



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 Supervisor Help

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Ayuda de Workforce Management 8.5 Supervisor	3
Generalidades	5
Introducción	8
Cómo iniciar y cerrar sesión	10
Controles comunes en la interfaz de usuario	17
Pronósticos	21
Escenarios	25
Volúmenes en escenarios	45
Cómo generar volúmenes	57
Cómo ajustar y dividir volúmenes	74
Personal en escenarios	85
Cómo generar personal	99
Métodos de personal requerido y dividido	110
Reducción en escenarios	116
Cómo gestionar datos de reducción	128
Plantillas	134
Cómo administrar plantillas	142
Sobreposiciones	157
Cómo administrar sobreposiciones y eventos	170
Tareas comunes de pronóstico	188
Pronóstico maestro	198

Ayuda de Workforce Management 8.5 Supervisor

Bienvenido a la Ayuda de Workforce Management (WFM) Supervisor. Utilice esta página para ir directamente a la información que necesita o use el índice para recorrer por cada una de las características y funciones de la interfaz Supervisor de WFM.

Sugerencia

Esta ayuda describe la interfaz más reciente para el módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está utilizando la interfaz Supervisor clásica y ha llegado a esta página por accidente, consulte la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), que describe el [módulo Pronóstico](#) clásico y todos los demás módulos de WFM Web.

Recorra la interfaz Pronóstico de WFM más reciente

Link to video

Haga un recorrido en video por las características y controles de la interfaz Pronóstico de WFM más reciente.

Introducción

Aprenda a navegar por WFM Web, iniciar y cerrar sesión, y sobre sus controles y configuraciones.

[WFM Web: Lo que debería saber](#)

[Cómo iniciar y cerrar sesión](#)

[Controles comunes en la interfaz de](#)

Escenarios de pronósticos

Cree escenarios de pronóstico, genere volúmenes, personal y publique pronósticos.

[Acerca de Escenarios de pronósticos](#)

[Volúmenes en escenarios](#)

[Personal en escenarios](#)

Sobreposiciones, eventos y plantillas de pronóstico

Cree sobreposiciones, eventos de sobreposiciones y plantillas en los pronósticos.

[Sobreposiciones](#)

[Eventos de sobreposición](#)

[Plantillas](#)

Pronóstico maestro

Consulte los datos de volúmenes, de personal y de reducción del pronóstico maestro.

[Acerca del pronóstico maestro](#)

[Volúmenes en el pronóstico maestro](#)

[Personal en el pronóstico maestro](#)

[Reducción en el pronóstico maestro](#)

Generalidades

Sugerencia

Esta página es una descripción general de la nueva interfaz del módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está utilizando la interfaz Supervisor clásica y ha llegado a esta página por accidente, consulte la página [Generalidades](#) en la *Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors (Classic)*, que describe todos los módulos, incluido el [módulo Pronóstico clásico](#).

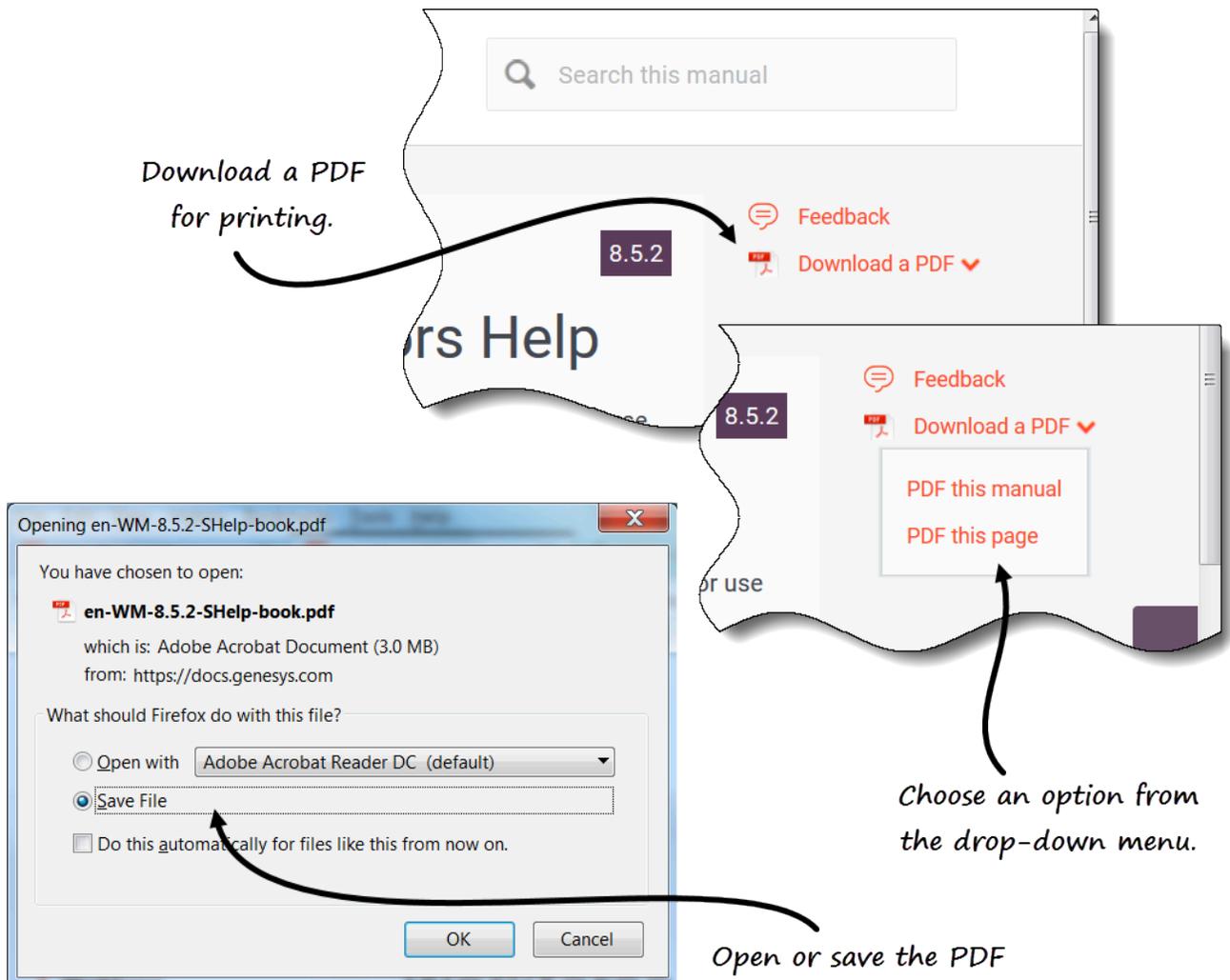
Esta ayuda brinda una guía completa de las características y funciones de la más reciente interfaz Pronóstico de Supervisor de WFM. Adicionalmente a esta información, la ayuda ofrece cierta orientación general sobre el uso de exploradores web. Si necesita más ayuda acerca del uso de su explorador web, consulte el sistema de ayuda del explorador.

Temas de la ayuda para supervisores

Los siguientes enlaces rojos subrayados lo llevarán directamente a un tema. Los enlaces están disponibles en toda la Ayuda a supervisores para proporcionar fácil acceso a la información.

Introducción	Explica algunos conceptos básicos de WFM Web, como las funciones de seguridad, accesibilidad, limitaciones en los navegadores, configuración del reloj, dónde encontrar un glosario de términos y enlaces a información sobre otros módulos de WFM Supervisors. Los subtemas incluyen iniciar y cerrar sesión en WFM y una descripción de los controles comunes en la interfaz.
Módulo Pronóstico	Explica cómo realizar predicciones de carga de trabajo y personal para una o más sedes.

Cómo imprimir esta ayuda en línea



Si prefiere imprimir la Ayuda en lugar de leerla en línea, complete los pasos siguientes:

1. En la sección superior derecha de la página, haga clic en **Descargar PDF**.
2. En el menú desplegable, seleccione una de las dos opciones:
 - **Descargar el PDF de este manual**
 - **Descargar el PDF de esta página**
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Abrir con** para seleccionar la aplicación, con la cual desea ver e imprimir la Ayuda (recomendamos usar Adobe Acrobat v. 9).
 - **Guardar archivo** para guardar la Ayuda en una carpeta en su computadora.
4. Al finalizar la descarga, abra y vea el archivo en su computadora sin conexión o navegue hasta la

carpeta donde guardó el archivo .pdf y utilice la función **Imprimir** de su aplicación para imprimir el archivo.

Introducción

Sugerencia

Esta página describe la nueva interfaz del módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está utilizando la interfaz Supervisor (clásica) y ha llegado a esta página por accidente, consulte la página [Introducción](#) en la *Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors (Classic)*, que describe todos los módulos, incluido el [módulo Pronóstico clásico](#).

Los supervisores de la sede pueden usar un navegador web para iniciar sesión en WFM Web for Supervisors y pronosticar los requisitos de personal, según los objetivos del servicio y los datos históricos.

Características de seguridad

WFM Web incluye características de seguridad que evitan el acceso no autorizado a la información. Puede ver y hacer cambios solo en aquellos módulos (unidades de negocios o sedes) a los cuales tiene acceso de seguridad. No puede acceder a otros módulos u objetos.

Cómo usar múltiples ventanas del navegador

Si está usando Mozilla Firefox, Genesys recomienda no ejecutar WFM Web en más de una ventana del explorador en la misma estación de trabajo, debido a que esta práctica puede hacer que la aplicación se comporte de forma errática.

Si usa Internet Explorer, Genesys recomienda (por la misma razón) no abrir una segunda ventana del explorador en la misma sesión de WFM Web seleccionando **Archivo > Nuevo** ni presionando **Ctrl+N**. Sin embargo, si se abre una sesión de WFM Web distinta ejecutando un subproceso distinto de Internet Explorer, este problema parece no ocurrir.

Cómo configurar el reloj

WFM Web for Supervisors recoge la configuración regional o local de la configuración de idioma del navegador. Puede que desee cambiar esto si, por ejemplo, WFM Web aparece en un formato de 12 horas y desea ver un formato de 24 horas.

Glosario de términos

Los términos y siglas que se usan en toda la documentación de WFM aparecen como enlaces que hacen referencia a un glosario que contiene sus definiciones. Puede consultar estas definiciones haciendo clic en el enlace, y se abrirá en una ventana emergente en la misma página. Por ejemplo, tiempo de atención promedio.

Además, vea todo el [Glosario de Genesys](#).

Enlaces para obtener información adicional

La nueva interfaz Supervisor contiene actualmente solo el nuevo módulo Pronóstico. Actualmente se están desarrollando otros módulos.

Cómo iniciar y cerrar sesión	Explica cómo iniciar su sesión de WFM Web.
Controles comunes	Explica el diseño y las funciones de los controles de WFM Web en la nueva interfaz Supervisor.
Pronósticos	Explica cómo efectuar pronósticos de los requisitos de personal según los volúmenes de interacciones y objetivos de servicio proyectados.

Cómo iniciar y cerrar sesión

Sugerencia

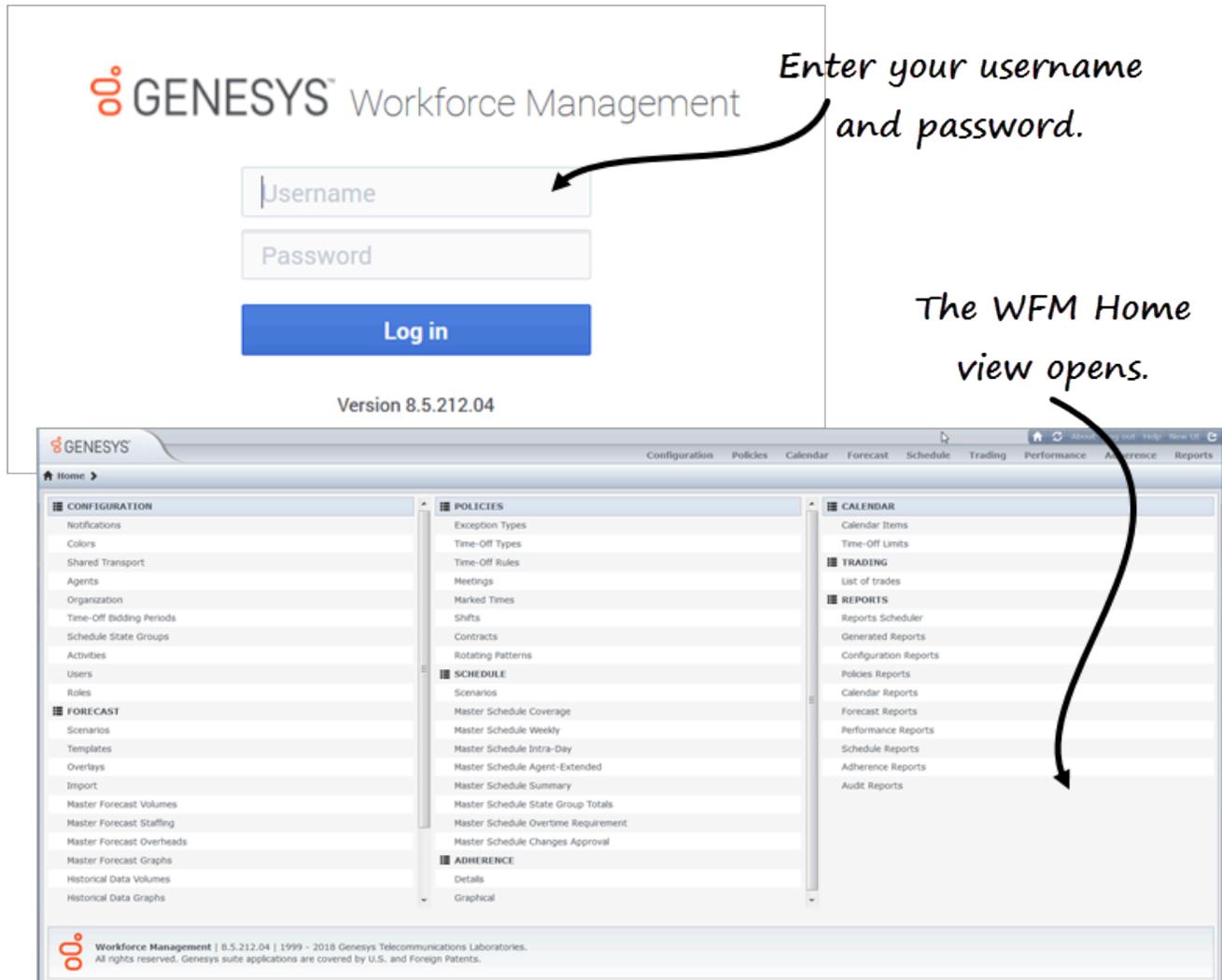
Esta página describe la nueva interfaz del módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está usando la interfaz Supervisor (clásica) y ha llegado a esta página por accidente, consulte la página [Cómo iniciar sesión](#) en la *Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors (Classic)*, que describe todos los módulos, incluso el [módulo Pronóstico clásico](#).

Antes de iniciar sesión en WFM, debe tener la URL de WFM Web (dirección). En algunos centros de contacto, la página de inicio de sesión puede estar configurada y lista para que ingrese su nombre de usuario y contraseña. Si este no es el caso, solicite a su administrador la URL de WFM Web. Después de escribirlo en su navegador, WFM muestra la pantalla de presentación de la interfaz de usuario (UI) Iniciar sesión.

Sugerencia

Puede acceder a la nueva interfaz Supervisor de WFM luego de iniciar sesión en Web for Supervisors (si tiene los derechos de acceso adecuados). Para usar la nueva interfaz, consulte [Cómo abrir la nueva interfaz de usuario Supervisor](#).

Cómo iniciar sesión en la web para supervisores (clásico)



Para comenzar a utilizar WFM:

1. Obtenga la URL (dirección) de la aplicación WFM de su administrador.
2. Abra un explorador web.
3. Copie y pegue o escriba la URL en la barra de direcciones de su navegador y presione **Intro**.
Aparece la ventana Iniciar sesión.
4. Ingrese su nombre de usuario y contraseña.
5. Haga clic en **OK**.

Si WFM Web valida su nombre de usuario y contraseña, se abre la vista **Inicio** de Web for Supervisors (Classic). Si WFM Web no puede iniciar su sesión de usuario, muestra un mensaje de error que indica el problema. Haga clic en **Iniciar sesión** para intentar de nuevo (por ejemplo, si piensa que escribió

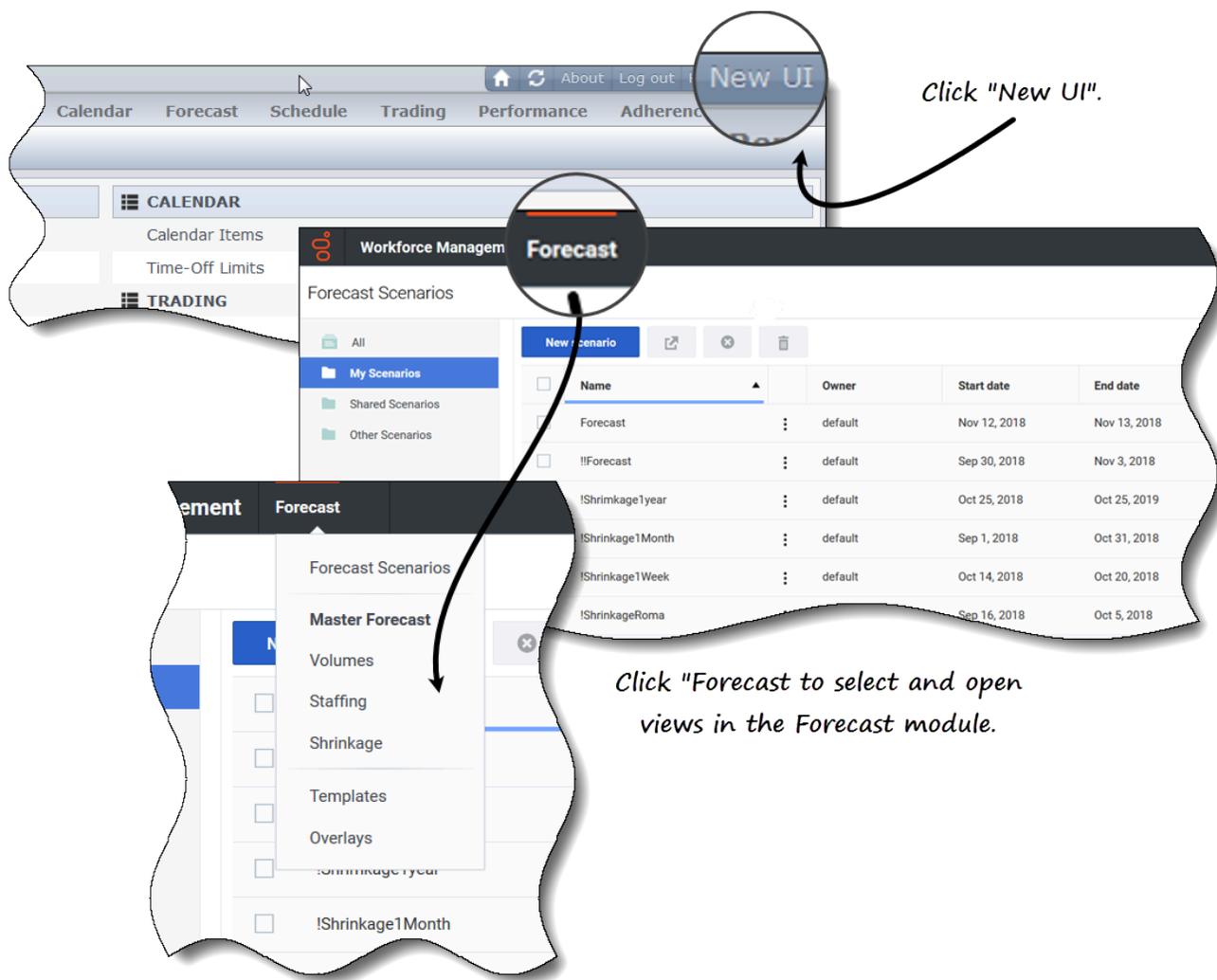
de manera incorrecta su nombre de usuario o contraseña) o haga clic en **Mostrar detalles del error**.

Importante

Varios supervisores que usan el explorador web Firefox no se pueden conectar al mismo host al mismo tiempo.

Cómo abrir la nueva interfaz de usuario Supervisor

Según cómo esté configurada WFM Web en su centro de contacto, es posible que vea o no la opción para abrir la Nueva interfaz de usuario. Si no ve esta opción y necesita permiso de acceso, comuníquese con su administrador.



Para abrir la nueva interfaz de usuario Supervisor de WFM:

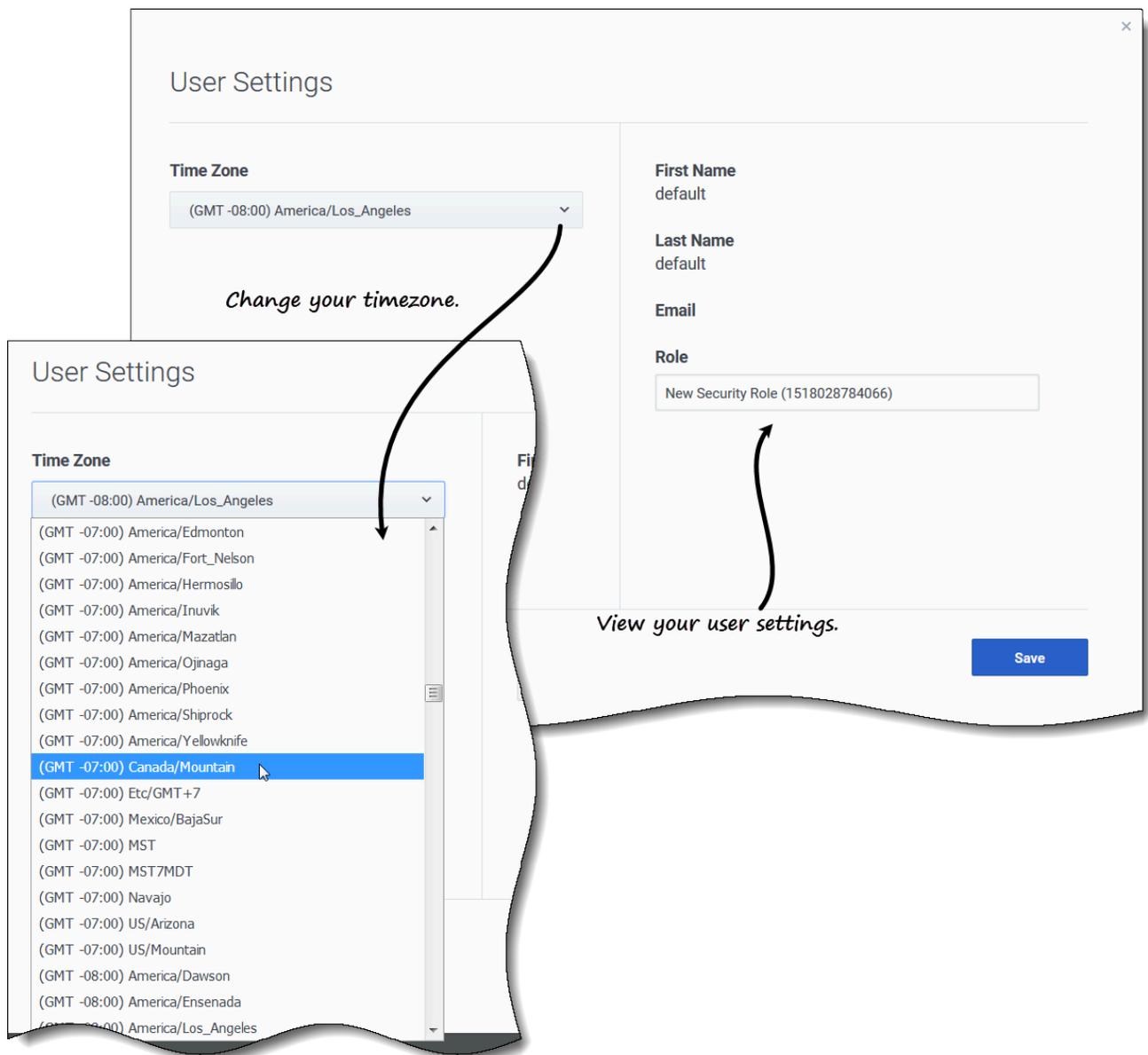
1. Primero, inicie sesión en la interfaz Supervisor (clásica). Consulte el procedimiento [arriba](#).
2. En la esquina superior derecha de la vista **Inicio** clásica (o cualquier vista), haga clic en **Nueva interfaz de usuario**.
Se abre el nuevo módulo Pronóstico.
3. Haga clic en el menú desplegable **Pronóstico** para seleccionar y abrir cualquier vista en el módulo **Pronóstico**.

Sugerencia

Puede cambiar a la UI para supervisores clásica en cualquier momento haciendo clic en el menú desplegable **Iniciar sesión/Cerrar sesión** y seleccionando **Cambiar a UI clásica**. Consulte [Cómo cerrar sesión](#).

Cómo cambiar la zona horaria local

WFM le permite ver su configuración de usuario y cambiar su zona horaria en el cuadro de diálogo **Configuración de usuario** haciendo clic en el menú desplegable **Iniciar sesión/Cerrar sesión**.



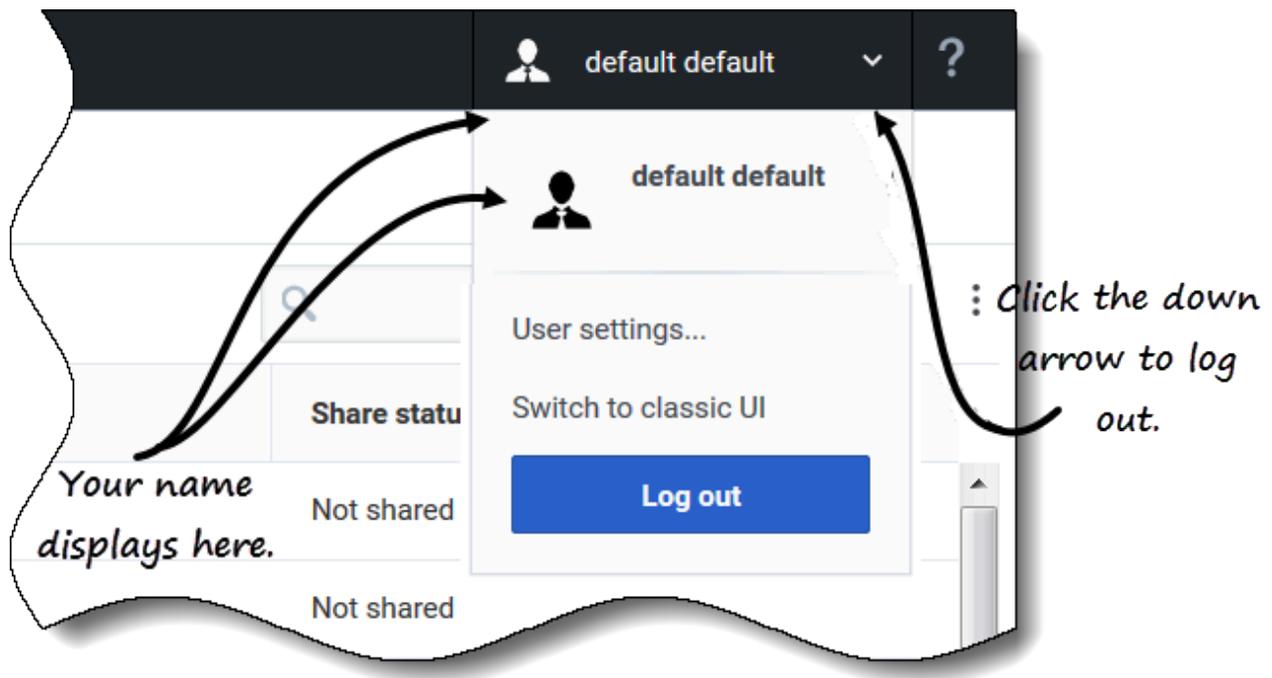
Para cambiar su zona horaria:

1. En la esquina superior derecha de cualquier vista, haga clic en la flecha hacia abajo junto a su nombre de usuario.
2. Seleccione **Configuración de usuario...**
Se abre el cuadro de diálogo Configuración de usuario.
3. Haga clic en el menú desplegable **Zona horaria** y seleccione su zona horaria.
4. Haga clic en **Guardar**.

También puede ver su nombre, apellido, dirección de correo electrónico y función de seguridad de WFM en este cuadro de diálogo, aunque no puede cambiar esta configuración.

Cómo cerrar sesión

Siempre cierre la sesión cuando haya terminado de usar WFM. Si no cierra la sesión, es posible que otros usuarios de la estación de trabajo vean la información de su cuenta.



Para cerrar sesión en la nueva interfaz de usuario de WFM Supervisor:

1. Haga clic en la flecha hacia abajo junto a su nombre para abrir el menú desplegable.

2. Seleccione **Cerrar sesión**.
WFM Web cierra su sesión y aparece la pantalla Iniciar sesión.

Otro usuario puede conectarse ahora o usted puede cerrar el explorador.

Controles comunes en la interfaz de usuario

Sugerencia

Esta página describe la nueva interfaz del módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está usando la interfaz Supervisor (clásica) y ha llegado a esta página por accidente, consulte la página [La ventana del supervisor](#) en la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), que describe todos los módulos, incluido el [módulo Pronóstico clásico](#).

Las vistas y los paneles en la interfaz Supervisor de WFM muestran algunas combinaciones de los controles descritos a continuación, según lo que seleccione en el panel Objeto.

<p>Botones e íconos</p>	<p>Los siguientes botones e íconos aparecen en la interfaz de WFM:</p>
	<p>Cerrar sesión cierra WFM Web, sin confirmar su opción si no hay cambios que guardar.</p>
	<p>Menú de acciones Habilita la selección de una lista de comandos específicos de la vista. El contenido de este menú cambia a medida que se desplaza por los módulos y vistas, y coinciden generalmente con los íconos de comandos que aparecen de la barra de herramientas.</p>
	<p>El ícono de Ayuda abre la ayuda de WFM Web en el tema de nivel de vista. Por ejemplo, si abre Pronóstico > Escenarios y hace clic en este ícono, se abre el tema de Ayuda que describe la vista Escenarios.</p>
	<p>El botón Ayuda contextual abre la Ayuda de WFM Web en el asistente o en el tema del cuadro de diálogo. Por ejemplo, si hace clic en este botón en un asistente o cuadro de diálogo, se abre el tema de Ayuda que describe el asistente o cuadro de diálogo.</p>
	<p>Buscar le permite ingresar criterios de búsqueda para hallar rápidamente el objeto que está buscando. El criterio que ha ingresado dependerá del panel que tiene abierto. Se resaltan los resultados que coinciden con los criterios de búsqueda.</p>
	<p>Ordenar le permite ordenar listas para encontrar fácilmente los elementos que está buscando. Los criterios de clasificación variarán según el panel que tenga abierto.</p>

	<p>Selectores de fecha le permiten cambiar la fecha o el rango de fechas en una vista. Más información, a continuación.</p>
	<p>Controles de página le permiten explorar las páginas anteriores y las siguientes o navegar hasta el primer y el último elemento en el conjunto de datos (inicio y fin de la lista), solo tiene que hacer clic en el botón de flecha apropiado de la vista. Para navegar entre páginas, use las teclas Arriba, Abajo, RePág y AvPág del teclado.</p>
	<p>Filas por página le permite elegir el número de filas de la tabla que desea ver en una página. Utilice el menú desplegable para seleccionar 5, 25, 50 y 100 filas por página.</p>
<p>Módulos y vistas</p>	<p>Haga clic para abrir una lista desplegable de vistas en el módulo WFM: Pronóstico. Las vistas incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escenarios de pronósticos • Pronóstico maestro > Volúmenes • Pronóstico maestro > Personal • Pronóstico maestro > Reducción • Plantillas • Sobreposiciones <p>Haga clic en Escenarios de pronósticos para abrir esta vista y mostrar una lista de todos los escenarios. Haga clic en la lista desplegable para seleccionar las siguientes vistas de escenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volúmenes • Personal • Reducción
<p>Barra de herramientas de acciones</p>	<p>Los botones de la barra de herramientas (a menudo) corresponden a los comandos del menú Acciones. Deslice el puntero del mouse sobre el botón de una barra de herramientas para ver el nombre del botón.</p>

Selectores de fecha

Muchos módulos y vistas de WFM Web tienen controles de selección de fecha en común para modificar la fecha o el rango de fechas que ahí se muestran. Use estos paneles para:

- Seleccionar una **fecha de inicio**.
- Saltar a otras fechas abriendo el **calendario mensual**.

Además, sepa cómo WFM Web selecciona automáticamente el [primer día de trabajo en las vistas semanales](#).

Cómo seleccionar la fecha de inicio

Cuando estén disponibles, los controles de selección de fecha aparecen en el borde derecho de la barra de herramientas.

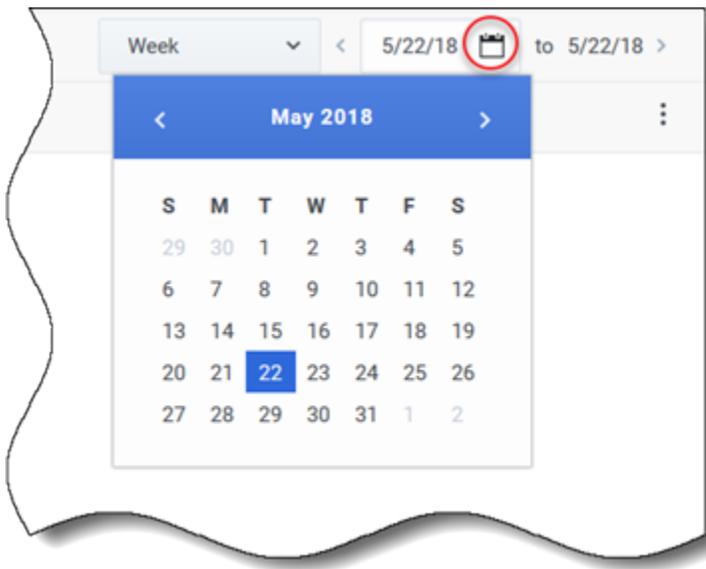


Use estos controles de la siguiente manera:

- Haga clic en el corchete angular izquierdo para regresar la fecha de inicio en un intervalo (día, semana o período de planificación de programas, según el contexto), y el corchete angular derecho para adelantar la fecha de inicio en un intervalo.
- Escriba una fecha en el cuadro de fecha o use las flechas hacia arriba y hacia abajo para editar la fecha de inicio. (La secuencia de dígitos de mes, día y año depende de los valores de configuración regionales de su sistema operativo). Consulte también las [vistas semanales](#).
- Haga clic en el ícono Calendario para abrir el [calendario mensual](#).

Los controles de selección de fecha incluyen la fecha de finalización en las vistas que muestran información de más de un día, pero no pueden modificarse.

