



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

Ventana What-if

Ventana What-if

La ventana What-If se utiliza para **analizar inmediatamente** de qué manera los cambios en algunas estadísticas podrían afectar a otros factores.

Para abrir la ventana What-If:

1. Seleccione una actividad en el módulo **Rendimiento de un día**.
2. Seleccione un intervalo en la cuadrícula de datos.
3. Haga clic en el botón **What if** de la barra de herramientas **Acciones**.

Una vez abierta la ventana, puede cambiar determinados valores que aparecen en la ventana para efectuar cálculos del tipo What-if.

Las estadísticas presentadas en la ventana **What-If** son las siguientes (estas estadísticas están presentes en todas las vistas y se describen por completo en las **Generalidades acerca del rendimiento**):

- Volumen de interacciones
- AHT
- Interacciones abandonadas
- Nivel de servicio
- Nivel de servicio aplazado
- Cola real
- ASA
- Cobertura
- Personal requerido
- Variación
- Conteo de agentes

Volumen de interacciones	El valor inicial es el volumen de interacciones pronosticado que se toma del Pronóstico maestro . Introduzca un valor mayor que cero.
AHT (Tiempo promedio por llamada)	El valor inicial es el AHT pronosticado que se toma del Pronóstico maestro . Introduzca un valor mayor que cero.
Interacciones abandonadas (porcentaje)	El valor inicial es el porcentaje de llamadas abandonadas programado. Introduzca un valor mayor que 0 y menor que 100. Si no introduce un valor, el porcentaje de celdas abandonadas no se incluye en el cálculo What-if.

Nivel de servicio (porcentaje)	El valor inicial es el porcentaje de valor de servicio programado. Introduzca un valor mayor que 0 y menor que 100. Si no introduce un valor, el nivel de servicio no se incluye en el cálculo what-if.
ASA (Velocidad de respuesta promedio)	El valor inicial es la velocidad de respuesta promedio programada. Introduzca un valor mayor que cero. Si no introduce una valor, la ASA no se incluye en el cálculo what-if.
Cobertura (anteriormente Personal programado)	El valor inicial es la cobertura programada. Introduzca un valor mayor que cero.
Tiempo de servicio (seg.)	Tomado del Pronóstico maestro. Configurado en Asistente de generación de personal .
Tiempo promedio para el abandono (seg.)	Tomado del Pronóstico maestro. Configurado en Asistente de generación de personal .
Tiempo ocupado indirectamente (%)	Tomado del Pronóstico maestro. Configurado en Asistente de generación de personal .
Ocupación máxima (%)	Tomado del Pronóstico maestro. Configurado en Asistente de generación de personal .

La ventana también muestra los siguientes parámetros de su pronóstico si se ha generado un pronóstico (de otro modo, estos indicadores aparecen vacíos):

- Tiempo de servicio
- Tiempo promedio para abandonar interacción
- Tiempo ocupado indirectamente
- Ocupación máxima

Para calcular escenarios what-if, debe tener los siguientes datos:

- Los valores de pronóstico publicados para volumen de interacciones y AHT (que inicializan los dos primeros campos de la ventana), abandonos, nivel de servicio, ASA, tiempo ocupado indirectamente y ocupación máxima.
- Un programa publicado que permita efectuar cálculos de idoneidad del personal (Este inicia el campo Cobertura de la ventana).

Cálculo de escenarios what-if

Los escenarios what-if se pueden calcular para el grupo de estadísticas de nivel de servicio (Llamadas abandonadas, Nivel de servicio y Velocidad de respuesta promedio) o para el nivel de cobertura.

Cálculo de Llamadas abandonadas, Nivel de servicio y Velocidad de respuesta promedio

1. Introduzca valores en los cuadros de texto **Volumen de interacciones** y **AHT**.
2. Introduzca valores en el cuadro de texto **Cobertura**.
Para que los cálculos sean acertados, introduzca valores en todos estos cuadros de texto.
3. Haga clic en el botón **Calcular** ubicado a un lado del cuadro de texto de **Nivel de servicio**.

La ventana muestra el efecto esperado de sus cambios sobre las Llamadas abandonadas, el Nivel de servicio y la ASA. Si un cuadro está vacío, significa que no hay datos para una estadística adecuada para ese intervalo.

Cálculo de los escenarios de cobertura

1. Introduzca valores en los cuadros de texto **Volumen de interacciones** y/o **AHT**.
2. Introduzca valores en los cuadros de texto **Llamadas abandonadas**, **Nivel de servicio** y/o **ASA**. Para obtener cálculos acertados, introduzca un valor por lo menos en uno de estos cuadros de texto.
3. Haga clic en el botón **Calcular** ubicado al lado del cuadro de texto **Cobertura**.

La ventana muestra el efecto esperado de sus cambios sobre la Cobertura.

Cierre de la ventana What-if

Cuando haya completado sus cálculos, haga clic en **Cerrar**.