



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

Propiedades de las estadísticas

Propiedades de las estadísticas

Estadísticas—Las estadísticas de Stat Server que asociará con una actividad o actividad de múltiples centros.

Tipo—El tipo de objeto que se supervisará.

- **Volumen de interacciones**—Define cómo recuperar el número de interacciones que llegan al centro de contacto para cada actividad. Se utiliza para actividades Inmediatas y Pospuestas.
- **Volumen de abandonos**—Describe el número de interacciones abandonadas del centro de contacto para cada actividad. Se utiliza para actividades Inmediatas.
- **Calidad de servicio**—Se utiliza para comparar los valores reales con los objetivos de servicio proyectados en el programa para cada actividad. Incluye estadísticas que realizan seguimiento al nivel de servicio y al tiempo promedio de respuesta (ASA). Se utiliza para actividades Inmediatas.
- **Tiempo por llamada**—Se hace seguimiento para cada actividad y se compara con los objetivos de tiempo por interacción definidos en el pronóstico. Se utiliza para actividades Inmediatas y Pospuestas.
- **Acumulación**—Rastrea el número de interacciones entrantes en la cola que esperan procesamiento y aún no se han distribuido a los agentes. Sólo se utiliza para Actividades diferidas.

Objeto—La Cola de espera, Cola de interacción, Punto de ruteo, Grupo de colas de espera, Grupo de puntos de ruteo, Grupo de agentes o Grupo de puestos que se supervisarán.

- **Cola de espera**—Todos los DN de la cola ACD y tipos de Cola virtual del centro.
- **Objetos de interacción**— Objetos de script del tipo de cola de espera de interacción.
- **Punto de ruteo**—Todos los DN de la cola de ruteo y los tipos de punto de ruteo virtual del centro.
- **Grupo de cola**—Todos los grupos DN del tipo de cola ACD en el centro.
- **Grupo de puntos de ruteo**—Todos los grupos DN del tipo de puntos de ruteo en el centro.
- **Grupo de agentes**—Todos los grupos de DN del tipo de agente en el centro.
- **Grupo de puestos**—Todos los grupos DN del tipo de puesto en el centro.

Filtros—Valores opcionales que definen las interacciones manejadas por el objeto de manera más precisa. Se utilizan en los centros de contacto con agentes de múltiples habilidades. En la mayoría de los casos, los filtros requieren la instalación de Universal Routing Server (URS) de Genesys.

Modo de configuración flexible

El panel **Estadísticas** de **Propiedades de las estadísticas** incluye un valor **Modo de configuración flexible** para ciertos Tipos (tales como, Calidad de servicio, Tiempo por llamada, Volumen de interacciones y Acumulación de actividades). Cuando está habilitado, es compatible con los valores de configuración de una versión anterior de WFM o para especificar solicitudes de

estadísticas más complejas.

En el modo de configuración flexible, si selecciona Volumen de interacciones, Tiempo por llamada o Acumulación de actividades, todos los tipos de objeto están disponibles y no solamente aquellos que se muestra en **Configuración de estadísticas recomendada**. Es decir, puede seleccionar objetos de los tipos Cola de espera, Cola de espera de interacción, Puntos de ruteo, Grupos de colas, Grupos de puntos de ruteo, Grupos de agentes o grupos de lugares.

Si selecciona Calidad de servicio mientras se encuentra en el modo de configuración flexible, puede seleccionar estadísticas para obtener la velocidad de respuestas promedio en solitario.

Si no se encuentra en el modo de configuración Flexible, debe seleccionar una de estas combinaciones:

- Factor de servicio, Interacciones distribuidas y rango de tiempo
- Interacciones distribuidas y Velocidad de respuesta promedio
- Factor de servicio, Interacciones distribuidas, Velocidad de respuesta promedio y Rango de tiempo.

Las estadísticas que se configuran utilizando el valor de configuración **Modo de configuración flexible** en la lista **Estadísticas** con un icono de signo de exclamación al lado.

Importante

Si selecciona la casilla de verificación **Modo de configuración flexible** pero no configura ninguno de los valores adicionales que esta selección habilita, la estadística se tratará como si la casilla de verificación **Modo de configuración flexible** estuviera en blanco. No aparece un icono de signo de exclamación al lado de la estadística en la lista **Estadísticas** y cuando usted edita la estadística, la casilla de verificación **Modo de configuración flexible** no está seleccionada.

Usar como promedio

También en el panel **Estadísticas** de las propiedades **Estadísticas**, el valor de configuración **Usar como promedio** le indica al WFM que registre valores promedio. Úselo sólo para los tipos de estadísticas Calidad de Servicio y Tiempo de Manejo.

Por ejemplo, las estadísticas regulares de Tiempo por llamada proporcionan el tiempo total por llamada, un número que luego se divide entre el número de interacciones manejadas para producir el valor que utiliza WFM. Si selecciona **Usar como promedio**, WFM simplemente registra el total de tiempo por llamada y no divide ese valor entre el número de interacciones.

Importante

Puede aplicar **Usar como promedio** solo una vez por actividad para cada tipo de

estadística.