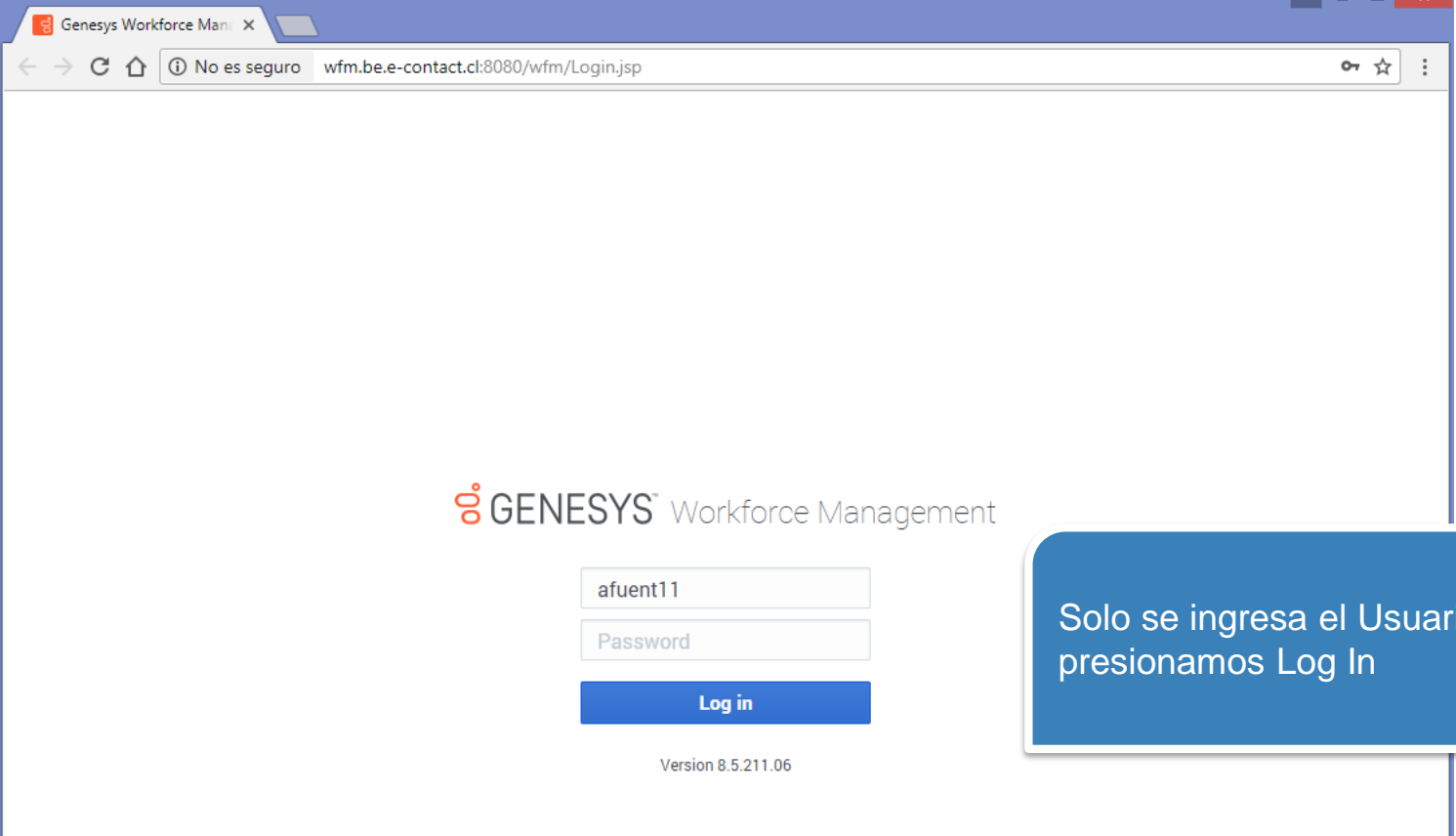




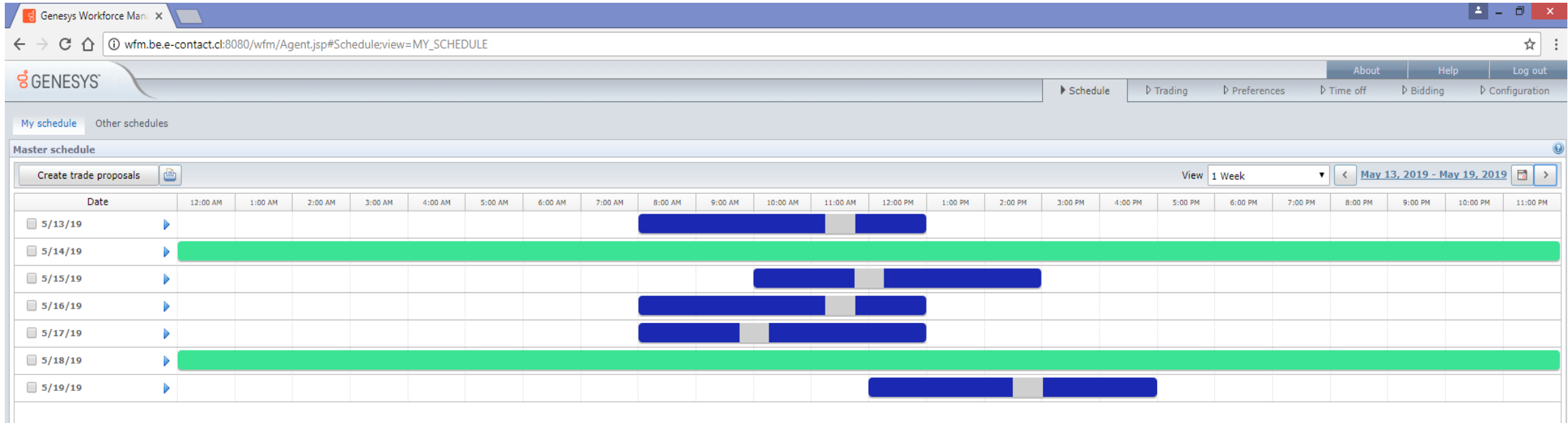
Nuevo Sistema de Visualización y Cambios de turnos WFM



The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser tab: Genesys Workforce Man: x
- Address bar: No es seguro wfm.be.e-contact.cl:8080/wfm/Login.jsp
- Page content:
 - GENESYS Workforce Management logo
 - Username input field: afuent11
 - Password input field: Password
 - Log in button
 - Version 8.5.211.06

Solo se ingresa el Usuario y presionamos Log In



Genesys Workforce Man X

wfm.be.e-contact.cl:8080/wfm/Agent.jsp#Schedule:view=MY_SCHEDULE

GENESYS

Schedule Trading Preferences Time off Bidding Configuration

My schedule Other schedules

Master schedule

Create trade proposals

View 1 Week May 13, 2019 - May 19, 2019

Date	12:00 AM	1:00 AM	2:00 AM	3:00 AM	4:00 AM	5:00 AM	6:00 AM	7:00 AM	8:00 AM	9:00 AM	10:00 AM	11:00 AM	12:00 PM	1:00 PM	2:00 PM	3:00 PM	4:00 PM	5:00 PM	6:00 PM	7:00 PM	8:00 PM	9:00 PM	10:00 PM	11:00 PM
5/13/19									Work	Work	Work	Work	Work											
5/14/19	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free
5/15/19									Work	Work	Work	Work	Work											
5/16/19									Work	Work	Work	Work	Work											
5/17/19									Work	Work	Work	Work	Work											
5/18/19	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free	Free
5/19/19													Work	Work	Work	Work								

- Al ingresar, automáticamente verás tus horarios de la semana actual, incluyendo días libres, para ver el periodo completo de la planificación, se presiona en “View” y cambiamos de “1 week” a “Planning Period”
- Para verificar los horarios de descansos planificados, tenemos que presionar en la “flecha” a la derecha de la fecha del turno y se desplegará el detalle de la información

