



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 Web for Supervisors Help

Cálculos de adherencia

Cálculos de adherencia

WFM puede hacerle seguimiento a la adherencia del agente en un solo canal o del agente en varios canales de manera simultánea. En centros donde los grupos de estado del programa se configuran para varios canales, WFM determina si los agentes son adherentes, al comparar su estado en tiempo real del canal, además de los códigos de razón, con los estados programados para ese mismo canal durante cada intervalo de tiempo especificado. Si por lo menos un estado programado para este canal se puede asignar al estado de canales en tiempo real, de acuerdo con sus normas de cumplimiento, el agente se considera en cumplimiento.

Cálculo de adherencia de un solo canal

La adherencia del agente (un solo canal) se calcula de la siguiente manera:

1. WFM asigna el estado en tiempo real del agente más el código de razón. Si existe más de un código de razón, existe más de una asignación de un estado + código de razón. Si no existe de un código de razón, WFM utiliza solo el estado para la asignación. Por ejemplo, si el agente tiene un estado en tiempo real `WaitingForNextCall` con códigos de razón `r1` y `r2`, para los propósitos de adherencia, WFM asigna `WaitingForNextCall+ r1` y `WaitingForNextCall + r2`.
2. WFM luego busca todos los grupos de estado de programa que están adherentes a al menos un estado de agente en tiempo real desde el **paso 1**. Se compila una lista de los grupos de estado del programa que se asigna al estado, en base a la configuración de los grupos de estado del programa.
3. WFM obtiene todos los estados del programa en el programa del agente actual y los asigna a los grupos de estado del programa.
4. WFM recolecta todos los grupos de estado del programa del **paso 3**.
5. WFM cruza los conjuntos de grupos de estado del programa de los **pasos 2 y 4**. Si la intersección no está vacía, el agente es adherente.

Cálculo de adherencia de varios canales

La adherencia de agentes de varios canales se calcula de la siguiente manera:

1. De forma similar al **paso 1 en Cálculo de adherencia de un solo canal**, WFM asigna el estado en tiempo real del agente + código de razón. Sin embargo, además del estado de agentes agregados, WFM también agrega los estados en tiempo real separados para cada canal configurado en el centro. (Los agentes en ocasiones pueden no tener ningún estado en ciertos canales). Si se utilizan los códigos de razón, WFM podría asignar pares de códigos estado + razón para cada canal, más el estado agregado.
2. De manera similar al **paso 2 en Cálculo de la adherencia de un solo canal**, WFM asigna los grupos de estado del programa adherentes al estado agregado. Sin embargo, además, WFM encuentra un

conjunto separado de grupos de estado del programa para cada canal. WFM considera solo a los grupos de estado del programa que se asignan específicamente a un canal en particular para la adherencia con los estados de ese canal. WFM considera los grupos de estado del programa sin un canal para la adherencia con el estado del agente agregado.

3. WFM obtiene todos los estados del programa en el programa del agente actual y los asigna a los grupos de estado del programa.
4. WFM recolecta todos los grupos de estado del programa del **paso 3**.
5. WFM cruza los conjuntos de grupos de estado de programa de los pasos **2** y **4** por separado para cada canal. Si ambos conjuntos están vacíos o la intersección no está vacía, WFM considera el agente es adherente al canal. Para el estado de los agentes agregados, WFM supone la adherencia, cuando o bien el par en el **paso 4** está vacío o el **paso 2** y **paso 4** se cruzan. WFM considera que el agente es adherente, si él/ ella es adherente en todos los canales y adherente al estado agregado.

El algoritmo de varios canales también llega a una conclusión booleana; es decir, el agente es adherente o no adherente. Sin embargo, para ser adherente el agente debe ser adherente en cada canal, en el que él/ella está programado o, para el cual él/ella recibe un estado en tiempo real. Además, si el agente está programado en los estados no relacionados con canales, él/ella también debe ser adherente para esos estados. Véase el ejemplo en **Utilizar caso: Adherencia de varios canales**.

Utilizar caso: Adherencia de varios canales

Esta característica Utilizar caso se basa en la configuración del grupo de estado del programa en **Utilizar caso: Seguimiento de la adherencia de múltiples canales**.

Resumen	Estados en tiempo real	Estados programados	Adherencia
El agente está trabajando con voz únicamente, pero está programado para e-mail y voz.	Estado del agente: CallInbound E-mail DN: NoListo DN 2323: CallInbound	Actividad de e-mail, actividad de voz	No adherente
El agente está trabajando con e-mail y voz, pero está programado solo para e-mail.	Estado del agente: CallInbound E-mail DN: WaitForNextCall DN 2323: CallInbound	Actividad de e-mail	No adherente
El agente está en período de receso.	Estado del agente: NoListo E-mail DN: NoListo DN 2323: NoListo	Receso	Adherente

Cálculo de conteo de agentes

WFM calcula el conteo de agentes para las actividades de esta manera: Si la actividad pertenece a un grupo del estado del programa relacionado con el canal, se cuenta al agente para la actividad, solo si él/ ella cumple con las normas de adherencia de ese canal. Además, si un agente no es

adherente de forma general, pero es adherente para un canal, se agrega el agente al recuento de agentes para las actividades de ese canal.