Cómo seleccionar el mes



Al hacer clic en el ícono Calendario, se abre el calendario de un mes. Puede utilizar los controles del calendario para:

- Buscar la fecha de inicio actual—La fecha de inicio seleccionada actualmente se indica con un cuadrado azul oscuro.
- Seleccionar una nueva fecha de inicio—Haga clic en una fecha para ajustar la fecha de inicio en el módulo o vista actual.
- Avanzar o retroceder un mes—Haga clic en las flechas izquierda o derecha en el encabezado del calendario.

Vistas semanales: selección automática del día de inicio

En las vistas semanales, si ingresa una fecha diferente al primer día de la semana, la vista automáticamente se ajustará de modo que se inicie el primer día de la semana.

El primer día de la semana es el especificado en **Día de inicio de la semana** en la pestaña **Unidades de negocios Propiedades**. Consulte la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#).

Pronósticos

Sugerencia

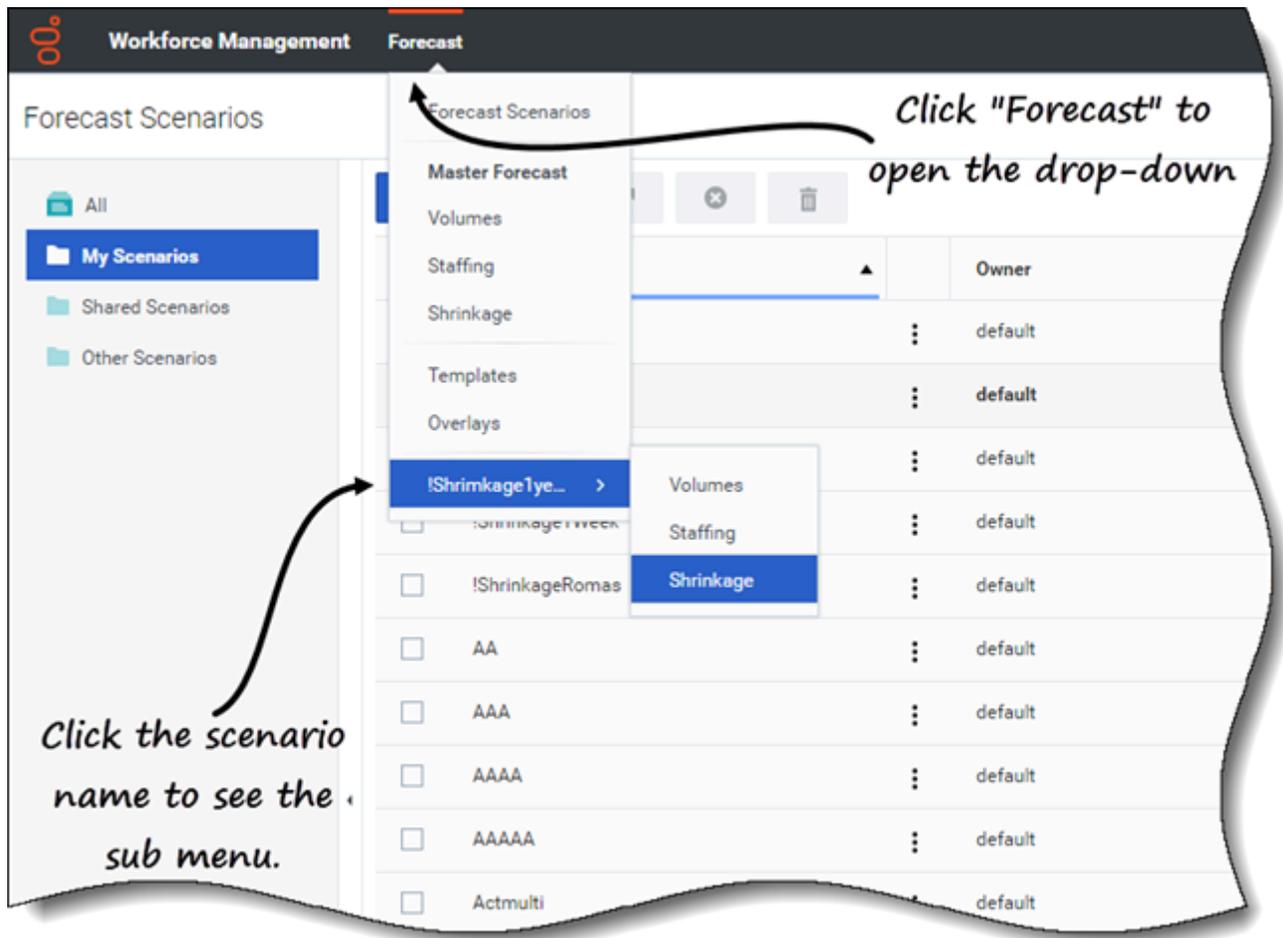
Esta página describe la nueva interfaz del módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está utilizando la interfaz clásica para supervisores y ha llegado a esta página por accidente, consulte la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), que describe el [módulo Pronóstico clásico](#).

En WFM, un *pronóstico* es una predicción de las cargas de trabajo de actividad para uno o más centros y consta de:

- Volúmenes de interacciones con clientes previstos, por ejemplo, información de llamadas telefónicas, chat, e-mail, llamadas salientes, trabajo administrativo, etc.
- Tiempo de atención promedio (AHT) previsto.
- Requisitos de personal (fuerza de trabajo) basado en los objetivos de servicio.

El WFM usa estas predicciones para generar planificaciones óptimas para agentes reales o para un personal general de perfiles basados en esos agentes. Para obtener enlaces a temas importantes de ayuda sobre pronósticos, consulte [Cómo trabajar con pronósticos](#).

Cómo navegar por las vistas de Pronóstico



El módulo **Pronóstico** incluye las siguientes vistas:

- **Escenarios**—Haga clic para abrir esta vista y mostrar una lista de escenarios existentes. Abra un escenario para ver las siguientes vistas con datos mostrados en formatos de gráfico y tabla:
 - **Volúmenes**—Haga clic para abrir la vista **Volúmenes de escenarios**.
 - **Personal**—Haga clic para abrir la vista **Personal de escenario**.
 - **Reducción**—Haga clic para abrir la vista **Reducción de escenario**.
- **Pronóstico maestro**—Si tiene derechos de acceso, abra las siguientes vistas para consultar los datos mostrados en formatos de gráfico y tabla:
 - **Volúmenes**—Haga clic para abrir la vista **Volúmenes en el pronóstico maestro**.
 - **Personal**—Haga clic para abrir la vista **Personal en el pronóstico maestro**.
 - **Reducción**—Haga clic para abrir la vista **Reducción en el pronóstico maestro**.
- **Sobreposiciones**—Haga clic para abrir esta vista y mostrar una lista de sobreposiciones existentes.

- **Plantillas**—Haga clic para abrir esta vista y mostrar una lista de plantillas existentes.

Si tiene escenarios abiertos y hace clic en **Pronóstico** > **Escenarios** para volver a la vista de lista, haga clic en **Pronóstico** nuevamente y vea los escenarios abiertos en la parte inferior de la lista desplegable. Haga clic en el nombre de escenario para mostrar un submenú con las 3 vistas del escenario: **Volúmenes**, **Personal** y **Reducción**. Haga clic en cualquier vista del submenú para abrirla.

Sugerencia

Si no tiene permiso de acceso al nuevo módulo Pronóstico ni a otras vistas dentro del módulo, verá el mensaje *Página no encontrada. No tiene permiso para ver esta página* cuando intenta acceder a ella. Si es necesario, pídale a su administrador que le otorgue permiso de acceso.

Cómo revisar terminología

Para entender mejor las vistas y los cuadros de diálogo de pronósticos y cronogramas de WFM, se sugiere revisar terminología de WFM. Haga clic en estos términos para abrir la definición en el glosario: Actividad, Actividad de múltiples sedes, Sede, y Unidad de negocios.

Para obtener más información sobre estos objetos, consulte la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#).

Trabajo con pronósticos

1. El primer paso para crear un nuevo pronóstico es crear un escenario de pronóstico para una o más actividades utilizando el asistente de **nuevo escenario**. El cuadro de diálogo del asistente le permite crear escenarios sin números de pronóstico (que se proporcionarán más adelante).
2. Si crea un escenario sin números pronosticados, abra la vista **Volúmenes de escenario** y use el asistente de **Generación de volúmenes** para generar un volumen de interacciones y pronósticos AHT para cada actividad. Puede usar varios **métodos** para generar volumen, incluso la introducción de valores, utilizando **datos históricos** o **plantillas**.
3. Luego, abra la vista **Personal de escenario** y genere un pronóstico de personal para cada actividad.
4. Después de crear y evaluar sus escenarios, **publique** el mejor escenario en la base de datos de Workforce Management. Este escenario se convierte, entonces, en el **pronóstico maestro**. WFM Web genera planificaciones basadas en los datos del pronóstico maestro.

¿Cómo elegir el *mejor* escenario? El mejor escenario es el que más se acerca a la predicción de volúmenes, AHT y requisitos de personal por un tiempo determinado, según los objetivos de nivel de servicio de su centro de contacto.

Cómo usar datos históricos en los pronósticos

En la mayoría de los casos, los pronósticos se basan en datos históricos.

- Si ha importado datos históricos de volúmenes de interacciones y de tiempo de atención promedio (AHT), podrá crear pronósticos de volumen de interacciones y de AHT simultáneamente.
- Si existen datos históricos para el volumen de interacciones pero no para AHT, cree primero el pronóstico de volumen de interacciones usando cualquiera de los métodos de creación de pronósticos. Luego cree el pronóstico de AHT usando una plantilla.
- Si existen datos históricos de AHT pero no del volumen de interacciones, cree primero el pronóstico de volumen de interacciones usando plantillas. Luego cree el pronóstico de AHT usando cualquiera de los métodos de creación de pronósticos.

Escenarios

Sugerencia

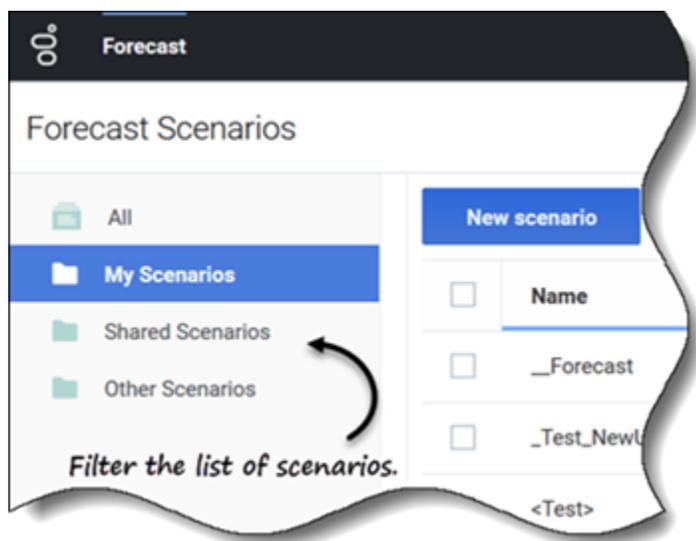
Esta página describe los escenarios en la nueva interfaz de pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está usando la interfaz Supervisor clásica y ha llegado a esta página por accidente, consulte la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), que describe el [módulo Pronóstico clásico](#), incluidos los escenarios.

En WFM, un *escenario de pronóstico* es una predicción de las cargas de trabajo de actividad para una o más sedes. Puede crear muchos escenarios antes de definir el óptimo, que usará como pronóstico maestro.

Abra esta vista seleccionando **Pronósticos > Escenarios** en la barra de navegación. En la vista **Escenarios** puede:

- Ver una lista de escenarios de pronósticos: el nombre del propietario, las fechas de inicio y finalización, los comentarios y el estado compartido.
- **Filtrar** la lista de escenarios.
- Usar el **menú de acciones** y la **barra de herramientas** para completar otras tareas.

Cómo trabajar en la vista Escenarios



La vista **Escenarios** muestra escenarios en un formato de tabla que puede filtrar seleccionando:

- **Todos**—Muestra todos los escenarios.
- **Mis escenarios**—Muestra solo los escenarios que ha creado. Esta vista se abre de manera predeterminada al seleccionar la vista **Escenarios**.
- **Escenarios compartidos**—Muestra solo los escenarios compartidos creados por otros usuarios.
- **Otros escenarios**—Muestra solo los escenarios no compartidos creados por otros usuarios. Esta carpeta solo es accesible para los usuarios que tienen los privilegios adecuados.

Si no hay escenarios en ninguna de estas vistas, verá este mensaje en el medio del panel de escenarios: *No hay escenarios de pronósticos para mostrar*. Si no hay escenarios en la vista **Mis escenarios**, verá este mensaje: *No tiene ningún escenario de pronósticos*, junto con el botón **Nuevo escenario**. Haga clic en este botón para crear un escenario si lo desea.

Restricciones: Ver y eliminar escenarios de pronósticos

Se aplican algunas restricciones al ver o eliminar escenarios de pronósticos:

- Los usuarios deben tener acceso a, por lo menos, una actividad o actividad de múltiples sedes en el escenario de pronósticos para verlo.
- Los usuarios deben tener acceso a todas las actividades y actividades de múltiples sedes en el escenario de pronósticos para eliminarlo.

Los administradores del centro de contacto determinan el nivel de acceso a las actividades de múltiples sedes en los escenarios de pronósticos, como se describe anteriormente. Si no puede acceder a actividades o actividades de múltiples sedes en escenarios, solicite ayuda a su administrador. Pueden encontrar información en la [Referencia de opciones de configuración de Workforce Management](#).

Cómo encontrar escenarios rápidamente

Para encontrar rápidamente un escenario en la tabla, haga clic en la flecha hacia arriba/abajo en la columna **Nombre** para cambiar la lista a orden ascendente o descendente, o ingrese el nombre en el campo **Buscar**.

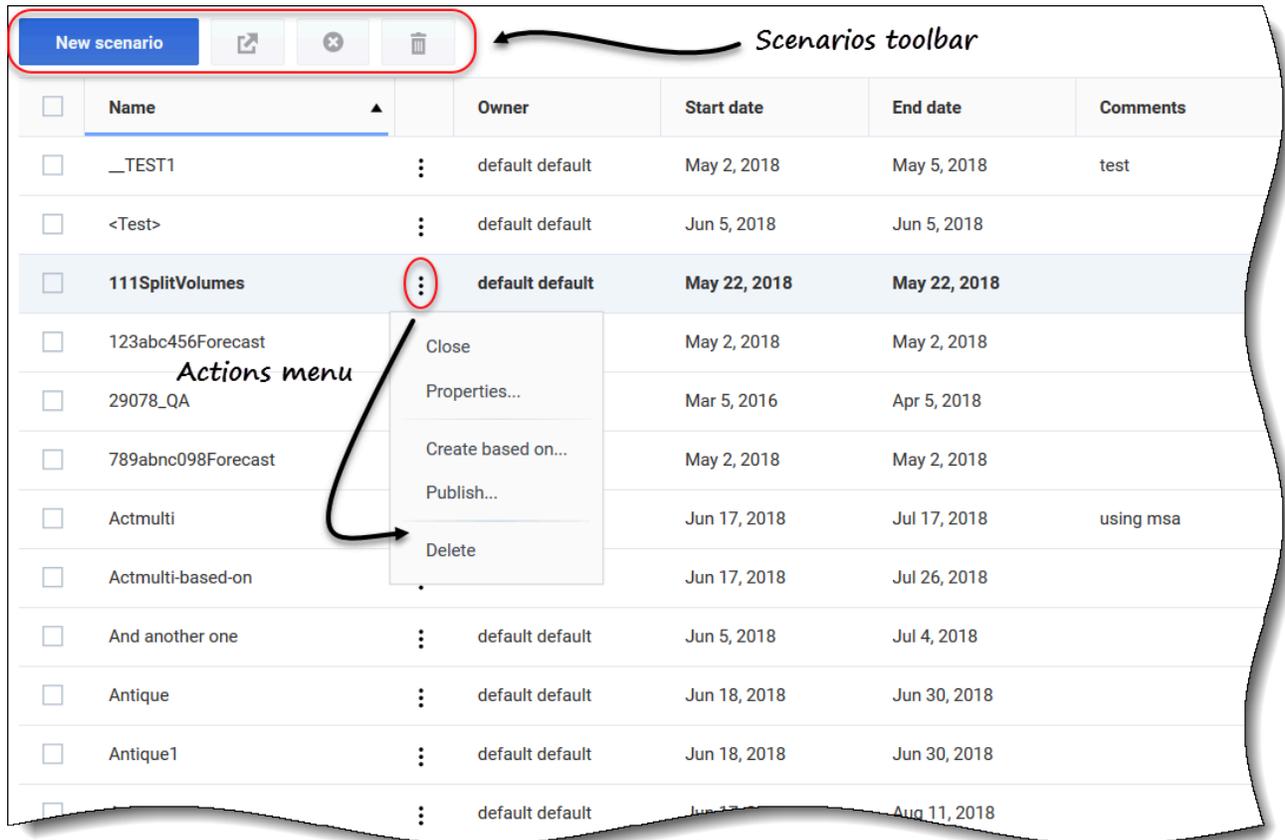


Elija las columnas que desea ver en la tabla haciendo clic en **Acciones** . Se abre la lista desplegable **Mostrar columnas**, que contiene las siguientes columnas: **Propietario**, **Fecha de inicio**, **Fecha de finalización**, **Modificado**, **Comentarios** y **Estado de compartir**.

De forma predeterminada, todas las columnas están preseleccionadas, excepto **Modificado**. Anule la selección de las columnas para ocultarlas; selecciónelas para mostrarlas. Si no se selecciona ninguna columna, solo la columna **Nombre** se muestra en la tabla.

Haga clic en la flecha en los encabezados de las columnas **Nombre**, **Propietario**, **Fecha de inicio**, **Modificado** y **Estado de compartir** para ordenar los escenarios en orden ascendente y descendente. (Consulte la columna **Nombre** en el gráfico).

Cómo usar el menú Acciones y la barra de herramientas



Use los botones de la barra de herramientas y la configuración del menú **Acciones** para:

- **Crear** escenarios.
- **Abrir, cerrar** y **eliminar** escenarios de la lista.
- Ver las **propiedades** de los escenarios y agregar comentarios.
- **Crear escenarios basados en** escenarios existentes.
- **Publicar** escenarios en pronósticos maestros.
- **Extraer** datos de los pronósticos maestros para ponerlos en escenarios.

Cómo crear escenarios

Use el asistente de **nuevo escenario** para crear un nuevo escenario de pronósticos. Definir un escenario de pronósticos implica nombrar el escenario de pronósticos, definir un rango de fechas, agregar comentarios (opcional) y seleccionar las actividades que cubrirán los pronósticos. También

puede crear el escenario **basado en un pronóstico existente** o generar los números de escenario más adelante.

New Scenario

Step 1 of 2

Check this box if you want others to be able to see this

Set properties for new scenario

Forecast name: MGH_scenario Shared

Start date: Tue, Jun 19, 2018

End date: Wed, Jun 27, 2018

This is a test scenario.

Click the icon to select dates from the calendar.

Enter additional information about the scenario here.

Next >

New Scenario

Step 2 of 2

Select activities

- BU_MG
 - Site1_MG
 - 111
 - Site2_MG
 - 222
 - New Multi-Site Activity (1530793282597)
- BU_Monday
 - MG_Site1
 - Act1
 - MG_Site2
 - Act2
 - MSA_1
- BU1 - Sunday
 - Site2 - None
 - #free activity

Select activities and/or multi-site activities.

Cancel < Back Create

Para crear escenarios:

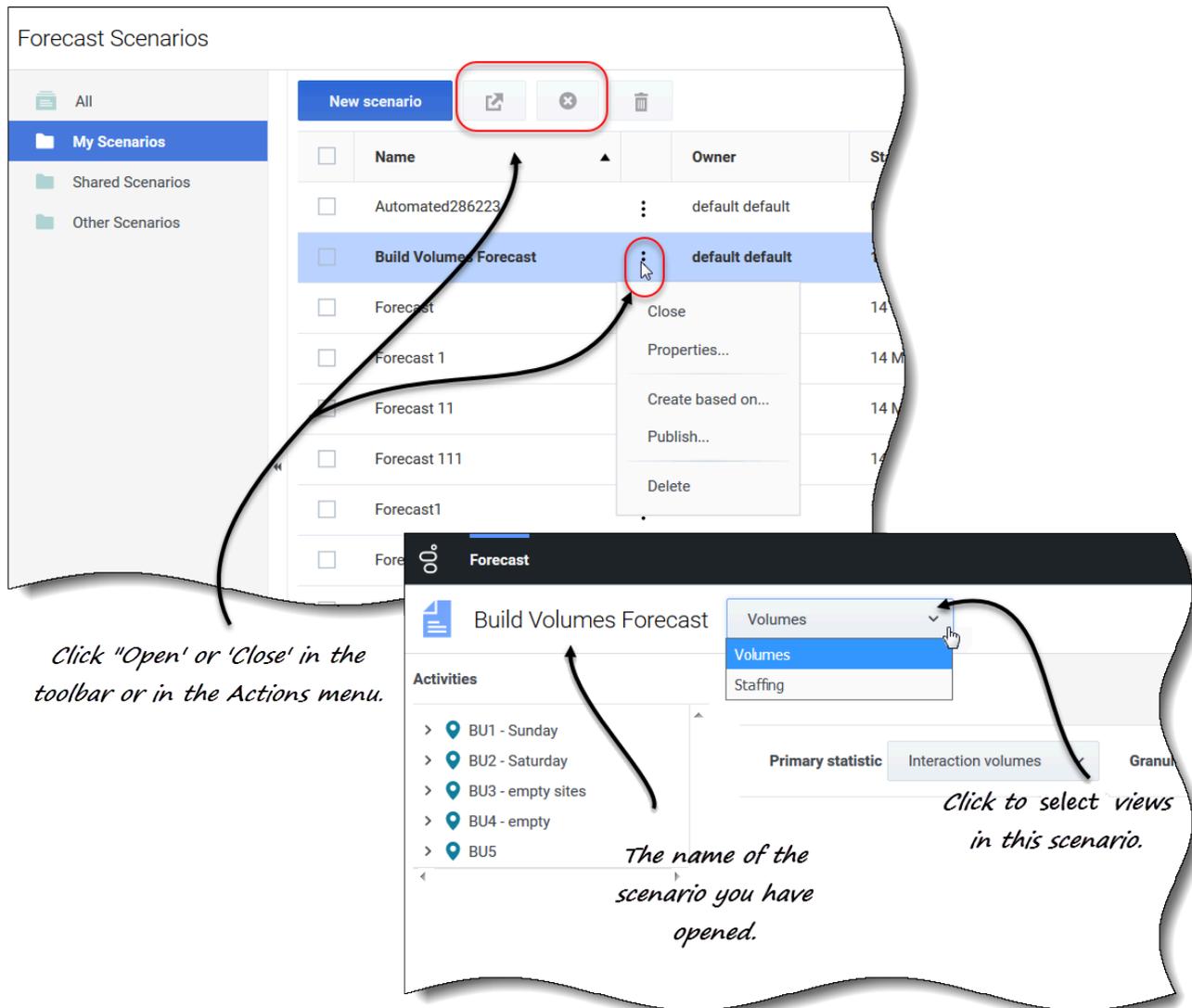
1. En la barra de herramientas, haga clic en **Nuevo escenario**.
El cuadro de diálogo del asistente de nuevo escenario se abre en el paso 1 de 2.
2. Ingrese el **nombre del pronóstico** (límite de 127 caracteres).
3. Ingrese **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización**.
Puede ingresar las fechas de inicio y finalización o hacer clic en el ícono Calendario dentro de estos campos para seleccionar la fecha desde el calendario. El rango de fechas del escenario puede ser de hasta diez años.
4. Si desea que otros puedan ver este escenario, seleccione **Compartido**.
5. En el cuadro de texto, ingrese cualquier información útil o relevante sobre este escenario.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. En el cuadro de diálogo **Seleccionar actividades**, seleccione una o más actividades o actividades de múltiples sedes.
También puede [agregar actividades a un pronóstico](#) después de haberlo creado.
8. Haga clic en **Crear**.
9. Cuando se abra el cuadro de diálogo correcto, haga clic en **OK**.

Haga clic en **Cancelar** en cualquier momento para cancelar la acción y cerrar el asistente. Para eliminar un escenario, consulte [Cómo eliminar escenarios](#).

Pasos siguientes:

- Generar volumen de interacciones o AHT en el escenario. Para obtener más información, consulte [Cómo generar datos de volúmenes](#).
- Generar personal en el escenario. Para obtener más información, consulte [Cómo generar datos de personal](#).
- Publicar el escenario en el pronóstico maestro. Para obtener más información, consulte [Cómo publicar el escenario de pronósticos](#).

Cómo abrir y cerrar escenarios



Para abrir un escenario en la vista **Escenarios**:

1. Seleccione la casilla de verificación del escenario y haga clic en **Abrir**  en la barra de herramientas o en **Acciones**  y seleccione **Abrir** en el menú desplegable que aparece. **Las siguientes vistas aparecen en el menú desplegable junto al nombre de escenario (esquina superior izquierda)**
Volúmenes y Personal.
2. Haga clic en una de estas vistas para abrirla.

Los escenarios abiertos aparecen en negrita en la vista **Escenarios**. Además, el menú Pronóstico

conserva una lista de los 10 escenarios abiertos más recientemente, lo que le permite cambiar entre ellos.

Para cerrar un escenario, seleccione la casilla de verificación del escenario y haga clic en **Cerrar**



en la barra de herramientas, o haga clic en **Acciones** y seleccione **Cerrar** en el menú desplegable que aparece.

Para editar las propiedades del escenario, consulte [Cómo ver y editar las propiedades del escenario](#).

Cómo crear escenarios a partir de pronósticos existentes

Crear un nuevo escenario a partir de un pronóstico existente es una manera conveniente de generar pronósticos con configuraciones de uso frecuente. El asistente toma las fechas y actividades del escenario de origen y las aplica al nuevo escenario, pero puede cambiar esta configuración si lo desea.

Create Based On Step 1 of 2

Select to retain data from original scenario.

Rename scenario.

Set properties for new scenario

Forecast name: Forecast Shared

Based on: Antique Copy data

Start date: Mon, Jun 18, 2018

End date: Sat, Jun 30, 2018 13 day(s)

Comments

"Based on" check box is selected, by default.

Enter comments about the scenario, if desired.

Cancel < Back Next >

Para crear un escenario a partir de datos existentes:

1. En la fila del escenario existente, haga clic en el menú desplegable **Acciones** y seleccione **Crear según...**
Se abre el cuadro de diálogo Creado según con la casilla de verificación Según seleccionada.
2. Si desea conservar las propiedades del escenario **Según**, marque la casilla de verificación **Copiar datos**.
3. De lo contrario, configure las propiedades para este escenario siguiendo los pasos 2 - 6 del procedimiento [Cómo crear escenarios](#).
4. Haga clic en **Crear**.

Las fechas de inicio y finalización, y las actividades del escenario de origen se seleccionan en el asistente de **Crear según**, de manera predeterminada.

Para personalizar el escenario de pronósticos, cambie las fechas, seleccione actividades adicionales o borre las seleccionadas. También puede **agregar actividades a un escenario** después de que se haya creado.

Haga clic en **Cancelar** o **X** en cualquier momento para cancelar todas las acciones y cerrar el cuadro de diálogo.

Cómo ver y editar las propiedades del escenario

Identifies scenario owner and date created and modified.

Click one of two tabs to view details.

Statuses of activities and multi-site activities in the scenario.

BU/Site	Activity	Volumes	AHT	Calculated staff...	Required staffing
Site7 - Month	free activity				
SiteZ - Month	AS activity				
Site2 - None	#free activity				
Site3 - 2 weeks	#free activity &				
Site3 - 2 weeks	#free activity & copy				
Site4 - 3 weeks	#free activity **				
Site7 - 6 weeks	a2				
Site7 - 6 weeks	a3				
Site7 - 6 weeks	a4				
BU1 - Sunday	New Multi-Site Activit				
BU1 - Sunday	Deferred MSA				
BU2 - Wednesday	MSA				

Para ver las propiedades del escenario:

1. En la vista **Escenarios**, busque el escenario que desea ver y haga clic en el menú **Acciones** .

2. En la lista desplegable, seleccione **Propiedades**.
El cuadro de diálogo de propiedades del escenario se abre en la pestaña Datos, de manera predeterminada.
3. Haga clic en **Estados** para ver la información en esa pestaña.
4. Para cerrar el cuadro de diálogo Propiedades, haga clic en **X** en la esquina superior derecha o en **Cancelar**.

Para editar las propiedades del escenario:

1. En la vista **Escenarios**, busque el escenario que desea editar y haga clic en el menú **Acciones**.
2. En la lista desplegable, seleccione **Propiedades**.
El cuadro de diálogo de propiedades del escenario se abre en la pestaña Datos, de manera predeterminada.
3. Edite el nombre de escenario, el estado compartido o los comentarios.
4. Haga clic en **Guardar** si ha realizado cambios en la pestaña **Datos**, o en **Cancelar** si desea descartar todos los cambios.

No puede cambiar la información de la pestaña **Estados**. Los campos, controles y columnas de ambas pestañas se describen a continuación.

Propiedades del escenario—pestaña Datos

En el cuadro de diálogo **Propiedades del escenario**, haga clic en **Datos** para mostrar la información que pertenece a este escenario. Los campos **Nombre**, **Compartido** y **Comentarios** son editables. No puede editar el nombre de la persona que creó el escenario o la fecha en que se creó o modificó por última vez.

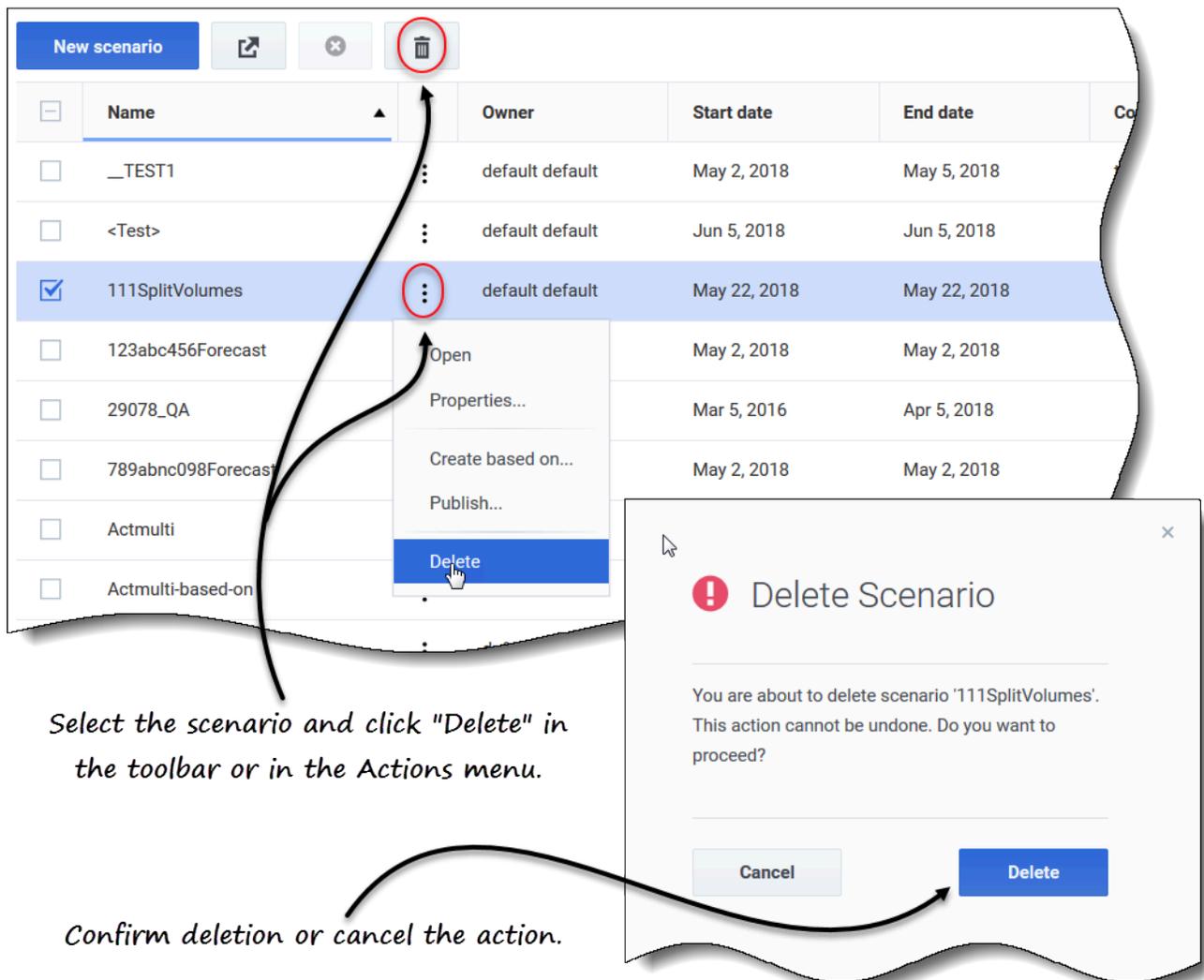
Haga clic en **Guardar** si realiza cambios en el nombre de escenario, la casilla de verificación compartida o los comentarios. Haga clic en **Cancelar** si desea descartar cualquier cambio que realice.

Propiedades del escenario—pestaña Estados

En el cuadro de diálogo **Propiedades del escenario**, haga clic en **Estados** para mostrar el estado de las actividades o actividad de múltiples sedes en el escenario y su unidad de negocios o sede asociadas. Una marca de verificación en la columna **Volúmenes**, **AHT**, **Personal calculado** o **Personal requerido** indica que se generó esta estadística para esta actividad.

Cómo eliminar escenarios

Si no puede ver o eliminar escenarios, es posible que no tenga los privilegios de acceso adecuados. Consulte [Restricciones: Cómo ver y eliminar escenarios de pronósticos](#).



Select the scenario and click "Delete" in the toolbar or in the Actions menu.

Confirm deletion or cancel the action.

Para eliminar un escenario:

1. En la vista **Escenarios**, seleccione el escenario que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**  en la barra de herramientas o seleccione **Eliminar** en el menú desplegable **Acciones** .
3. Cuando se abra el cuadro de diálogo Confirmación, seleccione **Eliminar** para continuar o **Cancelar** para cancelar la acción.

Para eliminar varios escenarios a la vez:

1. Seleccione todos los escenarios que desea eliminar (usando la casilla de verificación al lado de cada escenario).

2. Complete los [pasos 2 y 3](#) del procedimiento anterior.

Para eliminar todos los escenarios de la tabla:

1. Seleccione la casilla de verificación más alta en el encabezado de la columna (cerca del encabezado de la columna **Nombre**).
2. Complete los [pasos 2 y 3](#) del procedimiento anterior.

Si está eliminando un solo escenario, el cuadro de diálogo de confirmación contiene el nombre de escenario. Si está eliminando varios escenarios, el cuadro de diálogo de confirmación indica el número de escenarios que se están eliminando.

Cómo publicar y extraer datos de pronóstico

Utilice el asistente **Publicar o extraer** para transferir o publicar los datos de los [escenarios de pronósticos](#) en el [pronóstico maestro](#) de la base de datos de Workforce Management, o para extraer los datos en el pronóstico maestro para pronosticar escenarios.