GENESYS

About Help Log out

Schedule Trading Preferences Time off Bidding Configuration

My schedule Other schedules

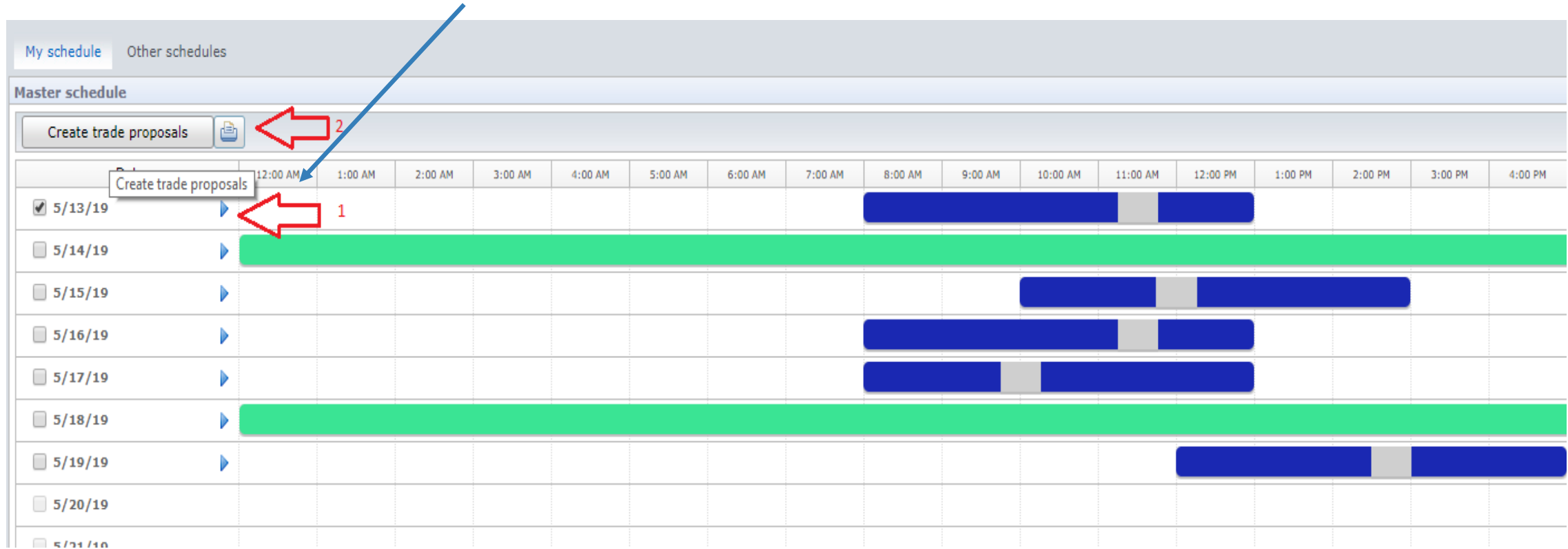
Filter Find an agent

May 13, 2019 - May 19, 2019

Agent name	Site	Team	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
Felipe Damian Garrid	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	5:00 PM	5:00 PM	5:00 PM	Day Off (Day off)	Day Off (Day off)	5:00 PM	12:00 PM
Marcia Andrea Pena	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	4:00 PM	5:00 PM	5:00 PM	5:00 PM	Day Off (Day off)	5:00 PM	Day Off (Day off)
Javiera Rosario Vasq	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	9:00 AM	Day Off (Day off)	8:00 AM	Day Off (Day off)	8:00 AM	5:00 PM	5:00 PM
Daniela Renata Alarc	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	9:00 AM	8:00 AM	8:00 AM	8:00 AM	8:00 AM	Day Off (Day off)	Day Off (Day off)
Claudia Mabel Garcia	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	10:00 AM	8:00 AM	8:00 AM	Day Off (Day off)	8:00 AM	Day Off (Day off)	5:00 PM
Laura Catalina Munoz	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	9:00 AM	10:00 AM	8:00 AM	8:00 AM	8:00 AM	Day Off (Day off)	Day Off (Day off)
Sonia Soledad Bizam	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	Day Off (Day off)	8:00 AM	8:00 AM	8:00 AM	Day Off (Day off)	5:00 PM	5:00 PM
Carolina Fernanda To	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	9:00 AM	8:00 AM	8:00 AM	8:00 AM	8:00 AM	Day Off (Day off)	Day Off (Day off)
Patricio Eduardo Villa	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	10:00 AM	1:00 PM	11:00 AM	Day Off (Day off)	1:00 PM	Day Off (Day off)	9:00 AM
Franco Edwin Rivas C	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	10:00 AM	Day Off (Day off)	Day Off (Day off)	1:00 PM	1:00 PM	9:00 AM	9:00 AM
Margarita Garcés Silv	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	Day Off (Day off)	5:00 PM	3:00 PM	3:00 PM	Day Off (Day off)	12:00 PM	8:00 AM
Morin Natalia Perez V	Banco Estado Lota	E 01.-F-LOTA J25	Day Off (Day off)	5:00 PM	5:00 PM	5:00 PM	Day Off (Day off)	8:00 AM	8:00 AM

