



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 ajustar y dividir volúmenes

Sumario

- 1 Cómo ajustar y dividir volúmenes
 - 1.1 Cómo ajustar volúmenes dentro de un rango de fechas
 - 1.2 Cómo ajustar volúmenes en intervalos
 - 1.3 Cómo dividir volúmenes

Cómo ajustar y dividir volúmenes

En Workforce Management (WFM), [abra un escenario de pronósticos](#) y use los botones de la barra de herramientas de la vista **Volúmenes** para ajustar y dividir los volúmenes.

Cómo ajustar volúmenes dentro de un rango de fechas

Utilice el asistente **Ajustar volúmenes** para ajustar los volúmenes de interacción, el tiempo de atención promedio (AHT) o ambos en la vista [Volúmenes de escenario](#).

In the scenario's Volumes view, click "Adjust volumes" to open the dialog.

Para ajustar el volumen del escenario:

1. En la barra de herramientas de la vista **Volúmenes**, haga clic en **Ajustar volúmenes** .
2. En el cuadro de diálogo abierto, haga clic en el botón de selección de la estadística principal que desea

ajustar, ya sea **Ajustar IV en** o **Ajustar AHT en**

3. Decida cómo (y cuánto) ajustar la estadística en la cuadrícula:

- Seleccione **Porcentaje** e ingrese un número por el cual ajustar los valores existentes o use las flechas hacia arriba y hacia abajo para seleccionar un número.
El rango de valores válido es de -99% a 999%.
- Seleccione **Valor** e ingrese un número (o seleccione uno con las flechas hacia arriba/abajo) que será el valor total por el cual ajustar los valores existentes que se encuentran dentro de los rangos de fecha y hora establecidos en los pasos 4 y 5 de este procedimiento.

4. Para ajustar los valores en la cuadrícula, especifique el rango de fechas ingresando una fecha de inicio y otra de finalización o seleccionándolas del calendario

El rango de Fecha de inicio puede ser cualquier fecha igual o posterior a la fecha en la parte superior derecha de la cuadrícula Volúmenes; 00-23 horas. El rango de Fecha de finalización puede ser cualquier fecha posterior a la fecha de inicio; 00-23 horas.

5. Especifique el intervalo ingresando o seleccionando valores en los campos **Hora de inicio** y **Hora de finalización**.

La hora de inicio y finalización debe estar en incrementos de 15 minutos. Por ejemplo, 00, 15, 30 o 45 minutos.

6. Haga clic en **Ajustar**.

7. Cuando aparezca el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **OK**.

Tenga en cuenta que puede hacer clic en **Cancelar** en cualquier momento para cancelar esta acción y cerrar el cuadro de diálogo **Ajustar volúmenes**.

Cómo ajustar volúmenes en intervalos

Ajuste los volúmenes de interacción, el tiempo de atención promedio (AHT) o ambos en la vista **Volúmenes de escenarios** cambiando los valores directamente, en intervalos.

2 Click "Save".

3 Confirmation message appears.

1 Change values within timesteps.

Time step	Interaction ...	Average Ha...	Interaction ...	Average Ha...	Interaction ...
	Forecast #	Forecast #	Forecast #	Forecast #	Forecast #
Daily total	2400	300.00	2395	299.06	
12:00 AM	25	300.00	25	300.00	
12:15 AM	25	300.00	25	250.00	
12:30 AM	25	300.00	20	250.00	
12:45 AM	25	300.00	25	300.00	
1:00 AM	25	300.00	25	300.00	
1:15 AM	25	300.00	25	300.00	

Changes saved successfully

Para ajustar el volumen del escenario en intervalos:

1. Abra un **escenario** en la vista **Volúmenes**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione una actividad o actividad de múltiples sedes que tenga datos de volúmenes.
3. Seleccione la **Granularidad (15, 30, 60)** y el intervalo (**Día, Mes, Año**) de los datos que desea ver.
4. En la cuadrícula, haga doble clic en la celda del intervalo que desea cambiar (IV, AHT o ambos).
5. Ingrese los nuevos valores, tantos como sea necesario.
6. Haga clic en **Guardar**.
El mensaje **Cambios guardados correctamente** aparece en la esquina inferior derecha de la vista.

