



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

Vista Volúmenes del pronóstico maestro

Vista Volúmenes del pronóstico maestro

Utilice la vista **Volúmenes** del para mostrar los **Volúmenes de interacciones** y el **AHT** del **Pronóstico maestro**. Haga clic en la imagen de la barra de herramientas para ver la [descripción de los botones](#).



Esta vista proporciona [controles de selección de fecha](#) estándar y una cuadrícula que muestra las estadísticas de los días o los intervalos de tiempo.

Las siguientes secciones cubren:

- [Mostrar la vista Volúmenes](#).
- [Establecer las propiedades de visualización de los datos y el rango de fechas](#).
- [Leer datos](#).
- [Limpiar y usar actividades de múltiples centros](#).

Mostrar la vista Volúmenes

Para mostrar la vista **Volúmenes**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico**.
2. En el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico maestro**.
3. En el menú **Pronóstico maestro** de la barra de herramientas, seleccione **Volúmenes**.
4. En el árbol **Objetos**, seleccione una **actividad**, **actividad de múltiples centros**, **Centro**, **Unidad de negocio** o **Empresa**.

La vista muestra un gráfico sobre una tabla, cada una con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos del gráfico y la tabla.

Establecer las propiedades de visualización de los datos y el Rango de fechas

Utilice los controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:

- **Lista desplegable *Período***—Cambiar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año, Mes, Semana** o **Período de planificación**. Si selecciona **Semana**, puede ajustar aun más el rango de tiempo de cada fila al seleccionar 15, 30 o 60 (minutos) de la lista desplegable **Granularidad**.
- **Lista desplegable *Mostrar estadísticas***—Especifica qué datos se muestran en el gráfico y en la tabla al seleccionar entre estas opciones: **Volumen de interacciones, AHT, Volumen de interacciones y AHT**.
- **Casillas de verificación *Mostrar columnas***—Muestran (u ocultan) columnas de datos en la tabla seleccionando o limpiando las casillas de verificación **Volumen, % de volumen y AHT**.
- Utilice los **controles de selección de fecha** estándar (parte superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del **Pronóstico maestro**.

Leer los datos

La tabla proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

| | |
|--------------------------|---|
| Semana/Intervalo | Identifica el rango de fechas o intervalos en esta fila. (La etiqueta y el contenido de la columna dependen del rango de fechas y la granularidad que haya seleccionado anteriormente). |
| [Días o Fechas] | Si selecciona el rango de fechas Mes , cada grupo de columnas muestra las estadísticas para un día completo. Si selecciona el rango de fechas Semana , cada grupo de columnas indica una fecha, la fila superior muestra los totales del día y cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo de tiempo en esa fecha. (La duración de los intervalos depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente). |
| IV | Muestra el volumen de interacciones pronosticado para cada día o intervalo. |
| % de IV | Muestra el porcentaje del volumen de interacciones totales del día para esta fila. |
| AHT | Muestra el tiempo promedio por llamada. |
| Totales semanales | Si selecciona el rango de fechas Mes , estas columnas muestran los totales o promedios semanales para las estadísticas IV, % de IV y AHT . |

Opciones de limpieza y cálculo

Elija estos comandos en el menú **Acciones** o seleccione sus iconos de la barra de herramientas:

| Icono | Nombre | Descripción |
|---|---|---|
|  | <p>Limpiar</p> | <p>Abre la ventana Limpiar el pronóstico maestro, donde puede eliminar información del Pronóstico maestro para las fechas y actividades seleccionadas.</p> |
|  | <p>Utilizar actividades de múltiples centros</p> | <p>Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o una Empresa en el árbol Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p> |