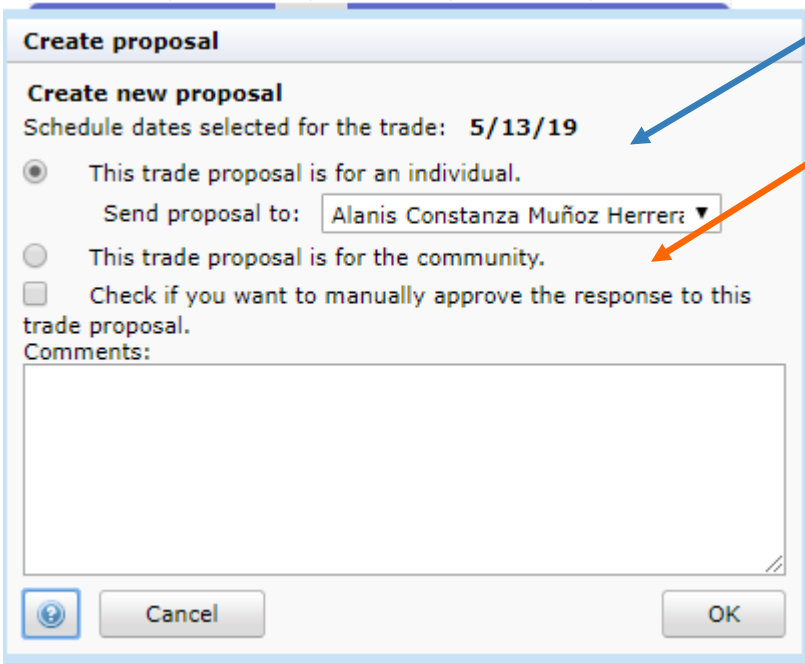
Al presionar en "Other Schedules" puedes ver los horarios de los demás ejecutivos en planificación, de forma semanal.

El EAT selecciona el día que desea efectuar el cambio de turno



The screenshot shows a 'Master schedule' interface with a grid of dates from 5/13/19 to 5/21/19 and times from 12:00 AM to 4:00 PM. A 'Create trade proposals' button is visible at the top left. A red arrow labeled '1' points to the 'check' box next to the date 5/13/19. Another red arrow labeled '2' points to the 'Create trade proposals' button. A blue arrow points from the text above to the date 5/13/19.

1. Seleccionamos el día que queremos cambiar, marcando el “check” a la izquierda de la fecha
2. Presionamos en Create Trade Proposals



