

GENESYS

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 Alertas de rendimiento

7/27/2025

Vista Alertas de rendimiento

La vista Alertas de Rendimiento se usa para configurar notificaciones de alertas visuales para un rendimiento inaceptable.

La función Alertas utiliza los datos del Pronóstico maestro y del programa como referencia para determinar si los resultados de rendimiento son aceptables.

Si se violan los límites de rendimiento definidos por el usuario (por ejemplo, si se registra un número demasiado alto de interacciones abandonadas o si los niveles de servicio caen demasiado), la vista Supervisor mostrará un mensaje de Alerta para notificar a los administradores del centro que puede ser necesario tomar acciones.

Para configurar alertas:

- En el árbol Módulos, seleccione **Rendimiento** > Alertas. Aparece la vista Alertas. Si cambia a esta vista desde otra vista Rendimiento, esta retendrá la selección que haya realizado en el árbol Objetos. A la derecha, la tabla **Desviación** se actualiza con los valores de configuración que se hayan configurado para este selección.
- Para establecer una alerta en una unidad de negocio, centro o actividad diferente, selecciónela en el árbol Objetos.
 Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y expandir centros para mostrar sus actividades. Si realiza una nueva selección, la tabla **Desviación** se actualiza para que coincida.
- En la tabla Desviación, seleccione la casilla de verificación Alertas ubicada al lado de cada nombre de estadística para la que desea una alerta. Borre la marca de la casilla de verificación de las estadísticas que no requieren alertas.
- 4. Establezca la desviación Mínima (%) y Máxima (%) que se permite para cada estadística cuya casilla de verificación esté seleccionada. Para establecer estos límites, haga clic y escriba en las columnas apropiadas. Estos límites definen la variación más allá de la cual se debe mostrar una alerta. Por ejemplo, supongamos que se establece 3.0 como el nivel de desviación Mínimo (%) para Tiempo promedio por llamada, y 5.0 (%) como el nivel Máximo (%). En este caso, aparecerá una alerta cuando el Tiempo promedio por llamada (AHT) supere el límite inferior del 3 por ciento o el límite superior del 5 por ciento, el número establecido en el pronóstico.
- 5. Haga clic en **Aplicar**. (O, para descartar sus cambios, haga clic en **Cancelar**.)
- Si lo desea, configure alertas para otras unidades de negocio, grupos de actividades, centros o actividades.
 Puede repetir los Pasos del 2 al 5 para todas las selecciones del árbol Objetos que desee. Si realiza una nueva selección sin antes hacer clic en Aplicar, aparece un cuadro de diálogo para indicarle que debe guardar sus cambios (Sí), descartarlos (No), o seguir trabajando con la misma selección (Cancelar).
- 7. Para salir de la vista Alertas, seleccione una vista diferente en el árbol Objetos.