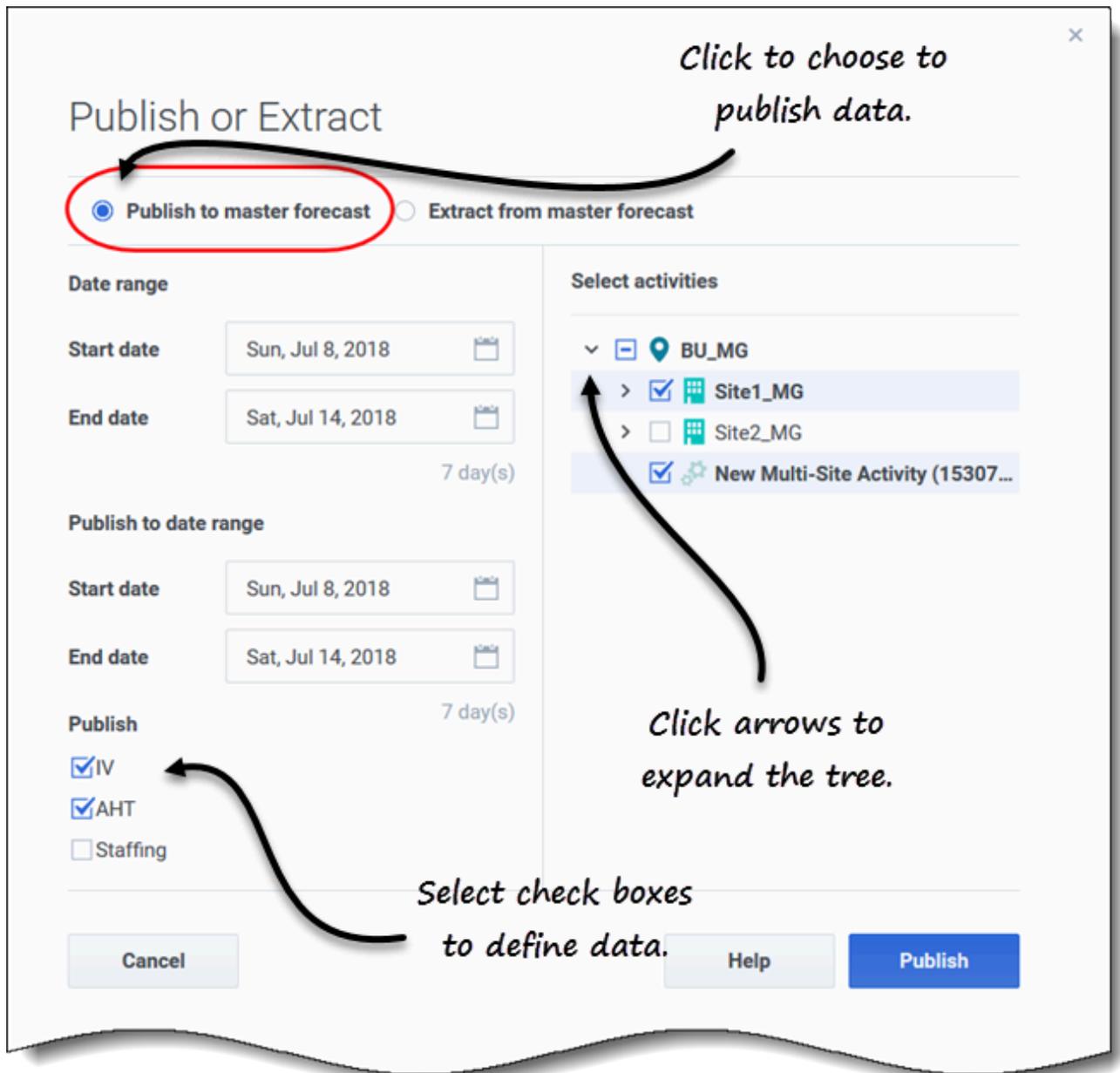
Importante

Debe tener el privilegio de rol **Publicar** para publicar datos de IV, AHT o Personal en el pronóstico maestro. Consulte los [Privilegios de la función de pronóstico](#)

¿Por qué publicar pronósticos?

Publicar un pronóstico significa que el pronóstico es definitivo. Las planificaciones de un rango de fechas específico se basan en el pronóstico (maestro) publicado para esas fechas. Mientras no se publique un pronóstico, no será posible calcular ciertos datos de rendimiento.

Cómo publicar el escenario de pronósticos



Para publicar un escenario de pronósticos en el pronóstico maestro:

1. En la vista **Escenarios de pronósticos**, haga clic en Acciones  junto al escenario que desea publicar y seleccione **Publicar**.
Se abre el cuadro de diálogo Publicar o extraer.
2. Haga clic en **Publicar en pronóstico maestro**.

3. Seleccione o ingrese una fecha de inicio y finalización para el **rango de fechas**.
4. Seleccione o ingrese una fecha de inicio y finalización para **Publicar en rango de fechas**.
5. Seleccione una o más casillas de verificación: **IV, AHT, Personal**.
Estas casillas de verificación no están visibles si no tiene los privilegios de función de WFM adecuados.
6. Expanda las unidades de negocios y las sedes para seleccionar las actividades que desea publicar.
7. Haga clic en **Publicar**.
8. Cuando se complete la publicación, haga clic en **OK**.
También puede hacer clic en Cancelar en cualquier momento para descartar la configuración y cerrar el cuadro de diálogo.

El árbol muestra todas las actividades sobre las cuales el escenario seleccionado contiene datos, lo que le permite seleccionar varias actividades de diferentes sedes.

Sugerencia

También podrá publicar escenarios de pronósticos usando el menú desplegable **Guardar** en las vistas **Escenario > Volúmenes, Personal y Reducción** si ha modificado los datos de escenario después de su publicación. Por ejemplo, consulte [Editar totales diarios en la cuadrícula](#)

Cómo definir fechas de inicio y finalización al publicar datos

Al publicar datos, los valores de fecha de inicio y finalización en la sección **Rango de fechas** definen el rango de fechas para el que desea publicar información del escenario seleccionado. De manera predeterminada, las fechas de inicio y finalización del escenario seleccionado aparecen en estos cuadros de texto, y no puede seleccionar fechas diferentes.

Los valores de fecha de inicio y finalización de la sección **Publicar en rango de fechas** definen el rango de fechas donde actualizará información en el pronóstico maestro. De manera predeterminada, las entradas de estos campos coinciden con las especificadas en la sección **Rango de fechas**. Los datos de un día de semana específico solo se copian en el mismo día de semana. Es decir, la información del pronóstico para un lunes se copia en uno o más lunes, dependiendo del rango de fechas objetivo seleccionado. Los datos del lunes no se copian en todos los días que conforman el rango de fechas objetivo.

La fecha de inicio de cada rango de fechas del cuadro de diálogo **Publicar o extraer** se produce el mismo día de la semana. El cuadro de diálogo muestra la cantidad de días en cada rango de fechas debajo del campo **Fecha de finalización**.

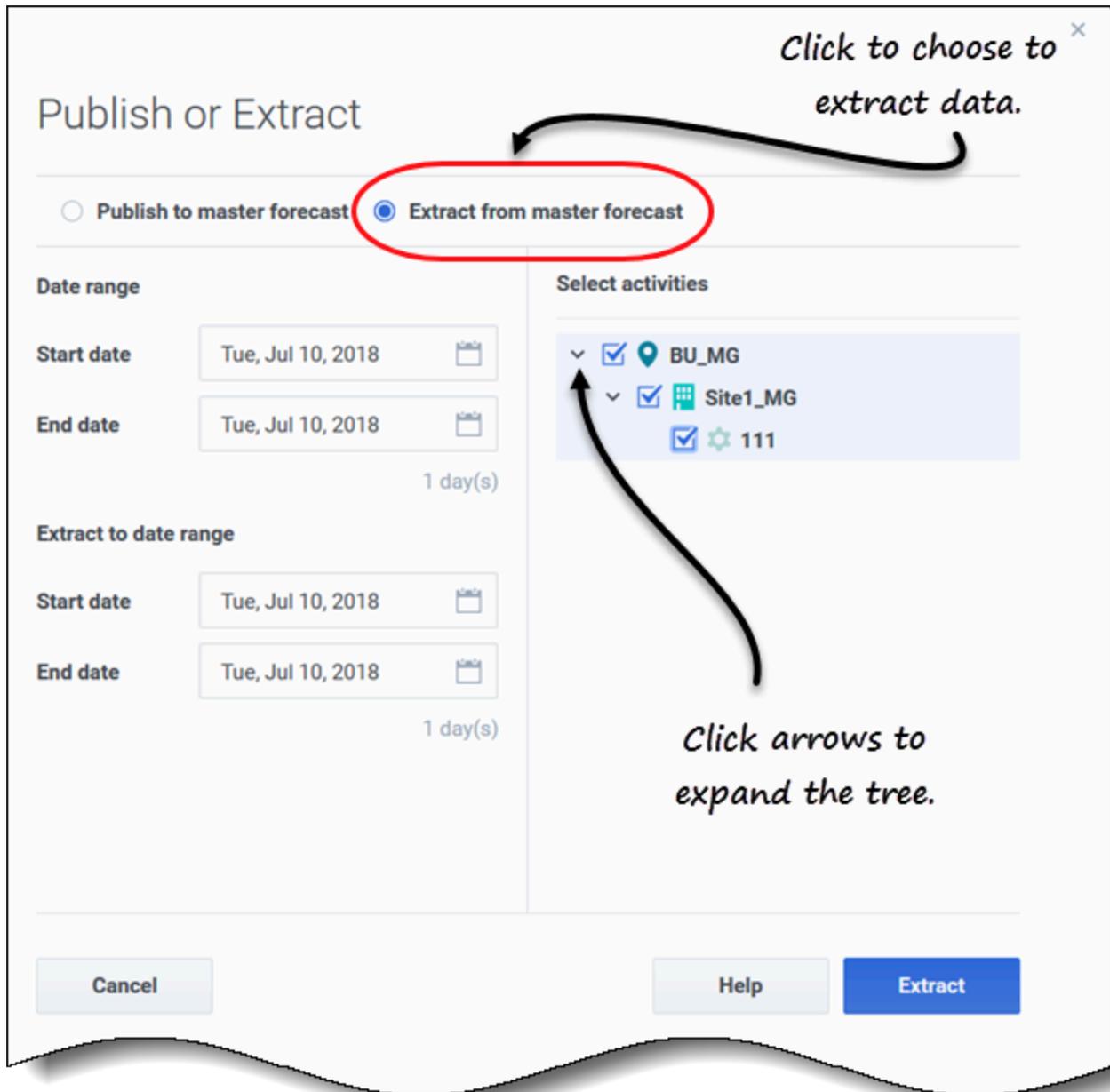
Cómo ver mensajes de revisión

Si ingresó datos no válidos al completar el asistente **Publicar o extraer**, después de hacer clic en **Finalizar** se abre el cuadro de diálogo **Revisar mensajes**, que contiene una lista de errores:

- Haga clic en **Atrás** para volver al cuadro de diálogo **Publicar o extraer** y realizar los cambios necesarios.
- Haga clic en **Cancelar** para cerrar el asistente y descartar la configuración anterior. El escenario no se publicará.

Si ingresa valores no válidos en el asistente, debajo de los campos respectivos aparecerán mensajes de validación que le pedirán ingresar valores válidos.

Cómo extraer datos del pronóstico maestro



Para transferir datos desde el pronóstico maestro a un escenario de pronósticos:

1. En la vista **Escenarios de pronósticos**, haga clic en **Acciones** , junto al escenario del que desea extraer datos, y seleccione **Publicar**.
Se abre el cuadro de diálogo Publicar o extraer.
2. Haga clic en **Extraer del pronóstico maestro**.

-
3. Seleccione o ingrese una fecha de inicio y finalización para el **Rango de fechas**.
 4. Seleccione o ingrese una fecha de inicio y finalización para **Extraer al rango de fechas**.
 5. Expanda las unidades de negocios y las sedes para seleccionar las actividades que desea extraer al escenario de destino.
 6. Haga clic en **Extraer**.
 7. Cuando se complete la extracción, haga clic en **OK**.
También puede hacer clic en Cancelar en cualquier momento para descartar la configuración y cerrar el cuadro de diálogo.

El árbol muestra solo aquellas actividades que están incluidas en el escenario de pronósticos. Expanda las unidades de negocios y las sedes para mostrar actividades.

Cómo definir fechas de inicio y finalización al extraer datos

Al extraer datos, los valores de fecha de inicio y finalización en la sección **Rango de fechas** definen el rango de fechas del que desea extraer información del pronóstico maestro. De manera predeterminada, estos valores coinciden con los de la sección **Extraer al rango de fechas**.

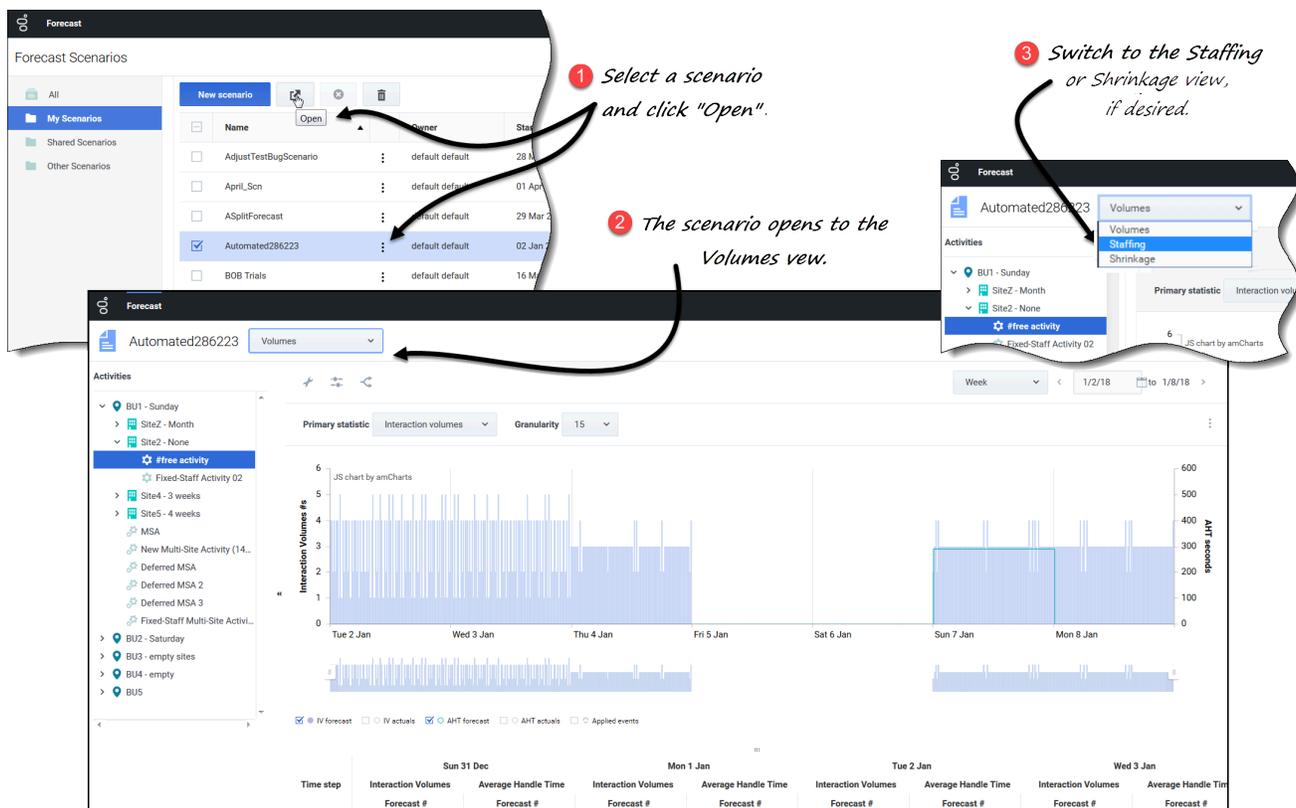
Los valores de fecha de inicio y finalización de la sección **Extraer al rango de fechas** definen el rango de fechas cuya información desea actualizar en el escenario objetivo seleccionado. De manera predeterminada, las fechas de inicio y finalización del escenario aparecen en los cuadros de texto, y no puede seleccionar fechas diferentes del rango de fechas original del escenario.

Volúmenes en escenarios

En Workforce Management (WFM), use la vista **Volúmenes** de Escenarios para generar o editar los volúmenes de interacción del escenario de pronósticos seleccionado y los tiempos de atención promedio. Esta vista proporciona un gráfico y una cuadrícula que muestra estadísticas de un período específico y **selectores de fecha** estándares.

Cómo ver los datos de los volúmenes

Los escenarios se abren en la vista **Volúmenes** donde se pueden ver, generar o editar los datos de los volúmenes. Cuando selecciona un objeto en esta vista, la fecha de inicio está determinada por la configuración del día de inicio de la semana de la unidad de negocios seleccionada, independientemente de la configuración local.



Para abrir la vista **Volúmenes**:

1. En el módulo **Pronóstico**, seleccione **Escenarios**.

Seleccione un escenario de la lista en el panel de datos y haga clic en **Abrir** en la barra de herramientas o en el menú desplegable **Acciones** .

Se abre la vista Volúmenes con el nombre de escenario en la esquina superior izquierda de la ventana.

3. En el árbol **Objetos**, seleccione una actividad, una actividad de múltiples sedes, una sede o una unidad de negocios.

La vista muestra un gráfico sobre una tabla, con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos.

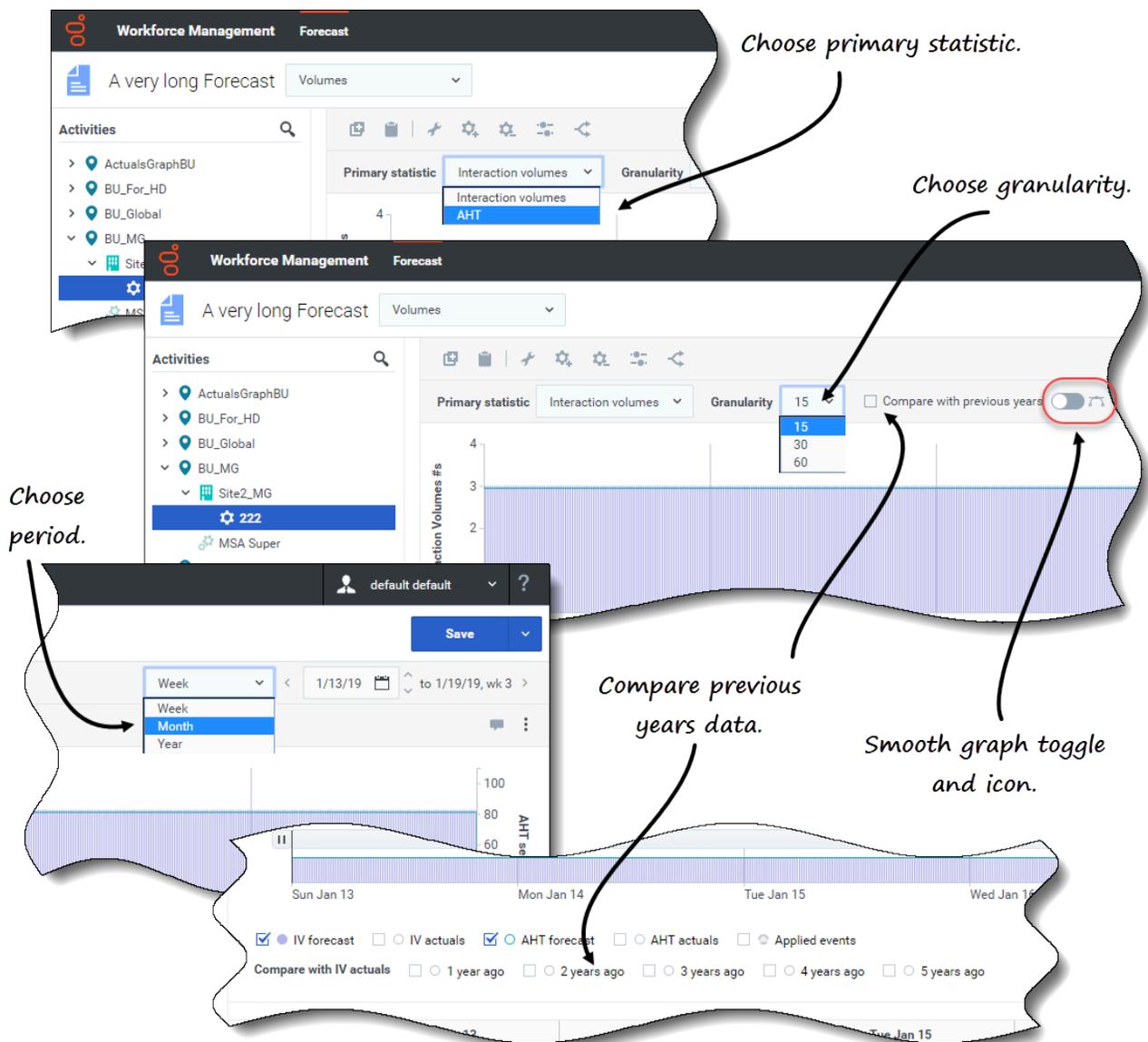
Si no ha seleccionado una actividad, verá el mensaje *Seleccione una actividad dentro del árbol anidado para cargar los volúmenes*. Si aún no ve ningún dato de pronóstico, es posible que deba ajustar la lista desplegable **Período**, los controles deslizantes (debajo del gráfico) o los controles de **Granularidad** y **Fecha** en la parte superior de la ventana para reflejar los utilizados para el pronóstico.

La cuadrícula muestra horarios abiertos para actividades de la sede seleccionada y actividades de múltiples sedes de la misma manera.

También se pueden ver, agregar y editar datos de personal o de reducción en escenarios abiertos seleccionando **Personal** o **Reducción** del menú desplegable cerca del nombre de escenario.

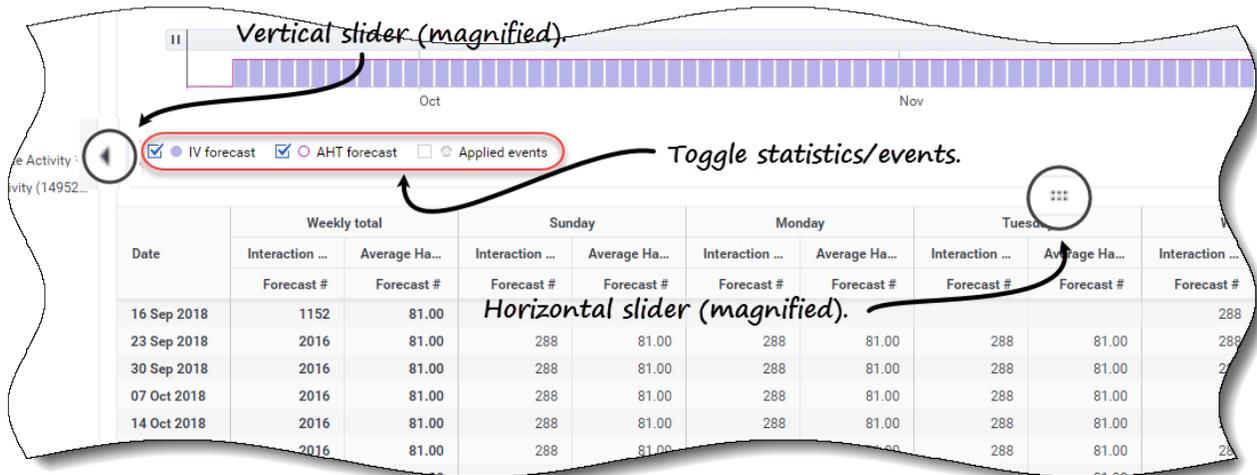
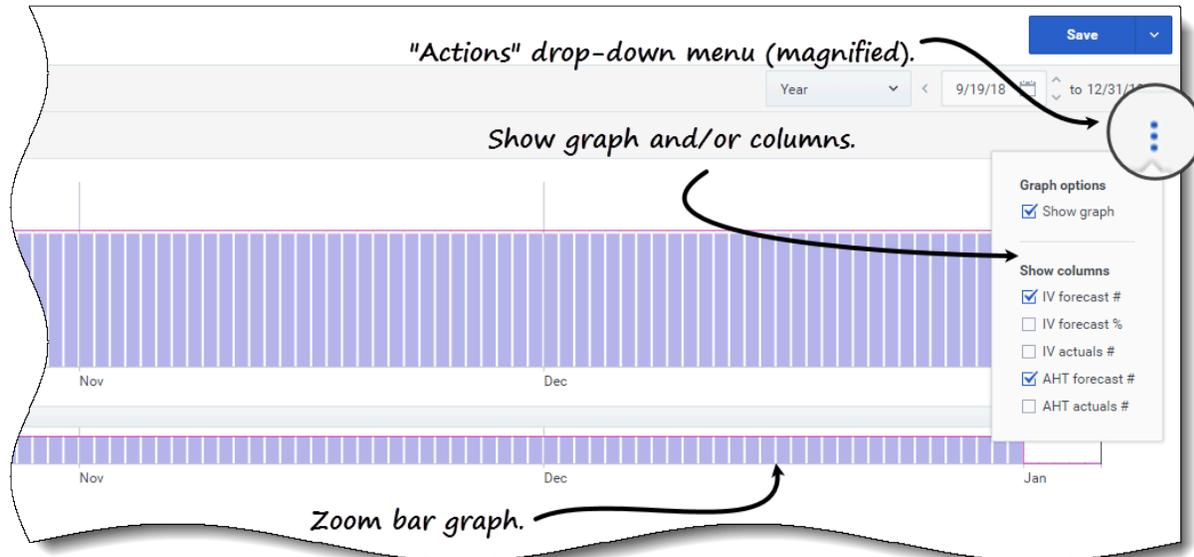
Cómo configurar las propiedades de visualización de datos

En esta vista, el eje y del gráfico representa los valores de la estadística seleccionada (IV o AHT); el eje x, el período seleccionado (semana, mes o año). Use los siguientes controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:



- **Estadística principal lista desplegable**—Seleccione la estadística que se mostrará como principal, seleccionando **Volúmenes de interacción (IV)** o **AHT** (tiempo de atención promedio). La estadística principal se muestra como una barra en el gráfico, y la estadística secundaria, como una línea.
- **Período lista desplegable**—Cambiar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año**, **Mes** o **Semana**.
- **Granularidad lista desplegable**—Ajuste la granularidad a **Día** si seleccionó **Mes** o **Año** en la lista desplegable **Período**. Ajuste el rango de tiempo de cada fila seleccionando **15**, **30** o **60** (minutos) de esta lista si seleccionó **Semana** en la lista desplegable **Período**.
- **Comparar con años anteriores casilla de verificación**—Marque para comparar los datos de IV o AHT con los datos históricos de IV o AHT, según la estadística principal. Cuando se marca, WFM muestra más casillas de verificación debajo del gráfico suave, lo que le permite comparar los datos de IV o AHT con los datos de hace 1 - 5 años. Obtenga más información sobre los datos históricos [aquí](#).

- **Rango de fechas**—Use los **selectores de fecha** (parte superior derecha de la vista) para cambiar de período dentro del rango de fechas del pronóstico de escenarios. El número de la semana también se muestra aquí cuando el período seleccionado es **Semana**.



-  **Acciones menú desplegable**—Haga clic en este ícono para cambiar el gráfico o la tabla:
 - **Opciones de gráfico**—Muestre/oculte el gráfico y la barra de zoom seleccionando/desmarcando la casilla de verificación **Mostrar gráfico**. Consulte también **Controles deslizantes**.
 - **Mostrar columnas**—Muestre/oculte columnas de datos en la tabla seleccionando o desmarcando las siguientes casillas de verificación:
 - **IV pronóstico #**
 - **IV pronóstico %**
 - **IV reales #**

- **Pronóstico de AHT #**
- **AHT reales #**

Haga clic en cualquier lugar de la vista para cerrar el menú desplegable.

- **Estadísticas / Eventos aplicados** *casillas de verificación*—Debajo del gráfico, active o desactive una estadística o eventos aplicados. Si selecciona la casilla de verificación o hace clic en el botón de selección, se activa y muestra la estadística primaria con barras, la estadística secundaria con una línea roja y los eventos aplicados con una línea naranja rayada. Si borra la casilla de verificación o hace clic en el botón de selección, se desactiva, lo que hace que la estadística o el evento sean invisibles en el gráfico. Cuando está activado, el botón de selección de la estadística principal es azul claro, y el botón **Eventos aplicados**, amarillo.

Para eventos de un solo día, la línea naranja rayada cubre el comienzo del día hasta el final del día—Incluso cuando amplía el gráfico. Para eventos de varios días, la línea naranja rayada cubre la fecha de inicio del evento hasta la fecha de finalización del evento. Al pasar el cursor sobre el evento del gráfico, se abre una información sobre herramientas que muestra el nombre y la fecha del evento.

Los tipos de eventos, incluidos los eventos aplicados, se definen en [Información sobre los tipos de eventos](#).

Cómo usar el gráfico, la barra de zoom y los controles deslizantes

Mire el video, contiene una demostración de las características de las vistas de Volúmenes que se muestran en los gráficos anteriores y se describen aquí:

Link to video

-  **Gráfico suave** *botón e ícono*—Edite el gráfico de barras (usando el botón o el ícono) cuando se selecciona una actividad en el panel **Objetos** y esta característica está activada. **Las barras que representan la estadística principal aparecen al frente del gráfico con formato de negrita, la línea que representa el gráfico secundario se desvanece al fondo y el zoom del eje x se deshabilita.** **Al hacer clic en cualquier barra del gráfico, se muestra un controlador que le permite arrastrar la barra hacia arriba o hacia abajo. La celda correspondiente en la cuadrícula se resalta y el valor aumenta o disminuye a medida que mueve el gráfico de barras hacia arriba y hacia abajo. Del mismo modo, si hace clic en cualquier celda de la cuadrícula y cambia el valor, el gráfico de barras correspondiente cambia en consecuencia.** **Arrastrar la barra hasta el límite superior del eje y aumenta la escala del eje y, lo que hace que las barras restantes se reduzcan proporcionalmente. Si las barras son demasiado estrechas para seleccionarlas fácilmente, desactive el gráfico suave y cambie su vista a otro período, o use la **barra de zoom**.**
- **Controles deslizantes**—Arrastre el control deslizante a la izquierda/derecha para mostrar/ocultar el gráfico, la barra de zoom, la cuadrícula o el panel **Objetos**. Haga clic en las flechas de control deslizante vertical para cambiar el tamaño del panel **Objetos**. Arrastre el controlador deslizante horizontal hacia arriba/abajo para mostrar/ocultar el gráfico o la cuadrícula.
- **Barra de zoom**—Use los controles de la barra de zoom para ajustar o ensanchar el enfoque en el gráfico, deslizando el control hacia la izquierda o hacia la derecha. Puede hacer zoom a un mínimo de un día. Después de ajustar el enfoque, coloque el cursor sobre el gráfico y cambie el rango del zoom

arrastrándolo y soltándolo hacia la izquierda o hacia la derecha. Por ejemplo, si ajusta el enfoque a domingo, lunes y martes, pero desea cambiarlo, arrastre y suelte el zoom hacia la derecha hasta martes, miércoles y jueves.

Cómo leer los datos

La cuadrícula (debajo del gráfico) proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

- **Total diario**—Si selecciona el período **Semana**, esta fila muestra los totales diarios de **IV** y **AHT**.
- **Total semanal**—Si selecciona el período **Mes** o **Año**, estas columnas muestran los totales semanales para **IV** y **AHT**.
- **Fecha/Intervalo**—Identifica el rango de fechas o los intervalos en esta fila. El nombre y el contenido de la columna serán diferentes, según el período y la granularidad que seleccionó anteriormente.
- **[Days o Fechas]**—Si selecciona:
 - **Semana** rango de fechas—Cada grupo de columnas indica un día, la fila superior muestra los totales del día y cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo en esa fecha.
 - **Mes** rango de fechas—Cada grupo de columnas muestra las estadísticas para un día completo.
 - **Año** rango de fechas—Cada grupo de columnas muestra las estadísticas para un día completo.

La duración de los intervalos depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente.

- **Volúmenes de interacciones**—Muestra el volumen de interacciones pronosticado para cada día o para cada intervalo. Puede editar el contenido de las celdas, reemplazando los valores mostrados con valores enteros.
- **Tiempo promedio por llamada**—Muestra el tiempo de atención promedio previsto para cada día o intervalo. Puede editar el contenido de las celdas, reemplazando los valores mostrados con valores enteros (con dos puntos decimales).
- **Comparar con IV reales**—Compara los IV reales con los datos IV históricos que se importaron o recopilamos. Al comparar datos con años anteriores, WFM muestra los mismos días de la semana que el actual, independientemente del período seleccionado (semana, mes, año). Por ejemplo, si el rango de fechas especificado es del jueves 1 de noviembre de 2018 al viernes 30 de noviembre de 2018:
 - Si se selecciona **1 año atrás**, el IV real se compara con el rango de fechas histórico del jueves 2 de noviembre de 2017 al viernes 1 de diciembre de 2017.
 - Si se selecciona **3 años atrás**, el IV real se compara con el rango de fechas histórico del jueves 29 de octubre de 2015 al viernes 27 de noviembre de 2015.

Sugerencia

Puede **copiar y pegar datos** entre la cuadrícula y una hoja de cálculo.

Cómo editar datos en la cuadrícula

En la cuadrícula **Escenario > Volúmenes**, WFM le permite editar el pronóstico y los valores reales. Puede editar los intervalos y los totales diarios cuando el período seleccionado es **Semana** y editar los totales semanales y diarios cuando el período seleccionado es **Mes** o **Año**.

Al cambiar el período, la granularidad o los valores en la cuadrícula, tenga en cuenta que los totales diarios son valores agregados para un lapso de 24 horas. Esto significa que los totales diarios y semanales se ajustan automáticamente y se redistribuyen según la distribución original del volumen para cada día de la semana o semana del mes/año. Esto es útil si tiene una semana en la cual cree que se aumentará el volumen, pero espera que el volumen llegue al mismo rango que en su pronóstico original, día tras día.

Sugerencia

Debe tener el privilegio de acceso al pronóstico **Editar datos históricos** para editar los valores de IV real y AHT real en la cuadrícula.

Cómo editar valores de IV

A continuación, se incluyen algunos aspectos que debe tener en cuenta al editar los valores de IV en la cuadrícula. Si edita el IV pronóstico %:

- **Intervalo** valores—WFM vuelve a calcular los valores de IV pronóstico # e IV pronóstico # % para todos los intervalos en días que tienen valores de IV mayores que 0.
- **Totales diarios** valores—WFM vuelve a calcular los valores de IV pronóstico # e IV pronóstico % para todos los intervalos en días que tienen valores de IV mayores que 0. El total diario de IV pronóstico # ha cambiado, pero el total diario de IV pronóstico % resultante será 100%.
- **Totales semanales** valores—WFM recalcula los valores de IV pronóstico # y de IV pronóstico % para todos los días de la semana que tienen valores IV mayores que 0. Los totales diarios de IV pronóstico # han cambiado, pero el IV pronóstico % resultante de los totales diarios y semanales será 100%.

IV pronóstico % no puede ser mayor que 100%. El total IV pronóstico % diario y semanal debe ser 100%.

