



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

Cómo generar personal

Sumario

- 1 Cómo generar personal
 - 1.1 Antes de comenzar
 - 1.2 Cómo generar datos de personal
 - 1.3 Cómo definir requisitos de servicio
 - 1.4 Cómo definir requisitos de personal
 - 1.5 Cómo definir objetivos de nivel de servicio multimedia
 - 1.6 Información sobre la configuración para generar personal

Cómo generar personal

En Workforce Management (WFM), use el asistente **Generar personal** en la vista **Personal en escenarios** para generar datos de personal (definir el número de agentes) en escenarios previstos para una actividad de una sola sede o una actividad de múltiples sedes, según los parámetros que proporcione.

Para abrir esta vista, haga clic en **Pronóstico > Escenarios**. Se abre la vista **Escenarios**, que muestra una lista de escenarios en una tabla. **Abrir un escenario**; verá la vista **Volúmenes** de manera predeterminada. Cambie a la vista **Personal** haciendo clic en el menú desplegable junto al nombre de escenario.

Antes de comenzar

Antes de usar el asistente **Generar personal** para generar un pronóstico de personal, debe:

- Usar el **asistente Generar volúmenes** para generar volúmenes de interacción y AHT para actividades o actividades de múltiples sedes.
- Si piensa usar plantillas, **créelas**.

Tenga en cuenta que, incluso si hay datos IV y AHT para todas la actividades secundarias, este asistente no genera un pronóstico de personal para la actividad de múltiples sedes principal.

Cómo generar datos de personal

Debe comprender la diferencia entre los siguientes tipos de actividades (mencionadas en este procedimiento) para que pueda ingresar/elegir valores óptimos para la actividad a la cual dota de personal:

- **Inmediatas:** Actividades laborales que los agentes manejan de inmediato, como las llamadas de voz.
- **Diferidas:** Acumulación de actividades, como el correo electrónico, que usan cálculos de pronóstico especiales.
- **Personal fijo:** Actividades no CTI que no utilizan objetivos de servicio de Workforce Management.

The image shows two overlapping dialog boxes from the Workforce Management Supervisor Help system.

Build Staffing (Step 1 of 2):

- Select target date range and build options:** Start date: Mon, Jan 1, 2018; End date: Mon, Dec 31, 2018; 365 day(s).
- Indirectly occupied time:**
 - ☒ Use value: 10%
 - ☐ Use template: Select...
- Initial queue:** 15
- Preview staffing changes:** ☐ Compare results against previous
- Buttons:** Cancel

Select Templates:

- Add or remove templates:**
 - SLO Template:** Start date: Mon, Jan 1, 2018; End date: Mon, Dec 31, 2018; 365 day(s). Days: ☒ Sun ☒ Mon ☒ Tue ☒ Wed ☐ Thu ☐ Fri ☐ Sat.
 - New Template staffing samp:** Start date: Mon, Jan 1, 2018; End date: Mon, Dec 31, 2018; 365 day(s). Days: ☐ Sun ☐ Mon ☐ Tue ☐ Wed ☒ Thu ☒ Fri ☒ Sat.
- Buttons:** Add template, Back

Annotations:

- Click "Edit" if "Use template" is selected. (Points to the edit icon in the 'Use template' field of the 'Build Staffing' dialog).
- Visible only when a deferred activity is selected. (Points to the 'Initial queue' field in the 'Build Staffing' dialog).
- Click to add more. (Points to the 'Add template' button in the 'Select Templates' dialog).
- Use the drop-down menu to select the template type. (Points to the dropdown menu in the 'New Template staffing samp' section of the 'Select Templates' dialog).
- Templates date ranges must not overlap. (Points to the 'Thu' checkbox in the 'New Template staffing samp' section of the 'Select Templates' dialog).
- Ensure dates do not overlap. (Points to the 'Thu' checkbox in the 'New Template staffing samp' section of the 'Select Templates' dialog).