Si los cambios no se guardaron, aparece el mensaje *No se pudieron guardar los cambios*. Intente ingresar valores diferentes.

Cómo dividir volúmenes

Use el asistente **Dividir volúmenes** para dividir el volumen de un escenario de pronósticos entre las actividades contenidas en una actividad de múltiples sedes. En los procedimientos a continuación, haga clic en los enlaces en una configuración específica para obtener **más información** al respecto.

Para dividir el volumen de un escenario:

1. En la vista **Pronóstico > Escenarios**, seleccione un escenario.
 2. Haga clic en el menú **Acciones**  del escenario y seleccione **Abrir**, o seleccione la casilla de verificación del escenario y haga clic en **Abrir**  en la barra de herramientas.
 3. En el panel **Actividades**, seleccione una sede que contenga actividades de múltiples sedes y haga clic en **Dividir** .
- El asistente Dividir volúmenes se abre en el paso 1.**

Split Volumes

Step 1 of 4

Select date range and multi-site activities to split

Start date Wed, May 23, 2018 End date Wed, May 23, 2018 1 day(s)

☒ BU1 - Sunday

- ☐ Deferred MSA
- ☒ Deferred MSA 2
- ☐ Deferred MSA 3
- ☐ Fixed-Staff Multi-Site Activity

Click the arrow to expand the Activities tree

Click the Calendar icon to select a date or enter it directly into start/end fields.

Check to include average handle time forecast to the split.

☐ Use AHT forecast

Cancel

Split Volumes

Step 2 of 4

Specify service time

Activity	Service time type	Service time
Deferred MSA 2	Hours, non-interrupted time Business days Hours, non-interrupted time Hours, interrupted time	00:10:00

Step 2 of the wizard appears ONLY if you selected a Deferred multi-site activity in Step 1.

Cancel Help < Back Next >

Paso 1:

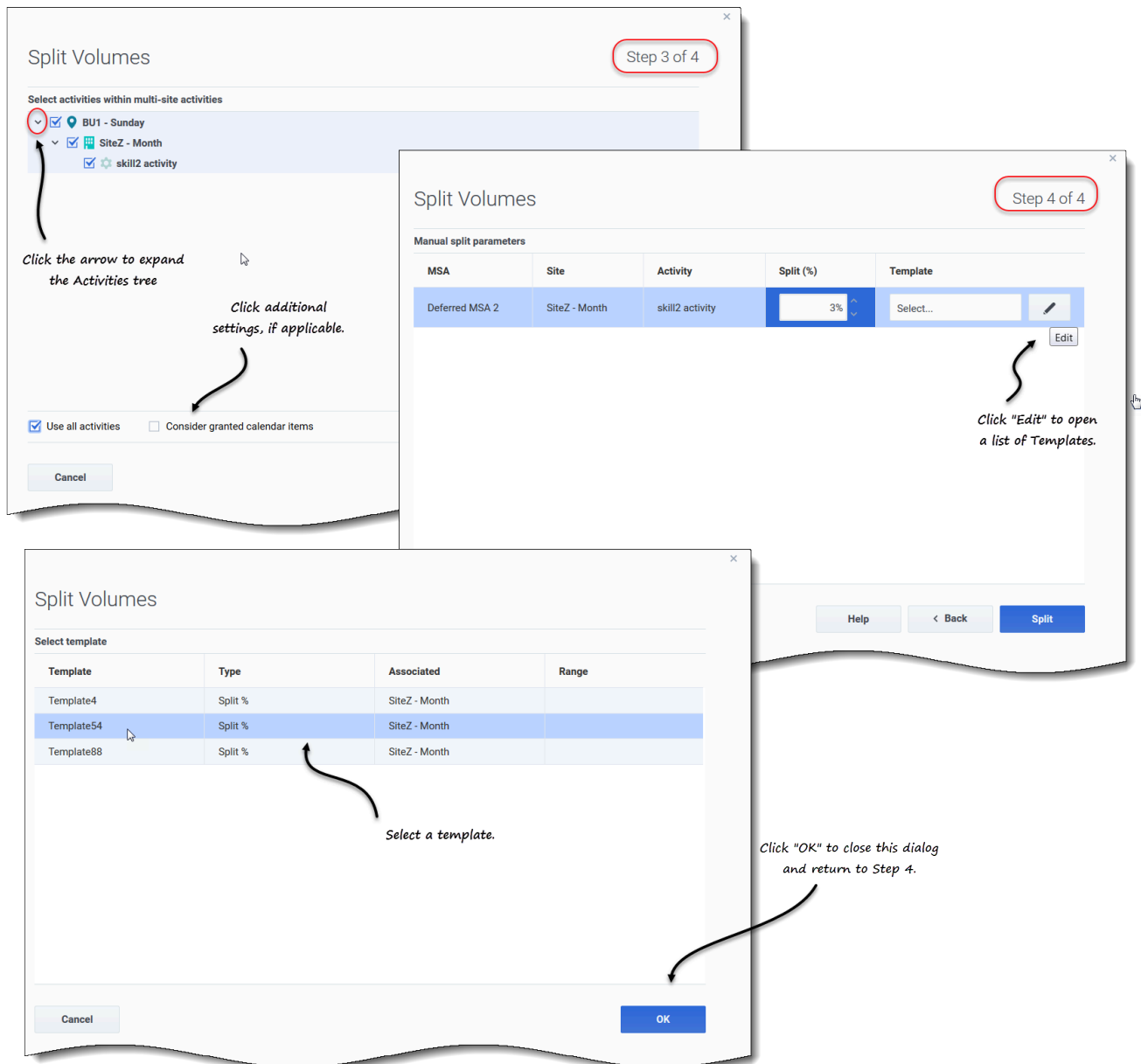
1. Ingrese un rango de fechas en los campos **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización**.
2. Expanda el árbol de actividades y seleccione la casilla de verificación junto a las actividades de múltiples sedes que desea dividir.