Modos de edición

WFM proporciona dos modos de edición en la cuadrícula de volúmenes. Hacer un solo clic en una celda la pone en modo de edición rápida y doble clic, en modo de edición profunda. Puede usar cualquiera de los métodos para todas las funciones de edición.

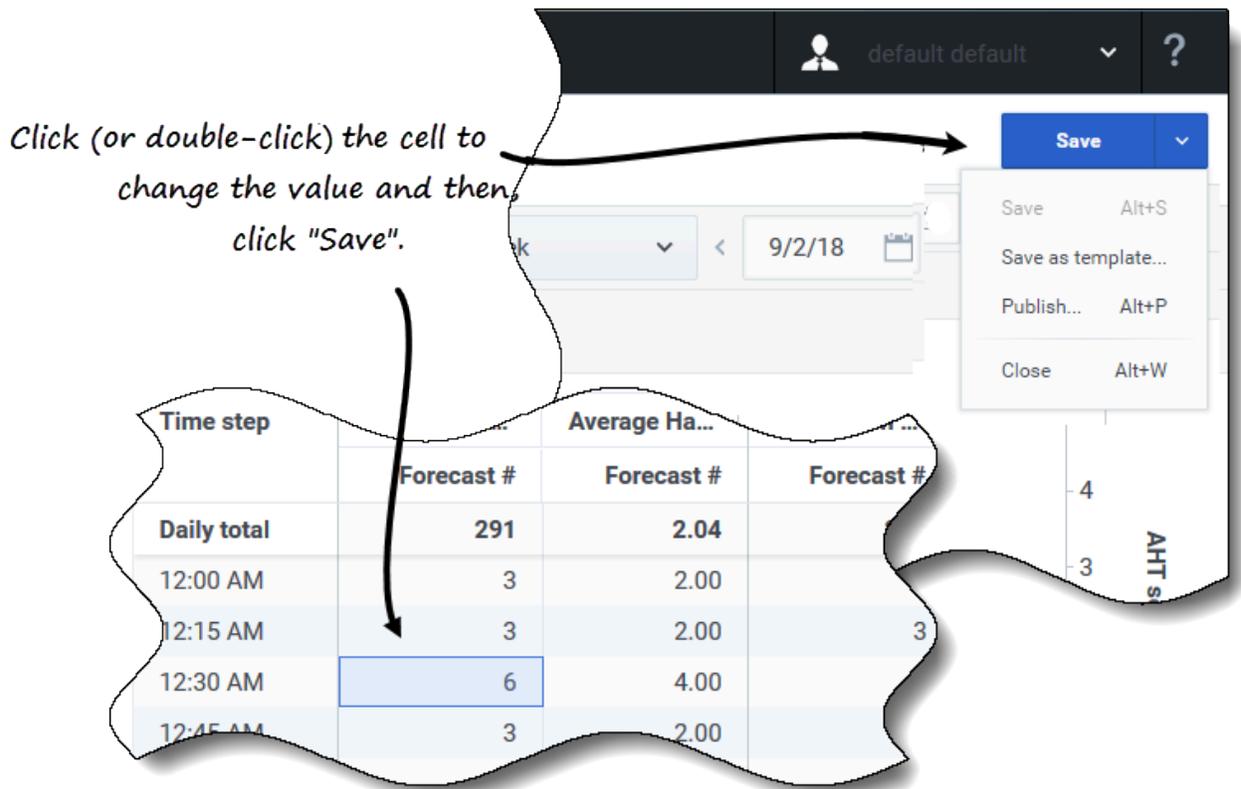
Cómo navegar por la cuadrícula

En la cuadrícula, puede moverse de una celda a otra con las teclas Intro o Mayús + Intro del teclado.

Haga clic en una celda y presione:

- la tecla Intro para mover el foco a la celda debajo de la seleccionada.
- las teclas Mayús+Intro para mover el foco a la celda arriba de la seleccionada.

Si selecciona una celda en la fila **Total diario**, puede usar Intro para bajar una celda, pero no puede usar Mayús+Intro para subir una celda.



Para editar valores en la cuadrícula:

1. Haga clic (o doble clic) en la celda que desea cambiar e ingrese un valor.
2. Cuando haya terminado, en la esquina superior derecha de la vista, haga clic en **Guardar** (o use la combinación de teclas de acceso rápido **Alt + S**).
Aparece un mensaje en la esquina inferior derecha, que indica que los cambios se guardaron correctamente.

Si cambia a otra vista sin guardar los cambios, se abre un cuadro de diálogo con el mensaje ¿Desea guardar los cambios en <scenario name>? Haga clic en:

- **Guardar** para guardar los cambios y cambiar a otra vista.

-
- **Descartar** para descartar los cambios y cambiar a otra vista.
 - **Cancelar** para cancelar la acción, cerrar el cuadro de diálogo y volver a la vista Volúmenes.

En el menú **Guardar**, también puede seleccionar:

- **Publicar (Alt+P)** si ha modificado los datos de escenario y desea volver a publicarlos.
- **Guardar como plantilla...** para guardar este escenario como plantilla.
- **Cerrar (Alt+W)** para cerrar el escenario.

Cómo seleccionar datos para copiar y pegar

Sugerencia

Si no puede copiar/pegar, pídale a su administrador que confirme que su entorno está usando conexiones seguras HTTPS para WFM. Consulte también la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

The image shows three sequential screenshots of a forecast grid. The grid has columns for days (Sun Jan 13 to Thu Jan 17) and rows for time steps (Daily total, 5:15 AM to 6:45 AM). Each cell contains 'Interaction V...' and 'Average Han...' values, with a 'Forecast #' column below. The first screenshot shows a selection of cells on Wednesday, Jan 16, with a dashed blue border and an arrow pointing to the text 'Select and copy values'. The second screenshot shows the same grid with a selection of cells on Monday, Jan 14, with a solid blue border and an arrow pointing to the text 'Select target cells'. The third screenshot shows the grid after the paste operation, with the selected cells on Monday now containing the values from the previous selection, and an arrow pointing to the text 'Paste values to target cells'.

Use **Copiar** y **Pegar** de la barra de herramientas o las combinaciones de teclas **Ctrl-C** y **Ctrl-V** de su teclado para seleccionar los datos de la cuadrícula de la vista **Volúmenes** que desea copiar y pegar. Copie/pegue dentro de la cuadrícula y hacia/desde documentos, como Excel o el Bloc de notas. También puede copiar y pegar datos del pronóstico maestro y otros escenarios.

Copiar y **Pegar** están habilitados en la barra de herramientas cuando selecciona una sola celda o un rango de celdas. Cuando se seleccionan las celdas, estas se resaltan y se encierran en un contorno sólido y en negrita. Cuando se copian en el portapapeles, aparecen con un contorno de guiones o una línea discontinua. Las celdas objetivo o de pegado se resaltan y bordean con una línea sólida en negrita.

Cuando copia celdas vacías junto con celdas que contienen valores, se pegan como celdas vacías, sobrescribiendo los valores originales.

Para algunas combinaciones de teclas, debe seleccionar valores en la fila **Valores diarios**, la columna **Intervalo** y la columna **Fecha** (cuando el período seleccionado es **mes** o **año**) por separado. No se pueden seleccionar con otras filas o columnas de la cuadrícula. Además, los valores de los intervalos y las fechas solo se pueden pegar en fuentes externas (no en la cuadrícula). No puede seleccionar, copiar ni pegar la fila del encabezado del intervalo (lunes, martes, etc.).

La cuadrícula se desplaza automáticamente cuando selecciona un rango de celdas con las teclas

Flecha, Inicio, Fin, RePág o AvPág, o Mayús+Flecha, Mayús+Inicio, Mayús+Fin, Mayús+RePág o Mayús+AvPág. Sin embargo, si selecciona más celdas para copiar de las que selecciona para pegar, solo se pega una parte de los datos. Obtenga más información sobre estas funciones en [Cómo gestionar plantillas](#).

No puede pegar datos si tiene:

- Días seleccionados que están fuera del rango de fechas del escenario.
- Unidad de negocios o sede seleccionadas en el panel **Objetos**. Debe seleccionar una actividad o una actividad de múltiples sedes.
- Valores seleccionados en la columna IV%

Los intentos de pegar cualquiera de los siguientes valores no válidos en la cuadrícula o en la fila **Totales diarios/Promedio** dan como resultado el mensaje: *No se pueden pegar valores no válidos*.

- Letras, símbolos especiales o valores negativos
- Valores no enteros para IV
- Valores decimales AHT que tienen más de 2 dígitos después del período
- Valores **fuera de rango**

Cómo usar la barra de herramientas de volúmenes de escenario



Use los siguientes botones de la barra de herramientas (encima del gráfico) para modificar y administrar los datos de volúmenes:

Ícono	Nombre	Descripción
	Copiar	Copia los datos seleccionados en la cuadrícula al portapapeles.
	Pegar	Pega datos del portapapeles en el área seleccionada en la cuadrícula.
	Generar	Abre el asistente Generar volúmenes , que le permite generar datos de volumen para la actividad seleccionada.
	Agregar actividades	Abre el cuadro de diálogo Agregar actividades , que le permite agregar actividades o actividades de múltiples sedes a escenarios existentes. Busque aquí el procedimiento.

Ícono	Nombre	Descripción
	Quitar actividades	Abre el cuadro de diálogo Quitar actividades , que le permite quitar actividades o actividades de múltiples sedes de escenarios existentes. Busque aquí el procedimiento.
	Ajustar	Abre el cuadro de diálogo Ajustar volúmenes , que le permite ajustar el volumen, el tiempo de atención promedio (AHT) o ambos para la vista Volúmenes de pronósticos del escenario .
	Dividir	Abre el asistente Dividir volúmenes , que le permite dividir los volúmenes de interacción de una actividad de múltiples sedes a actividades específicas de la sede.

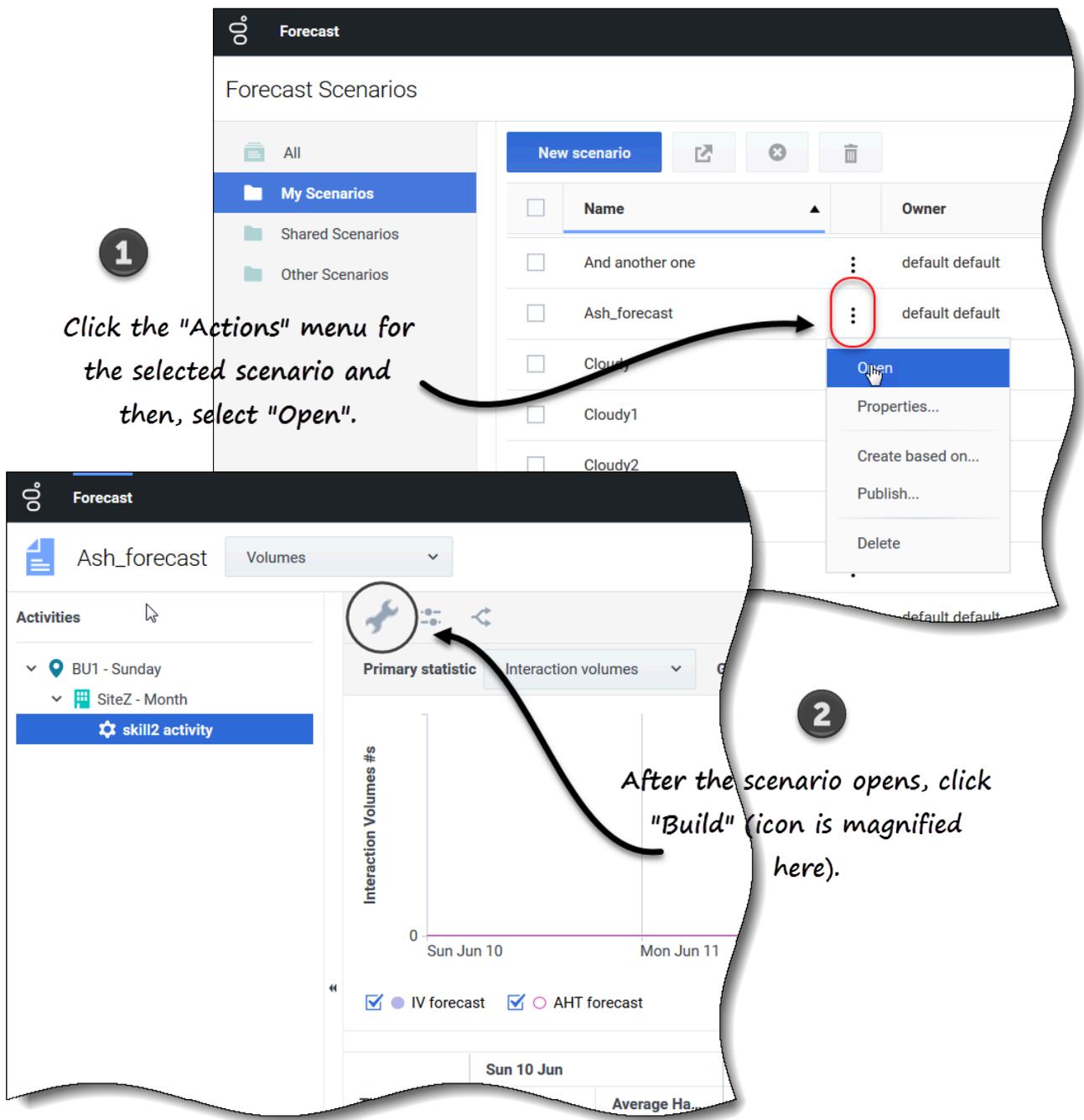
Cómo generar volúmenes

En Workforce Management (WFM), use el asistente **Generar volúmenes** para generar datos de volúmenes en escenarios de pronósticos para una o más actividades seleccionadas, usando los parámetros que especifique.

Antes de usar este asistente, piense en el **método de generación** que desea usar. Según su elección, es posible que deba importar datos históricos o crear un volumen de interacción, tiempo de atención promedio o **plantillas** antes de generar datos de volúmenes.

Cómo generar datos de volúmenes

Use el asistente **Generar volúmenes** al crear nuevos volúmenes de escenario o si desea sobrescribir un volumen de existentes. Si ya existen los datos correctos de volúmenes en la **vista Volúmenes de escenario**, no necesita utilizar este asistente.



Para generar datos de volumen:

1. Seleccione un escenario y haga clic en **Abrir** en la barra de herramientas o en la lista desplegable



Se abre la vista **Volúmenes de escenario**.

2. En el panel **Objetos**, expanda el árbol para seleccionar una actividad o una actividad de múltiples

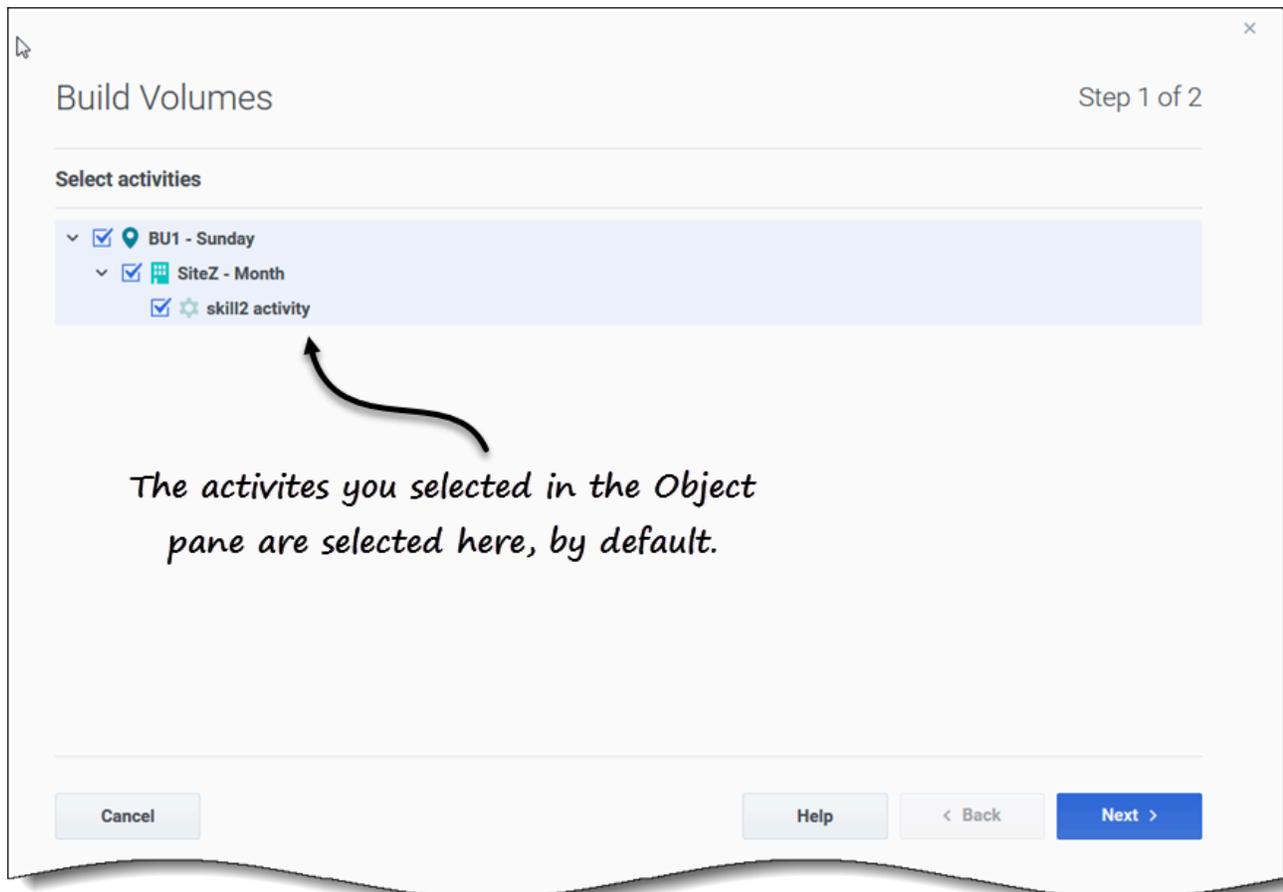
sedes.

3. En la barra de herramientas, haga clic en **Generar** . **Se abre el asistente Generar volúmenes.**

4. Seleccione las actividades que se asociarán con este volumen de escenario. Consulte el **Paso 1:**
5. Seleccione el rango de fechas objetivo y el método de generación. Consulte el **Paso 2:**

Paso 1: Seleccionar actividades para el escenario

Las actividades que seleccionó previamente para el escenario en la pantalla **Seleccionar actividad** del asistente de **Nuevo escenario** aparecen para selección.



Para seleccionar actividades:

-
1. Expanda las unidades de negocios (si las hay) para mostrar sus sedes y actividades de múltiples sedes y expanda los centros para mostrar sus actividades.
 2. Seleccione todas las actividades que desea incluir en este pronóstico de volúmenes; tenga en cuenta lo siguiente:
 - Puede seleccionar varias actividades para generar pronósticos de volumen en modo **lote** cuando la información de configuración para cada actividad es idéntica. Si desea utilizar diferentes datos históricos o generar métodos para ciertas actividades, genere los volúmenes para esas actividades por separado.
 - Puede agregar **actividades a un pronóstico** después de haberlo creado.
 3. Haga clic en **Siguiente** para continuar.
En el paso 2 del asistente, seleccione un rango de fechas objetivo y un método de generación de datos (consulte el siguiente procedimiento).

Paso 2: Seleccionar el rango de fechas objetivo y el método de generación de datos

En el paso 2 del asistente **Generar volúmenes**, cuando selecciona el método de generación, los cuadros de diálogo que se abren a continuación dependen del método que seleccione. Consulte los gráficos en **Elegir método de generación**.

Build Volumes Step 2 of 2

Select target date range and build method

Start date: Mon, Jan 1, 2018 End date: Mon, Dec 31, 2018 365 day(s) Forecast: IV AHT IV+AHT

Build method **Build options**

Automated **Build options**

Engine: Expert average engine Universal modeling engine

Historical date range: All available

Events: Use all applicable events Select events

AI-powered **Build options**

Historical date range: All available

Events: Use all applicable events Select events

Template based **Build options**

Select IV templates: Select... Select AHT templates: Select...

Copy historical data **Build options**

Start date: MM/DD/YY End date: Sun, Dec 31, 2017 Growth rate: 0%

Use values **Build options**

IV: 0 AHT: 0.00

Complete the target date range section and then, choose a build method.

The settings for each build method appear when you make your selection.

Para definir cómo desea generar sus datos de volúmenes:

1. Seleccione la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** para esta generación.
2. Seleccione las estadísticas: **IV**, **AHT** o **IV + AHT**.
3. Seleccione uno de los cuatro métodos de generación de pronóstico. Si selecciona:
 - **Automatizado** (predeterminado), complete [este procedimiento](#).
 - **Con tecnología de IA**, complete [este procedimiento](#).
 - **Basado en plantilla**, complete [este procedimiento](#).
 - **Copiar datos históricos**, complete [este procedimiento](#).
 - **Usar valores**, complete [este procedimiento](#).
4. Cuando haya terminado de llenar todos los cuadros de diálogo, haga clic en **Generar**.
5. Cuando se complete el proceso de generación, haga clic en **OK**.

Sugerencia

Al hacer clic en **Cancelar** durante el proceso de generación, se cierra el asistente, pero no impide necesariamente que se generen los volúmenes.

Pasos siguientes:

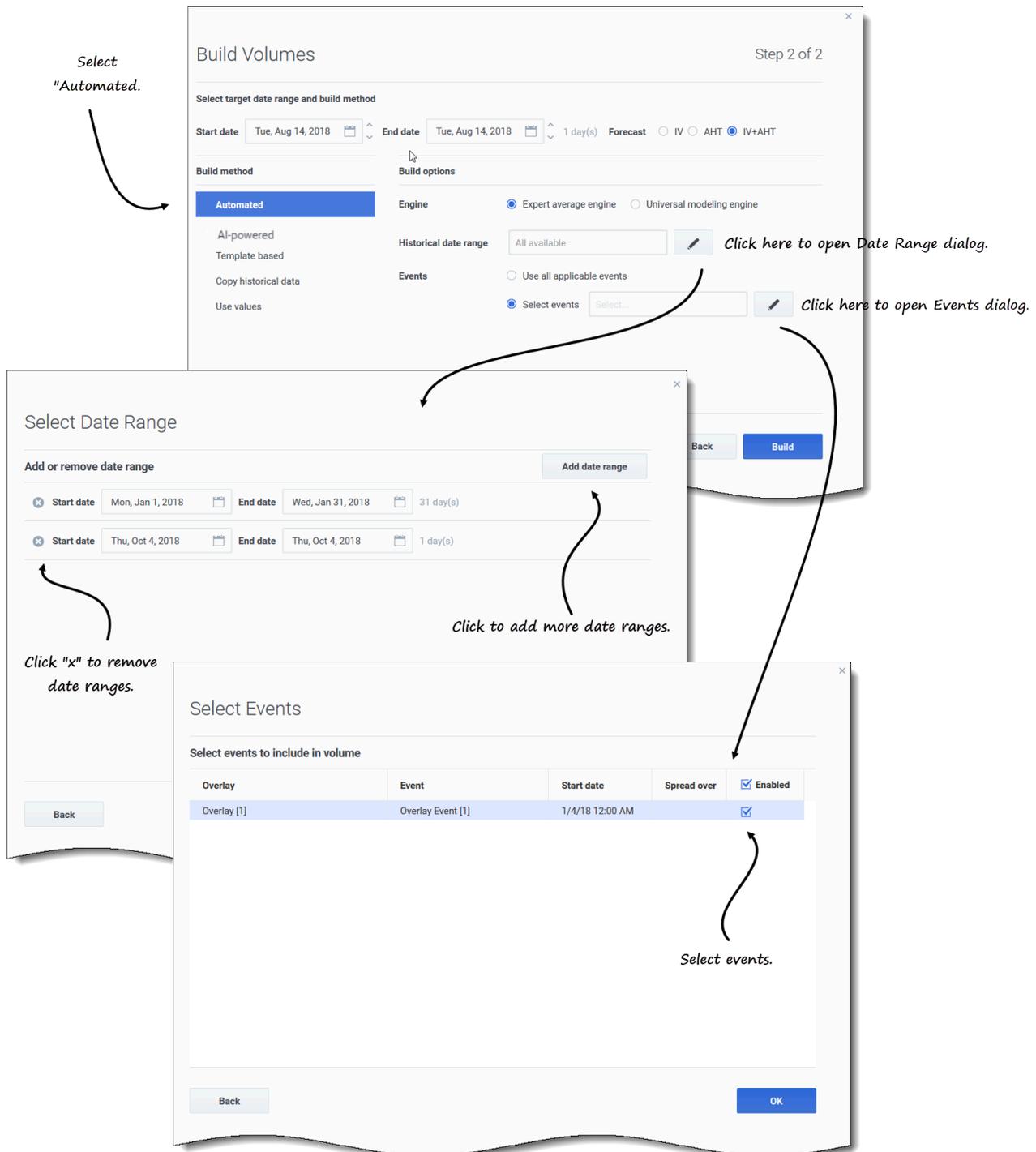
- Generar personal en el escenario. Para obtener más información, consulte [Cómo generar datos de personal](#).
- Publicar el escenario en el pronóstico maestro. Para obtener más información, consulte [Cómo publicar el escenario de pronósticos](#).

Cómo elegir un método de generación

WFM proporciona diferentes métodos para generar datos de pronóstico, lo que le permite elegir el más apropiado para su entorno. Se describen en este tema, junto con los procedimientos que le ayudarán a aplicar la configuración adecuada para el método que elija.

Automatizado

Este es el método de generación predeterminado y una selección adecuada si desea usar uno de los dos algoritmos automatizados de WFM: [Motor experto en promedios](#) y [Motor de modelado universal](#).



Si seleccionó **Automatizado** (predeterminado) en el **Paso 2** del asistente **Generar volúmenes**:

1. Seleccione **Motor experto en promedios** o **Motor de modelado universal**.
2. Para **Rango de fechas histórico**, elija:

- No haga nada y conserve el valor predeterminado **Todos disponibles**.
 - Haga clic en **Editar**  y seleccione los rangos de fechas.
Si hace clic en Editar, se abre el cuadro de diálogo Seleccionar rango de fechas. Si no hay datos históricos para la actividad especificada, el cuadro de diálogo no se abre y WFM muestra un mensaje de validación.
3. Haga clic en **Agregar rango de fechas** para agregar uno o más rangos de fechas, modifíquelos según sea necesario y haga clic en **OK**.
De manera predeterminada, WFM muestra la fecha de inicio y finalización del rango de fechas históricas para las actividades seleccionadas.
 4. Haga clic en uno de los dos botones de selección:
 - Si elige **Usar todos los eventos aplicables**, WFM incluye todos los eventos asociados con las actividades seleccionadas para la estadística especificada dentro del rango de fechas del escenario / rango de fechas históricas.
 - Si elige **Seleccionar eventos**, haga clic en **Editar**.
Se abre el cuadro de diálogo Seleccionar eventos.
 - Haga clic en la casilla de verificación de cada evento si se debe considerar para el cálculo y haga clic en **OK**.
Al hacer clic en la casilla de verificación superior, se seleccionan todos los eventos de la lista.

Obtenga más información sobre los eventos en [Cómo usar eventos de superposición en los pronósticos](#).
 5. Haga clic en **OK**.
 6. Cuando el asistente regrese al Paso 2, haga clic en **Generar**.
 7. Cuando se complete el proceso de generación, haga clic en **OK**.

Motor experto en promedios

Este motor usa el análisis estadístico de datos históricos para producir patrones de tendencia por día de la semana, semanales y (si existen suficientes datos históricos) anuales. Requiere por lo menos una semana completa de datos históricos. Para obtener resultados semanales y diarios de alta calidad, Genesys recomienda que use un mínimo de seis semanas de datos.

El Motor experto en promedios aplica los eventos de un modo lineal y esta perspectiva lineal suaviza el impacto de los eventos en todo el pronóstico. Por lo tanto, esta selección se adapta mejor a los centros de contacto con patrones de interacción bastante estables.

Motor de modelado universal

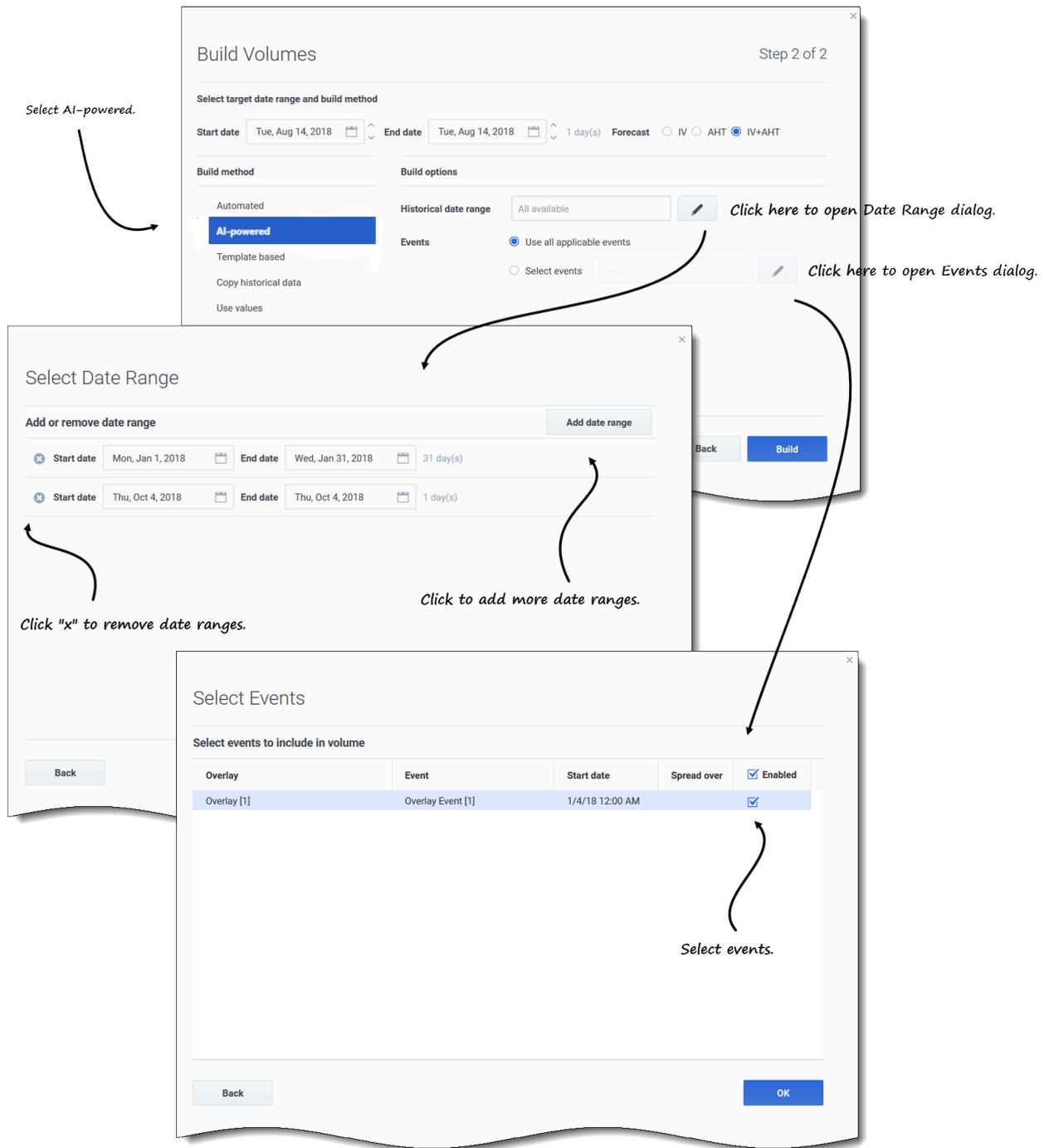
Este motor usa un algoritmo complejo para identificar tendencias y patrones en datos históricos, que luego utiliza para crear un pronóstico. Requiere un año o más de datos históricos. En su análisis de datos históricos, este motor ignora los días que contienen eventos especiales si esos eventos no ocurren durante el período de pronóstico, eliminando así cualquier "ruido" engañoso de los pronósticos. Sin embargo, si un evento especial se produce durante el período de pronóstico, el Motor de modelado universal usa los datos históricos para calcular el impacto del evento, y lo aplica al

pronóstico de referencia.

Esta selección es más recomendable para sedes con una gran cantidad de datos históricos de alta calidad.

Con tecnología de IA

Esta es una selección adecuada si desea aprovechar un método de generación sofisticado y automatizado que usa los mejores algoritmos de pronóstico proporcionados por la infraestructura de Genesys Cloud. Aprovechando las mejores prácticas en la ciencia de datos y la industria, este método brinda acceso a más de 40 modelos capacitados en aprendizaje automático y flujos de trabajo automatizados con el mejor método de selección para garantizar previsiones precisas y una productividad mejorada.



