



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

Importar

Importar

Workforce Management (WFM) recopila datos históricos automáticamente.

Otra opción consiste en importar manualmente los datos históricos en forma regular. Por ejemplo, es posible que tenga una nueva instalación de Genesys WFM y desee importar los datos históricos recopilados previamente.

Sugerencia

Puede exportar pronósticos, utilizando WFM y los datos históricos recopilados por WFM.

Acceder y editar esta vista

solo los usuarios que tengan los derechos de seguridad para editar datos históricos y/o publicar en el pronóstico maestro pueden acceder a la vista Pronóstico > Importar.

El formato es importante

Utilice el mismo separador de columna en el asistente **Importar** que se utiliza en el archivo .CSV. En el asistente **Importar**, el separador de columna está predeterminado y definido con la configuración regional actual. Si está importando archivos .CSV archivos que contienen datos cuyo formato lo define un valor de configuración regional diferente, y el separador de columnas en este archivo es diferente del separador predeterminado, cambie el separador de columna en el asistente **Importar** para que coincida con el separador que utiliza el archivo .CSV.

Puede importar más de un tipo de datos a un solo archivo.

Sugerencia

Cuando exporte datos históricos, asegúrese de conservar el formato de los archivos exportados. el importador de datos requiere que los archivos exportados tengan el formato .CSV.

Los archivos de datos deben:

- tener formato de acuerdo con las configuraciones regionales.
- utilizar intervalos de tiempo (diarios) de 15 minutos, 30 minutos, 60 minutos o 24 horas. (Si está

Importar

importando datos al pronóstico maestro, utilice únicamente una granularidad diaria de 15 minutos).

- estar ordenados en orden ascendente por fecha.

El módulo **Importación de datos** importa los datos siguientes en WFM:

Pronóstico maestro	Datos históricos
Datos del Volumen de interacciones	Datos del Volumen de interacciones histórico
Datos de AHT	Datos de AHT históricos
Datos de Personal calculado (en horas-persona o FTE)	
Datos de Personal requerido (en horas-persona o FTE)	

Sugerencia

WFM exporta datos como, por ejemplo, pronósticos de **Volumen de interacciones** o **AHT**, pronósticos de **personal**, pronósticos de **volúmenes de interacciones históricos** y **AHT histórico** a través del informe **Pronóstico** utilizando el formato compatible con .CSV.