Puede seleccionar varias actividades de múltiples sedes dentro de la misma unidad de negocios.

3. Para incluir los pronósticos de tiempo de atención promedio en la división, seleccione **Usar pronóstico de AHT** y haga clic en **Siguiente**.
Si seleccionó actividades de múltiples sedes de tipo Diferido, se abre el paso 2 del asistente.
Si seleccionó actividades de múltiples sedes de cualquier otro tipo, el asistente omite el paso 2 y abre el paso 3.

Paso 2:

1. Para cada actividad de múltiples sedes diferida, seleccione un **tipo de tiempo de servicio** en la lista desplegable:
 - Días laborables
 - Horas, tiempo ininterrumpido
 - Horas, tiempo interrumpido.
2. Ingrese un valor en el campo **Tiempo de servicio** y haga clic en **Siguiente**.
Se abre el paso 3 del asistente.



Paso 3:

1. Expanda el árbol de actividades para **seleccionar actividades dentro de las actividades de múltiples sedes**.
2. También puede seleccionar **Usar todas las actividades** para incluir todas las actividades en la sede especificada. Más información, **a continuación**.
3. Seleccione el cuadro de diálogo **Considerar elementos de calendario concedidos** si desea que WFM considere los elementos de calendario existentes al dividir el volumen de interacciones entre las actividades.

4. Haga clic en **Siguiente**.
Se abre el Paso 4 del asistente.

Paso 4:

1. De manera opcional, ingrese un valor para **Dividir (%)**, o use las flechas hacia arriba/abajo para seleccionar un porcentaje.
2. O, en la columna **Plantilla** para cada actividad de múltiples sedes, seleccione **Editar** .
Se abre un cuadro de diálogo que contiene una lista de plantillas.
3. Elija una plantilla y haga clic en **OK**.
El asistente vuelve al Paso 4.
4. Haga clic en **Dividir**.
WFM divide el volumen del pronóstico.
5. Cuando se abra el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **OK**.
6. Después de revisar los mensajes, haga clic en **OK** para cerrar el cuadro de diálogo.
Revise los volúmenes divididos en la tabla o el gráfico.

Si ingresa un porcentaje de división y WFM no puede procesar la división como se esperaba, se abre el cuadro de diálogo **Cómo dividir resultados**, que muestra una lista de mensajes de error en formato de tabla con las siguientes columnas: **Unidad de negocios, Actividad, No dividido IV y Mensaje**.

En cualquiera de los pasos del asistente **Dividir volúmenes**, haga clic en **Cancelar** para salir del asistente y descartar todas las configuraciones.