Si seleccionó **Con tecnología de IA** en el **paso 2** del asistente **Generar volúmenes**:

1. Para **Rango de fechas histórico**, elija:
 - No haga nada y conserve el valor predeterminado **Todos disponibles**.

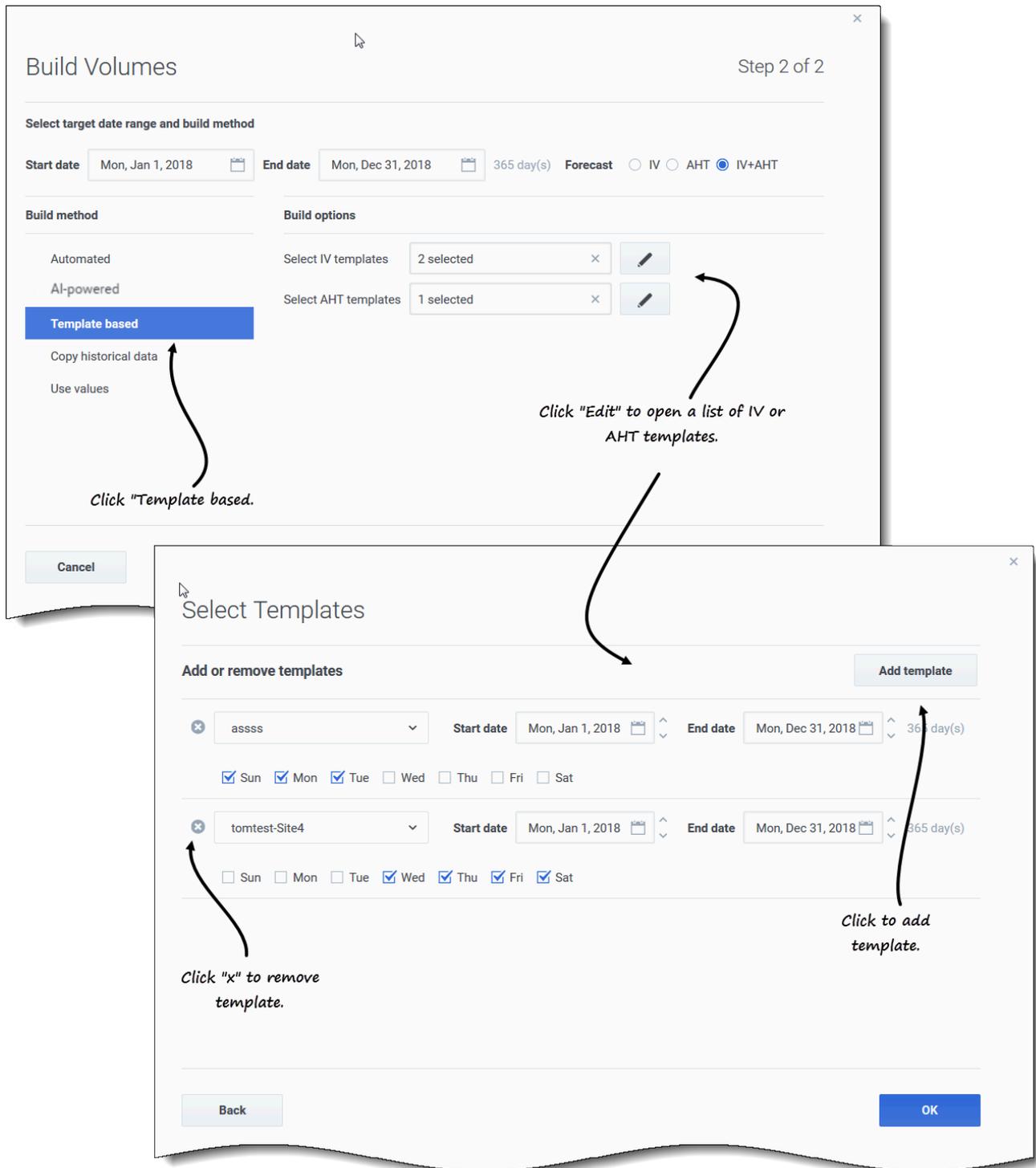


- Haga clic en **Editar**  y seleccione los rangos de fechas.
Si hace clic en Editar, se abre el cuadro de diálogo Seleccionar rango de fechas.
2. Haga clic en **Agregar rango de fechas** para agregar uno o más rangos de fechas, modifíquelos según sea necesario y haga clic en **OK**.
De manera predeterminada, WFM muestra la fecha de inicio y finalización del rango de fechas históricas para las actividades seleccionadas.
 3. Haga clic en uno de los dos botones de selección:
 - Si elige **Usar todos los eventos aplicables**, WFM incluye todos los eventos asociados con las actividades seleccionadas para la estadística especificada dentro del rango de fechas del escenario / rango de fechas históricas.
 - Si elige **Seleccionar eventos**, haga clic en **Editar**.
Se abre el cuadro de diálogo Seleccionar eventos.
 - Haga clic en la casilla de verificación de cada evento si se debe considerar para el cálculo y haga clic en **OK**.
Al hacer clic en la casilla de verificación superior, se seleccionan todos los eventos de la lista.

Obtenga más información sobre los eventos en [Cómo usar eventos de superposición en los pronósticos](#).
 4. Haga clic en **OK**.
 5. Cuando el asistente regrese al Paso 2, haga clic en **Generar**.
 6. Cuando se complete el proceso de generación, haga clic en **OK**.

Basados en plantilla

Esta es una selección adecuada si desea generar un pronóstico utilizando plantillas de volumen de interacción (IV) o de tiempo de atención promedio (AHT) preconfiguradas. También puede usar el pronóstico basado en plantillas para aplicar una tasa de crecimiento porcentual a los datos históricos.



Si seleccionó **Basado en plantilla** en el **paso 2** del asistente **Generar volúmenes**:

1. Haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla IV, una plantilla AHT o una de cada una.

-
2. En el cuadro de diálogo **Seleccionar plantillas**, haga clic en **Agregar plantilla** para agregar 1 o más plantillas.
 3. Haga clic en la flecha abajo en el campo **Nombre de la plantilla** para seleccionar una plantilla de una lista.
 4. Haga clic en **OK**.
 5. Cuando el asistente regrese al Paso 2, haga clic en **Generar**.
 6. Cuando se complete el proceso de generación, haga clic en **OK**.

La creación de previsiones basada en plantilla es más apropiada para centros de contacto con patrones de interacción muy estables o para actividades que puedan estimarse manualmente, como el trabajo administrativo, las interacciones con los medios o las campañas salientes.

Para obtener información detallada acerca de las plantillas e instrucciones sobre cómo crearlas, consulte [Plantillas](#).

Copiar datos históricos

Esta es la selección apropiada si tiene algunos datos históricos pero no los suficientes para usar los motores experto en promedios o de modelaje universal. Puede combinar los datos históricos con plantillas, que llenan los vacíos en los datos históricos.

Si seleccionó **Copiar datos históricos** en el **Paso 2** del asistente **Generar volúmenes**:

1. Ingrese una **fecha de inicio** o seleccione una haciendo clic en el ícono **Calendario**.
Obtenga más información sobre las fechas de inicio y finalización en [Cómo usar datos históricos en las previsiones](#).
2. Ingrese un porcentaje para la **Tasa de crecimiento** o seleccione uno con las flechas arriba o abajo.
3. Haga clic en **Generar**.

Si selecciona este método de compilación y una **actividad** seleccionada no tiene datos históricos, verá el siguiente mensaje de error después de hacer clic en **Generar**: *No hay datos históricos para los parámetros especificados.*

Usar valores

Esta es una selección adecuada si la carga de actividad de su sede es muy regular. Aplica un volumen de interacción específico o AHT a cada intervalo en el escenario.

- **Volumen de interacciones y AHT**—Los campos **IV** y **AHT** están habilitados y los valores ingresados

se utilizan para cada celda en el pronóstico.

- **Volumen de interacciones**—Solo se habilita el campo **IV**. Los valores ingresados representan el número de interacciones por intervalo (por ejemplo, el número de interacciones por intervalo de 15 minutos).
- **AHT**—Solo el campo **AHT** está habilitado. Los valores ingresados representan el tiempo de atención promedio, en segundos.

Build Volumes Step 2 of 2

Select target date range and build method

Start date: Mon, Jan 1, 2018 End date: Mon, Dec 31, 2018 365 day(s) Forecast: IV AHT IV+AHT

Build method: Automated, AI-powered, Template based, Copy historical data

Build options: IV: 0, AHT: 0.00

Use values

Click "Use values".

Enter values for IV and AHT.

Buttons: Cancel, Help, < Back, Build

Si seleccionó **Usar valores** en el **Paso 2** del asistente **Generar volúmenes**:

1. Ingrese un valor para **IV**.
Este valor representa el número de interacciones por intervalo en el pronóstico. Por ejemplo, el número de interacciones por intervalo de 15 minutos.
2. Ingrese un valor para **AHT**.
Este valor representa el tiempo de atención promedio, en segundos.
Si ingresa un valor en IV y AHT, estos valores se usan para cada intervalo en el pronóstico.
3. Haga clic en **Generar**
4. Cuando se complete el proceso de generación, haga clic en **OK**.

Cómo usar datos históricos en los pronósticos

La vista **Volúmenes** muestra los volúmenes de interacción (IV) dentro de los datos históricos importados o recolectados. Consulte la opción **Comparar con años anteriores** en [Cómo configurar las propiedades de visualización de datos](#).

WFM le permite definir el rango de tiempo de los datos históricos al generar volúmenes. Al configurar la fecha de inicio, seleccione el mismo día de la semana como el primer día del escenario de pronósticos. Por ejemplo, si la fecha de inicio objetivo es un martes, la fecha de inicio de los datos históricos también debe ser un martes.

El rango de fechas predeterminado depende del rango de fechas objetivo y la estadística que seleccionó en el asistente, y los cambios se basan en estos valores. Por ejemplo, hay un rango de fechas para los datos de AHT y otro para los datos de IV. Si selecciona **IV + AHT**, WFM combina los rangos de fechas, usando la fecha de inicio de datos históricos más antigua y la fecha de finalización de datos históricos más reciente de las dos.

Al configurar la fecha de finalización, recuerde:

- Si seleccionó el método de generación **Copiar datos históricos**, este campo está deshabilitado. Se usan las mismas fechas históricas de inicio y finalización para todas las actividades seleccionadas para este pronóstico.
- Recuerde que redistribuir eventos no afecta a los datos históricos, solo al pronóstico.
- Si ingresó un valor en el campo **Tasa de crecimiento**, los datos históricos aumentan o disminuyen en ese porcentaje especificado. El valor no puede ser menor que -99.99%.

Si el método de generación es **Automatizado** con un motor experto en promedios o un motor de modelado universal, puede agregar más períodos históricos a la lista, para especificar los datos históricos exactos que desee utilizar (y omitir los datos que no desee utilizar).

Puede borrar los períodos seleccionados haciendo clic en **x** en el campo **Rango de fechas históricas**. Esta acción borra las selecciones anteriores, pero conserva los valores predeterminados. Para todos los métodos de generación, hacer clic en **Editar** junto al campo **Rango de fechas históricas** genera un mensaje de error si no existen datos históricos para la actividad/estadística seleccionada.

Cómo usar eventos de sobreposición en pronósticos

Para poder agregar eventos a un escenario de pronósticos, créelos primero y asígnelos a las actividades en la vista de **Pronóstico > Sobreposiciones**.

Una *sobreposición* es todo aquello que pueda afectar el volumen de interacción diaria de la empresa y, por lo tanto, los requisitos de personal y de planificación. Un *evento* es una instancia específica cuando una sobreposición está en efecto.

Ajuste el valor del campo **Impacto inicial** o **Impacto final**, si es necesario. Los valores predeterminados se basan en la configuración del evento. Si el evento está configurado para ignorar los datos históricos, no puede ajustar estos valores aquí. Se debe cambiar la configuración utilizando el [módulo Sobreposiciones](#).

Haga clic en **Distribución** para [ver y opcionalmente cambiar la distribución](#) de la sobreposición seleccionada. WFM Web calcula los volúmenes y los muestra en la [vista Volúmenes](#). Aparece un mensaje de error si WFM Web no puede completar el cálculo (por ejemplo, si los datos históricos contienen muy pocos intervalos para cubrir las horas de actividad del escenario).

La redistribución de eventos no afecta a los datos históricos, solo al pronóstico.

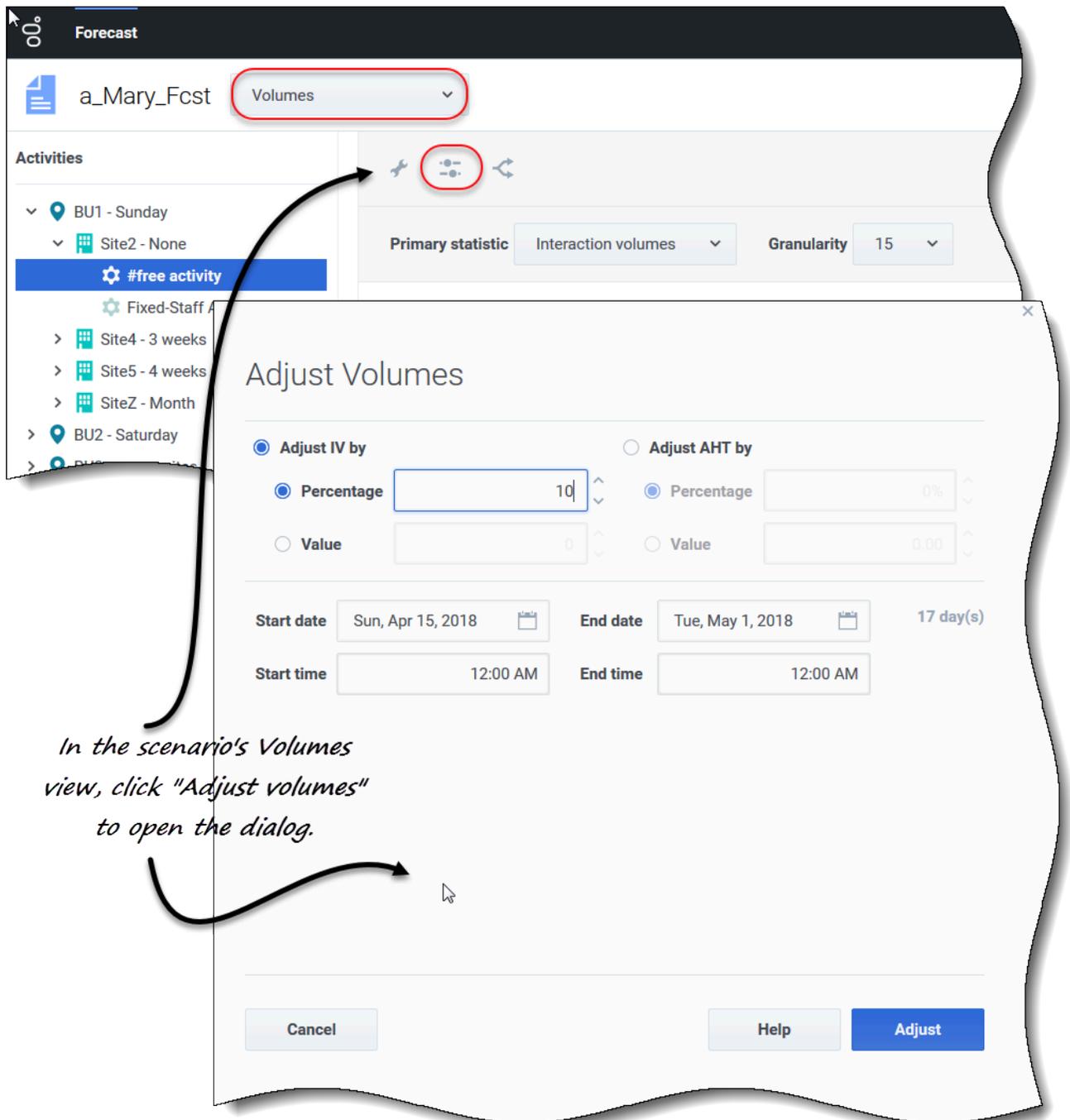
Puede borrar los eventos seleccionados haciendo clic en **x** en el campo **Seleccionar eventos**. Esta acción borra las selecciones anteriores, pero conserva los valores predeterminados. Si la actividad seleccionada no tiene eventos de sobreposición, verá el mensaje *No tiene eventos de sobreposición*.

Cómo ajustar y dividir volúmenes

En Workforce Management (WFM), [abra un escenario de pronósticos](#) y use los botones de la barra de herramientas de la vista **Volúmenes** para ajustar y dividir los volúmenes.

Cómo ajustar volúmenes dentro de un rango de fechas

Utilice el asistente **Ajustar volúmenes** para ajustar los volúmenes de interacción, el tiempo de atención promedio (AHT) o ambos en la vista [Volúmenes de escenario](#).



In the scenario's Volumes view, click "Adjust volumes" to open the dialog.

Para ajustar el volumen del escenario:

1. En la barra de herramientas de la vista **Volúmenes**, haga clic en **Ajustar volúmenes** .
2. En el cuadro de diálogo abierto, haga clic en el botón de selección de la estadística principal que desea

ajustar, ya sea **Ajustar IV en** o **Ajustar AHT en**

3. Decida cómo (y cuánto) ajustar la estadística en la cuadrícula:
 - Seleccione **Porcentaje** e ingrese un número por el cual ajustar los valores existentes o use las flechas hacia arriba y hacia abajo para seleccionar un número.
El rango de valores válido es de -99% a 999%.
 - Seleccione **Valor** e ingrese un número (o seleccione uno con las flechas hacia arriba/abajo) que será el valor total por el cual ajustar los valores existentes que se encuentran dentro de los rangos de fecha y hora establecidos en los pasos 4 y 5 de este procedimiento.
4. Para ajustar los valores en la cuadrícula, especifique el rango de fechas ingresando una fecha de inicio y otra de finalización o seleccionándolas del calendario
El rango de Fecha de inicio puede ser cualquier fecha igual o posterior a la fecha en la parte superior derecha de la cuadrícula Volúmenes; 00-23 horas. El rango de Fecha de finalización puede ser cualquier fecha posterior a la fecha de inicio; 00-23 horas.
5. Especifique el intervalo ingresando o seleccionando valores en los campos **Hora de inicio** y **Hora de finalización**.
La hora de inicio y finalización debe estar en incrementos de 15 minutos. Por ejemplo, 00, 15, 30 o 45 minutos.
6. Haga clic en **Ajustar**.
7. Cuando aparezca el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **OK**.

Tenga en cuenta que puede hacer clic en **Cancelar** en cualquier momento para cancelar esta acción y cerrar el cuadro de diálogo **Ajustar volúmenes**.

Cómo ajustar volúmenes en intervalos

Ajuste los volúmenes de interacción, el tiempo de atención promedio (AHT) o ambos en la vista **Volúmenes de escenarios** cambiando los valores directamente, en intervalos.

2 Click "Save".

1 Change values within timesteps.

3 Confirmation message appears.

Time step	Interaction ...	Average Ha...	Interaction ...	Average Ha...	Interaction ...
	Forecast #	Forecast #	Forecast #	Forecast #	Forecast #
Daily total	2400	300.00	2395	299.06	
12:00 AM	25	300.00	25	300.00	
12:15 AM	25	300.00	25	250.00	
12:30 AM	25	300.00	20	250.00	
12:45 AM	25	300.00	25	300.00	
1:00 AM	25	300.00	25	300.00	
1:15 AM	25	300.00	25	300.00	25

Changes saved successfully

Para ajustar el volumen del escenario en intervalos:

1. **Abra un escenario** en la vista **Volúmenes**.
2. En el panel **Objetos**, seleccione una actividad o actividad de múltiples sedes que tenga datos de volúmenes.
3. Seleccione la **Granularidad (15, 30, 60)** y el intervalo (**Día, Mes, Año**) de los datos que desea ver.
4. En la cuadrícula, haga doble clic en la celda del intervalo que desea cambiar (IV, AHT o ambos).
5. Ingrese los nuevos valores, tantos como sea necesario.
6. Haga clic en **Guardar**.
El mensaje *Cambios guardados correctamente* aparece en la esquina inferior derecha de la vista.

Si los cambios no se guardaron, aparece el mensaje *No se pudieron guardar los cambios*. Intente ingresar valores diferentes.

Cómo dividir volúmenes

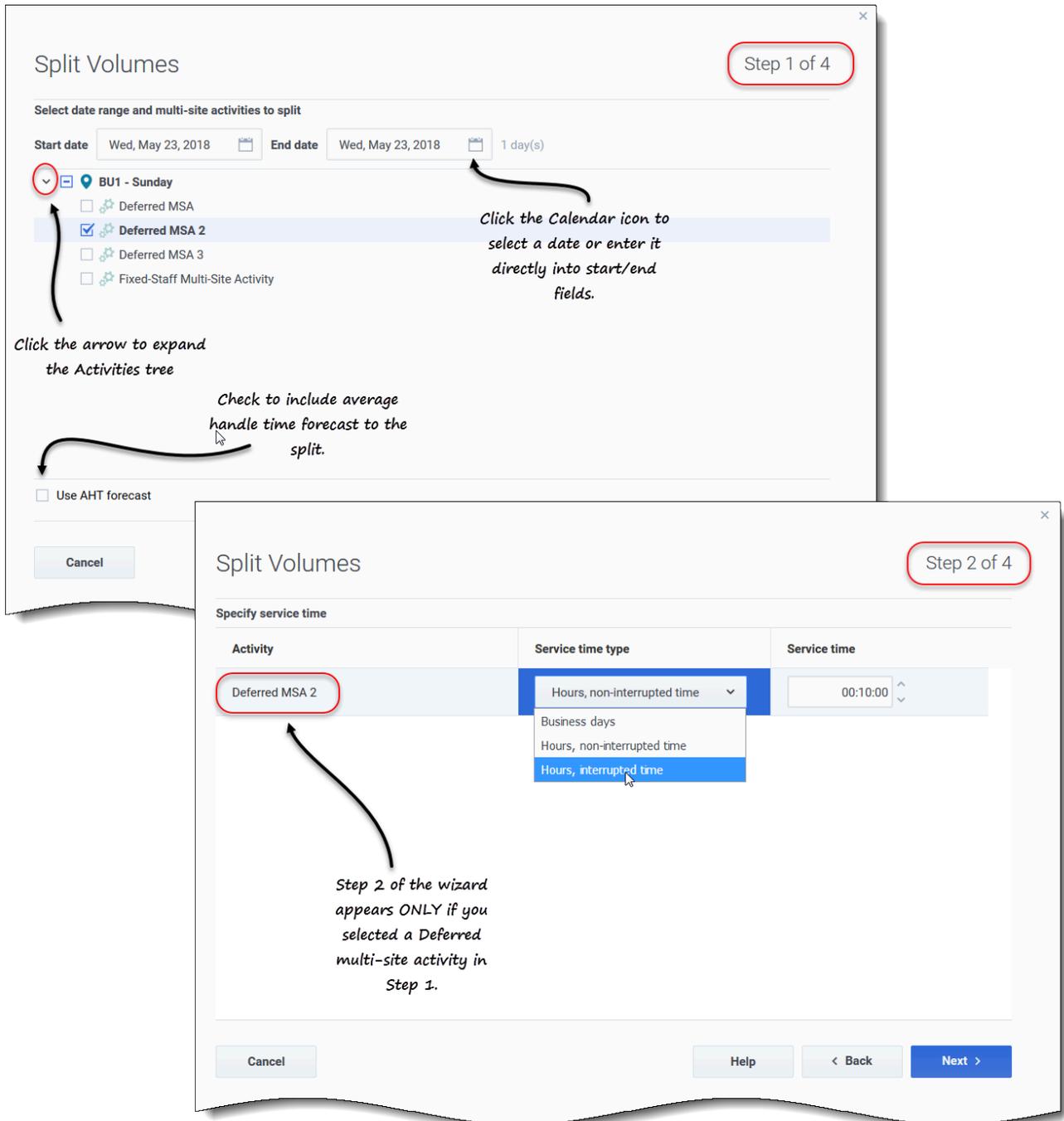
Use el asistente **Dividir volúmenes** para dividir el volumen de un escenario de pronósticos entre las actividades contenidas en una actividad de múltiples sedes. En los procedimientos a continuación, haga clic en los enlaces en una configuración específica para obtener **más información** al respecto.

Para dividir el volumen de un escenario:

1. En la vista **Pronóstico > Escenarios**, seleccione un escenario.
2. Haga clic en el menú **Acciones**  del escenario y seleccione **Abrir**, o seleccione la casilla de verificación del escenario y haga clic en **Abrir**  en la barra de herramientas.
3. En el panel **Actividades**, seleccione una sede que contenga actividades de múltiples sedes y haga clic

en **Dividir** .

El asistente Dividir volúmenes se abre en el paso 1.



Paso 1:

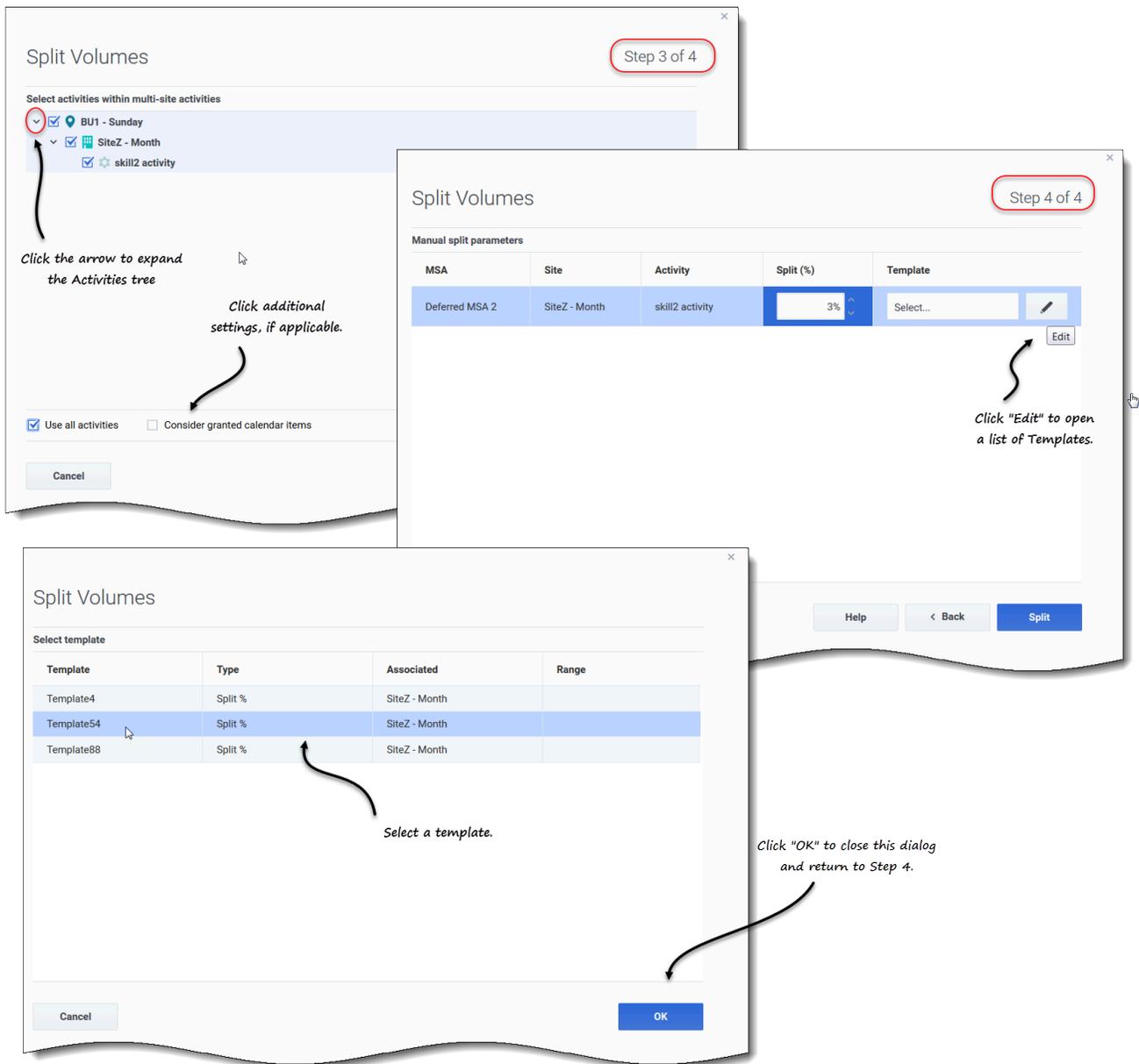
1. Ingrese un rango de fechas en los campos **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización**.
2. Expanda el árbol de actividades y seleccione la casilla de verificación junto a las actividades de múltiples sedes que desea dividir.

Puede seleccionar varias actividades de múltiples sedes dentro de la misma unidad de negocios.

3. Para incluir los pronósticos de tiempo de atención promedio en la división, seleccione **Usar pronóstico de AHT** y haga clic en **Siguiente**.
Si seleccionó actividades de múltiples sedes de tipo Diferido, se abre el paso 2 del asistente.
Si seleccionó actividades de múltiples sedes de cualquier otro tipo, el asistente omite el paso 2 y abre el paso 3.

Paso 2:

1. Para cada actividad de múltiples sedes diferida, seleccione un **tipo de tiempo de servicio** en la lista desplegable:
 - Días laborables
 - Horas, tiempo ininterrumpido
 - Horas, tiempo interrumpido.
2. Ingrese un valor en el campo **Tiempo de servicio** y haga clic en **Siguiente**.
Se abre el paso 3 del asistente.



Paso 3:

1. Expanda el árbol de actividades para **seleccionar actividades dentro de las actividades de múltiples sedes**.
2. También puede seleccionar **Usar todas las actividades** para incluir todas las actividades en la sede especificada. Más información, **a continuación**.
3. Seleccione el cuadro de diálogo **Considerar elementos de calendario concedidos** si desea que WFM considere los elementos de calendario existentes al dividir el volumen de interacciones entre las actividades.

- Haga clic en **Siguiente**.
Se abre el Paso 4 del asistente.

Paso 4:

- De manera opcional, ingrese un valor para **Dividir (%)**, o use las flechas hacia arriba/abajo para seleccionar un porcentaje.
- O, en la columna **Plantilla** para cada actividad de múltiples sedes, seleccione **Editar** .
Se abre un cuadro de diálogo que contiene una lista de plantillas.
- Elija una plantilla y haga clic en **OK**.
El asistente vuelve al Paso 4.
- Haga clic en **Dividir**.
WFM divide el volumen del pronóstico.
- Cuando se abra el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **OK**.
- Después de revisar los mensajes, haga clic en **OK** para cerrar el cuadro de diálogo.
Revise los volúmenes divididos en la tabla o el gráfico.

Si ingresa un porcentaje de división y WFM no puede procesar la división como se esperaba, se abre el cuadro de diálogo **Cómo dividir resultados**, que muestra una lista de mensajes de error en formato de tabla con las siguientes columnas: **Unidad de negocios, Actividad, No dividido IV y Mensaje**.

En cualquiera de los pasos del asistente **Dividir volúmenes**, haga clic en **Cancelar** para salir del asistente y descartar todas las configuraciones.

Más sobre la configuración para Dividir volúmenes

Este tema proporciona información detallada sobre la configuración en el asistente Dividir volúmenes.

Usar pronóstico de AHT

Si selecciona **Usar pronóstico de AHT** y algunas de las actividades seleccionadas no tienen un pronóstico de AHT, el valor que resulta por cada una de estas actividades será 0 para los intervalos en los que $AHT = 0$.

Si no selecciona **Usar pronóstico de AHT**, el AHT de la actividad de múltiples sedes se asigna a las actividades locales y se sobrescribe la actividad AHT. Si no hay AHT de la actividad de múltiples sedes, se elimina el AHT de la actividad local.

Tipo de tiempo de servicio

Un menú desplegable con los siguientes valores:

-
- **Días laborables**—Número de días laborables, incluido el día actual durante los cuales llegó la interacción. Si el nivel de servicio es igual a 100 % dentro de un día laborable, entonces todas las interacciones deben atenderse en el mismo día de llegada, según las horas de actividad.
 - **Horas, tiempo no interrumpido**—Cuando una interacción se encuentra en espera, mientras la actividad está cerrada, el tiempo se sigue contabilizando en los cálculos de nivel de servicio.
 - **Horas, tiempo interrumpido (selección predeterminada)**—Cuando una interacción está en espera, mientras la actividad está cerrada, el tiempo no se cuenta en los cálculos de nivel de servicio.

Tiempo de servicio

La naturaleza de este control depende de la granularidad de su selección en el campo **Tipo de tiempo de servicio**.

- Si selecciona horas, debe especificar horas, minutos y segundos. El valor debe ser mayor que 0.
- Si selecciona días hábiles, debe especificar un número entero mayor que 0.
- Si cambia la granularidad de horas a días laborables, WFM Web restablece el valor de tiempo en 0.

Seleccionar actividades dentro de actividades de múltiples sedes

Seleccione las actividades (objetivo) locales entre las que desea dividir las actividades múltiples sedes. Puede seleccionar varias actividades objetivo, pero tenga en cuenta las siguientes limitaciones:

- Si seleccionó **Usar pronóstico de AHT** en el **paso 1**, no podrá seleccionar actividades objetivo que no tengan por lo menos un intervalo con al menos un valor de AHT mayor que 0.
- Si selecciona **Usar todas las actividades** en el **paso 3** del asistente, cuando WFM divida los datos de los volúmenes de interacciones, el AHT y las disponibilidades de agentes para las actividades seleccionadas en el escenario, tiene en cuenta los valores de todas las actividades de la unidad de negocios especificada, indistintamente de que se haya seleccionado o no.
Las actividades que no se seleccionan no se dividen; WFM Web simplemente los considera al determinar las proporciones que se dividen para cada actividad seleccionada. Esta opción no afecta al resultado de la división si no hay agentes compartidos de múltiples habilidades que trabajen tanto en actividades seleccionadas como en actividades no seleccionadas.

Dividir % y plantillas

La división de volúmenes y el uso de plantillas son opcionales en el **Paso 4**. Si no desea hacer ninguna de las dos cosas, simplemente haga clic en **Dividir** en el cuadro de diálogo sin cambiar la configuración.

Si lo desea, ingrese un porcentaje dividido por cada una de las actividades dentro de las actividades de múltiples sedes o haga clic en **Editar** para seleccionar y usar una plantilla. Si usa tanto un valor de porcentaje dividido como una plantilla para cualquier actividad, WFM usa:

- El valor de porcentaje dividido para los intervalos vacíos
- Los valores de la plantilla para todos los intervalos no vacíos

Puede especificar un porcentaje para asignar los volúmenes de una actividad de múltiples sedes a cada actividad secundaria (sede). Un intervalo puede ser el escenario de pronósticos completo que incluye una semana, un día y un intervalo.

En el nivel de intervalo, cuando se especifica un porcentaje que es mayor que el intervalo, WFM propaga el porcentaje a los intervalos restantes. Si no se especifica un porcentaje para determinadas actividades secundarias, WFM divide los volúmenes restantes en esas actividades, dividiéndolos por disponibilidad. Puede especificar un valor de porcentaje diferente para cada intervalo.

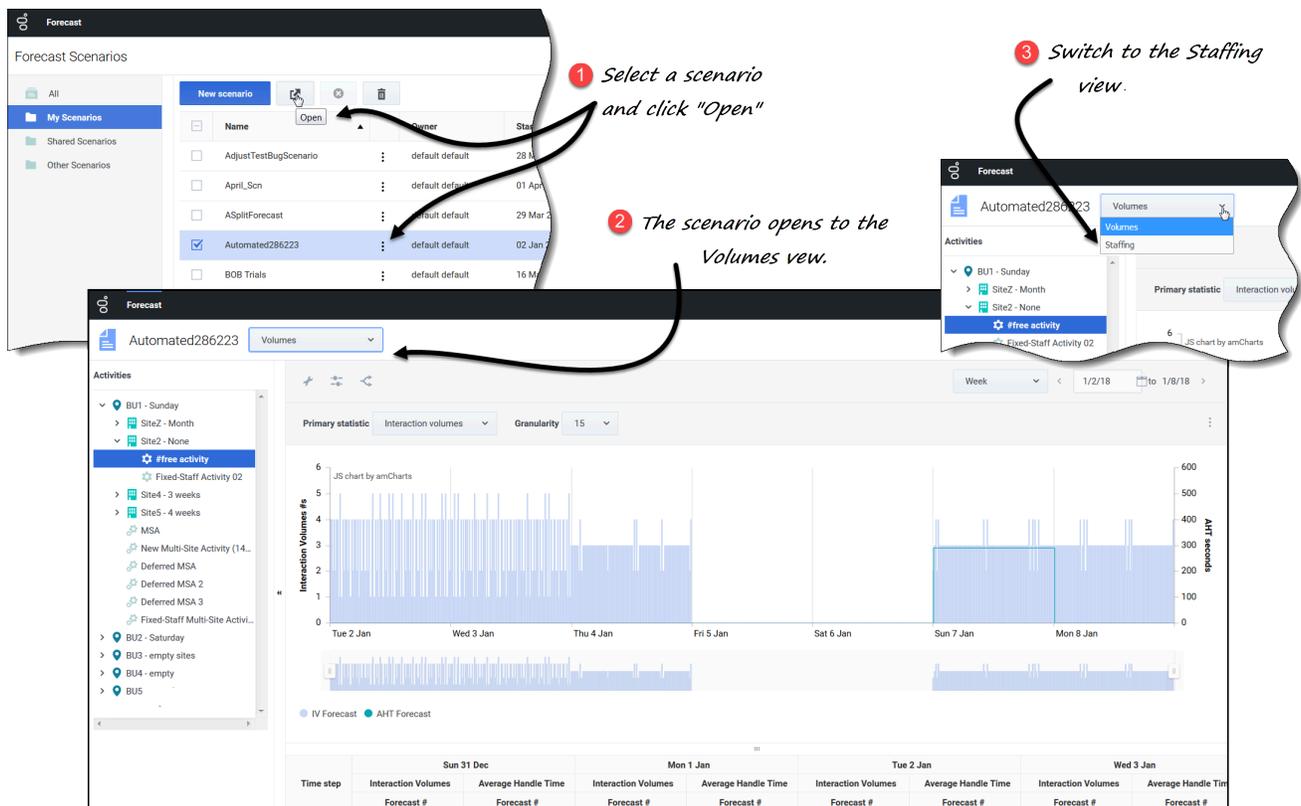
Personal en escenarios

En Workforce Management (WFM), use la vista **Personal de escenario** para definir o editar el personal requerido y calculado de un escenario de pronósticos. *Personal* es la cantidad de agentes requeridos para un rango de tiempo específico.