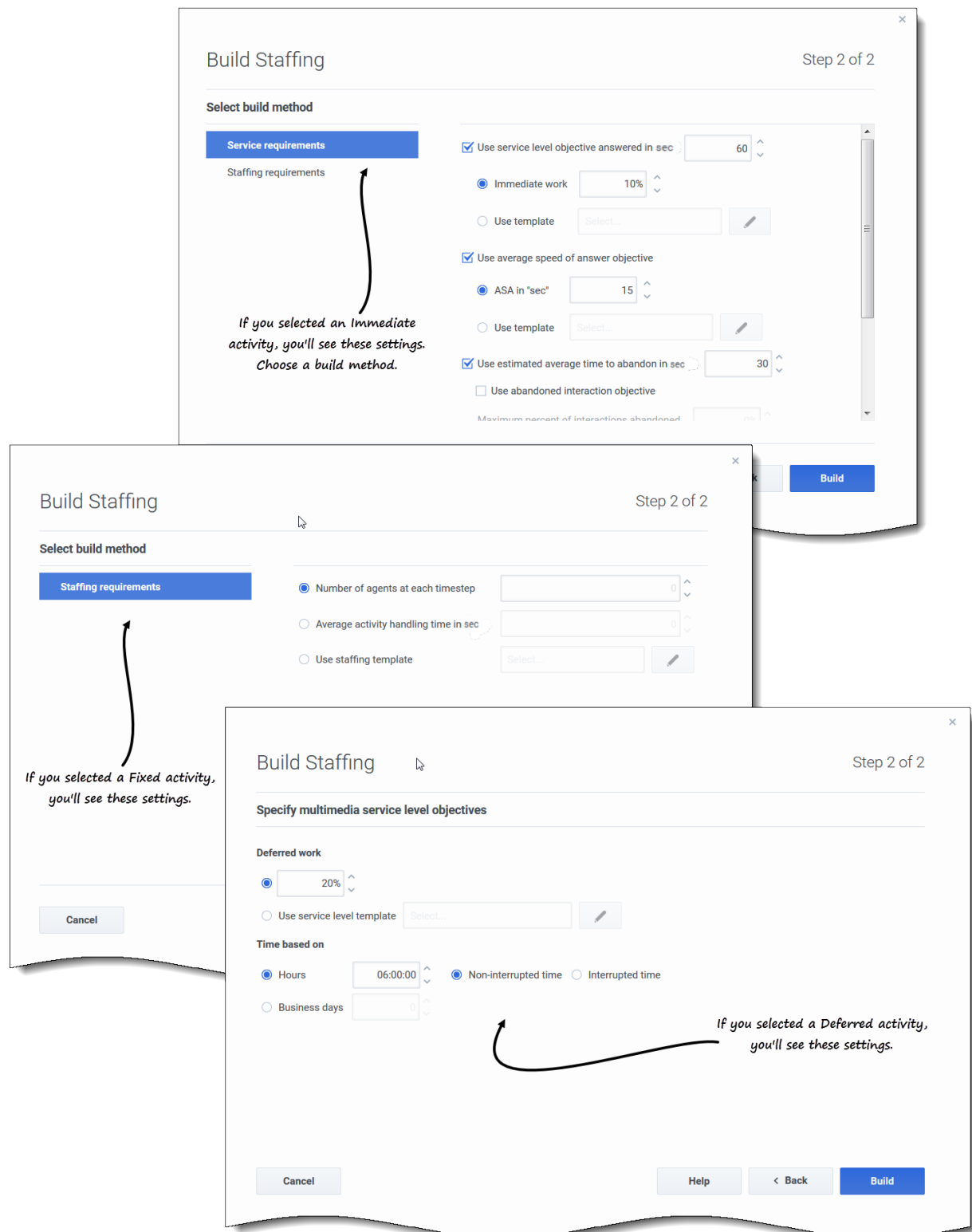
Paso 1: Generar datos de personal

- En la **barra de herramientas** de la vista **Personal** del escenario, haga clic en **Generar** . Se abre el cuadro de diálogo **Generar personal**.
- Introduzca el rango de fechas objetivo en los campos **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización**. Se muestran la fecha de inicio y la fecha de finalización del escenario de manera predeterminada.
- En la sección **Tiempo ocupado indirectamente**, haga clic en uno de los dos botones de selección:
 - Usar valor**—Ingrese un valor (por ejemplo, 0 a 99%).
 - Usar plantilla**—Haga clic en **Editar**  y cuando se abra el cuadro de diálogo **Seleccionar plantillas**:

- En el campo del nombre de la plantilla, haga clic en la flecha hacia abajo para seleccionar una plantilla de la lista.
- Ingrese las fechas de inicio y finalización o haga clic en el ícono de calendario para seleccionarlás.
- Quite la marca de verificación de los días de la semana que no son aplicables a esta plantilla.
- Haga clic en **Agregar plantilla** para agregar más plantillas, si es necesario.

Si no hay plantillas disponibles, debe crearlas. Consulte [Antes de comenzar](#).

4. Ingrese un valor en el campo [Cola inicial](#).
Esta configuración se muestra solo si está contratando personal para una actividad diferida o una actividad de múltiples sedes.
5. Seleccione [Comparar con resultados anteriores](#) si desea comparar esta generación de personal con una existente. De lo contrario, deje la casilla de verificación como está.
6. Haga clic en **Siguiente**.
Se abre el paso 2 del cuadro de diálogo.



Paso 2: Elegir un método

La configuración que ve en el paso 2 del asistente **Generar personal** depende del tipo de actividad a la que está dotando de personal.