Más sobre la configuración para Dividir volúmenes

Este tema proporciona información detallada sobre la configuración en el asistente Dividir volúmenes.

Usar pronóstico de AHT

Si selecciona **Usar pronóstico de AHT** y algunas de las actividades seleccionadas no tienen un pronóstico de AHT, el valor que resulta por cada una de estas actividades será 0 para los intervalos en los que $AHT = 0$.

Si no selecciona **Usar pronóstico de AHT**, el AHT de la actividad de múltiples sedes se asigna a las actividades locales y se sobrescribe la actividad AHT. Si no hay AHT de la actividad de múltiples sedes, se elimina el AHT de la actividad local.

Tipo de tiempo de servicio

Un menú desplegable con los siguientes valores:

- **Días laborables**—Número de días laborables, incluido el día actual durante los cuales llegó la interacción. Si el nivel de servicio es igual a 100 % dentro de un día laborable, entonces todas las interacciones deben atenderse en el mismo día de llegada, según las horas de actividad.
- **Horas, tiempo no interrumpido**—Cuando una interacción se encuentra en espera, mientras la actividad está cerrada, el tiempo se sigue contabilizando en los cálculos de nivel de servicio.
- **Horas, tiempo interrumpido (selección predeterminada)**—Cuando una interacción está en espera, mientras la actividad está cerrada, el tiempo no se cuenta en los cálculos de nivel de servicio.

Tiempo de servicio

La naturaleza de este control depende de la granularidad de su selección en el campo **Tipo de tiempo de servicio**.

- Si selecciona horas, debe especificar horas, minutos y segundos. El valor debe ser mayor que 0.
- Si selecciona días hábiles, debe especificar un número entero mayor que 0.
- Si cambia la granularidad de horas a días laborables, WFM Web restablece el valor de tiempo en 0.

Seleccionar actividades dentro de actividades de múltiples sedes

Seleccione las actividades (objetivo) locales entre las que desea dividir las actividades múltiples sedes. Puede seleccionar varias actividades objetivo, pero tenga en cuenta las siguientes limitaciones:

- Si seleccionó **Usar pronóstico de AHT** en el **paso 1**, no podrá seleccionar actividades objetivo que no tengan por lo menos un intervalo con al menos un valor de AHT mayor que 0.
- Si selecciona **Usar todas las actividades** en el **paso 3** del asistente, cuando WFM divida los datos de los volúmenes de interacciones, el AHT y las disponibilidades de agentes para las actividades seleccionadas en el escenario, tiene en cuenta los valores de todas las actividades de la unidad de negocios especificada, indistintamente de que se haya seleccionado o no.
Las actividades que no se seleccionan no se dividen; WFM Web simplemente los considera al determinar las proporciones que se dividen para cada actividad seleccionada. Esta opción no afecta al resultado de la división si no hay agentes compartidos de múltiples habilidades que trabajen tanto en actividades seleccionadas como en actividades no seleccionadas.

Dividir % y plantillas

La división de volúmenes y el uso de plantillas son opcionales en el **Paso 4**. Si no desea hacer ninguna de las dos cosas, simplemente haga clic en **Dividir** en el cuadro de diálogo sin cambiar la configuración.

Si lo desea, ingrese un porcentaje dividido por cada una de las actividades dentro de las actividades de múltiples sedes o haga clic en **Editar** para seleccionar y usar una plantilla. Si usa tanto un valor de porcentaje dividido como una plantilla para cualquier actividad, WFM usa:

- El valor de porcentaje dividido para los intervalos vacíos
- Los valores de la plantilla para todos los intervalos no vacíos

Puede especificar un porcentaje para asignar los volúmenes de una actividad de múltiples sedes a cada actividad secundaria (sede). Un intervalo puede ser el escenario de pronósticos completo que incluye una semana, un día y un intervalo.

En el nivel de intervalo, cuando se especifica un porcentaje que es mayor que el intervalo, WFM propaga el porcentaje a los intervalos restantes. Si no se especifica un porcentaje para determinadas actividades secundarias, WFM divide los volúmenes restantes en esas actividades, dividiéndolos por disponibilidad. Puede especificar un valor de porcentaje diferente para cada intervalo.