Esta vista proporciona **selectores de fecha** estándares y una cuadrícula que muestra niveles de personal para días o intervalos.

Cómo ver los datos de personal

Abra la vista **Personal** usando el menú desplegable del escenario (consulte a continuación). (Los escenarios se abren en la vista **Volúmenes** de manera predeterminada).



Para abrir la vista **Personal**:

1. En el módulo **Pronóstico**, seleccione **Escenarios**.

2. Seleccione un escenario de la lista en el panel de datos y haga clic en **Abrir** en la barra de herramientas o en el menú desplegable **Acciones** .
La vista Volúmenes se abre de manera predeterminada con el nombre de escenario en la esquina superior izquierda de la ventana.
3. Haga clic en el menú desplegable del escenario y seleccione **Personal**.
4. En el árbol **Objetos**, expanda una unidad de negocios y luego una sede para seleccionar una actividad o una actividad de múltiples sedes.
La vista muestra un gráfico sobre una tabla o cuadrícula, con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos por gráfico y por tabla.

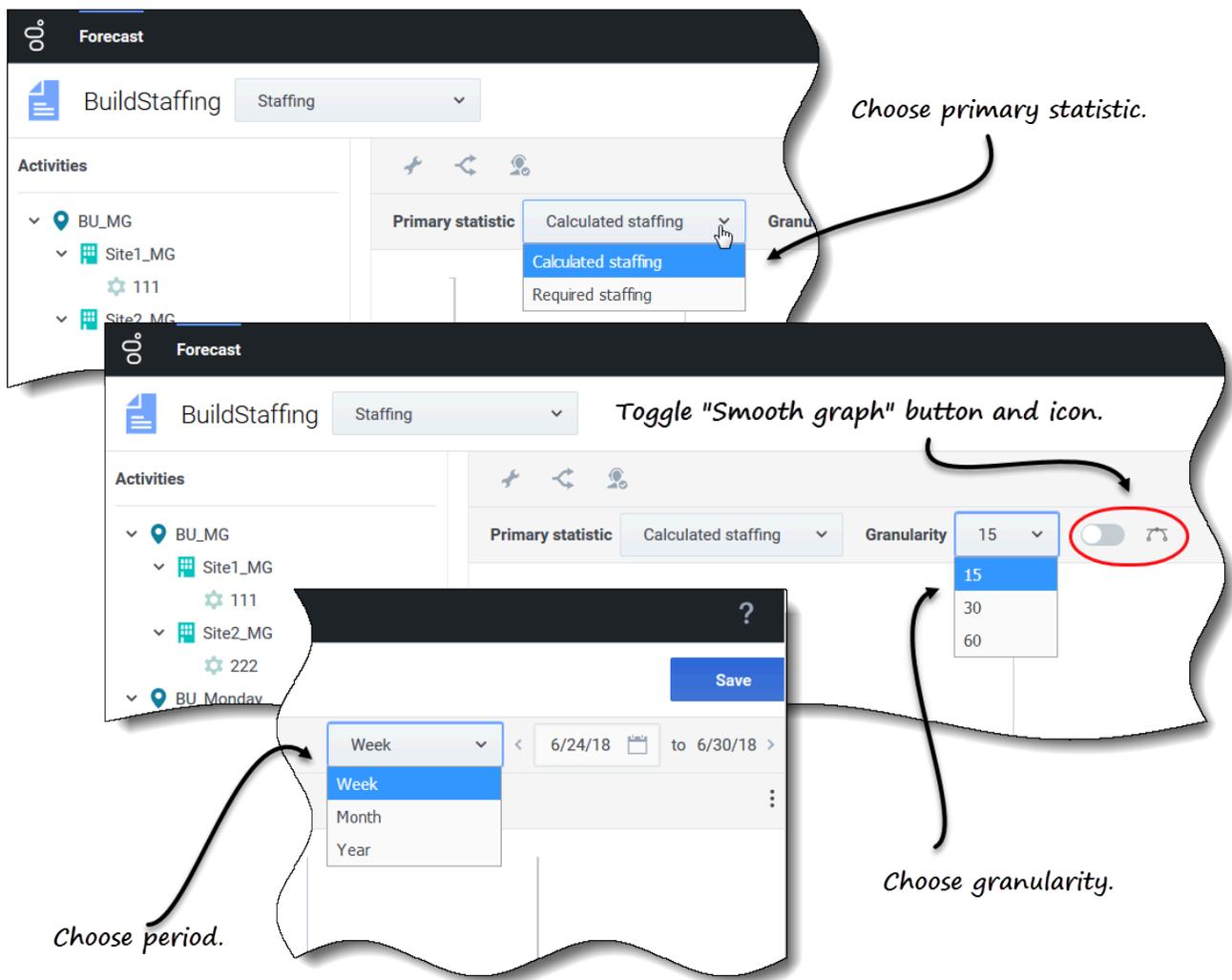
Si no ha seleccionado una actividad, verá el mensaje *Seleccione una actividad dentro del árbol anidado para cargar personal*. Si aún no ve los datos, puede que necesite ajustar el **Período**, la **Granularidad** o los **selectores de fecha** en la parte superior de la ventana para reflejar los utilizados por el pronóstico.

La cuadrícula muestra los horarios abiertos para las actividades de la sede seleccionada y las actividades de múltiples sedes de una manera similar.

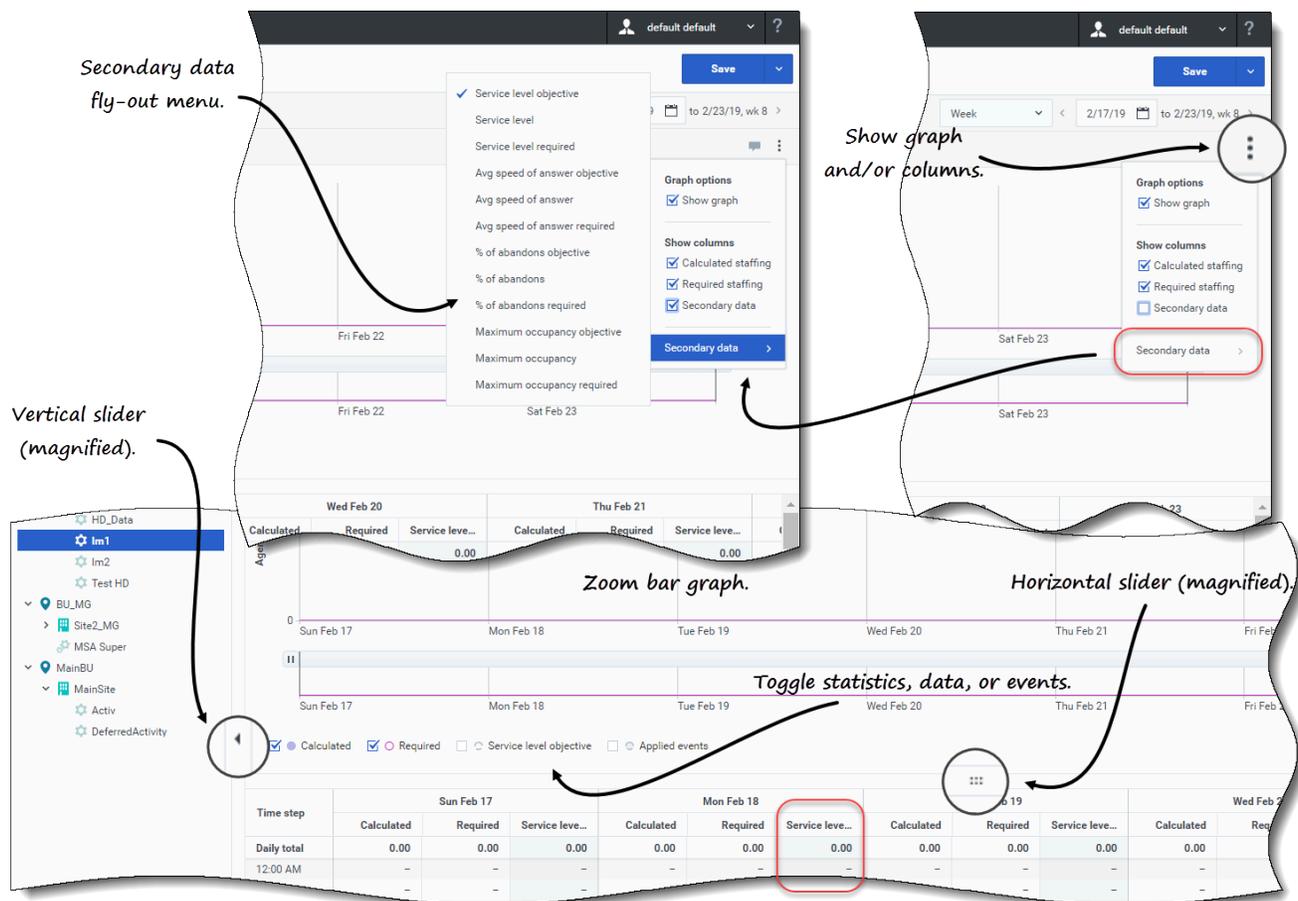
También puede ver, agregar y editar los volúmenes o los datos de reducción en escenarios abiertos, seleccionando **Volúmenes** o **Reducción** en el menú desplegable cerca del nombre de escenario.

Cómo configurar las propiedades de visualización de datos

En esta vista, el eje y del gráfico representa el número de agentes; el eje x, el período seleccionado (semana, mes, año). Use los siguientes controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:



- **Estadística principal** *lista desplegable*—Seleccione la estadística que se mostrará como principal, seleccionando **Personal calculado** o **Personal requerido**. La estadística principal se muestra como una barra en el gráfico, y la estadística secundaria, como una línea roja.
- **Período** *lista desplegable*—Cambiar el período o rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **año**, **mes** o **semana**.
- **Granularidad** *lista desplegable*—Ajuste la granularidad a **Día** si seleccionó **mes** o **año** en la lista desplegable **Período**. Ajuste la granularidad a **15**, **30** o **60** (minutos) si seleccionó **Semana** en la lista desplegable **Período**.
- **Rango de fechas**—Use los **selectores de fecha** (parte superior derecha de la vista) para cambiar de período dentro del rango de fechas del pronóstico de escenarios.



- 
Acciones menú desplegable—Haga clic en este ícono para cambiar el gráfico o la cuadrícula:
 - Opciones de gráfico**—Muestre/oculte el gráfico y la barra de zoom seleccionando/desmarcando la casilla de verificación **Mostrar gráfico**. Consulte también **Controles deslizantes**.
 - Mostrar columnas**—Muestre/oculte columnas de datos en la cuadrícula seleccionando/desmarcando las casillas de verificación **Personal calculado**, **Personal requerido** o **Datos secundarios**.
 - Datos secundarios**—Mantenga el puntero sobre este elemento para abrir un menú desplegable que enumera todos los tipos de datos secundarios que se pueden mostrar en el gráfico y la cuadrícula.
Si Datos secundarios está marcado en la sección Mostrar columnas, el tipo de datos que seleccione en el menú desplegable es el nombre de la columna que se muestra en la cuadrícula y la casilla de verificación, debajo del gráfico, y se muestra como la estadística del eje y. Para obtener más información, consulte **Cómo ver datos secundarios.**

Haga clic en cualquier lugar de la vista para cerrar el menú desplegable.

- Alternancias**—Debajo del gráfico, active o desactive una estadística (**Calculado**, **Requerido**, **Datos secundarios**) o eventos aplicados en el gráfico. Si marca la casilla de verificación, se activa; si la desmarca, se desactiva. Cuando está marcado, el botón de selección es:

- azul sólido para **Calculado**.
- contorno magenta para **Requerido**.
- contorno con línea azul oscuro discontinua para **Datos secundarios**.
- contorno amarillo discontinuo para **Eventos aplicados**.

Cómo usar el gráfico, la barra de zoom y los controles deslizantes

Mire el video, contiene una demostración de las características de la vista de Personal que se muestran en los gráficos anteriores y se describen aquí:

Link to video

-  **Gráfico suave botón e ícono**—Edite el gráfico de barras (usando el botón o el ícono) cuando se selecciona una actividad en el panel **Objetos** y esta característica está activada. **Las barras que representan la estadística principal aparecen al frente del gráfico con formato de negrita, la línea que representa el gráfico secundario se desvanece al fondo y el zoom del eje x se deshabilita.** **Al hacer clic en cualquier barra del gráfico, se muestra un controlador que le permite arrastrar la barra hacia arriba o hacia abajo. La celda correspondiente en la cuadrícula se resalta y el valor aumenta o disminuye a medida que mueve el gráfico de barras hacia arriba y hacia abajo. Del mismo modo, si hace clic en cualquier celda de la cuadrícula y cambia el valor, el gráfico de barras correspondiente cambia en consecuencia.** **Arrastrar la barra hasta el límite superior del eje y aumenta la escala del eje y, lo que hace que las barras restantes se reduzcan proporcionalmente. Si las barras son demasiado estrechas para seleccionarlas fácilmente, cambie su vista a otro período de tiempo o use la barra de zoom.**
- **Controles deslizantes**—Arrastre el control deslizante a la izquierda/derecha para mostrar/ocultar el gráfico, la barra de zoom, la cuadrícula o el panel **Objetos**. Haga clic en las flechas de control deslizante vertical para cambiar el tamaño del panel **Objetos**. Arrastre el controlador deslizante horizontal hacia arriba/abajo para mostrar/ocultar el gráfico o la cuadrícula.
- **Barra de zoom**—Use los controles de la barra de zoom para ajustar o ensanchar el enfoque en el gráfico, deslizando el control hacia la izquierda o hacia la derecha. Puede hacer zoom a un mínimo de un día. Después de ajustar el enfoque, coloque el cursor sobre el gráfico y cambie el rango del zoom arrastrándolo y soltándolo hacia la izquierda o hacia la derecha. Por ejemplo, si ajusta el enfoque a domingo, lunes y martes, pero desea cambiarlo, arrastre y suelte el zoom hacia la derecha hasta martes, miércoles y jueves.

Cómo leer los datos

La tabla proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

- **Total diario**—Si selecciona el período **Semana**, esta fila muestra los totales diarios de personal

calculado y requerido.

- **Totales semanales**—Si selecciona el período **mes**, estas columnas muestran los totales semanales del personal **calculado y requerido**.
- **Total mensual**—Si selecciona el período **año**, estas columnas muestran los totales mensuales del personal **calculado y requerido**.
- **Fecha/Intervalo**—Identifica el rango de fechas o los intervalos en esta fila. El nombre y el contenido de la columna serán diferentes, según el período y la granularidad que seleccionó anteriormente.
- **[Days o Fechas]**—Si selecciona:
 - **Semana** rango de fechas—Cada grupo de columnas indica un día. La fila superior muestra los totales diarios medidos en **equivalentes de tiempo completo** (FTE). Cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo en esa fecha.
 - **Mes** rango de fechas—Cada grupo de columnas muestra el personal para un día completo.
 - **Año** rango de fechas—Cada grupo de columnas muestra el personal para un día completo.

La duración de los intervalos depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente.

- **Calculado**—Muestra el número de agentes calculado para cada día y se mide en **equivalentes de tiempo completo**, y para cada intervalo se mide en equivalentes de una única habilidad. Puede editar el contenido de las celdas, reemplazando los valores mostrados con números enteros.
- **Requerido**—Muestra el número de agentes requerido para cada día y se mide en **equivalentes de tiempo completo**, y para cada intervalo se mide en equivalentes de una única habilidad. Puede editar el contenido de las celdas, reemplazando los valores mostrados con números enteros.

WFM completa el personal calculado cuando se genera el personal usando el asistente **Generar personal**. El personal requerido es una serie de datos definida por el usuario que se genera usando el asistente **Personal requerido**. Se puede llenar con datos obtenidos de la serie de datos Personal calculado, o puede copiar y pegar datos desde una hoja de cálculo externa a estas columnas. Al generar planificaciones, la configuración para **Utilizar requeridas** le permite basar una planificación en el personal calculado o requerido. Esto permite tomar el pronóstico de personal de WFM y ajustarlo de una manera definida por el usuario.

Sugerencia

Puede copiar y pegar datos entre la cuadrícula y una hoja de cálculo.

¿Qué son los equivalentes de tiempo completo?

Equivalentes de tiempo completo (FTE) es una medición estándar utilizada dentro de los centros de contacto, que permite al analista comparar categorías concordantes del número de agentes requerido para manejar el volumen de interacciones esperado en actividades que pueden tener diferentes horas abiertas, diferentes sobrecargas planificadas, etc. WFM proporciona la cantidad de FTE solo con fines informativos. No afecta los requisitos de personal de un día que WFM produce, que son la base para generar planificaciones.

Cómo ver datos secundarios

Puede mostrar y ver datos secundarios en el gráfico y la cuadrícula de personal, en cualquier granularidad (día, 15, 30, 60 minutos) y para cualquier período (semana, mes, año).

Para mostrar los datos en el gráfico:

- Active la casilla de verificación de datos secundarios debajo del gráfico.
Los datos secundarios aparecen en el gráfico como una línea azul oscuro discontinua.

Para mostrar los datos en una columna diferente en la cuadrícula:

- Seleccione la casilla de verificación **Datos secundarios** en la sección **Mostrar columnas** del menú desplegable **Ver opciones**.
El encabezado de la columna tendrá el nombre del tipo de datos secundarios que elija del menú desplegable Datos secundarios. Esta columna es de solo lectura (no se puede editar).

La lista de estadísticas que ve en el menú desplegable Datos secundarios depende del tipo de objeto o actividad que seleccione en el panel **Objetos**. Las actividades de personal fijo / actividades de múltiples sedes (MSA) no tienen datos secundarios. Si selecciona este tipo de actividad en el panel **Objetos**, no hay un menú desplegable **Datos secundarios** ni tampoco la columna en la cuadrícula.

Puede mostrar datos secundarios de un objeto seleccionando uno de los siguientes tipos en el menú desplegable:

Tipo de datos secundarios	Descripción	Se muestra en el menú si el objeto seleccionado es:
Objetivo del nivel de servicio	El requisito del nivel de servicio que se definió al generar el pronóstico.	<ul style="list-style-type: none"> • unidad de negocios • sede • actividad inmediata o MSA • actividad diferida o MSA
Nivel de servicio	El nivel de servicio de pronóstico, que se calcula usando los valores de Personal calculado.	<ul style="list-style-type: none"> • unidad de negocios • sede
Nivel de servicio requerido	El nivel de servicio de pronóstico, que se calcula usando los valores de Personal requerido.	<ul style="list-style-type: none"> • actividad inmediata o MSA
Nivel de servicio aplazado	El nivel de servicio diferido de pronóstico, que se calcula usando los valores de Personal calculado.	<ul style="list-style-type: none"> • unidad de negocios • sede • actividad diferida o MSA
Nivel de servicio requerido aplazado	El nivel de servicio diferido de pronóstico, que se calcula usando los valores de Personal requerido.	
Cola calculada pronosticada	La cola de pronóstico, que se calcula usando los valores de Personal calculado.	

Tipo de datos secundarios	Descripción	Se muestra en el menú si el objeto seleccionado es:
Cola requerida pronosticada	La cola de pronóstico, que se calcula usando los valores de Personal requerido.	
Objetivo de velocidad de respuesta promedio	El requisito de Velocidad de respuesta promedio (ASA), tal como se definió cuando se generó el pronóstico.	
Velocidad de respuesta promedio	La velocidad de respuesta promedio pronosticada (ASA), que se calcula usando los valores de Personal calculado.	
Vel. de respuesta prom. requerida	La velocidad de respuesta promedio pronosticada (ASA), que se calcula usando los valores de Personal requerido.	
Objetivo de % de abandonos	El requisito del porcentaje de interacciones abandonadas, tal como se definió cuando se generó el pronóstico.	
% de abandonos	El porcentaje de pronóstico de interacciones abandonadas, que se calcula usando los valores de Personal calculado.	
% de abandonos requerido	El porcentaje de pronóstico de interacciones abandonadas, que se calcula usando los valores de Personal requerido.	Actividad inmediata o MSA
Objetivo de ocupación máxima	Este requisito de tiempo máximo en que un agente que inició sesión debe manejar las interacciones, tal como se definió cuando se generó el pronóstico.	
Ocupación máxima	El tiempo máximo pronosticado en que un agente que inició sesión manejará las interacciones, que se calcula usando los valores de Personal calculado.	
Ocupación máxima requerida	El tiempo máximo pronosticado que un agente que inició sesión manejará las interacciones, que se calcula utilizando los valores de Personal requerido.	

Cómo editar datos en la cuadrícula

En la cuadrícula de **Escenario > Personal**, WFM le permite editar datos de pronóstico de personal.

Puede editar los intervalos y los totales diarios cuando el período seleccionado es **semana**, y editar los totales semanales y diarios cuando el período seleccionado es **mes** o **año**.

Al cambiar el período, la granularidad o los valores en la cuadrícula, tenga en cuenta que los totales diarios son valores agregados para un lapso de 24 horas. Esto significa que los totales diarios y semanales se ajustan automáticamente y se redistribuyen según la distribución original del personal para cada día de la semana o semana del mes/año. Esto es útil si tiene una semana en la que considere que el personal aumentará, pero espera que el personal llegue al mismo rango que en su pronóstico original, día tras día.

Modos de edición

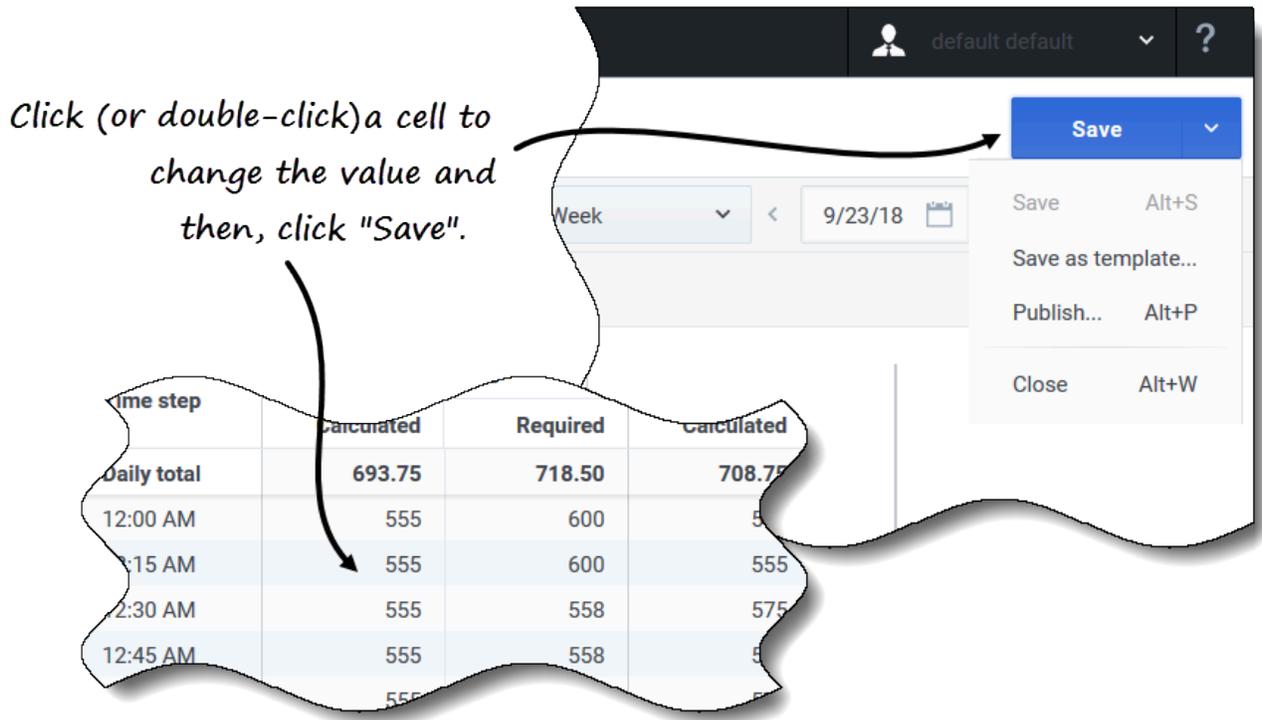
WFM tiene dos modos de edición en la cuadrícula de personal. Hacer un solo clic en una celda la pone en modo de edición rápida y doble clic, en modo de edición profunda. Puede usar cualquiera de los métodos para todas las funciones de edición.

Cómo navegar por la cuadrícula

En la cuadrícula, puede moverse de una celda a otra con las teclas Intro o Mayús + Intro del teclado. Haga clic en una celda y presione:

- la tecla Intro para mover el foco a la celda debajo de la seleccionada.
- las teclas Mayús+Intro para mover el foco a la celda arriba de la seleccionada.

Si selecciona una celda en la fila **Total diario**, puede usar Intro para bajar una celda, pero no puede usar Mayús+Intro para subir una celda.



Para editar los datos **calculados** o **requeridos**:

1. Haga clic (o doble clic) en la celda que desea cambiar e ingrese un valor.
2. Cuando haya terminado, en la esquina superior derecha de la vista, haga clic en **Guardar** (o use la combinación de teclas de acceso rápido **Alt + S**).

Aparece un mensaje en la esquina inferior derecha, que indica que los cambios se guardaron correctamente.

Si cambia a otra vista sin guardar los cambios, se abre un cuadro de diálogo con el mensaje *¿Desea guardar los cambios en <scenario name>?* Haga clic en:

- **Guardar** para guardar los cambios y cambiar a otra vista.
- **Descartar** para descartar los cambios y cambiar a otra vista.
- **Cancelar** para cancelar la acción, cerrar el cuadro de diálogo y volver a la vista de personal.

En el menú **Guardar**, también puede seleccionar:

- **Publicar (Alt+P)** si ha modificado los datos de escenario y desea volver a publicarlos.
- **Guardar como plantilla...** para guardar este escenario como plantilla.

- **Cerrar (Alt+W)** para cerrar el escenario.

Cómo seleccionar datos para copiar y pegar

Sugerencia

Si no puede copiar/pegar, pídale a su administrador que confirme que su entorno está usando conexiones seguras HTTPS para WFM. Consulte también la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

Select and copy values.

Select target cells.

Paste values to target cells.

Time step	Sun Jun 24		Mon Jun 25		Tue Jun 26		Wed Jun 27
	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated	Required	Calculated
Daily total	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00
12:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:15 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:30 AM	40	-	40	-	40	-	40
12:45 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:15 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:30 AM	40	-	40	-	40	-	40
1:45 AM	40	-	40	-	40	-	40
2:00 AM	40	-	40	-	40	-	40
2:15 AM	40	-	40	-	40	-	40

Use **Copiar y Pegar** de la barra de herramientas o las combinaciones de teclas **Ctrl-C** y **Ctrl-V** de su teclado para seleccionar los datos de la cuadrícula de la vista **Personal** que desea copiar y pegar. Copie/pegue dentro de la cuadrícula y hacia/desde documentos, como Excel o el Bloc de notas.

También puede copiar y pegar datos del pronóstico maestro y otros escenarios.

Copiar y **Pegar** están habilitados en la barra de herramientas cuando selecciona una sola celda o un rango de celdas. Cuando se seleccionan las celdas, estas se resaltan y se encierran en un contorno sólido y en negrita. Cuando se copian en el portapapeles, aparecen con un contorno de guiones o una línea discontinua. Las celdas objetivo o de pegado se resaltan y bordean con una línea sólida en negrita.

Cuando copia celdas vacías junto con celdas que contienen valores, se pegan como celdas vacías, sobrescribiendo los valores originales.

Para algunas combinaciones de teclas, debe seleccionar valores en la fila **Totales diarios**, columna **Intervalo** y columna **Fecha** (cuando el período seleccionado es **mes** o **año**) por separado. No se pueden seleccionar con otras filas o columnas de la cuadrícula. Además, los valores de los intervalos y las fechas solo se pueden pegar en fuentes externas (no en la cuadrícula). No puede seleccionar, copiar ni pegar la fila del encabezado del intervalo (lunes, martes, etc.).

La cuadrícula se desplaza automáticamente cuando selecciona un rango de celdas con las teclas Flecha, Inicio, Fin, RePág o AvPág, o Mayús+Flecha, Mayús+Inicio, Mayús+Fin, Mayús+RePág o Mayús+AvPág.

Si selecciona más celdas para copiar que las que selecciona para pegar, solo se pega una parte de los datos. Obtenga más información sobre estas funciones en [Cómo gestionar plantillas](#).

Pegar está deshabilitado cuando:

- No hay nada seleccionado en la cuadrícula
- Se selecciona una unidad de negocios o una sede en el panel **Objetos**. Seleccione una actividad o una actividad de múltiples sedes para habilitarla.
- Las celdas/valores se seleccionan para fechas que están fuera del rango de fechas del escenario.

Los intentos de pegar cualquiera de los siguientes valores no válidos en la cuadrícula o en la fila **Totales diarios/Promedio** dan como resultado el mensaje: *No se pueden pegar valores no válidos*.

- Letras, símbolos especiales o valores negativos
- Valores decimales que tienen más de 2 dígitos después del punto. Por ejemplo, 1525.423
- Valores no enteros para los intervalos cuando se selecciona Semana y granularidad de 15 minutos
- Valores **fuera de rango**

Cómo usar la barra de herramientas Personal del escenario



Use los siguientes botones de la barra de herramientas (encima del gráfico) para modificar y administrar los datos de personal:

Ícono	Nombre	Descripción
	Copiar	Copia los datos seleccionados en la cuadrícula al portapapeles.
	Pegar	Pega datos del portapapeles en el área seleccionada en la cuadrícula.
	Generar	Abre el asistente Generar personal , que le permite generar datos de personal para la actividad seleccionada.
	Agregar actividades	Abre el cuadro de diálogo Agregar actividades , que le permite agregar actividades a los escenarios.
	Quitar actividades	Abre el cuadro de diálogo Quitar actividades , lo que le permite quitar actividades de los escenarios.
	Dividir	Abre el asistente Dividir personal para que divida los datos de personal desde una actividad de múltiples sedes a actividades de sedes específicas.
	Requerido	Abre el asistente Personal requerido para establecer el número de agentes requeridos del pronóstico.

Cómo generar personal

En Workforce Management (WFM), use el asistente **Generar personal** en la vista **Personal en escenarios** para generar datos de personal (definir el número de agentes) en escenarios previstos para una actividad de una sola sede o una actividad de múltiples sedes, según los parámetros que proporcione.

Para abrir esta vista, haga clic en **Pronóstico > Escenarios**. Se abre la vista **Escenarios**, que muestra una lista de escenarios en una tabla. **Abrir un escenario**; verá la vista **Volúmenes** de manera predeterminada. Cambie a la vista **Personal** haciendo clic en el menú desplegable junto al nombre de escenario.

Antes de comenzar

Antes de usar el asistente **Generar personal** para generar un pronóstico de personal, debe:

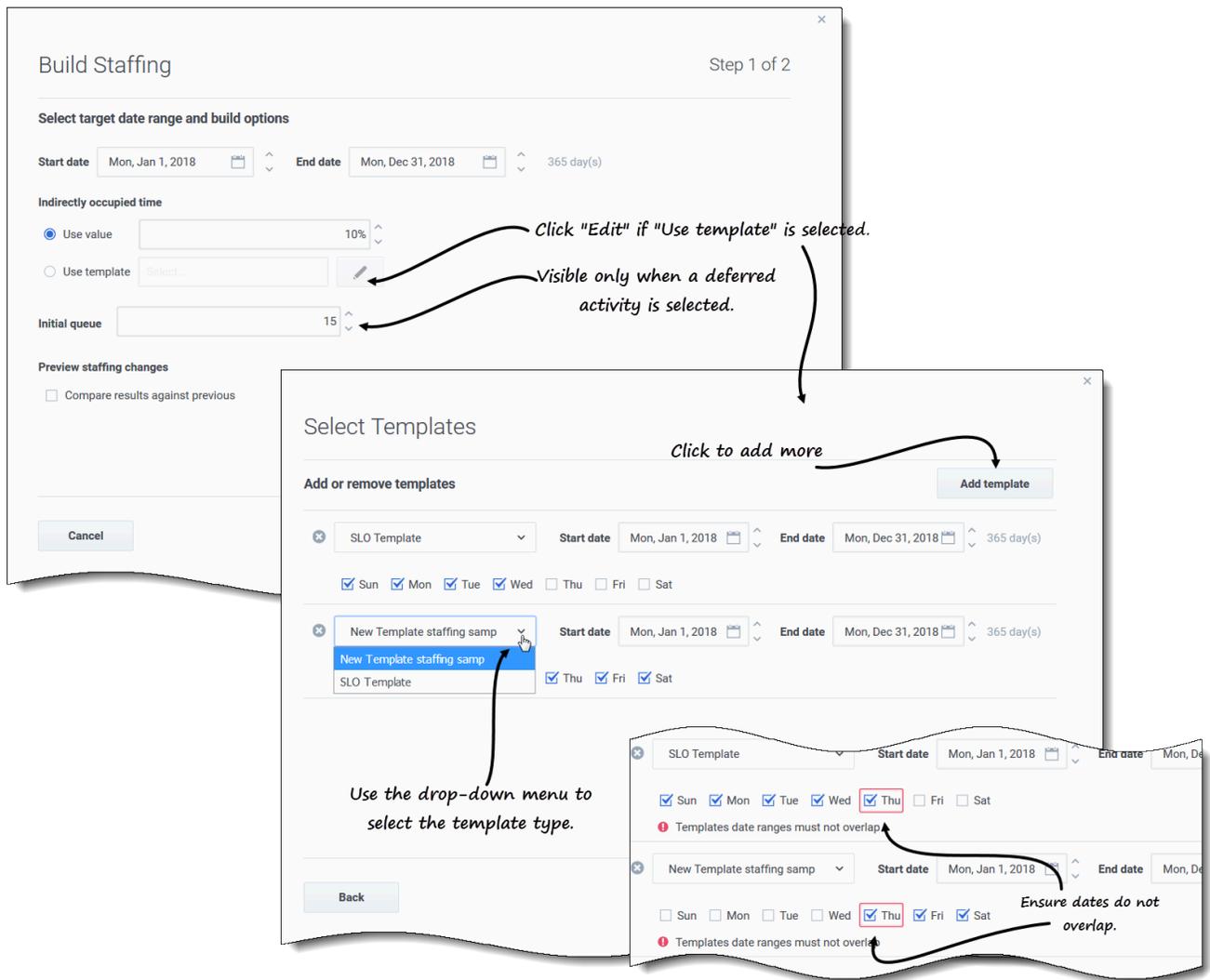
- Usar el **asistente Generar volúmenes** para generar volúmenes de interacción y AHT para actividades o actividades de múltiples sedes.
- Si piensa usar plantillas, **créelas**.

