



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.

Genesys Administrator Extension Help

Días de la estadística

Días de la estadística

Un Día de la estadística es una carga de trabajo expresada en forma numérica que se espera que maneje un **Grupo de agentes** particular durante un día laboral determinado.

Si está usando un ruteo basado en costo, use un contrato de días. Un contrato de días es un tipo especial de día de la estadística. Si está utilizando un ruteo basado en costo, un contrato de días es un día de la estadística que también incluye tasas base, y sanciones por procesar un volumen mayor o menor que la carga de trabajo esperada. Los Contratos del día solo se aplican a los Contratos de TI a Tasa por Volumen. Los Contratos del día permiten que la tasa base varíe para acomodar fluctuaciones del volumen que pueden ocurrir en diferentes días de la semana, en finales de semana y días excepcionales como vacaciones. Consulte la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) para obtener más información acerca de los Contratos del día.

Los días de la estadística representan la definición de un punto en el tiempo, y se interpretan mediante las aplicaciones del servidor de Genesys que están designadas con estos objetos y se coordinan con el orden cronológico real que el servidor está ejecutando. Dependiendo del comportamiento del servidor, la definición es aplicada ya sea al tiempo local en la zona horaria del servidor, o al tiempo UTC. El día de la estadística en sí mismo no indica ninguna zona horaria en particular.

Consulte la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) para obtener más información acerca de los días de la estadística.

Mostrar opciones

La lista **Días de la estadística** muestra los días de la estadística que están en su entorno. Se organiza jerárquicamente por compañías, unidades de configuración, sitios y carpetas. Para ver los objetos en una jerarquía específica, seleccione el tipo de jerarquía en el menú desplegable que está encima de la lista.

Importante

Los días de la estadística que están deshabilitadas aparecen en color gris en la lista.

Configuration Manager respeta la configuración de autorizaciones de compañías. Sólo puede acceder a esos objetos a los que le han dado permiso y privilegios de acceso.

Puede filtrar el contenido de esta lista de dos maneras:

- Escriba el nombre o parte del nombre del objeto en el campo **Filtro Rápido**.
- Haga clic en el icono de cubo para abrir el panel de filtros **Directorio de compañías**. En este panel, haga clic en la compañía que desea seleccionar. Utilice el campo **Filtro Rápido** en este panel para filtrar la lista de compañías.

Puede ordenar los elementos de la lista haciendo clic en un encabezado de columna. Al hacer clic en el encabezado de una columna por segunda vez, se invierte el criterio de orden. Usted puede agregar o quitar columnas al hacer clic en **Seleccionar columnas**.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Procedimientos

Para crear un nuevo objeto de día de la estadística, haga clic en **Nuevo**. Para ver o editar los detalles de un objeto existente, haga clic en el nombre del objeto, o haga clic en la casilla de verificación junto a un objeto y haga clic en **Editar**. Para eliminar uno o más objetos, haga clic en la casilla de verificación junto al (los) objeto(s) en la lista y haga clic en **Eliminar**. También puede eliminar un sólo objeto haciendo clic en el objeto y luego en **Eliminar**. De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar un día de la estadística.
- **Mover a**—Mover un día de la estadística a otra [estructura jerárquica](#).
- Habilitar o deshabilitar días de la estadística.
- Crear una carpeta, unidad de configuración o sitio. Consulte [Jerarquía de objetos](#) para obtener más información.

Haga clic en el nombre de un día de estadística para ver más información acerca del objeto. También puede configurar [opciones](#) y [autorizaciones](#), y ver [dependencias](#).