Se envía la solicitud a una persona

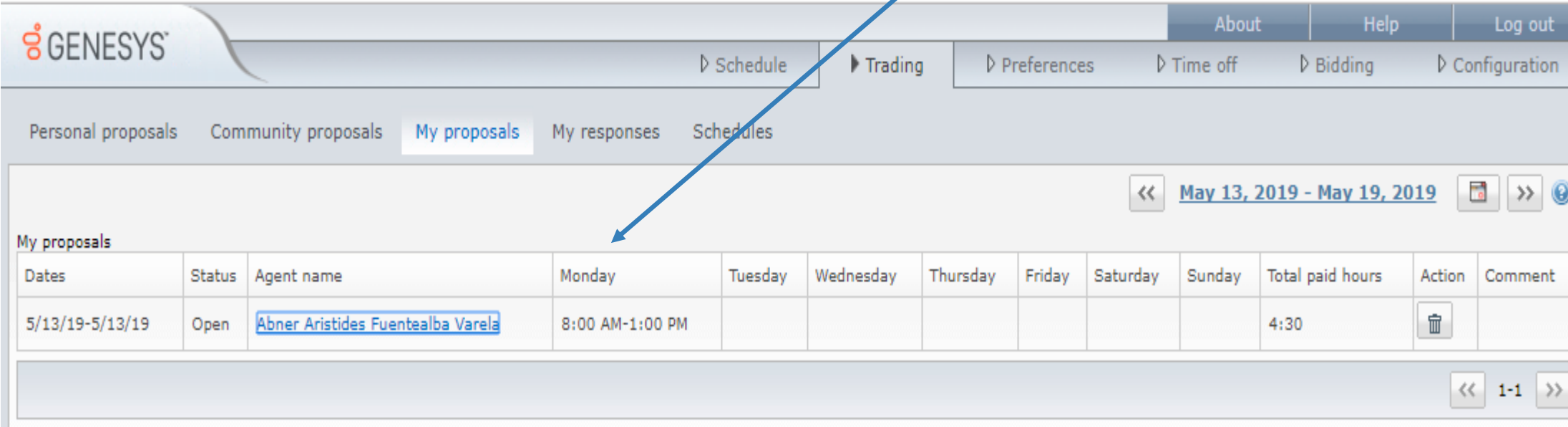
Se envía la solicitud a todos los EAT que tengan igual horas de contrato

Al crear la propuesta se debe seleccionar “this trade proposal is for an individual” esto significa que se le enviará solo a la persona que escojas dentro del listado.


No seleccionar “This trade proposal is for the community” ya que esta opción envía la solicitud a todos los EAT que tengan acceso a la herramienta, incluyendo gente de otros servicios que no son compatibles con tu solicitud.

En el caso de la opción “Check if you want to manually approve the response to this trade proposal” Significa “Selecciona si quieres aprobar manualmente la respuesta a la propuesta, es decir, en el caso que la otra persona acepte el cambio, solicitará una confirmación de tu parte antes de realizarlo, en caso de dejar en blanco, una vez que el supervisor autorice, se hará automáticamente.

Solicitud Enviada



The screenshot shows the GENESYS web application interface. At the top, there are navigation tabs: 'About', 'Help', and 'Log out'. Below these are menu items: 'Schedule', 'Trading', 'Preferences', 'Time off', 'Bidding', and 'Configuration'. The main navigation bar includes 'Personal proposals', 'Community proposals', 'My proposals' (which is highlighted), 'My responses', and 'Schedules'. A date range selector shows 'May 13, 2019 - May 19, 2019'. The 'My proposals' section contains a table with the following data:

Dates	Status	Agent name	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	Total paid hours	Action	Comment
5/13/19-5/13/19	Open	Abner Aristides Fuentealba Varela	8:00 AM-1:00 PM							4:30		

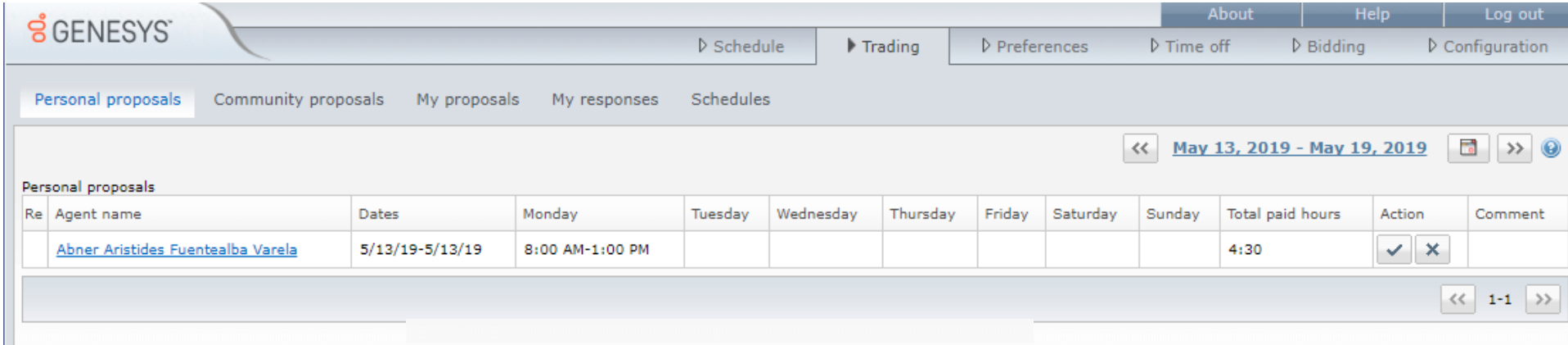
Una vez hecha la solicitud, aparecerá en la opción "Trading" en la sección "My proposals" que corresponde a "Mis propuestas"