Tenga en cuenta que, incluso si hay datos IV y AHT para todas la actividades secundarias, este asistente no genera un pronóstico de personal para la actividad de múltiples sedes principal.

Cómo generar datos de personal

Debe comprender la diferencia entre los siguientes tipos de actividades (mencionadas en este procedimiento) para que pueda ingresar/elegir valores óptimos para la actividad a la cual dota de personal:

- **Inmediatas**: Actividades laborales que los agentes manejan de inmediato, como las llamadas de voz.
- **Diferidas**: Acumulación de actividades, como el correo electrónico, que usan cálculos de pronóstico especiales.
- **Personal fijo**: Actividades no CTI que no utilizan objetivos de servicio de Workforce Management.



Paso 1: Generar datos de personal

1. En la **barra de herramientas** de la vista **Personal** del escenario, haga clic en **Generar** . **Se abre el cuadro de diálogo Generar personal.**
2. Introduzca el rango de fechas objetivo en los campos **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización**. **Se muestran la fecha de inicio y la fecha de finalización del escenario de manera predeterminada.**
3. En la sección **Tiempo ocupado indirectamente**, haga clic en uno de los dos botones de selección:
 - **Usar valor**—Ingrese un valor (por ejemplo, 0 a 99%).
 - **Usar plantilla**—Haga clic en **Editar**  y cuando se abra el cuadro de diálogo **Seleccionar plantillas**:

-
- En el campo del nombre de la plantilla, haga clic en la flecha hacia abajo para seleccionar una plantilla de la lista.
 - Ingrese las fechas de inicio y finalización o haga clic en el ícono de calendario para seleccionarlas.
 - Quite la marca de verificación de los días de la semana que no son aplicables a esta plantilla.
 - Haga clic en **Agregar plantilla** para agregar más plantillas, si es necesario.

Si no hay plantillas disponibles, debe crearlas. Consulte [Antes de comenzar](#).

4. Ingrese un valor en el campo [Cola inicial](#).
Esta configuración se muestra solo si está contratando personal para una actividad diferida o una actividad de múltiples sedes.
5. Seleccione [Comparar con resultados anteriores](#) si desea comparar esta generación de personal con una existente. De lo contrario, deje la casilla de verificación como está.
6. Haga clic en **Siguiente**.
Se abre el paso 2 del cuadro de diálogo.

Build Staffing Step 2 of 2

Select build method

Service requirements

Staffing requirements

Use service level objective answered in sec : 60

Immediate work 10%

Use template Select...

Use average speed of answer objective

ASA in "sec" 15

Use template Select...

Use estimated average time to abandon in sec : 30

Use abandoned interaction objective

Maximum percent of interactions abandoned

Build

If you selected an Immediate activity, you'll see these settings. Choose a build method.

Build Staffing Step 2 of 2

Select build method

Staffing requirements

Number of agents at each timestep 0

Average activity handling time in sec 0

Use staffing template Select...

Cancel

If you selected a Fixed activity, you'll see these settings.

Build Staffing Step 2 of 2

Specify multimedia service level objectives

Deferred work

20%

Use service level template Select...

Time based on

Hours 06:00:00 Non-interrupted time Interrupted time

Business days 0

Cancel **Help** **< Back** **Build**

If you selected a Deferred activity, you'll see these settings.

Paso 2: Elegir un método

La configuración que ve en el paso 2 del asistente **Generar personal** depende del tipo de actividad a la que está dotando de personal.

1. Si está dotando de personal a:
 - Una actividad **Inmediata**, seleccione el método de generación. Consulte [Cómo definir requisitos de servicio](#) o [Cómo definir requisitos de personal](#).
 - Una actividad **Diferida**, consulte [Cómo definir objetivos de nivel de servicio multimedia](#).
 - Una actividad de **Personal fijo**, consulte [Cómo definir requisitos de personal](#).
2. Rellene las pantallas que se abren y haga clic en **Finalizar**.
3. Si seleccionó **Comparar resultados con los anteriores** en el paso 1 del cuadro de diálogo **Generar personal**, se abre la ventana **Resultados de generación de escenario**.

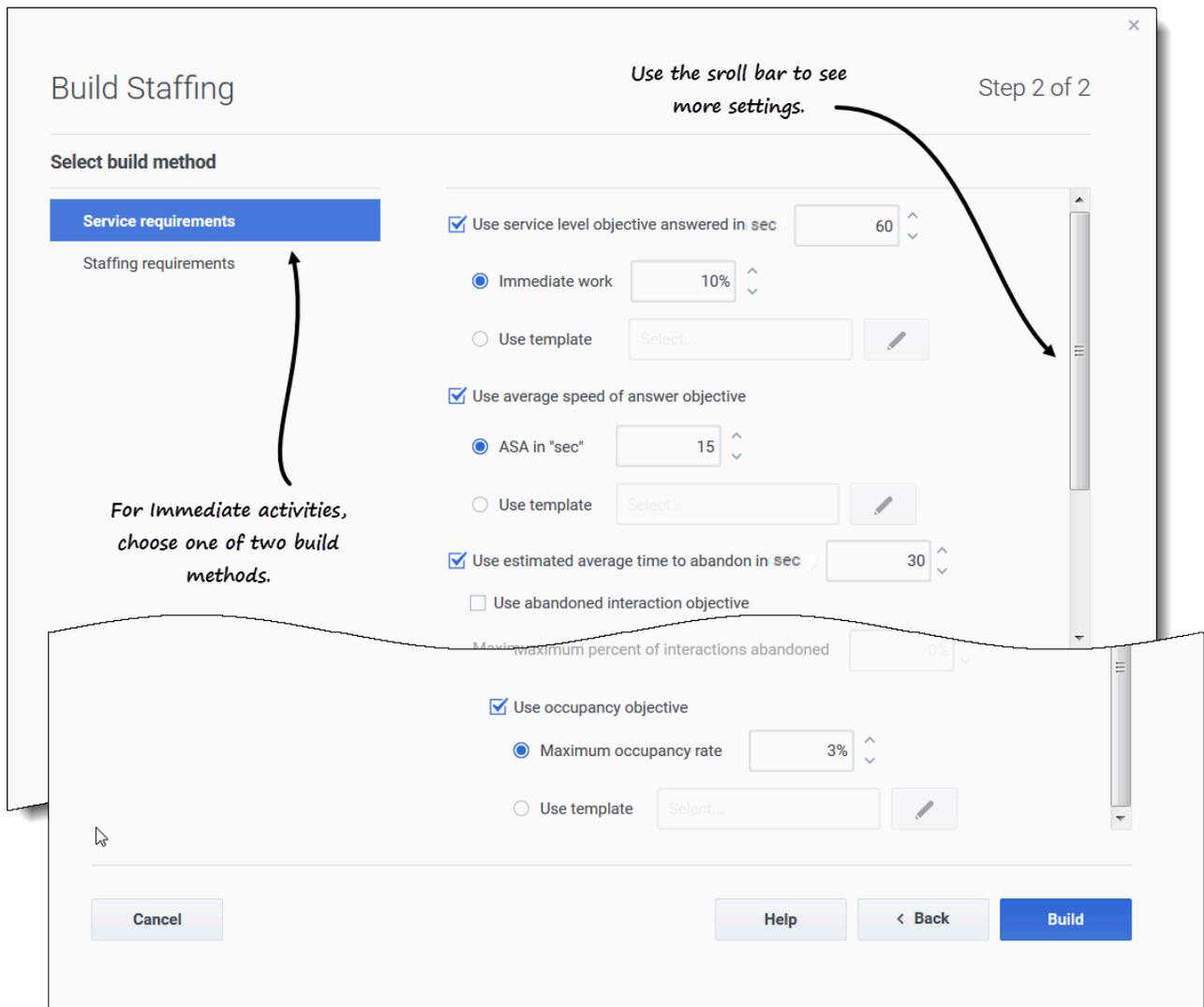
Paso siguiente:

- Publicar el escenario en el pronóstico maestro. Para obtener más información, consulte [Cómo publicar el escenario de pronósticos](#).

Cómo definir requisitos de servicio

Si selecciona **Requisitos de servicio** para el método de generación en el asistente **Generar personal**, use la siguiente configuración para definir los objetivos de nivel de servicio al dotar personal para **Actividades inmediatas**. Cuando selecciona la casilla de verificación de un objetivo, habilita los cuadros de texto de estos niveles objetivo.

En ocasiones, es recomendable usar una plantilla si los valores del objetivo son diferentes para ciertos intervalos. En caso contrario, WFM utilizará el valor individual que configure y lo aplicará en todas las horas abiertas de la actividad.



- En el **paso 2** del cuadro de diálogo **Generar personal**, seleccione las casillas de verificación de una o más de las opciones siguientes:
 - **Usar objetivo de nivel de servicio respondido en segundos**—Especifique el porcentaje de llamadas que desea que se responda en un número específico de segundos. Por ejemplo, el 80% de las llamadas deben responderse en 20 segundos.
 - **Trabajo inmediato**—Ingrese un valor (%) o
 - **Usar plantilla**—Haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla de una lista.
 - **Usar objetivo de velocidad de respuesta promedio**—Especifique la cantidad de tiempo promedio que le toma a un agente responder una llamada.
 - **ASA en "sec"**—Ingrese un valor (segundos) o
 - **Usar plantilla**—Haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla de una lista.
 - **Usar tiempo promedio estimado para abandonar (seg).**—Este no es un objetivo de servicio.

Es un parámetro que ayuda a definir el sistema de cola que se utiliza cuando WFM genera requisitos de personal. Este valor representa el tiempo promedio que tardan las personas impacientes en abandonar la llamada.

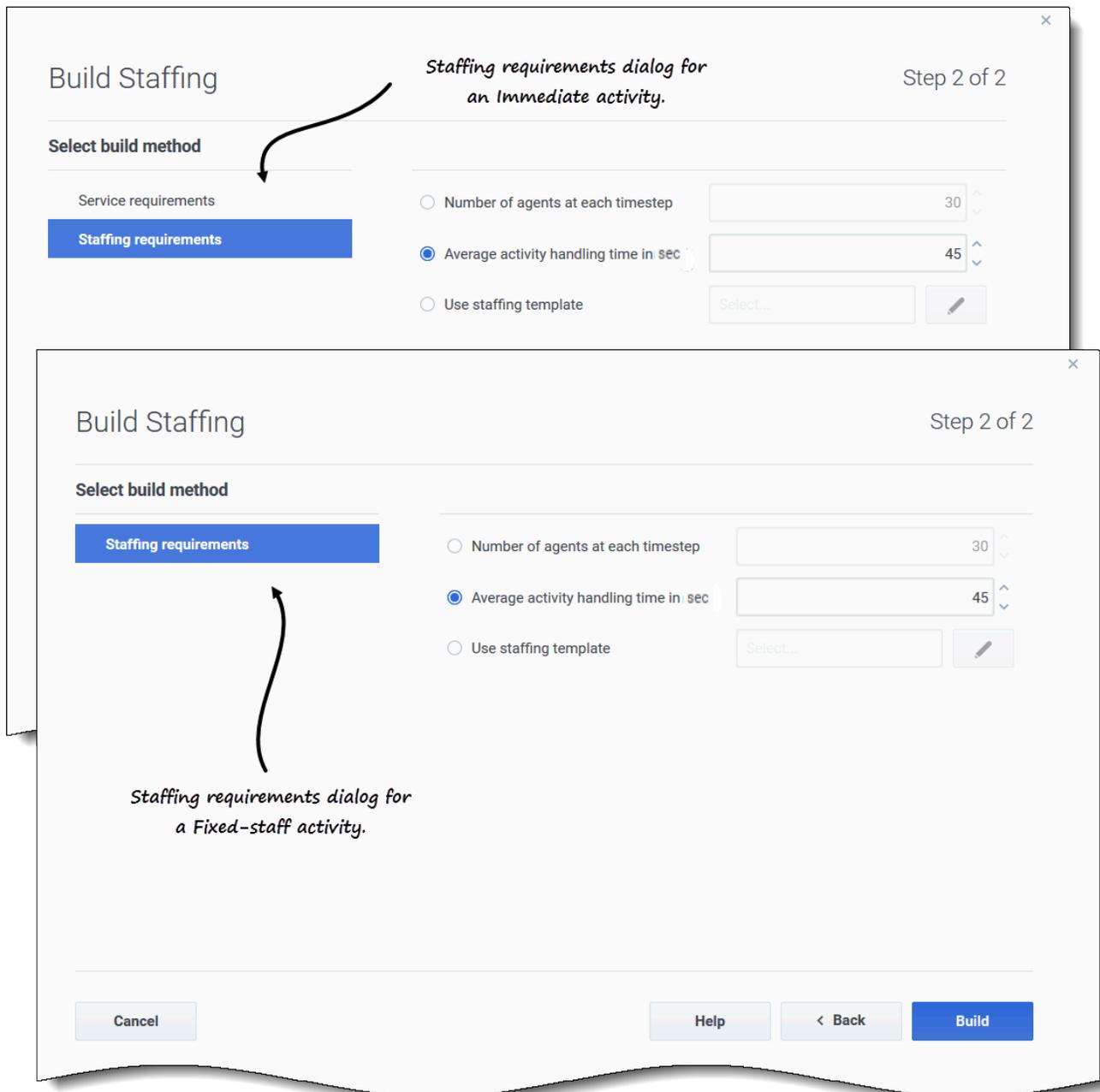
- **Usar objetivo de interacción abandonada**—Marque esta casilla para habilitarlo y
 - **Porcentaje máximo de interacciones abandonadas**—Ingrese un valor (%).
 - **Usar objetivos de ocupación**—La cantidad total de tiempo que el agente está realmente trabajando en una actividad como porcentaje de la cantidad total de tiempo que el agente está disponible para trabajar en una actividad. Vea un [ejemplo](#).
 - **La tasa de ocupación máxima (%)**.—Ingrese un valor (%) o
 - **Usar plantilla**—Haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla de una lista.
2. Cuando todos los requisitos estén definidos, haga clic en **Generar**. **WFM Web calcula el personal y muestra los datos en la vista Personal. Aparece un mensaje de error si WFM Web no puede concluir el cálculo.**

Ejemplo—Objetivos de ocupación:

Supongamos que un agente tiene un turno de 8 a. m. a 5 p. m., con tiempo para almorzar de 30 minutos y dos recesos 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.

Cómo definir requisitos de personal

Si selecciona **Requisitos de personal** para generar el método en el asistente **Generar personal**, use la siguiente configuración para definir cómo generar requisitos de personal para **Actividades inmediatas**, si no define ningún objetivo de servicio, o para **Actividades de personal fijo**.



1. En el **paso 2** del cuadro de diálogo **Generar personal**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Número de agentes en cada intervalo**—Ingrese un valor para el número de agentes.
 - **Tiempo de atención promedio de la actividad en "sec"**—Introduzca un valor (segundos).
 - **Usar plantilla de personal**—Haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla de una lista.
2. Cuando todos los requisitos estén definidos, haga clic en **Generar**. **WFM Web calcula el personal y muestra los datos en la vista Personal. Aparece un mensaje de error si WFM Web no puede concluir el cálculo.**

Cómo definir objetivos de nivel de servicio multimedia

Si selecciona **Objetivos de nivel de servicio multimedia** para el método de generación en el asistente **Generar personal**, use la siguiente configuración para definir los objetivos de nivel de servicio al contratar personal para **Actividades diferidas**, como responder a correos electrónicos. Use uno de los dos procedimientos siguientes:

The screenshot shows a dialog box titled "Build Staffing" with a close button (X) in the top right corner. The current step is "Step 2 of 2". The main heading is "Specify multimedia service level objectives".

Under "Deferred work", there are two options:

- A radio button is selected next to a spinner box containing "20%".
- An option "Use service level template" with a "Select..." dropdown menu and an "Editar" (Edit) button.

Under "Time based on", there are two options:

- A radio button is selected next to "Hours", with a spinner box containing "06:00:00".
- A radio button is selected next to "Non-interrupted time", with an "Interrupted time" option also present.
- An option "Business days" with a spinner box containing "0".

An arrow points from the text "Multimedia service level settings for a Deferred activity." to the "Use service level template" option.

At the bottom, there are four buttons: "Cancel", "Help", "< Back", and "Build".

- En el **paso 2** del asistente de **Generar personal**:
 - Ingrese un valor (%) para **Trabajo aplazado** o
 - Seleccione **Usar plantilla de nivel de servicio** y haga clic en **Editar** para seleccionar una plantilla de una lista.
- Ingrese **Tiempo en**:

- **Horas** y seleccione **Tiempo no interrumpido** o **Tiempo interrumpido** o
 - **Días laborables** e ingrese un número entero mayor que 0.
3. Cuando todos los objetivos estén definidos, haga clic en **Generar**.

Infomación sobre la configuración para generar personal

Use el cuadro de diálogo **Generar personal** para especificar la configuración descrita a continuación.

Tiempo ocupado indirectamente

El tiempo ocupado indirectamente (IOT) es un parámetro que ayuda a definir el modelo de cola que usa WFM al generar un pronóstico de personal. WFM considera un determinado grupo de agentes en su modelo de cola al determinar cómo se distribuirán las llamadas desde la cola a los agentes. El IOT afecta la disponibilidad de agentes para manejar llamadas. Por ejemplo, si ingresa un valor para el IOT, como 10%, un agente no estará en el grupo de agentes el 10% del tiempo (porque el agente no está hablando por teléfono).

También puede definir el IOT usando una [plantilla](#).

Comparar con resultados anteriores

Si seleccionó la casilla de verificación **Comparar con resultados anteriores** en el paso 1 del asistente Generar personal, WFM compara los resultados obtenidos del asistente con los resultados del escenario de personal anterior.

Si seleccionó **Actividad diferida**, se muestra el campo **Cola inicial**. Ingrese un valor entero que sea 0 o mayor, o deje este valor vacío y el proceso de generación asumirá que el valor es 0.

Después de completar los pasos del asistente, se abre la ventana Resultados de generación de personal que mostrará una comparación de los resultados nuevos y los anteriores en un gráfico.

Donde el nuevo personal calculado da como resultado:

- Un mayor número de agentes, el gráfico muestra el área en azul oscuro.
- Un menor número de agentes, el gráfico muestra el área en rosa.

Haga clic en **Guardar** para conservar el nuevo personal calculado en su escenario o en **Descartar** para volver a los valores de personal calculado originalmente.

¿Cómo se determina el valor inicial de la cola?

El valor inicial de cola se usa en la columna [Informe de rendimiento del centro de contactos](#) > **Cola** >

Pronosticado para el primer día del nuevo período de pronóstico después de publicar el pronóstico maestro. Por ejemplo, si ha publicado el pronóstico maestro para 02/02 - 08/02, la columna Pronosticado para el 09/02 muestra el valor de acumulación propuesto en el asistente de generación de pronóstico de personal para el 09/02 en el campo **Cola inicial**.

El campo **Cola inicial** es visible solo para los tipos de actividad diferida.

Métodos de personal requerido y dividido

Workforce Management (WFM) proporciona diferentes métodos para el personal (defina la cantidad de agentes necesarios para) **escenarios previstos**, como Personal requerido y dividido.

El personal requerido es una serie de datos definida por el usuario que se genera usando el asistente **Personal requerido**. El **Asistente para dividir personal** le permite dividir la cantidad de agentes necesarios para las actividades de múltiples sedes (MSA) en cantidades específicas para cada actividad dentro de las MSA.

Cómo usar valores de personal requerido

Use el asistente **Personal requerido** para definir los valores de personal requeridos en la vista **Personal** de un escenario previsto.

Esto es lo que debe saber sobre el personal requerido y cómo puede usarlo:

- Los datos de personal requerido son los requisitos de personal definidos por el usuario para un escenario de pronósticos.
- Si ha compilado valores de personal calculado, puede establecer el personal requerido en los mismos valores que el personal calculado.
- Las previsiones pueden contener datos calculados y requeridos. Puede generar planificaciones usando cualquiera de los conjuntos de datos.
- El personal requerido puede estar compuesto por una combinación de valores de plantilla, cantidades ingresadas manualmente y valores del personal calculado.

Sugerencia

Antes de seleccionar la plantilla en este asistente, **crea plantillas** según sea necesario.

Required Staffing

Select build method

- Load calculated staffing
- Load calculated staffing adjusted by
- Load calculated staffing adjusted using shrinkage
- Use templates

Select shrinkage profiles

<input type="checkbox"/>	Name	Type
<input checked="" type="checkbox"/>	Planned	Working overhead
<input type="checkbox"/>	Unplanned	Non working overhead

Select Template

Add or remove templates

Select template

Start date End date 365 day(s)

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Para configurar el personal requerido usando el asistente:

1. En la barra de navegación, haga clic en **Pronóstico > Escenarios**.
Se abre la vista Escenarios.

2. Junto al escenario al que desea dotar personal, haga clic en **Acciones**  y luego seleccione **Abrir**.
3. En la parte superior, cerca del nombre de escenario, haga clic en el menú desplegable **Volúmenes** y seleccione **Personal**.

4. En el panel **Actividades**, seleccione una actividad o una actividad de múltiples sedes y haga clic en

Requerido 
Se abre el asistente de Personal requerido.

5. Elija uno de los cuatro métodos de generación:

- Seleccione **Cargar personal calculado** para aplicar el personal calculado al personal requerido sin cambios.
- Seleccione **Cargar personal calculado, ajustado por** e ingrese un porcentaje para ajustar el personal calculado antes de aplicarlo al personal requerido.
Los valores válidos van de -99 a 999.

- **Cargar el personal calculado ajustado por reducción** y haga clic en **Editar**  para ajustar el personal calculado, antes de aplicarlo al personal requerido.

1. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Seleccionar perfil de reducción**, seleccione la casilla de verificación junto a los perfiles que desea usar o seleccione la casilla de verificación superior para seleccionar todos los perfiles.
2. Haga clic en **OK** para volver al cuadro de diálogo **Personal requerido**. El campo **Cargar el personal calculado ajustado por reducción** se actualiza con la cantidad de perfiles que seleccionó.

- Seleccione **Usar plantillas** y haga clic en **Editar** para aplicar una o más plantillas de personal.
 1. Cuando se abra el cuadro de diálogo **Seleccionar plantilla**, haga clic en la flecha hacia abajo en el campo vacío para seleccionar una plantilla.
 2. Para agregar otra plantilla, haga clic en **Agregar plantilla**.
 3. Para cada plantilla, ingrese una fecha de inicio y finalización, o use los **selectores de fecha** para configurar estos campos.
 4. Deseleccione las casillas de verificación de los días de la semana que no sean aplicables.
 5. Haga clic en **OK** para volver al cuadro de diálogo **Personal requerido**. El campo **Usar plantillas** se actualiza con la cantidad de plantillas que seleccionó.

6. Haga clic en **Cargar**.

7. Cuando se complete el proceso de carga, haga clic en **OK**.

Cómo dividir datos de personal

Use el **Asistente de división de personal** para dividir el personal de un escenario de **Pronóstico de personal** de una actividad de múltiples sedes.

Una actividad de múltiples sedes (conjunto de actividad virtual) tiene una o más actividades asociadas (actividades existentes). Después de generar el personal calculado y requerido para una actividad de múltiples sedes, use este asistente para dividir el resultado entre las actividades asociadas.

Sugerencia

El **Asistente de división de personal** está disponible solo en el **Escenario previsto**. Debe agregar una actividad de múltiples sedes al escenario de pronósticos para que pueda dividirse en el **Asistente de división de personal**.

Split Staffing Step 1 of 3

Select multi-site activities to split

- BU_Monday
- BU1 - Sunday
 - Deferred MSA
 - Deferred MSA 2
 - Deferred MSA 3
 - Fixed-Staff Multi-Site Activity
 - New Multi-Site Activity (1495237885973)
- BU2 - Saturday

If checked, WFM considers AHT forecasts when performing the split.

Split Staffing Step 2 of 3

Select activities within multi-site activities

Select activities.

- BU1 - Sunday
 - Site2 - None
 - #free activity
 - Fixed-Staff Activity 02
 - Site5 - 4 weeks
 - #free activity %^

Use AHT forecast

Cancel

Split Staffing Step 3 of 3

Specify budgeting data

Working hours 07:00 Hourly wages \$8

Site	Activity	Working hours	Hourly wage
Site2 - None	#free activity	07:00	\$8
Site2 - None	Fixed-Staff Activity 02	07:00	\$8
Site5 - 4 weeks	#free activity %^	07:00	\$8

Split required also

Cancel Help < Back Split

Check top row check boxes and enter values to "Set all" activities at once with the same values.

Alternatively, enter values for each activity, individually.

If checked, WFM also splits required staffing.

Para dividir el personal para una actividad de múltiples sedes:

1. En la barra de navegación, haga clic en **Pronóstico > Escenarios**.
Se abre la vista Escenarios.
2. Junto al escenario al que desea dotar personal, haga clic en **Acciones**  y luego seleccione **Abrir**.

-
3. En la parte superior, cerca del nombre de escenario, haga clic en el menú desplegable **Volúmenes** y seleccione **Personal**.
 4. En el panel **Actividades**, seleccione la actividad de múltiples sedes y haga clic en **Dividir** . **Se abre el asistente Dividir personal.**
 5. Seleccione la casilla de verificación de la actividad de múltiples sedes que desea dividir entre las actividades asociadas.
Puede seleccionar varias actividades de múltiples sedes dentro de la misma unidad de negocios.
 6. Seleccione **Usar pronóstico de AHT** si desea que WFM Web considere los pronósticos de tiempo atención promedio al efectuar la división, y haga clic en **Siguiente**.
Se abre el Paso 2 del asistente.
 7. En la parte inferior del panel, seleccione **Dividir también requerido**, si también desea dividir el personal requerido.
 8. Seleccione las actividades (objetivo) locales en las cuales desea dividir las actividades de múltiples sedes y haga clic en **Siguiente**.
Se abre el Paso 3 del asistente, Especificar datos de presupuestos.
 9. Si desea que cada actividad tenga los mismos valores en la fila superior:
 1. Seleccione **Horas de trabajo** e ingrese la cantidad de horas de trabajo.
 2. Seleccione **Salarios por hora** e ingrese la cantidad de salarios por hora.
 3. Haga clic en **Establecer todo**.
 10. Si desea que las actividades tengan valores diferentes, ingrese **Horas de trabajo** y **Salarios por hora** para cada actividad, individualmente.
 11. Haga clic en **Dividir**.
WFM Web muestra un cuadro de diálogo de progreso mientras divide las actividades.
 12. Cuando se complete el proceso de división, haga clic en **OK**.
- Puede hacer clic en **Cancelar** en este cuadro de diálogo en cualquier momento si desea cancelar la división.

Reducción en escenarios

En Workforce Management (WFM), usará la vista **Reducción** (anteriormente denominada *Sobrecargas*) para ver los datos de sobrecargas, que WFM usa para prever la reducción durante la planificación.

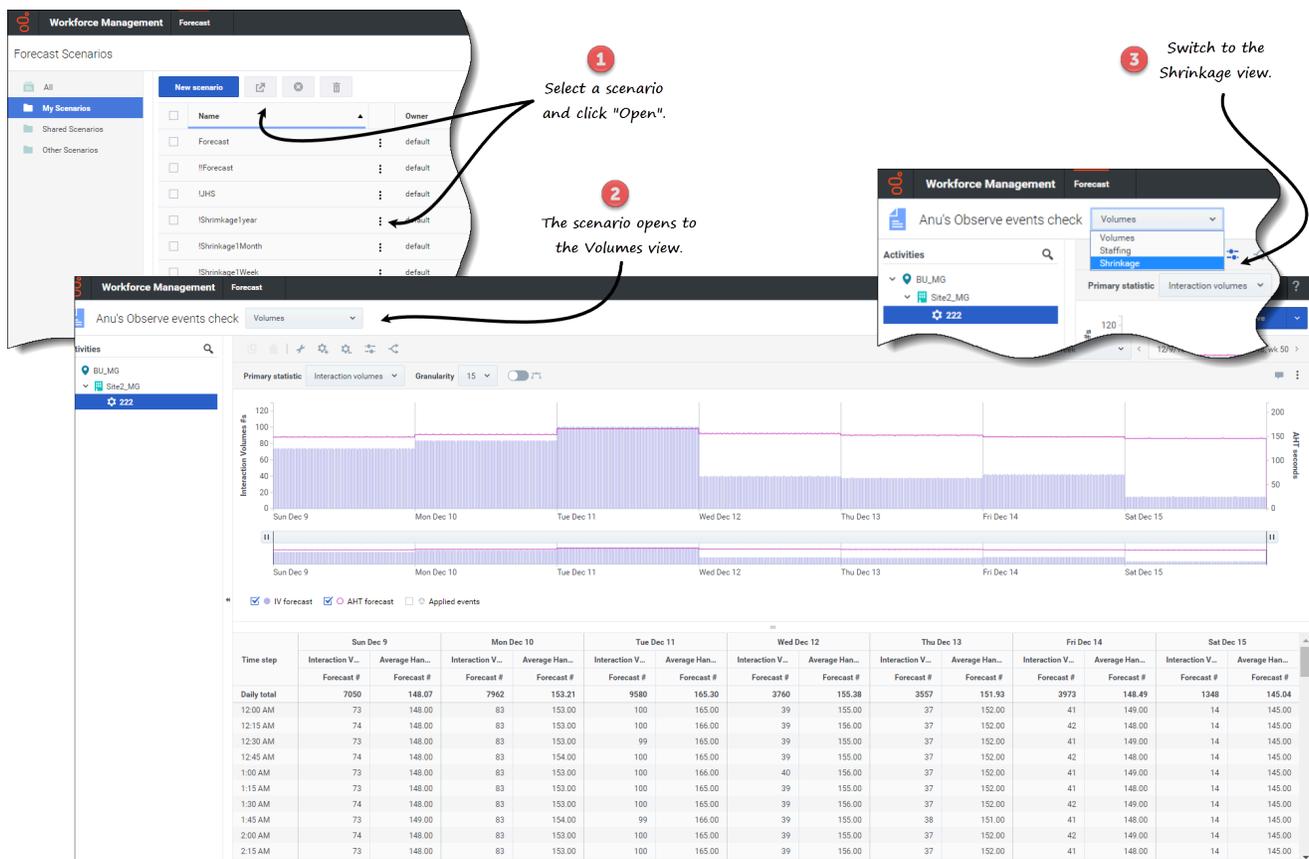
Esta vista proporciona **selectores de fecha** estándares y una cuadrícula que muestra los porcentajes de reducción por días y por intervalos.

En esta vista puede realizar las siguientes funciones:

- **Ver** totales de reducciones
- **Agregar y eliminar** la reducción asociada con el grupo de estado de planificación actual para una actividad específica
- **Editar** la reducción asociada con el grupo de estado de planificación actual para una actividad específica

Cómo ver los datos de reducción

Abra la vista **Reducción** usando el menú desplegable del escenario (ver abajo). (Los escenarios se abren en la vista Volúmenes de manera predeterminada).



Para abrir la vista de **Reducción**:

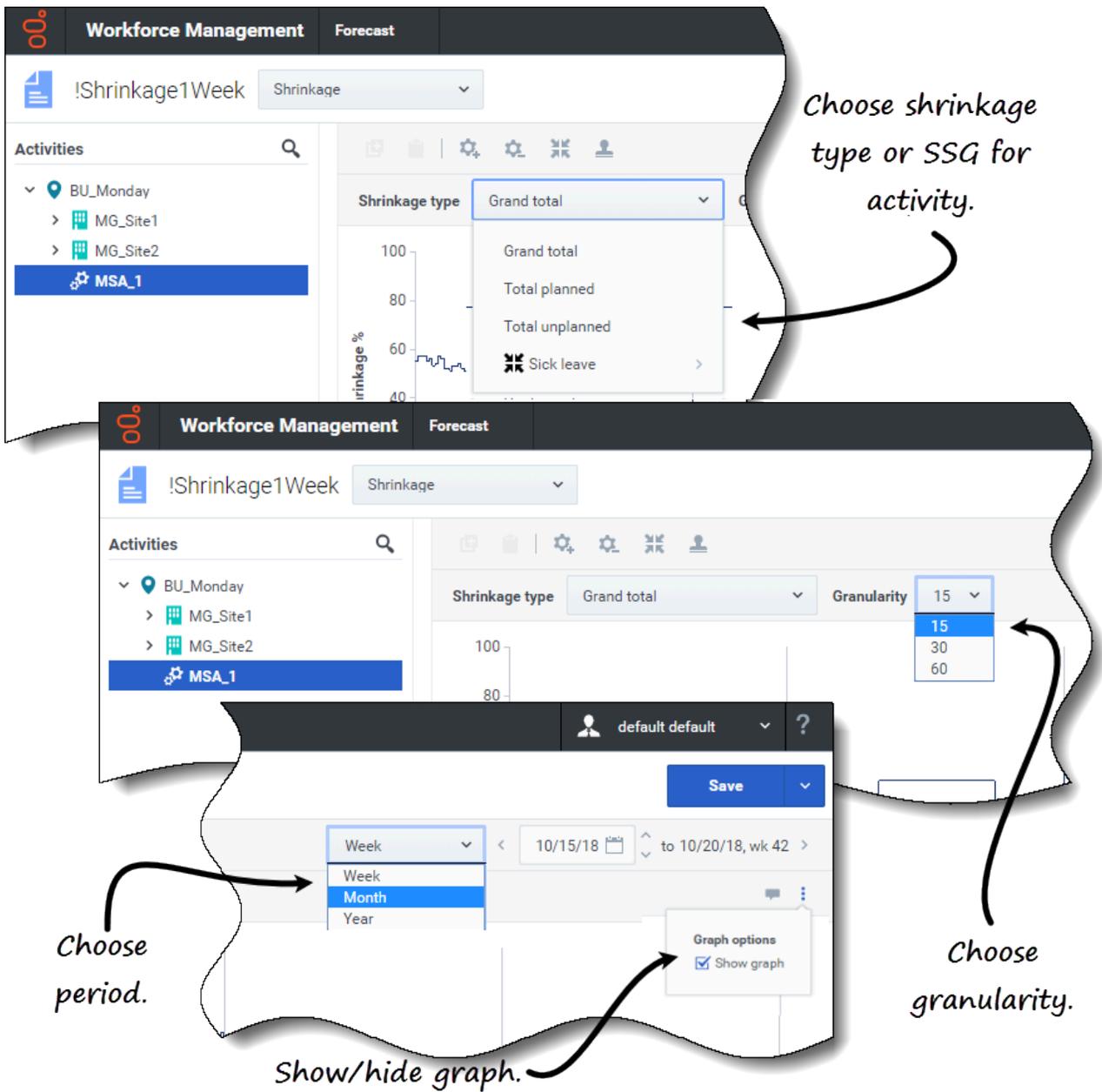
1. En el módulo **Pronóstico**, seleccione **Escenarios**.
2. Seleccione un escenario de la lista en el panel de datos y haga clic en **Abrir** en la barra de herramientas o en el menú desplegable **Acciones** . **La vista Volúmenes se abre de manera predeterminada con el nombre de escenario en la esquina superior izquierda de la ventana.**
3. Haga clic en el menú desplegable del escenario y seleccione **Reducción**.
4. En el árbol **Objetos**, expanda una unidad de negocios y luego una sede para seleccionar una actividad o una actividad de múltiples sedes. **La vista muestra un gráfico sobre una tabla o cuadrícula, con los mismos valores de reducción y controles que establecen las propiedades de visualización de datos por gráfico y por tabla.**

Si no ha seleccionado una actividad, verá el mensaje *Seleccione una actividad dentro del árbol anidado para cargar la reducción*. Si aún no ve los datos, es posible que necesite ajustar el **Período**, la **Granularidad** o los **selectores de fecha** en la parte superior de la ventana para reflejar los utilizados por el pronóstico.