Procedure: Creación de objetos del día de la estadística

Steps

Para crear un objeto del día de la estadística elija uno de los siguientes tipos:

- [Día de la estadística](#)
- [Contrato del día](#)

Día de la estadística

Para crear un día de la estadística, realice las siguientes acciones:

1. Haga clic en **Nuevo**.

2. Introduzca la información siguiente. En algunos campos puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en el botón **Explorar** para seleccionar un valor de la lista:

- **Nombre**—El nombre del Día de la estadística. Debe especificar un valor para esta propiedad, que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de Empresa) o en la compañía (en un entorno de varias compañías).
- **Tipo**—Seleccione **Predeterminado** para crear un día de la estadística que no sea un contrato del día.
- **Tipo de día**—estos campos identifican los días calendario a los que se aplican los valores estadísticos del Día de la estadística. Si selecciona **Fecha**, pueden modificarse los siguientes campos: **Año, Mes, Día**. Si selecciona **Día de la semana**, puede modificar el campo **Día de la semana**.

Importante

No configure ninguna propiedad en la sección siguiente cuando el objeto del día de la estadística esté configurado para usarse en una Tabla de estadística del tipo Tabla de días especiales.

- **Hora de inicio**—Hora de inicio del día laboral. El valor debe ser un número positivo expresado en horas, minutos y segundos desde 00:00:00 AM/PM.
- **Hora de finalización**—Hora de finalización del día laboral. El valor debe ser un número positivo expresado en horas, minutos y segundos desde 00:00:00 AM/PM.

Advertencia

No configure un Día laboral que sobrepase la medianoche como un solo día, porque puede ser interpretado erróneamente por la Solución de ruteo. Si el Día laboral comienza un día y finaliza al día siguiente, se debe configurar como dos días, de la manera siguiente:

El primer Día laboral comienza a la hora de inicio general y finaliza a las 11:59 PM de ese día; y
El segundo Día laboral comienza a las 00:00 AM del siguiente día calendario y termina a la hora de finalización general.

Ejemplo

Suponga que desea realizar un seguimiento a la actividad del lunes a las **8:00 PM** hasta el martes a las **2:00 AM**. Debe crear explícitamente dos días, días laborales, de la siguiente manera:

El primer día laboral el lunes, que inicia a las 8:00 PM y finaliza a las 11:59 PM; y

El segundo día laboral el martes, que inicia a las 00:00 AM y finaliza a las 2:00 AM.

- **Valor mínimo**—Un valor estadístico que representa la carga de trabajo mínima esperada en todo el día.

- **Valor máximo**—Un valor estadístico que representa la carga de trabajo máxima esperada en todo el día. Este valor no puede ser menor que el ajuste indicado para establecer **Valores estadísticos mínimo**.
 - **Valor objetivo**—Un valor estadístico que representa la carga de trabajo objetivo en todo el día. El valor objetivo no puede ser menor al ajustado para los valores estadísticos mínimos ni mayor que el indicado para los valores estadísticos máximos. Esta propiedad está reservada para uso futuro.
 - **Duración del intervalo (Min)**—El Intervalo de estadística en minutos. Este parámetro se utiliza para romper el Día de Estadística en intervalos de tiempo más pequeños que permiten a un modelo de distribución de la carga durante todo el día. Este valor debe ser un múltiplo de 5. Después de establecer el valor, no podrá cambiarlo.
 - **Compañía**—En un entorno de múltiples compañías, la compañía a la que pertenece este usuario. Este valor se establece automáticamente para la compañía que se especificó en el campo **Directorio de compañías** en la lista de objetos.
 - **Estado habilitado**—Si se selecciona, indica que el objeto se encuentra en condición normal de operación y se puede utilizar sin ninguna restricción.
3. En la ficha **Intervalo**, especifique los intervalos de estadística. Consulte la ficha Intervalos de estadísticas, arriba para mayor información.
 4. Haga clic en **Guardar**.

