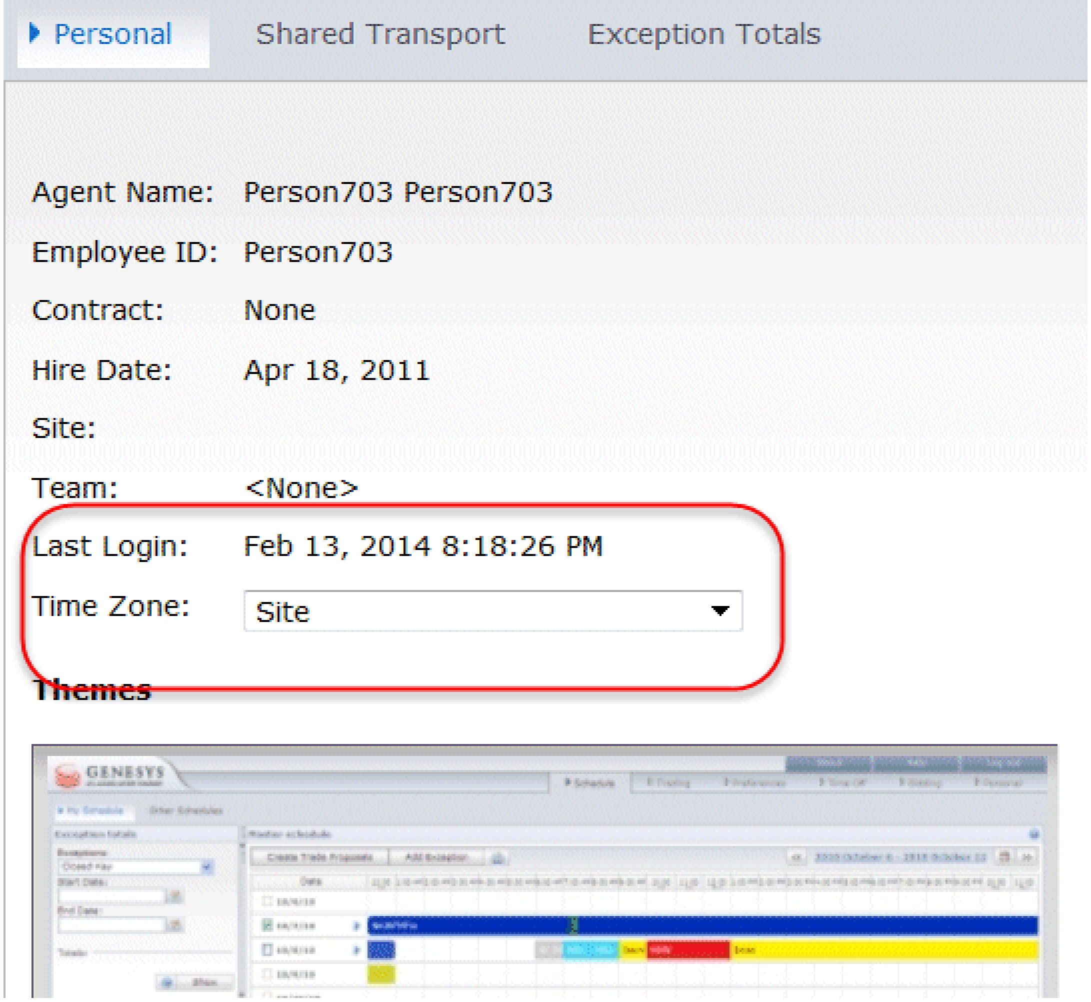
Please sign in.