1. Si está dotando de personal a:
 - Una actividad **Inmediata**, seleccione el método de generación. Consulte [Cómo definir requisitos de servicio](#) o [Cómo definir requisitos de personal](#).
 - Una actividad **Diferida**, consulte [Cómo definir objetivos de nivel de servicio multimedia](#).
 - Una actividad de **Personal fijo**, consulte [Cómo definir requisitos de personal](#).
2. Rellene las pantallas que se abren y haga clic en **Finalizar**.
3. Si seleccionó **Comparar resultados con los anteriores** en el paso 1 del cuadro de diálogo **Generar personal**, se abre la ventana **Resultados de generación de escenario**.

Paso siguiente:

- Publicar el escenario en el pronóstico maestro. Para obtener más información, consulte [Cómo publicar el escenario de pronósticos](#).

Cómo definir requisitos de servicio

Si selecciona **Requisitos de servicio** para el método de generación en el asistente **Generar personal**, use la siguiente configuración para definir los objetivos de nivel de servicio al dotar personal para **Actividades inmediatas**. Cuando selecciona la casilla de verificación de un objetivo, habilita los cuadros de texto de estos niveles objetivo.

En ocasiones, es recomendable usar una plantilla si los valores del objetivo son diferentes para ciertos intervalos. En caso contrario, WFM utilizará el valor individual que configure y lo aplicará en todas las horas abiertas de la actividad.

Build Staffing Step 2 of 2

Select build method

Service requirements (Selected)
Staffing requirements

Use the scroll bar to see more settings.

For Immediate activities, choose one of two build methods.

☒ Use service level objective answered in sec

☒ Immediate work

☐ Use template

☒ Use average speed of answer objective

☒ ASA in "sec"

☐ Use template

☒ Use estimated average time to abandon in sec

☐ Use abandoned interaction objective

☒ Use occupancy objective

☒ Maximum occupancy rate

☐ Use template

- En el **paso 2** del cuadro de diálogo **Generar personal**, seleccione las casillas de verificación de una o más de las opciones siguientes:
 - **Usar objetivo de nivel de servicio respondido en segundos**—Especifique el porcentaje de llamadas que desea que se responda en un número específico de segundos. Por ejemplo, el 80% de las llamadas deben responderse en 20 segundos.
 - **Trabajo inmediato**—Ingresa un valor (%) o
 - **Usar plantilla**—Haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla de una lista.
 - **Usar objetivo de velocidad de respuesta promedio**—Especifique la cantidad de tiempo promedio que le toma a un agente responder una llamada.
 - **ASA en "sec"**—Ingresa un valor (segundos) o
 - **Usar plantilla**—Haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla de una lista.
 - **Usar tiempo promedio estimado para abandonar (seg).**—Este no es un objetivo de servicio.

Es un parámetro que ayuda a definir el sistema de cola que se utiliza cuando WFM genera requisitos de personal. Este valor representa el tiempo promedio que tardan las personas impacientes en abandonar la llamada.

- **Usar objetivo de interacción abandonada**—Marque esta casilla para habilitarlo y
 - **Porcentaje máximo de interacciones abandonadas**—Ingrese un valor (%).
 - **Usar objetivos de ocupación**—La cantidad total de tiempo que el agente está realmente trabajando en una actividad como porcentaje de la cantidad total de tiempo que el agente está disponible para trabajar en una actividad. Vea un [ejemplo](#).
 - **La tasa de ocupación máxima (%)**.—Ingrese un valor (%) o
 - **Usar plantilla**—Haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla de una lista.
2. Cuando todos los requisitos estén definidos, haga clic en **Generar**.
WFM Web calcula el personal y muestra los datos en la vista Personal. Aparece un mensaje de error si WFM Web no puede concluir el cálculo.

Ejemplo—Objetivos de ocupación:

Supongamos que un agente tiene un turno de 8 a. m. a 5 p. m., con tiempo para almorzar de 30 minutos y dos recesos de 15 minutos. Aunque la duración total del turno del agente es de 9 horas, el tiempo total que el agente está realmente disponible para trabajar es de 8 horas, después de restar el receso para comer y los recesos para descansar.

Cómo definir requisitos de personal

Si selecciona **Requisitos de personal** para generar el método en el asistente **Generar personal**, use la siguiente configuración para definir cómo generar requisitos de personal para **Actividades inmediatas**, si no define ningún objetivo de servicio, o para **Actividades de personal fijo**.

The image displays two overlapping screenshots of the 'Build Staffing' dialog box, which is titled 'Step 2 of 2'. The dialog box is divided into two main sections: 'Select build method' and a configuration area.

Top Screenshot: The 'Staffing requirements' button is selected. An arrow points from the text 'Staffing requirements dialog for an Immediate activity.' to the 'Staffing requirements' button.

Bottom Screenshot: The 'Staffing requirements' button is highlighted in blue. An arrow points from the text 'Staffing requirements dialog for a Fixed-staff activity.' to the 'Staffing requirements' button.