Contrato del día

Para crear un contrato del día, realice las acciones siguientes:

1. Haga clic en **Nuevo**.
2. Introduzca la información siguiente. En algunos campos puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en el botón **Explorar** para seleccionar un valor de la lista:
 - **Nombre**—El nombre del Día de la estadística. Debe especificar un valor para esta propiedad, que sea único dentro de Configuration Database (en un entorno de Empresa) o en la compañía (en un entorno de varias compañías).
 - **Tipo**—Seleccione **Contrato del día** para crear un un día estadístico que sea un Contrato del día.
 - **Tipo de día**—Estos campos identifican los días calendario a los que se aplican los valores estadísticos del Día de la estadística. Si selecciona **Fecha**, pueden modificarse los siguientes campos: **Año**, **Mes**, **Día**. Si selecciona **Día de la semana**, puede modificar el campo **Día de la semana**.
 - **Hora de inicio**—Hora de inicio del día laboral. El valor debe ser un número positivo expresado en horas, minutos y segundos desde 00:00:00 AM/PM.
 - **Hora de finalización**—Hora de finalización del día laboral. El valor debe ser un número positivo expresado en horas, minutos y segundos desde 00:00:00 AM/PM.
 - **Duración del Intervalo (Min)**—Una lista de Intervalos de estadísticas.
 - **Autorización de aprobación (%)**—El porcentaje del volumen previsto de interacciones

direccionadas para este Período del Volumen que puede ser sobrestimado o infravalorado sin una sanción que se aplique. Esta autorización se aplica durante todo el día, incluso en los intervalos. El valor debe ser un valor positivo.

- **Autorización por baja carga de previsión (%)**—El porcentaje del volumen previsto de interacciones direccionadas para este Período del Volumen que no se puede exceder para evitar una penalidad por la sobrestimación.
 - **Autorización por sobrecarga de prevención (%)**—El porcentaje del volumen previsto de interacciones direccionadas para este Período del Volumen que no se puede exceder para evitar una penalidad por la infravaloración.
 - **Tarifa plana**—Si la opción Tasa única está activada, es la tasa única que se va aplicar durante este período del volumen.
3. En la ficha **Período del volumen** haga click en la ficha **Agregar**. En la ventana emergente, introduzca la siguiente información:
- **Período del volumen**—El número de intervalo. El número del primer intervalo es 1 y siempre se cuenta desde a hora de inicio del día laboral.
 - **Volumen previsto**—El volumen de interacciones que se espera en el plazo.
 - **Tasa base**—El costo total del todas las interacciones esperada dentro del plazo.
 - **Penalidad por interacción por sobrecarga de previsión**—El costo adicional, por interacción, por exceder el volumen de interacción previsto por encima de lo permitido por la penalidad por la autorización de previsión. En efecto se trata de una penalidad por infravaloración del pronóstico.
 - **Interacción por baja carga de previsión**—El costo adicional, por interacción, por no alcanzar el volumen de interacción previsto por encima de lo permitido por la Penalidad por la autorización de previsión. En efecto, se trata de una penalidad por la sobrestimación.

Importante

Consulte la [Universal Routing 8.0 Routing Application Configuration Guide](#) para obtener más información.

4. Haga clic en **Guardar**.

Intervalos de estadística

Se utiliza para asociar cada intervalo de estadística con ciertos valores estadísticos. Para cada intervalo, especifique los valores que representen la carga esperada durante ese intervalo. El valor debe ser numérico y único dentro del campo estadístico. Cuando un objeto Día de la estadística se

configura para su uso en una Tabla de estadísticas del tipo Tabla de capacidad, se debe especificar:

- Valor de la estadística 1—un número de agentes.
- Valor de la estadística 2—un tiempo promedio de manejo.

Cuando un objeto Día de la estadística se configura para su uso en una Tabla de estadísticas del tipo Tabla de cuotas, se debe especificar:

- Valor estadístico 1—valor estadístico que representa la carga de trabajo mínima esperada para todo el intervalo.
- Valor estadístico 2—valor estadístico que representa la carga de trabajo objetivo para el intervalo. Este valor no puede ser menor que el indicado en Valor estadístico 1 ni mayor que el indicado en Valor estadístico 3.
- Valor estadístico 3—valor estadístico que representa la carga de trabajo máxima esperada para todo el intervalo. Este valor no puede ser menor que el indicado en Valor estadístico 1.