Username: bFunny

Password: ••••••••

�� Workforce Management (WFM) Web for Agents ����������������������������
�� WFM�

���������



Personal
Shared Transport
Exception Totals

Agent Name: Person703 Person703

Employee ID: Person703

Contract: None

Hire Date: Apr 18, 2011

Site:

Team: <None>

Last Login: Feb 13, 2014 8:18:26 PM

Time Zone: Site

Themes

GENESYS

�����������������WFM Web for Agents GUI ��������������������������������������

���������������������������������� (������)�

� Web for Agents ������WFM ������������������

����

�� WFM Web for Agents ��� �������������

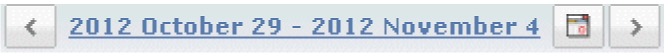
��

- ����������������������������
- � WFM Web �������������������������������������

��������������������

����

����������������� WFM Web ������������������������������������ ������� ‹ ������ › ��������������� 📅 �������


2012 October 29 - 2012 November 4

����������

������������ WFM Web �����������������������������������

���������

- ��� ‹ ������
  - ����������������������
  - ���������������
- ��� › ������
  - ����������������������
  - ���������������

�����������

1. �������� 📅 �
   ��������
2. ������

- ��������������������
- ����������������
- ��������� ◀ � ▶ ����������

- ������
  ������������������

��

���� WFM Web ������������������������������������

�����

- ��� WFM Web ��������

��������� WFM Web ������������������������ (����)�

> ��
>
> �������������������

������

����� WFM Web ������������������������������������� WFM Web ���������������

�������� WFM Web�

1. �������������
   ����������
2. ��������������������� (�������� WFM Web ���)�

���� WFM Web �����

- ��������

> ��
>
> ��������������������

��

���������������������������

- ����—�����������(����������������)�
- ����—��������������������������

����

������������������� Web Services ��������������������������������
��������������������

������������������������������� Chrome�FireFox � Internet Explorer ����
��������������������������������������

����������������������������������

�����������������������������������

���	��
������	���� (�������) ���������������� ������������������������������ ������������������������ (�� �������������) ������������ (������ ��������)�
��������	���������������������������� ����������� ������������������������
������	���������������������������� ������������������������������ ����� ������������������������
🖨 ���� ��	������������������������������ ������������������������ Windows �����
☐ ����	������������������������������ �����������������������
��	����������
▶ � ▼ ��	��� ▶ ����"��"���������������� ▼ ����������
��������	������������������
����������	����������������������������
��������	������������������������������ ������
��������	������������������������������ ����

��������

��

���	��
������	����������� (��������)�
��������� (��)	��
������	������������������������ ��������������������(���������) ��� WFM ������������������� (��� ������)� ���������������
���������	����������������� (������������������������)�
���������	�� 12AM ...12PM ��������� +12AM ...+12PM ����� ������������������������������ ���
���������	����������������� (����������� �����������)�WFM ����������� ��
��������	���
��������	�� 12AM ...12PM ��������� +12AM ...+12PM �������
����	����������������������
������	������"��"���������������������������� ��

�����

� WFM ���

- ��—���������������������
- ��—����������

�����

WFM Web for Agents ��

����

������ (������������) ����������������������

����������������������������

- ����—���������������������������
- ����—�����������

��������������� (���������������)���

�	��
��	���������������������������� �����������������
��	������� (�����) ������������
��	�����������
���� (�����)	���������������

�����������������������������������

�� (���)�
������ (��������������)������������������

��

�����������������������

��

�������������������� « ���� ‹ ���� › ���� » ������������������
������������«‹1/1›»

��

������ (�������) ���������������������

���� —����������������— ����������������������������������
�������� (������)���������������� (�������)��������������������

�������������

- ���������
- �����������������
- ��������������
- ������������������
- �����������������

������

�����������������������������

- ���������������������������
- �����������������������������
- ���������� (� WFM Web ��) ��� (�����) ��

���
�����

��(������ WFM Web ��������������������������������)�

��������������������� (�����������������������������)�WFM Web �
����������������������������������WFM Web �������������������
���������������������������������������

�������

�������������������

- ����������������
- ���������������������������
- �����������������(���������������������������)

