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

SBW: Especificar objetivos de nivel de servicio

7/26/2025

SBW: Especificar objetivos de nivel de servicio

Utilice la pantalla **Especificar objetivos de nivel de servicio** en el **Asistente de generación de personal** (SBW) para definir objetivos de nivel de servicio cuando genere volúmenes de personal para una actividad inmediata.

1. Seleccione las casillas de verificación de una o más de las opciones siguientes:
   - **Utilizar tiempo promedio estimado para abandonar (seg).**—Este no es un objetivo de servicio. Es un parámetro que ayuda a definir el modelo de sistema de colas de espera utilizado internamente por WFM al generar los requisitos de personal. El valor que se configure aquí debe representar el tiempo promedio que las personas que llaman esperan antes de abandonar la llamada.
   - **Utilizar objetivo de nivel de servicio**—Puede especificar que desea que se responda a un porcentaje específico de llamadas en un número específico de segundos. Por ejemplo, al generar un pronóstico de personal, puede especificar que el 80% de las llamadas se deben responder en 20 segundos.
   - **Utilice el objetivo de velocidad de respuesta promedio**—**ASA (seg).**.
   - **Utilice los objetivos de ocupación**—**Tasa de ocupación máxima (%)**. Tiempo total durante el cual el agente realiza realmente trabajo de actividad como porcentaje del total de tiempo que el agente está disponible para trabajo de actividad. Por ejemplo, supongamos que un agente tiene un turno de 8 am a 5 pm, con un almuerzo de 30 minutos y dos recesos para descansar de 15 minutos. Aunque la duración total del turno del agente es de 9 horas, el tiempo total que el agente está realmente disponible para trabajar es de 8 horas, después de restar el receso para comer y los recesos para descansar.
   - **Utilice el objetivo de interacciones abandonadas**—**Porcentaje máximo de interacciones abandonadas (%)**.
2. Ingrese valores para cada objetivo que haya seleccionado.

> **Sugerencia**
>
> Cuando selecciona la casilla de verificación de un objetivo, habilita los cuadros de texto de estos niveles objetivo.

3. Si desea cargar una plantilla existente para especificar los niveles de servicio de un objetivo, seleccione **Utilizar datos de plantilla** y luego haga clic en **Cargar plantilla**.
   Es recomendable utilizar una plantilla si los valores del objetivo son diferentes para los diferentes intervalos de tiempo. En caso contrario, WFM utilizará el valor individual que configure y lo aplicará en todas las horas abiertas de la actividad.
4. Haga clic en **Finalizar**.
   WFM Web calcula los volúmenes de personal y los muestra en la vista Personal. Aparece un mensaje de error si WFM Web no puede concluir el cálculo.

Sugerencia

Para ver el efecto de otros valores, utilice la ventana What-If en el módulo **Rendimiento**.