The screenshot shows the Genesys Workforce Manager interface. At the top, there's a navigation bar with 'Schedule', 'Trading', 'Preferences', 'Time off', 'Bidding', and 'Configuration'. Below that, the 'Master schedule' section is visible, showing a weekly view from May 13, 2019, to May 19, 2019. The schedule grid has columns for each hour of the day. Blue bars represent work periods, and green bars represent day off periods. A notification at the bottom left of the interface reads 'You have unanswered trade requests.' An orange arrow points from this notification to the text below.

La Solicitud llega al otro Ejecutivo

This screenshot shows a detailed view of a trade request. On the left, there's a list of dates from 5/13/19 to 5/18/19. A pop-up window is open for the date 5/13/19 - 5/13/19, showing a proposal from 'Abner Aristides Fuentealba Varela'. Below the proposal, it says 'Responses (0)'. At the bottom of the interface, a notification reads 'You have unanswered trade requests.'

En el caso de la persona que recibe la propuesta, aparecerá en la parte inferior izquierda de su pantalla "You have unanswered trade requests" lo que significa que tienes solicitudes pendientes de respuesta.



GENESYS

About Help Log out

Schedule Trading Preferences Time off Bidding Configuration

Personal proposals Community proposals My proposals My responses Schedules

<< May 13, 2019 - May 19, 2019 >>

Re	Agent name	Dates	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	Total paid hours	Action	Comment
	Abner Aristides Fuentealba Varela	5/13/19-5/13/19	8:00 AM-1:00 PM							4:30	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

<< 1-1 >>

Comments

Enter Comment

You are about to accept the trade proposal from **Abner Aristides Fuentealba Varela** for **5/13/19 - 5/13/19**.

Comments:

Cancel Submit

El EAT puede ingresar algún comentario

El EAT acepta la Solicitud de su compañero

Al presionar en el link de la propuesta, en la sección "Action" se Acepta con el "Check" y se deniega con la "Equis". Al Aceptar solicita confirmación, con un recuadro de texto en el que puedes agregar algún comentario.

El EAT solicitante y el que acepta el cambio están a la espera de la validación del la solicitud en el sistema

Personal proposals Community proposals My proposals **My responses** Schedules

<< **May 13, 2019 - May 19, 2019** >> ⓘ

My responses

Dates	Status	Agent name	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	Total paid hours	Action	Comment
5/13/19-5/13/19	In Review	Abner Aristides Fuentealba Varela	9:00 AM-2:00 PM							4:30		sad
	In Review	Alanis Constanza Muñoz Herrera	8:00 AM-1:00 PM							4:30		sad

<< 1-1 >>

Personal proposals Community proposals **My proposals** My responses Schedules

<< **May 13, 2019 - May 19, 2019** >> ⓘ

My proposals

Dates	Status	Agent name	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	Total paid hours	Action	Comment
5/13/19-5/13/19	Confirmed	Abner Aristides Fuentealba Varela	8:00 AM-1:00 PM							4:30		Ok, Gracias! Realizado.
	Confirmed	Alanis Constanza Muñoz Herrera	9:00 AM-2:00 PM							4:30		Ok, Gracias! Realizado.

<< 1-1 >>

Cuando ambos acepten la petición, aparecerá en status "In Review" lo que significa que está a la espera de confirmación por un controlador o supervisor, una vez realizada la confirmación, aparecerá "Confirmed" en la sección "Status".