- ���� WFM Web ��������������

������

��

- ������
- ��������
- ������������

������

���������������������������

- ����������������������������������
- �����������������������������������

��������

��

��

����	��
����	�������������������
����	��������������������������
����	�������������������������(��� �����������)
����	������������������������
[��]��	����������������������������� ���(�������������������������� ����������������) ������������� (���������) ����� ����������������������������� ����������������� (������)�
��������	������������������ (�����/��� �)�
������	����������������������������� ����
����	������������ WFM for Agents ������ �����������������������������

����	��
	������������������������������ ����

����

���������

�� �� 10 ����������������������

�/���	��
��	��������� ���������� (*) ����� �������
��	����������������������
��	��������������������������������� �������
����	������������������������������� �������������������
����	�������������������/�����
����	����������������
����	������� ✓ ��� 🗑 ��� ✗ ��������� ✓ �������
��	������������������������������� ������������������������������� ������������������������������� ���������
� 10 �	������������� (����� 10 ���)�
� 10 �	������������� (����� 10 ���)�

����

���������

���������

- ����������
- ��������������
- ������
- ��������� (����)
- ����������
- ���������
- ���������
- �������������

��
��

����������

�����������

- �������������������������
- ��������
- ����������������������

���

�����

��

��������������������

- ��������������������������������������

���������

����������������������� (���) ��������������������

��	��	�������
��	�������������������� ��������������	������������������ 🗑 ���
���	���������������������� ����	�������� ✓ �������� (�����) ������������ ������������ ✗ ���
���	������������� (���) � ������������������ �������������	��������������� 🗑 � ���������� ���
���	��������������������� �������������������� ����	�
���	��������� (������)� ��� WFM Web ��������� ���	�
���	����������� WFM Web � ��������� (����������	�

��	��	�������
	���������)�������� ��	
���	������������������� ������������	�

���

�������������������������

��������������

�����������

- ������������������
- ������������
- ����������������

���

��������

��

�������������������

- ������������������������������������

�����������

�������������/����������������������������������

���	���	��������
���	����������������������������������	������������🗑���
���	���������(���) ����� ������������������ ����������	������������🗑���
���	��	�
���	������������������������	�
���	�� WFM Web � ��������������	�
���	�����������������������������	�

���
����

�������������������������

������

��������������������

1. ��

   ��������������������������������

   > ��
   >
   > ��
   > ��

2. ������������ ������������

   ��
   �� WFM Web�

3. ������������������������

   ������������������������������������ WFM Web�

   �����������������������

4. ����������������������������������

   ��
   �������������

   ��������������������������� (��) ���������������

5. (��) ��

6. ������������������������

�������

��
�������������������������������

�������������� (����)��������������������������

- ���������������
- �����������

�����������������������

1. ��������������

   ���������������������

2. �����������������(��������������������)

   ��������������������������

�����	�����
��������������	���������
������������	����������
����������	���������

����������

���/���������������������������������

��������

��

������������

- ��� (��) ����� (*) ��������������
- `���������������������������������`

���������

������

- �������������✓ ���
- ������������ ✗ ���

�����������������������

������

������������������������������������� WFM Web ��������������
���������������������

��

��������

���
�����

�����

��

������������

- ��� (��) ����� (*) ��������������
- ��������������������������������

������

- �����������������✓ ���

  ����������������������

���������

��[��]��������������������������������

��

��
�����������������

������

�������������������� 20 ���������������������� (���������) ��
��� (������)�

����������

����	����������������������������� ���������������������������� �����������������������
��	���������������������������� ��������
'''''�� ��	���������������������������� ��������������
����	����������������

��

��

������

������������������

- ����������������������������
- �������������� **20** ��� **20** ��
- ����������������������

�������������

��
�������

������������

�������������������������������������

�	��
��	������������������
����	�������������
��������	�������������������
���������� ���������	��������������������

> ��
>
> ���

������������

- ������������������������������
- ���������������������
- ���
  ����

����

���������������������� (����) ���������

����������� (�����) ��

- ��������������������������
- ����������������������������
- �������������

> ��
>
> ���
> �����

���������

��
������������������

��
���

������������ (�����) ��

- ���������������
- ��������������������

����������������

�—��

�—����������������������

�—��

���..[+]

�	��
��	���������
���	������
����	��������������

�	��
����	�����������������(���������)
����	�����������������(��������������)
����	���������������
��/��	����������������������������� ����������������������������� ���� ���WFM ������� (�����������) ��� �����
��/���	��������������������/�������/�� ���������

����������

��(�������) ������� (���������)�

- ���
- ���(��������)�������������������������������������
- ��

�������������[+]

1. ��������
2. ������
3. ��������
4. ���������
5. ������
6. ����� (��) ���
7. ����������������
8. �����
9. ���� (���������������������)�

��

�������������������������������������

��������

��������������������������������� (����)�

����������[+]

- ����
- ��
- �����
- ����
- ��
- ����

������������������������ (����) �������

���������

��

> ��
> ���������������

�������

�����������������

1. ������������
2. ������
3. ��

���������������

- �� WFM ��������������������������������
- ��
- �������������������������������������
- ���������������������������
- �� ����������������

- ���WFM �� ���������������������������

������

�����������������������������

�����������

�����������������������

1. ��������
2. ��������������
3. ��������������
4. ����������������� (���)�
5. �����������������
6. ����������������������������

��

���
��������������������������

��������

�����������������������������������

��������������

����������� (�����) ���������������

1. �����������
2. ��������������
3. ����������� (���������)�
4. �����������������
5. ���������������������������

�����������

�������������������������������������

[illegible]

[illegible]

1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]
4. [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

> [illegible]
>
> [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

[illegible]

1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]
4. [illegible] ([illegible])[illegible]

   > [illegible]
   >
   > [illegible]

   [illegible] 12 [illegible] 24 [illegible] [illegible] [illegible]

5. [illegible]

���������

�����������������

1. ��������������������������
   ������������������������
2. ������������
3. ������

���������

��������������

1. ������������������������������
2. ��������

�����������

��������������������������������������

�������������

������������������������������

��
����������������������

�����������

����������� (��) ����������

1. ���������������������� (��������)�
2. ���������������������������

���������������

�����������������������

1. �������������������
   ��������������
2. ����������������������
3. ����������
   �������������
4. �����������������
5. ������

������������

��
����������������

�����������

��������������

- ������������������������������������
- ��

�����������

�������������������������������������

[illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

[illegible]

- [illegible] ([illegible]) [illegible] ([illegible])[illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible] 12 [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

> [illegible]
>
> [illegible]

����

�������������

1. ��������������������������������������
   - �������������������������
   - ���������������������������������
2. ��

�����

���������������������

- ��
- ���
- ��
- ���
- ���/��������������

��������������������������
����� WFM ���������������� (�����������) ����

������

���

��

��"—��—"������������������������������������

�����������������������

�� ����	��	�������������������(������������������ ���������)
	��	��
	���	��
	��	������������ (���)��
	��	���
	���	��
	��	������������������
	��	�������� (����������������)���������������������������
	��	�� ���
	������	��
	���� (��)	���������������������������������� (������������)���
��	����� —������������������������������������ �������� — ��������� ����������	
������	������������������������	
	���	��������
	�����	������������������������������������� �

		�������������������� �����������
	�����	�����������������
	�����	�����������������
	�����	������������������
	�����	������������������
	�����	�����������������
	�����	�����������������
	�����	�����������������
	�������	���������������
	�����	�������������������������� ����������������������
	�����	�� ���

��� (������) ��� ���

��

- ���������������������������������� (��� 1 � 1 �) ���� ���� (��������) �����������������������������

����������������������������

�������

����������������������������

- ��—��
- ��—��������������������������������

������������

- ���—��������������������
  ���������
  �������������
- ���—���
  ���
  ���������; ���������������
- ���—�������������������
  ���������; ���������������
- ��—���
  ���������; ���������������

����������

���(�����������
�����������������)�

��"�"���� (�������������
��������������������������������—��—�����

����������������"—��—"�����

Workforce Management ������������"—��—"��������������������������� (�
����������������)�

������

����������������������������������

���
������������������������

�������

����������������

���

������������������������

- �������� (����) �������������������������
- ���������������� 15 �������������������������������������
  ���������

����

���������������������������

- ��—��������� 0 ����
- ��—��������� 1 ����

> ��
>
> ��������������������������������

����

������������������������

������

1. ����������������������
2. ������
   ��� (�����
   �����) �������
3. �������������
   ������������������������������"—��—"����������
4. ���������������������
   ��
5. ������������������������������
   ���������������������
6. �������������������������������
7. �����������������������

> ��
>
> - �� WFM ����������������������������
> - ������������WFM ������������������������������
> - WFM ����������������WFM ������������������������
>   ���������� 0����������������������������

�������������

- ������
- ����
- ������

������

���

- ��������������
- ���������������������������������������
- ������������������������
- �����������������
- ��������������������

���

������������������

- ��������������
- ����������WFM ������� (��)�
    - ������������������������� WFM ��������� (��������)�
    - ������������ WFM �������������������������
- ����������������
- ���������������WFM ��������� (����)�
- �����������������WFM ������

��

- ����������������������WFM ������������
- ������������/���������WFM �����������������������
  ���������"������"��������"������"���

[illegible]

[illegible] ([illegible])WFM [illegible] WFM [illegible]/[illegible] ([illegible])

[illegible] WFM [illegible]

[illegible] ([illegible])[illegible]

> [illegible]
>
> [illegible]—[illegible]—[illegible]

[illegible]

[illegible] WFM [illegible] WFM [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]WFM [illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible] ([illegible]) [illegible] ([illegible])

����

������������������������������WFM ����"�������"������������
�������� (����������)�

WFM ��
������������������������������ (��� WFM ������������������
�)�

���
����������������������������

������������������������������

������

�������������������

1. ���������������������
2. ������
   ���

   > ��
   >
   > ���������������������

3. �����������������

   > ��
   >
   > ����� (���) �����������������(��������������������
   > ���"—��—"����)�

4. ��������������
5. ������
   ����������������

�� WFM ����������������������������

�������������������������������������

> ��
>
> �����������

[illegible]

[illegible]

> [illegible]
>
> [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

1. [illegible]
2. [illegible]
   [illegible]
3. [illegible]

   > [illegible]
   >
   > [illegible] ([illegible]) [illegible]([illegible]"—[illegible]—"[illegible])[illegible]

4. [illegible]
   [illegible]

������

��������������������� ���

1. ������������
2. ������
   WFM ����������������������������
3. ��
4. ����� (�����)�

�����������������������

- **�����**—��������������������
- **�����������**—��
  �����������

�������� WFM ����WFM ������������������������WFM �������������
����

����

��

�������

1. ���������������**��...**
2. �������
3. ���**��**�����
   �����������������������

��

�������������������������� (�������/�������/���������) �����
��

���������

1. ��������������������

   ��

   �������������������������������

2. �����������������

   ��

   ��������������������������

3. �����������������

   - ��������������
   - ������ 1�2�3... ��
     ������/�����

������

�����������������������

���
�����������������������������

���	��
����	����������
������	��������������/���
����	�����������������
����	�����������������
����	������������

������

������������������������

���������������

������

��

��� �����

������������

1. ������������� **�����..[+]**

���	��
����	��������������������������� ����������������
����	��������������������������� �����
������	�������������������������� ����/��������������������/� ����
����	������������� (���)�
����	�������������
�����	��������������
� *n* ���	��� n ����
� *n* ���	�������� n ��� (������������� ���)�

2. ���������������������������

����������

1. ������������������������
2. ������������������� **�����..[+]**

���	��
�������	��������������������������� ������������������������(�� ���������� 1 ������1�2�3�4...)
��������	��������������������������� ���������������������� [���] ������(������������ 1 ������1� 2�3�4...)
��	���������������������������(� ����������������)

����

��**��/���**������������

�����..[+]

���	��
��	���������� (����������)�
����	����������������������������� ���������������������� (������ ���)� - **����/����** - **����** - **�������** - **����/����** �������������������������/�������� ������
#	����������������������������� ���������� 3������� 3 ��������� �����
����	����������������
��	���������������
����	��������������������� - ����������������� - ���������������������������� ���� - ������������������������ - ����������

����������

��

�����������������������

����������� (���� �����) �������

������������

���

�	��
��	����������
����	������������������
������	����������������������������
�������������	�����������������������������������
�������������	���������������������������������

�������������� 1 ������������������

�������������������������������

����������

������������������������������

��
���������

1. ��������������� (��������������������)�
   ��������������������������������������
2. �������������

��	��
����	������������������������������������
���	������������������
�����	��
�������� (����������������������)	��

3. ��������������������������� ���������

����������

����������������������������

��

1. ���������������������������������
2. �����������

���	��
����	����������������������������
������	��������� (���)�������������� �������
������	����������������������������� ����������������������
�������	�����������

3. �������������
4. ���������������������������

����������

������������������������������

�����������������������

�������

�������������������������������� [�����] ������������������
� 1 ����

���������

1. ��������������������

> ##
>
> �����������������������������������

2. ����������������������

��������������������

�����������

������������������

1. �������������������������
2. ����������������������������� 0�
   ��
   �����������������������

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] 1 [illegible]

1. [illegible]

   [illegible]

   [illegible]

2. [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

1. [illegible]
2. [illegible] 0[illegible]

   [illegible]

   [illegible]

