



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

[Configurar estadísticas para actividades](#)

Configurar estadísticas para actividades

Utilice el panel **Estadísticas de actividades** para asociar las estadísticas de Stat Server con las actividades seleccionadas. Al definir una estadística, le indica a WFM qué estadísticas y qué objetos supervisar para cada actividad. Las estadísticas de actividades en múltiples centros se definen de la misma manera que se definen las estadísticas de actividades regulares.

Algunas actividades pueden requerir múltiples definiciones de estadísticas, por ejemplo, para cada cola o grupo que realiza esta actividad.

Agregar y **eliminar** estadísticas para actividades utilizando los procedimientos de este tema.

Adición de Estadísticas a las Actividades

Para añadir estadísticas a una actividad:

1. Seleccione el centro que contiene las actividades que desea asociar con estadísticas.
2. En el panel **Propiedades de las actividades**, seleccione **Estadísticas**.
3. En el panel **Estadísticas de la actividad**, haga clic en **Agregar información de estadísticas a la actividad** .
4. En el panel **Tipo de estadística**, configure las estadísticas. Véase [Configuración de estadísticas recomendada](#).

Importante

El panel **Estadísticas** muestra diferentes estadísticas, dependiendo de la combinación de **Tipo/Objeto** que elija. Los tipos de estadísticas están predefinidos y no todos los tipos de estadísticas se aplican a todos los tipos de actividad.

Las actividades del personal fijo no utilizan estadísticas. Por lo tanto, si selecciona una actividad del tipo **Trabajo de personal fijo**, el panel **Estadísticas** no se muestra.

Después de seleccionar el **tipo** y el **objeto**, se habilitan las listas desplegables y puede elegir estadísticas de la lista. Para obtener una descripción de todos los **tipos**, **objetos**, **estadísticas** y **filtros**, consulte [Propiedades de las estadísticas](#).

5. Seleccione un **filtro**, si es necesario.
Los filtros se utilizan en los centros de contacto de múltiples habilidades para especificar mejor el objeto que se supervisará.
6. Seleccione el(los) **Rango(s) de tiempo para estadísticas de calidad de servicio**. Puede seleccionar uno o dos rangos de tiempo.
7. Marque la casilla de verificación **Modo de configuración flexible**, si es necesario.

Sugerencia

Esta opción no está disponible para las estadísticas de volumen de abandonos.

8. Marque la casilla de verificación **Usar como promedio**, si es necesario.
9. Haga clic en **Aplicar** .
10. Después de que aparezca la estadística en el panel **Estadísticas de las actividades**, haga clic en Guardar ahora . La estadística seleccionada ya está asociada con la actividad.
11. Para agregar estadísticas adicionales a esta misma actividad, haga clic en **Agregar información de estadísticas a la actividad**  y continúe con los pasos 3-7 del procedimiento.

Configuración de Estadísticas Recomendada

Los nombres de las **Opciones de estadísticas** que aparecen en esta tabla son nombres sugeridos. Utilice el Configuration Manager para abrir la aplicación Stat Server, donde podrá establecer los nombres de estas opciones y los valores para sus objetos.

Tipos de estadísticas	Opciones de estadísticas	Objetos disponibles
Volumen de interacciones	NúmTotalLlamadasEntrantes (o WFMNúmTotalLlamadasEntrantes)	Cola de espera, Cola de espera de interacción, Punto de ruteo, Grupo de Colas de espera, Grupo de Puntos de ruteo
Volumen de abandono	NúmTotalLlamadasAband (o WFMTotalNumberCallsAband), TotalNumberShortAbandons, TimeRange	Cola de espera, Cola de espera de interacción, Punto de ruteo, Grupo de Colas de espera, Grupo de Puntos de ruteo
Calidad del servicio	ServiceFactor1 (o WFMServiceFactor1), AverTimeBeforeAnswering (o WFM AVerTimeBeforeAnswering), TotalNumberCallsDistrib (o WFMTotalNumberCallsDistrib)	Cola de espera, Cola de espera de interacción, Punto de ruteo, Grupo de Colas de espera, Grupo de Puntos de ruteo
Tiempo de manejo	TotalNumberCallsHandled (o WFMTotalNumberCallsHandled), TiempoManejoTotal (o WFMTotalHandleTime)	Grupo de agentes, Grupo de puestos
Acumulación de actividades	EmailsWaitingInQueue (o WFMEmailsWaitingInQueue)	Cola de espera, Cola de espera de interacción, Punto de ruteo, Grupo de Colas de espera, Grupo

Tipos de estadísticas	Opciones de estadísticas	Objetos disponibles
		de Puntos de ruteo

Sugerencia

Las estadísticas para colas de espera de interacción multimedia dependen del tipo de interacción (por ejemplo, los tipos de e-mail, chat, acumulación y soportes abiertos tendrán diferentes estadísticas). Para una lista completa de estadísticas y categorías de la estadística, véase la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

Eliminar estadísticas de las actividades

Para editar las estadísticas asociadas con una actividad:

1. En el panel **Estadísticas de actividades**, seleccione la estadística que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar información de estadísticas de la actividad** .
3. Cuando aparezca el cuadro de diálogo **Confirmación**, haga clic en **Sí** para continuar o en **No** para cancelar la acción.
4. Haga clic en **Guardar ahora** .