



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 Supervisor Help

Erste Schritte

Inhaltsverzeichnis

- **1 Erste Schritte**
 - 1.1 Sicherheitsfunktionen
 - 1.2 Verwenden mehrerer Browserfenster
 - 1.3 Festlegen der Uhrzeit
 - 1.4 Glossar der Begriffe
 - 1.5 Links zu weiteren Informationen

Erste Schritte

Tipp

Auf dieser Seite wird die neue Benutzeroberfläche des Workforce Management (WFM)-Prognosemoduls beschrieben. Wenn Sie die klassische Supervisor-Benutzeroberfläche verwenden und versehentlich auf dieser Seite gelandet sind, lesen Sie die Seite [Erste Schritte](#) in der [Hilfe zu Workforce Management Web für Supervisoren \(klassisch\)](#) durch, die alle Module beschreibt, einschließlich des [klassischen Prognosemoduls](#).

Standort-Supervisoren können einen Webbrowser verwenden, um sich bei WFM Web für Supervisoren anzumelden und die Belegschaftsanforderungen basierend auf Servicezielen und Verlaufsdaten vorherzusagen.

Sicherheitsfunktionen

WFM Web umfasst Sicherheitsfunktionen, die den nicht autorisierten Zugriff auf Informationen verhindern. Sie können nur solche Module und Objekte (wie etwa Geschäftsbereiche und Standorte) anzeigen und bearbeiten, für die Sie über eine Zugriffsberechtigung verfügen. Sie können nicht auf andere Module oder Objekte zugreifen.

Verwenden mehrerer Browserfenster

Bei Verwendung von Mozilla Firefox empfiehlt Genesys, WFM Web nicht in mehreren Browser-Fenstern gleichzeitig auf demselben Computer auszuführen, da es dadurch zu einem unvorhergesehenen Verhalten der Anwendung kommen kann.

Bei Verwendung von Internet Explorer empfiehlt Genesys aus denselben Gründen, kein zweites Browser-Fenster in der gleichen WFM Web-Sitzung durch Auswahl von **Datei > Neu** oder Drücken von **STRG+N** zu öffnen. Das Starten einer separaten WFM-Websitzung durch Starten eines separaten Internet Explorer-Browserthreads scheint dieses Problem jedoch nicht zu verursachen.

Festlegen der Uhrzeit

WFM Web für Supervisoren übernimmt die regionalen Einstellungen oder das Gebietschema aus den Spracheinstellungen des Browsers. Sie haben die Möglichkeit dies zu ändern, z. B. wenn WFM Web im 12-Stunden-Format angezeigt wird, Sie aber ein 24-Stunden-Format bevorzugen.

Glossar der Begriffe

Die in der WFM-Dokumentation verwendeten Begriffe und Akronyme erscheinen als Links, die auf ein Glossar mit ihren Definitionen verweisen. Sie können die Definitionen anzeigen, indem Sie auf den Link klicken, und er wird in einem Anzeigefenster auf der derzeit angezeigten Seite geöffnet. Beispiel: durchschnittliche Bearbeitungszeit.

Siehe auch das gesamte [Genesys-Glossar](#).

Links zu weiteren Informationen

Die neue Supervisor-Benutzeroberfläche enthält derzeit nur das neue Prognosemodul. Weitere Module befinden sich derzeit in der Entwicklung.

Anmelden und abmelden	Erklärt, wie Sie Ihre WFM Web-Sitzung starten.
Allgemeine Steuerelemente	Beschreibt das Aussehen und die Funktionsweise der WFM Web-Steuerelemente in der neuen Supervisoren-Benutzeroberfläche.
Prognosen	Erklärt, wie Belegschaftsanforderungen basierend auf den geplanten Interaktionsvolumen und Servicezielen prognostiziert werden.