��

��� (�����������
�)�

- ����
- ������
- ������

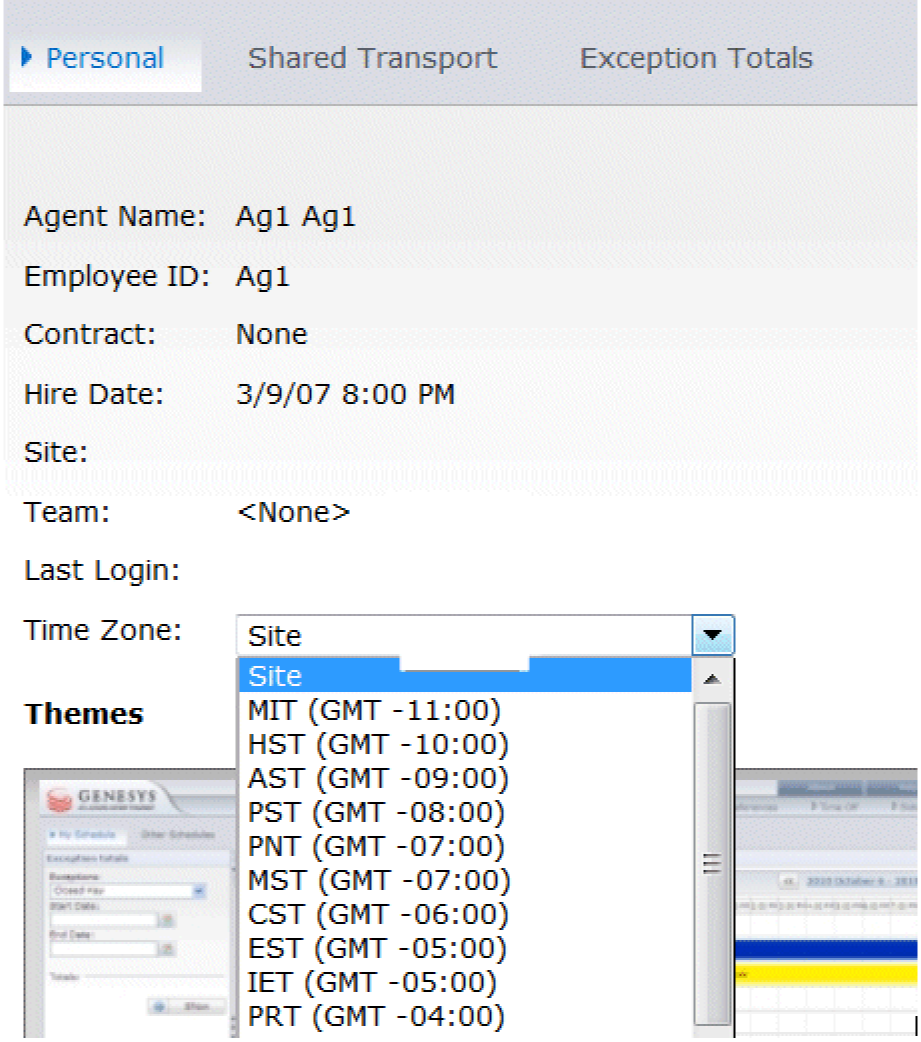
����

����������������������� ID����������� (����)������������� (��������) ������������

��(����������������)�

��

��������������������� (����������)�� WFM ������


Personal
Shared Transport
Exception Totals

Agent Name: Ag1 Ag1

Employee ID: Ag1

Contract: None

Hire Date: 3/9/07 8:00 PM

Site:

Team: <None>

Last Login:

Time Zone: Site

Site
MIT (GMT -11:00)
HST (GMT -10:00)
AST (GMT -09:00)
PST (GMT -08:00)
PNT (GMT -07:00)
MST (GMT -07:00)
CST (GMT -06:00)
EST (GMT -05:00)
IET (GMT -05:00)
PRT (GMT -04:00)
Themes
GENESYS

��������—����

������

��

- ��—�����������������
- ������—��������������������������������
- ��—����������������������

����

�����������������������

�����..[+]

���	��
��������	�������������
����	�������� (��)�
����	���������������
����	���������������������������� ���������������������������� �������������� ���������������������������� ����������������
����	���������

����

��������

��

�����..[+]

���	��
��������	���������������������
������	���������������������������� ������
����	���������������������������� ���������

���	��
☐������	������������������������
�����	����������
���	��������������
��� (����)	����������������(�����������) � ������������������
���	�������������������
����	���������������������
����	����������������������������� �����
? ����	����������������������

����

����

��� **Delete** ��

����������������� — ��

������

���

���..[+]

���	��
☐������	����������������������������� ���������������
����	���������
��	�������� (�����)��������������� ��������������������������� ������������������ (�������)�
�� ☐ ������	����������������������������� ���������������������� (�����)� ����������������� (�����)�
��	������������������������

����

������������������������

- ���������
- ��
- ����� (����������������������)
- ��������� (����)

������������������������

- ����—��
- ����—����������������������������
- ����—�������������������

> ��
>
> ���

������

����������������������������

�����..[+]

���	��
��	�����������������������
��	������������������ �����

����

������

��������������������������

> ��
>
> ���������������

�����..[+]

���	��
��������������������������	
☐ ����	����������������������������� ��
��	�����������������
��	������� ����������/�������
��������	����������������������������� ������������������ (�����)����� ������������� (�����)�
��	���������������
����������������	
����	������������
����	������������
����	���������������������
❓ ����	��������������������

����

������

�������������������������

�����..[+]

���	��
��������	��������������
����	�������� (������) ������� (����� �)�
����	������������������
����	���������������������
����	��������������������

������

��

���	��
����	�������������
������	�����������������
������	�����������������
����	������������������� (�������)�
����	������������ 3 ����