



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

VBW: Seleccionar plantillas

VBW: Seleccionar plantillas

Utilice las pantallas que se describen a continuación para incorporar plantillas en su escenario de pronóstico de volúmenes. El Asistente de generación de volúmenes (VBW) ofrece la opción de utilizar los siguientes tipos de plantilla:

- Plantillas de volumen de interacciones
- Plantillas de tiempo promedio por llamada
- Plantillas de superposición de volúmenes de interacciones
- Plantillas de superposición de tiempo promedio por llamada

Las siguientes secciones explican las diferentes plantillas de pronóstico:

Plantillas de volumen de interacciones

La pantalla **Plantillas de carga de pronósticos de volúmenes de interacciones** se abre si ha seleccionado lo siguiente en la pantalla **Seleccionar método de generación de datos**:

Pronóstico = Volumen de interacciones y AHT o volumen de interacciones.

Métodos = Basados en plantilla.

1. Seleccione una plantilla en la lista **Plantillas** en el lado izquierdo.
2. Seleccione las **Fechas de inicio** y **Fechas de finalización** para la plantilla.
3. Seleccione las casillas de los días de la semana para indicar cuándo se debe aplicar la plantilla.
4. Haga clic en el botón >>>.
Si cambia de parecer, haga clic en el botón <<<.
5. Si el tipo de Pronóstico fue **Volumen de interacciones y AHT**, haga clic en **Siguiente**.
Se abre la pantalla **Cargar plantilla de pronóstico de tiempo promedio por llamada** y debe completar esa pantalla.

Sugerencia

Si el tipo de Pronóstico fue **Volumen de interacciones**, el botón **Finalizar** se habilita.

6. Haga clic en **Finalizar**.
WFM genera el pronóstico de volúmenes y vuelve a aparecer la vista **Volúmenes del escenario**, mostrando los resultados.

Un mensaje de error aparece si WFM Web no puede concluir el cálculo (por ejemplo, si la información

histórica contiene muy pocos intervalos para cubrir las horas de actividad del escenario). Esto se aplica a todos los tipos de plantilla explicados en este tema.

Plantillas de Tiempo promedio por llamada (AHT)

La pantalla **Plantilla de carga de pronóstico de tiempo promedio por llamada** se abre si ha seleccionado lo siguiente en la [pantalla Seleccionar método de generación de datos](#):

Pronóstico = AHT o Volumen de interacciones y AHT. (Si se selecciona Volumen de interacciones y AHT, la ventana aparece después de hacer clic en Siguiendo en la pantalla Cargar plantillas de pronóstico de volumen de interacciones que se muestra arriba).

Métodos = Basados en plantilla.

A excepción del título y el contenido de la lista de plantillas, la pantalla se muestra idéntica a la pantalla **Cargar plantillas de pronóstico de volumen de interacciones**.

1. Seleccione una plantilla en la lista **Plantillas** en el lado izquierdo.
2. Seleccione **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** para la plantilla.
3. Seleccione las casillas de los días de la semana para indicar cuándo se debe aplicar la plantilla.
4. Haga clic en el >>> botón.
Si cambia de parecer, haga clic en el <<< botón.
5. Haga clic en **Finalizar**.
WFM genera el pronóstico de volúmenes y vuelve a aparecer la vista **Volúmenes del escenario**, mostrando los resultados.

Plantillas de superposición de volúmenes de interacciones

Suponga que hay datos incorrectos en el historial de datos. Una manera de compensar esto es crear una plantilla de superposición.

La pantalla **Cargar plantillas de pronóstico de superposición de volumen de interacciones** se abre si ha seleccionado **Utilizar plantilla de superposición** en la [pantalla Datos históricos](#) y previamente ha seleccionado lo siguiente en la [pantalla Seleccionar método de generación de datos](#):

Pronóstico = Volumen de interacciones y AHT o volumen de interacciones.

Métodos = Copiar datos históricos, motor experto en promedios o motor de modelaje universal.

Excepto por las casillas de verificación del título, el contenido de la lista de plantillas y del día de la semana, la pantalla se ve igual que la pantalla **Cargar plantillas de pronóstico del volumen de interacciones**.

1. Seleccione una plantilla de superposición en la lista **Plantillas** en el lado derecho.

2. Seleccione la **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** para la plantilla de superposición.
3. Haga clic en el botón >>>.
Si cambia de parecer, haga clic en el botón <<<.
4. Si el tipo de Pronóstico fue **Volumen de interacciones y AHT**, haga clic en **Siguiente**.
Se abre la pantalla **Cargar plantilla de superposición de tiempo promedio por llamada** (descrita a continuación) y deberá completar esta pantalla.

Sugerencia

Si el tipo de Pronóstico fue **Volumen de interacciones**, el botón **Finalizar** se habilita.

5. Haga clic en **Finalizar**.
WFM genera el pronóstico de volúmenes y vuelve a aparecer la vista Volúmenes del escenario, mostrando los resultados.

Plantillas de superposición de pronóstico de tiempo promedio por llamada

La pantalla **Cargar plantillas de superposición de pronóstico de tiempo promedio por llamada** se abre si ha seleccionado **Utilizar plantilla de superposición** en la **Pantalla de datos históricos** y previamente ha seleccionado lo siguiente en la **pantalla Seleccionar método de generación de datos**:

Pronóstico = AHT o Volumen de interacciones y AHT. (Si se selecciona volumen de interacciones y AHT, la pantalla aparece después de hacer clic en Siguiente en la pantalla Cargar plantillas de pronóstico de superposición de volúmenes de interacciones).

Métodos = Copiar datos históricos, motor experto en promedios o motor de modelaje universal.

Excepto por las casillas de verificación del título, el contenido de la lista de plantillas y del día de la semana, la pantalla se ve igual que la pantalla **Cargar plantillas de pronóstico del volumen de interacciones**.

1. Seleccione una plantilla de superposición en la lista **Plantillas** en el lado derecho.
2. Seleccione la **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** para la plantilla de superposición.
3. Seleccione las casillas de los días de la semana para indicar cuándo se debe aplicar la plantilla de superposición.
4. Haga clic en **Finalizar**.
WFM genera el pronóstico de volúmenes y vuelve a aparecer la vista **Volúmenes del escenario**, mostrando los resultados.