Configuration Area:

- ☐ Number of agents at each timestep: 30
- ☒ Average activity handling time in sec: 45
- ☐ Use staffing template: Select...

Buttons: Cancel, Help, < Back, Build

1. En el **paso 2** del cuadro de diálogo **Generar personal**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Número de agentes en cada intervalo**—Ingrese un valor para el número de agentes.
 - **Tiempo de atención promedio de la actividad en "sec"**—Introduzca un valor (segundos).
 - **Usar plantilla de personal**—Haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla de una lista.
2. Cuando todos los requisitos estén definidos, haga clic en **Generar**.
WFM Web calcula el personal y muestra los datos en la vista Personal. Aparece un mensaje de error si WFM Web no puede concluir el cálculo.

Cómo definir objetivos de nivel de servicio multimedia

Si selecciona **Objetivos de nivel de servicio multimedia** para el método de generación en el asistente **Generar personal**, use la siguiente configuración para definir los objetivos de nivel de servicio al contratar personal para **Actividades diferidas**, como responder a correos electrónicos. Use uno de los dos procedimientos siguientes:

The screenshot shows the 'Build Staffing' dialog box, Step 2 of 2. The title bar says 'Build Staffing' and 'Step 2 of 2'. The main heading is 'Specify multimedia service level objectives'. Under 'Deferred work', there are two options: a radio button selected next to a spinner box showing '20%', and another radio button next to 'Use service level template' with a 'Select...' dropdown and an 'Edit' icon. Under 'Time based on', there are two radio buttons: 'Hours' (selected) and 'Business days'. The 'Hours' option has a spinner box showing '06:00:00'. There are also two radio buttons for 'Non-interrupted time' (selected) and 'Interrupted time'. A handwritten note with an arrow points to the 'Non-interrupted time' radio button, saying 'Multimedia service level settings for a Deferred activity.' At the bottom, there are four buttons: 'Cancel', 'Help', '< Back', and 'Build'.

1. En el **paso 2** del asistente de **Generar personal**:
 - Ingrese un valor (%) para **Trabajo aplazado** o
 - Seleccione **Usar plantilla de nivel de servicio** y haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla de una lista.
2. Ingrese **Tiempo en**:

- **Horas** y seleccione **Tiempo no interrumpido** o **Tiempo interrumpido** o
- **Días laborables** e ingrese un número entero mayor que 0.

3. Cuando todos los objetivos estén definidos, haga clic en **Generar**.

Información sobre la configuración para generar personal

Use el cuadro de diálogo **Generar personal** para especificar la configuración descrita a continuación.

Tiempo ocupado indirectamente

El tiempo ocupado indirectamente (IOT) es un parámetro que ayuda a definir el modelo de cola que usa WFM al generar un pronóstico de personal. WFM considera un determinado grupo de agentes en su modelo de cola al determinar cómo se distribuirán las llamadas desde la cola a los agentes. El IOT afecta la disponibilidad de agentes para manejar llamadas. Por ejemplo, si ingresa un valor para el IOT, como 10%, un agente no estará en el grupo de agentes el 10% del tiempo (porque el agente no está hablando por teléfono).

También puede definir el IOT usando una **plantilla**.

Comparar con resultados anteriores

Si seleccionó la casilla de verificación **Comparar con resultados anteriores** en el paso 1 del asistente Generar personal, WFM compara los resultados obtenidos del asistente con los resultados del escenario de personal anterior.

Si seleccionó **Actividad diferida**, se muestra el campo **Cola inicial**. Ingrese un valor entero que sea 0 o mayor, o deje este valor vacío y el proceso de generación asumirá que el valor es 0.

Después de completar los pasos del asistente, se abre la ventana Resultados de generación de personal que mostrará una comparación de los resultados nuevos y los anteriores en un gráfico.

Donde el nuevo personal calculado da como resultado:

- Un mayor número de agentes, el gráfico muestra el área en azul oscuro.
- Un menor número de agentes, el gráfico muestra el área en rosa.

Haga clic en **Guardar** para conservar el nuevo personal calculado en su escenario o en **Descartar** para volver a los valores de personal calculado originalmente.

¿Cómo se determina el valor inicial de la cola?

El valor inicial de cola se usa en la columna **Informe de rendimiento del centro de contactos > Cola >**

Pronosticado para el primer día del nuevo período de pronóstico después de publicar el pronóstico maestro. Por ejemplo, si ha publicado el pronóstico maestro para 02/02 - 08/02, la columna Pronosticado para el 09/02 muestra el valor de acumulación propuesto en el asistente de generación de pronóstico de personal para el 09/02 en el campo **Cola inicial**.

El campo **Cola inicial** es visible solo para los tipos de actividad diferida.