También puede ver, agregar y editar datos de volúmenes o de personal en escenarios abiertos, seleccionando **Volúmenes** o **Personal** del menú desplegable cerca del nombre de escenario.

Cómo configurar las propiedades de visualización de datos

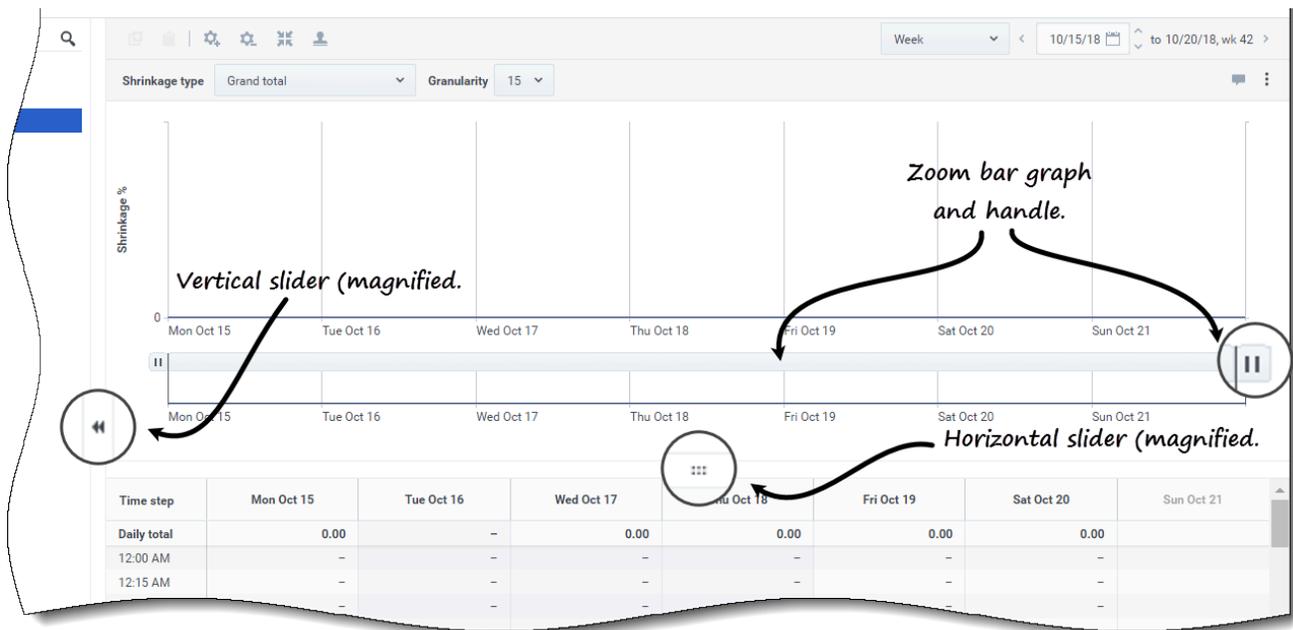
En esta vista, el eje y del gráfico representa el porcentaje de reducción; el eje x, el período seleccionado (semana, mes, año). Use los siguientes controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:



- **Tipo de reducción** *lista desplegable*—Seleccione el tipo de reducción que se mostrará como principal, seleccionando **Total general**, **Total planificado** o **Total no planificado**. Si selecciona una unidad de negocios o una sede, verá solo los tres primeros tipos de reducción. Si selecciona una actividad que está asociada con un grupo de estado de planificación (SSG), el SSG aparece en la lista. Si selecciona una actividad de múltiples sedes que tiene una actividad secundaria asociada con un SSG, grupo de estado de planificación<activity name> aparece en la lista.
- **Período** *lista desplegable*—Cambiar el período o rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **año**, **mes** o **semana**.

Granularidad lista desplegable—Ajuste la granularidad a **día** si seleccionó **mes** o **año** en la lista desplegable **Período**. Ajuste la granularidad a **15**, **30** o **60** (minutos) si seleccionó **Seleccionar semana** en la lista desplegable **Período**.

- **Rango de fechas**—Use los **selectores de fecha** (parte superior derecha de la vista) para cambiar de período dentro del rango de fechas del pronóstico de escenarios.
-  **Acciones menú desplegable**—Haga clic en este ícono para cambiar el gráfico:
 - **Opciones de gráfico**—Muestre/oculte el gráfico y la barra de zoom seleccionando/desmarcando la casilla de verificación **Mostrar gráfico**. Consulte también **Controles deslizantes**.



Mire el [video](#) que contiene información sobre las siguientes características. (La característica de gráfico suave, descrita en la primera mitad del video, no está disponible en esta vista).

- **Controles deslizantes**—Arrastre el control deslizante a la izquierda/derecha para mostrar/ocultar el gráfico, la barra de zoom, la cuadrícula o el panel **Objetos**. Haga clic en las flechas de control deslizante vertical para cambiar el tamaño del panel **Objetos**. Arrastre el controlador deslizante horizontal hacia arriba/abajo para mostrar/ocultar el gráfico o la cuadrícula.
- **Barra de zoom**—Use los controles de la barra de zoom para ajustar o ensanchar el enfoque en el gráfico, deslizando el control hacia la izquierda o hacia la derecha. Puede hacer zoom a un mínimo de un día. Después de ajustar el enfoque, coloque el cursor sobre el gráfico y cambie el rango del zoom arrastrándolo y soltándolo hacia la izquierda o hacia la derecha. Por ejemplo, si ajusta el enfoque a domingo, lunes y martes, pero desea cambiarlo, arrastre y suelte el zoom hacia la derecha hasta martes, miércoles y jueves.

Cómo leer los datos

La tabla proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

- **Total diario**—Si selecciona el período **semana**, esta fila muestra los totales diarios de reducción.
- **Totales semanales**—Si selecciona el período **mes** o **año**, estas columnas muestran los totales semanales de reducción.
- **Fecha/Intervalo**—Identifica el rango de fechas o los intervalos en esta fila. El nombre y el contenido de la columna serán diferentes, según el período y la granularidad que seleccionó anteriormente.
- **[Days o Fechas]**—Si selecciona:
 - **Semana** rango de fechas—Cada grupo de columnas indica un día. La fila superior muestra totales diarios y cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo en esa fecha.
 - **Mes** rango de fechas—Cada grupo de columnas muestra la reducción para un día completo.
 - **Año** rango de fechas—Cada grupo de columnas muestra la reducción para un día completo.

La duración de los intervalos depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente.

- **Tipo de reducción**—Si selecciona:
 - **Total general**—Una estadística de solo lectura; la reducción agregada para el objetivo seleccionado.
 - **Total planificado**—Una estadística de solo lectura; la reducción no planificada agregada para el objetivo seleccionado.
 - **Total no planificado**—Una estadística de solo lectura; la reducción no planificada agregada para el objetivo seleccionado.
 - **<nombre>**—El nombre del grupo de estado de planificación (SSG) cuando se selecciona una actividad (por ejemplo, **Mi reunión**). Indica los valores de reducción asociados con este SSG y el objetivo. Si el objetivo es una actividad de múltiples sedes, el nombre de la actividad lleva el prefijo SSG (por ejemplo **grupo de estado de planificación<activity name>**).

WFM muestra la reducción del elemento seleccionado en el panel **Objeto**. Si el elemento es una actividad, entonces la lista **Tipo de reducción** muestra los grupos de estado de planificación asociados con la actividad. Si el elemento es una actividad de múltiples sedes, el menú incluye todos los grupos de estado de planificación asociados con sus actividades secundarias.

Puede editar los valores de reducción para actividades o para actividades de múltiples sedes. Consulte [Cómo editar datos en la cuadrícula](#).

Cómo editar datos en la cuadrícula

En la cuadrícula de **Escenario > Reducción**, WFM le permite editar los datos de reducción previstos. Puede editar los intervalos y los totales diarios cuando el período seleccionado es **semana**, y editar los totales semanales y diarios cuando el período seleccionado es **mes** o **año**.

Para habilitar la edición en la cuadrícula, seleccione una actividad. Para editar una actividad de

múltiples sedes, seleccione y edite una de sus actividades secundarias. No puede editar una actividad de múltiples sedes directamente. Si selecciona **Total general**, **Total planificado** o **Total no planificado**, no puede editar valores en la cuadrícula.

Al cambiar el período, la granularidad o los valores en la cuadrícula, tenga en cuenta que los totales diarios son valores agregados para un lapso de 24 horas. Esto significa que los totales diarios y semanales se ajustan automáticamente y se redistribuyen según la distribución original de la reducción para cada día de la semana o semana del mes/año. Esto es útil si tiene una semana en la que considere que la reducción aumentará, pero espera que la reducción llegue al mismo rango que en su pronóstico original, día tras día.

Modos de edición

WFM proporciona dos modos de edición en la cuadrícula de reducción. Hacer un solo clic en una celda la pone en modo de edición rápida y doble clic, en modo de edición profunda. Puede usar cualquiera de los métodos para todas las funciones de edición.

Cómo introducir valores inválidos

La cuadrícula de reducción no acepta valores no válidos. En la mayoría de los casos, WFM intenta convertir ciertos caracteres o símbolos en un valor válido. Estos son algunos ejemplos:

- Si ingresa un valor similar a 1.\$ #!5, WFM lo convierte en 1.50%.
- Si ingresa un valor con un porcentaje negativo, como -88%, WFM lo convierte en 88%.
- Si ingresa un valor mayor que 99.99%, como 899%, WFM lo convierte en 89%.
- Si ingresa un valor con más de dos dígitos después del punto decimal, como 40.009812%, WFM lo convierte a 40.00%.

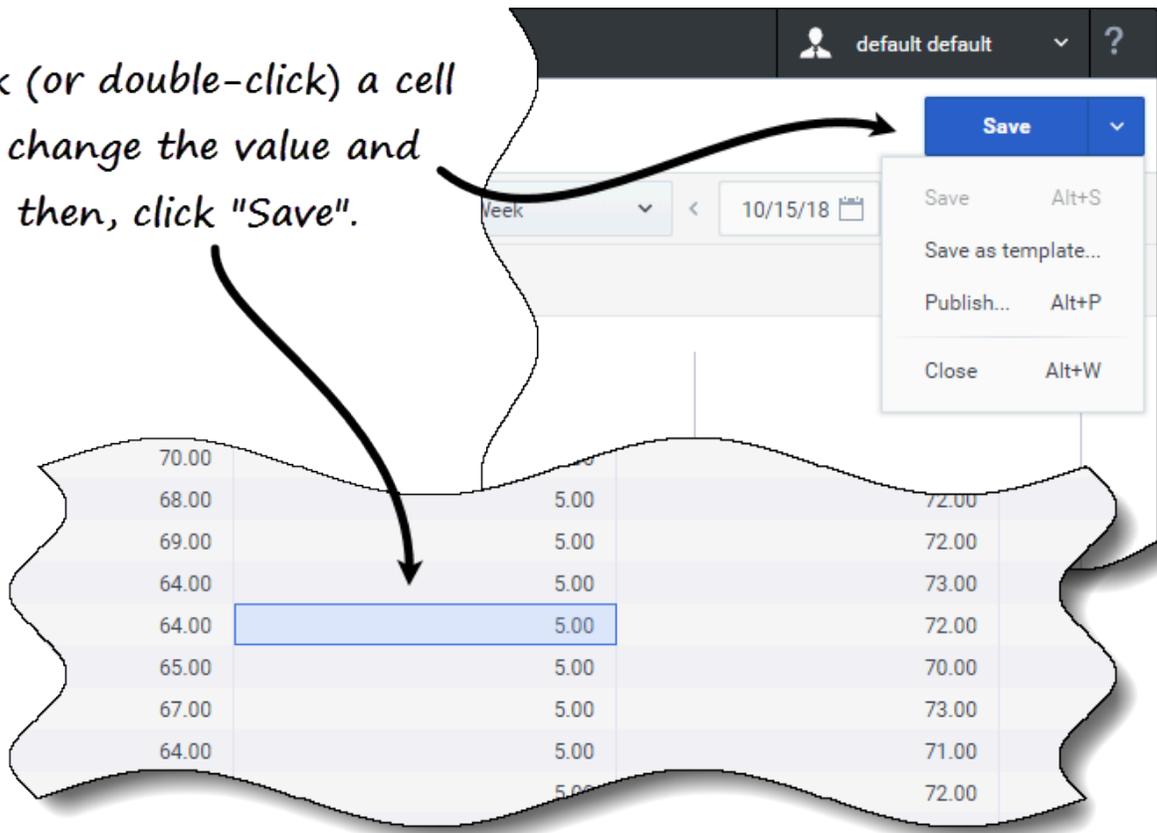
Cómo navegar por la cuadrícula

En la cuadrícula, puede moverse de una celda a otra con las teclas Intro o Mayús + Intro del teclado. Haga clic en una celda y presione:

- la tecla Intro para mover el foco a la celda debajo de la seleccionada.
- las teclas Mayús+Intro para mover el foco a la celda arriba de la seleccionada.

Si selecciona una celda en la fila **Total diario**, puede usar Intro para bajar una celda, pero no puede usar Mayús+Intro para subir una celda.

Click (or double-click) a cell to change the value and then, click "Save".



Para editar los datos de reducción en la cuadrícula:

1. Haga doble clic en la celda que desea cambiar e ingrese un valor.
2. Cuando haya terminado, en la esquina superior derecha de la vista, haga clic en **Guardar** (o use la combinación de teclas de acceso rápido **Alt + S**).
Aparece un mensaje en la esquina inferior derecha, que indica que los cambios se guardaron correctamente.

Si cambia a otra vista sin guardar los cambios, se abre un cuadro de diálogo con el mensaje *¿Desea guardar los cambios en <scenario name>?* Haga clic en:

- **Guardar** para guardar los cambios y cambiar a otra vista.
- **Descartar** para descartar los cambios y cambiar a otra vista.
- **Cancelar** para cancelar la acción, cerrar el cuadro de diálogo y volver a la vista **Reducción**.

En el menú **Guardar**, también puede seleccionar:

- **Publicar (Alt+P)** si ha modificado los datos de escenario y desea volver a publicarlos.
- **Guardar como plantilla...** para guardar este escenario como plantilla.
- **Cerrar (Alt+W)** para cerrar el escenario.

Cómo seleccionar datos para copiar y pegar

Sugerencia

Si no puede copiar/pegar, pídale a su administrador que confirme que su entorno está usando conexiones seguras HTTPS para WFM. Consulte también la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

WFM le permite copiar y pegar datos hacia/desde la cuadrícula de reducción. La selección de datos en la cuadrícula habilita el botón **Copiar**. Después de copiar, aparece un mensaje que indica que los datos se copiaron en el portapapeles. Seleccionar otras celdas en la cuadrícula habilita el botón **Pegar**.

Select and copy values.

Time step	Mon Oct 1	Tue Oct 2	Wed Oct 3
Daily total	10.92	11.00	
12:00 AM	11.00	11.00	
12:15 AM	11.00	11.00	
12:30 AM	11.00	11.00	
12:45 AM	11.00	11.00	
1:00 AM	9.00	11.00	
1:15 AM	9.00	11.00	
1:30 AM	9.00	11.00	
1:45 AM	9.00	11.00	
2:00 AM	11.00	11.00	
2:15 AM	11.00	11.00	
2:30 AM	11.00	11.00	

Select target cells.

Time step	Mon Oct 1	Tue Oct 2	Wed Oct 3
Daily total	10.92	11.00	
12:00 AM	11.00	11.00	
12:15 AM	11.00	11.00	
12:30 AM	11.00	11.00	
12:45 AM	11.00	11.00	
1:00 AM	9.00	11.00	
1:15 AM	9.00	11.00	
1:30 AM	9.00	11.00	
1:45 AM	9.00	11.00	
2:00 AM	11.00	11.00	
2:15 AM	11.00	11.00	
2:30 AM	11.00	11.00	

Paste values to target cells.

Time step	Mon Oct 1	Tue Oct 2	Wed Oct 3
Daily total	10.92	10.92	
12:00 AM	11.00	11.00	
12:15 AM	11.00	11.00	
12:30 AM	11.00	11.00	
12:45 AM	11.00	11.00	
1:00 AM	9.00	9.00	
1:15 AM	9.00	9.00	
1:30 AM	9.00	9.00	
1:45 AM	9.00	9.00	
2:00 AM	11.00	11.00	
2:15 AM	11.00	11.00	
2:30 AM	11.00	11.00	

Para copiar y pegar datos en la cuadrícula:

1. Abra un escenario y seleccione la vista **Reducción**.
2. En el panel **Objetos**, expanda la lista para seleccionar una actividad o una actividad de múltiples sedes.
Si selecciona una actividad de múltiples sedes, la opción Pegar está deshabilitada. Solo puede pegar actividades.
3. En la cuadrícula, seleccione las celdas que desea copiar.
4. En la barra de herramientas, haga clic en **Copiar** .
5. En la cuadrícula, seleccione las celdas en las que desea pegar.
6. En la barra de herramientas, haga clic en **Pegar** .
7. En la esquina superior derecha de la vista, haga clic en **Guardar**.

Al copiar/pegar valores en la vista **Reducción**:

- Debe copiar/pegar la fila **Totales diarios/Promedio** por separado. No se puede copiar ni pegar con otras filas.
- Si intenta pegar algunas letras, símbolos, valores negativos o valores superiores a 99.99 en la cuadrícula, se genera el mensaje *No se pueden pegar valores no válidos*.
- Puede copiar/pegar dentro de la cuadrícula o en una fuente externa, como Excel o Bloc de notas.
- Pegar está deshabilitado cuando:
 - El objeto seleccionado es una unidad de negocios o una sede.
 - El **tipo de reducción** seleccionado es **Total general, Total planificado** o **Total no planificado**.
 - Las celdas seleccionadas para los días de la semana están fuera de los días de la semana del escenario.

También puede usar las combinaciones de teclas **Ctrl-C** y **Ctrl-V** de su teclado para seleccionar datos en la cuadrícula de vista **Reducción** para copiar y pegar.

Cómo usar la barra de herramientas de Reducción de escenarios



Use los siguientes botones de la barra de herramientas (encima del gráfico) para modificar y administrar los datos de reducción:

Ícono	Nombre	Descripción
	Copiar	Copia los datos seleccionados en la cuadrícula al portapapeles.

Ícono	Nombre	Descripción
	Pegar	Pega datos del portapapeles en el área seleccionada en la cuadrícula.
	Agregar actividades	Abre el cuadro de diálogo Agregar actividades , que le permite agregar actividades a los escenarios.
	Quitar actividades	Abre el cuadro de diálogo Quitar actividades , lo que le permite quitar actividades de los escenarios.
	Agregar reducción	Abre el cuadro de diálogo Agregar reducción , que le permite agregar reducción a los grupos de estado de planificación asociados con actividades o actividades de múltiples sedes.
	Aplicar plantilla	Abre el cuadro de diálogo Aplicar plantilla , que le permite agregar reducción a los grupos de estado de planificación aplicando una plantilla.

Cómo gestionar datos de reducción

En Workforce Management (WFM), se administran los datos de reducción (anteriormente denominados *gastos generales*) en los escenarios de pronóstico, agregando, editando y eliminando la merma asociada con el grupo de estado de planificación (SSG) para una actividad específica. También puede **aplicar plantillas** para ajustar los datos de reducción.

Las actividades de múltiples sedes (MSA) usan la información de reducción asociada a los grupos de estado de planificación de las actividades secundarias.

Las estadísticas aparecen en el menú desplegable **Tipo de reducción** para el elemento que está seleccionado en el panel **Objetos**. Si el elemento es una actividad, el menú incluye todas las reducciones del grupo de estado de planificación asociadas con la actividad. Si el elemento es una actividad de múltiples sedes, el menú incluye todos los grupos de estado de planificación asociados a sus actividades secundarias. Debe editar los valores de reducción para las actividades secundarias de MSA individualmente.

Si selecciona una actividad o MSA para la que no hay grupos de estados de planificación disponibles, después de hacer clic en **Agregar reducción**, verá el mensaje *No hay grupos de estado de planificación disponibles* en el cuadro de diálogo.

Cómo agregar y eliminar reducciones

Agregar reducciones en escenarios de pronóstico significa agregar valores de reducciones que están asociados con un grupo de estado de planificación (SSG) y un objetivo, por ejemplo, una actividad. Eliminar la reducción significa eliminar estos valores en el menú **Tipo de reducción**. Una vez que confirme la eliminación de estos valores, el SSG se elimina del menú **Tipo de reducción**. Use los procedimientos siguientes para agregar y eliminar la reducción.

Cómo agregar reducción a las actividades

Select a Schedule State Group from the list.

Name	Type
break	Unplanned shrinkage
coffee-break	Unplanned shrinkage
meal	Planned shrinkage
planned	Planned shrinkage
unplanned	Unplanned shrinkage

Initial value

Select templates

Help Add

Select Templates

Add or remove templates

Add template

Z1 Test 1254

Start date Sun, Sep 16, 2018 End date Fri, Oct 5, 2018 20 day(s)

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Back

OK

Enter initial value or select template.

Para agregar reducción a una actividad en un escenario:

1. Abrir la vista Reducción
2. En el panel **Objetos**, amplíe las unidades de negocios y las sedes para seleccionar una actividad.

3. En la barra de herramientas, haga clic en **Agregar reducción** .
Se abre el cuadro de diálogo Agregar reducción para <Activity_name>.

4. Seleccione un grupo de estado de planificación de la lista.

5. Elija una de estas opciones:

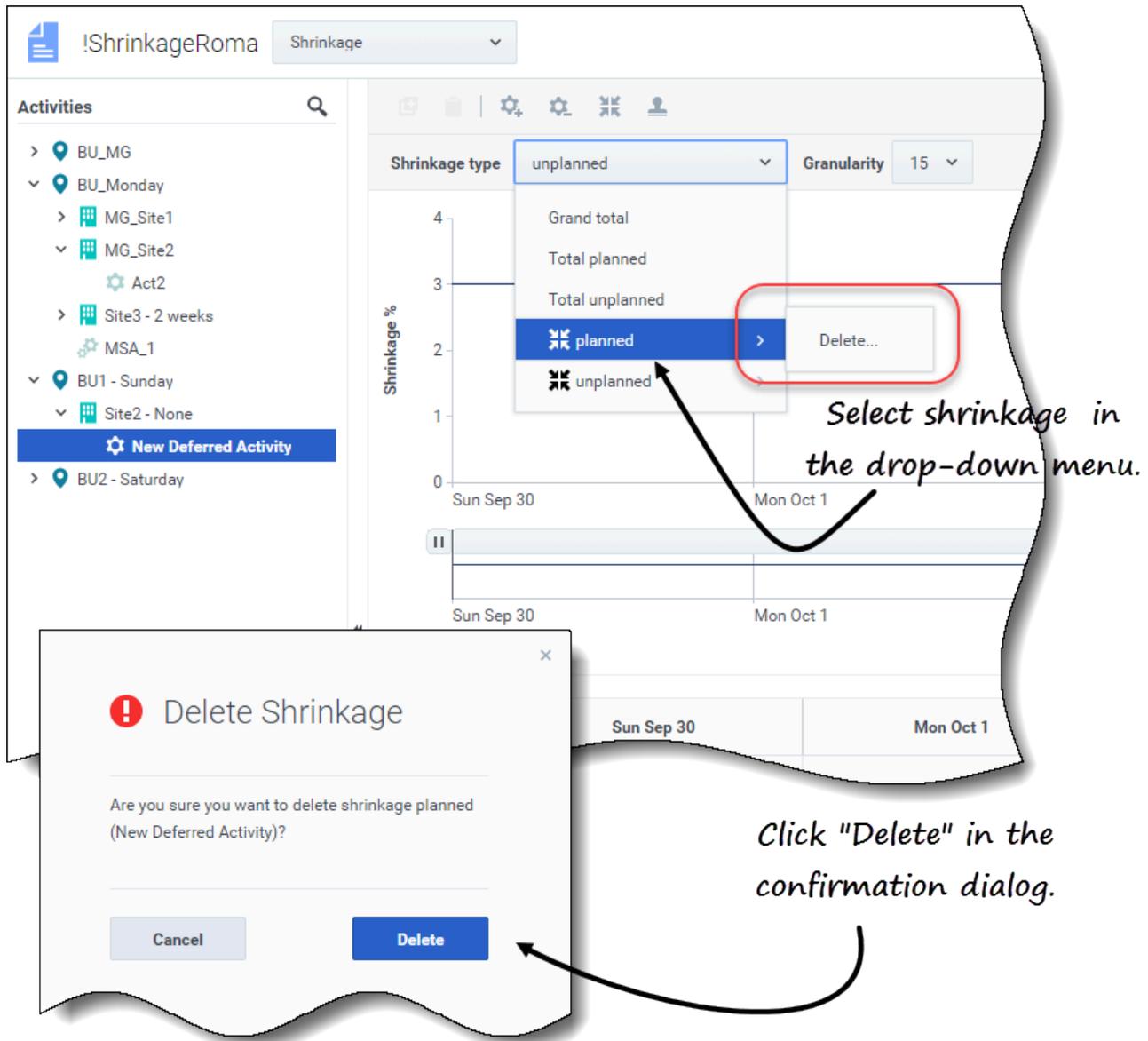
- En el campo **Valor inicial**, ingrese un porcentaje.

- Haga clic en el botón de selección **Seleccionar plantillas** y en **Editar** .
Se abre el cuadro de diálogo Seleccionar plantillas.
 1. Seleccione una plantilla de la lista desplegable.
 2. Ingrese (o use los selectores de fecha para ajustar) la **Fecha de inicio** y la **Fecha de finalización** si es necesario.
 3. Desmarque los días de la semana que no se apliquen a esta plantilla.
 4. Para agregar más plantillas, haga clic en **Agregar plantilla** y repita los subpasos 2 y 3 para cada una.
 5. Haga clic en **OK**.
El asistente vuelve al cuadro de diálogo Agregar reducción para <Activity_name>.

6. Haga clic en **Agregar**.
WFM confirma que la reducción se agregó correctamente; la reducción aparece en el gráfico y la cuadrícula.

Haga clic en **Cancelar** o en **X**, en la esquina superior derecha del cuadro de diálogo, para cancelar la acción y cerrar el cuadro de diálogo.

Cómo eliminar reducciones de las actividades



Para eliminar una reducción de una actividad en un escenario:

1. Abra la vista **Reducción**
2. En el panel **Objetos**, amplíe las unidades de negocios y las sedes para seleccionar una actividad.
3. Haga clic en el menú desplegable **Tipo de reducción** y seleccione el grupo de estado de planificación que desea eliminar.
4. En el submenú del SSG seleccionado, haga clic en **Eliminar**.
5. Se abre un cuadro de diálogo de confirmación.

Haga clic en **Eliminar**.

La reducción se elimina del gráfico y de la cuadrícula de la actividad seleccionada.

6. También puede hacer clic en **Cancelar** para cancelar la acción y cerrar el cuadro de diálogo.

Cómo agregar una reducción aplicando plantillas

Add more templates, if necessary.

Apply Templates

Add or remove templates Add template

SaveAsPlannedCH

Start date Sun, Sep 16, 2018 **End date** Fri, Oct 5, 2018 20 day(s)

Mon Tue Wed Thu Fri Sat Sun

TestShrinkageApply

Start date Sun, Sep 16, 2018 **End date** Fri, Oct 5, 2018 20 day(s)

Mon Tue Wed Thu Fri Sat Sun

Click the down arrow to select template.

Cancel Help Apply

The screenshot shows a dialog box titled 'Apply Templates' with a close button in the top right. It contains two sections for adding templates. The first section has a dropdown menu with 'SaveAsPlannedCH' selected, followed by date pickers for 'Start date' (Sun, Sep 16, 2018) and 'End date' (Fri, Oct 5, 2018), and a duration of '20 day(s)'. Below are checkboxes for days of the week: Mon (checked), Tue (checked), Wed, Thu, Fri, Sat, Sun. The second section has a dropdown menu with 'TestShrinkageApply' selected, followed by the same date pickers and duration. Below are checkboxes for days of the week: Mon, Tue, Wed (checked), Thu (checked), Fri (checked), Sat (checked), Sun (checked). At the bottom are buttons for 'Cancel', 'Help', and 'Apply'. Handwritten annotations include 'Add more templates, if necessary.' with an arrow pointing to the 'Add template' button, and 'Click the down arrow to select template.' with an arrow pointing to the dropdown arrow of the second template.

Para agregar una reducción al grupo de estado de planificación aplicando una plantilla:

1. Abra la vista **Escenario > Reducción**
2. Haga clic en la lista desplegable **Tipo de reducción** para seleccionar un grupo de estado de planificación.
3. Haga clic en **Aplicar plantillas** .
Se abre el cuadro de diálogo Aplicar plantillas.
4. En el campo **Seleccionar plantilla**, seleccione la plantilla que desea aplicar.
5. Cambie la fecha de inicio y finalización si es necesario.
Asegúrese de que las fechas no estén fuera de las fechas de inicio/finalización del escenario.
6. Desmarque los días de la semana que no desee que se vean afectados por esta plantilla.
7. Para agregar más plantillas, haga clic en **Agregar plantilla** y repita los pasos 4 a 6 para cada una.
8. Haga clic en **Aplicar**.
9. Cuando se complete el proceso, haga clic en **OK**.

Haga clic en **Cancelar** o en **X**, en la esquina superior derecha del cuadro de diálogo, para cancelar la acción y cerrar el cuadro de diálogo.

Plantillas

Sugerencia

Esta página describe las plantillas de la nueva interfaz del módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está usando la interfaz Supervisors clásica y ha llegado a esta página por accidente, consulte la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), que describe el [módulo Pronóstico clásico](#), incluso las plantillas.

Las plantillas de pronóstico de WFM le ayudan a crear pronósticos de sedes o unidades de negocios que tienen pocos o ningún dato histórico. Además, las plantillas tienen otros usos. Por ejemplo, puede crear plantillas para [requisitos de servicio](#), como velocidad de respuesta promedio (ASA) y nivel de servicio (SL). En esos casos, se utilizan plantillas de pronóstico para aplicar diferentes valores para diferentes períodos del día, en lugar de usar un valor único para todo el día.

Use las características de las plantillas de pronóstico para:

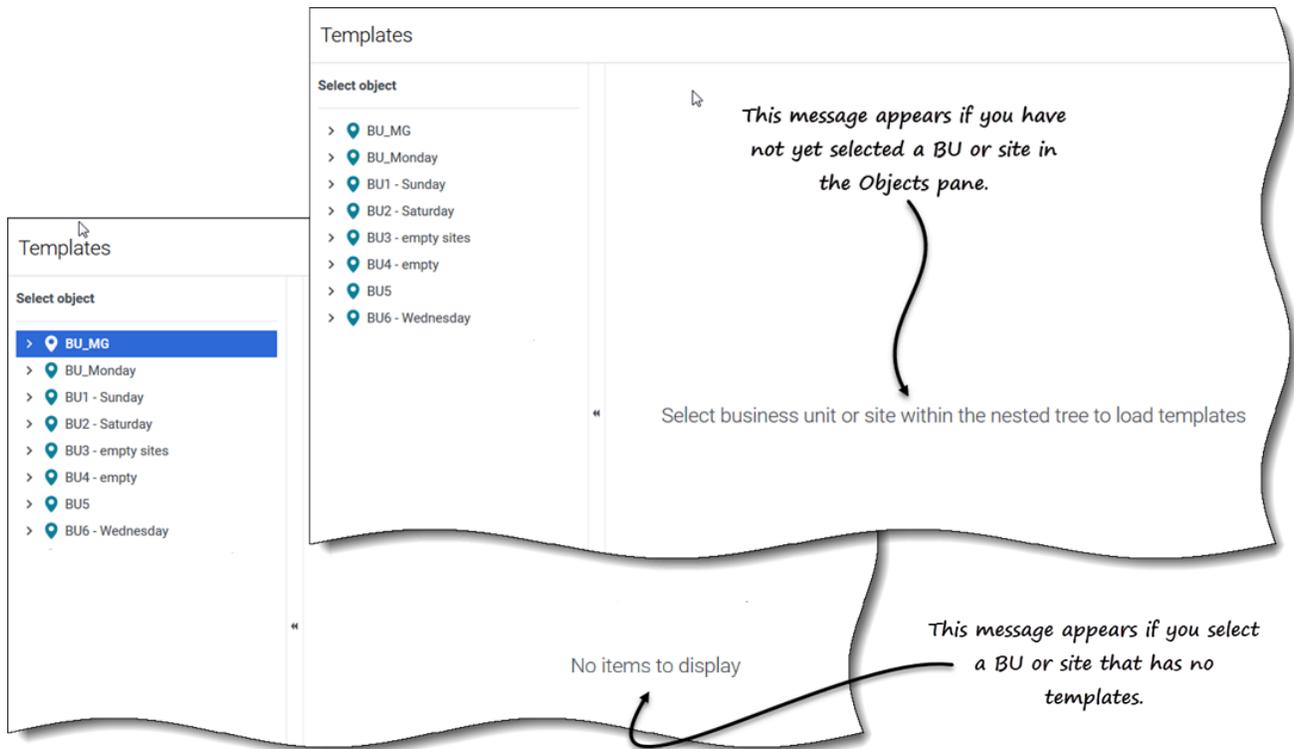
- Seleccionar y [administrar](#) plantillas de pronóstico.
- [Editar](#) valores y configuración de la plantilla.
- Ver valores de las plantillas en un [gráfico](#).
- [Agregar o quitar actividades](#) dentro de las plantillas.
- [Crear](#) plantillas.
- Cree plantillas [basadas en datos existentes](#).

Sugerencia

Debe tener permiso de acceso a la vista **Plantillas** antes de ver, crear o modificar plantillas. Consulte también la sugerencia sobre el permiso de acceso en [Cómo navegar por las vistas de pronóstico](#)

Al crear plantillas, puede copiar y pegar datos entre una cuadrícula y una hoja de cálculo. Por ejemplo, puede copiar y pegar desde una [vista de Volúmenes de escenario](#) o [vista de Personal de escenario](#).

Cómo abrir la vista Plantillas



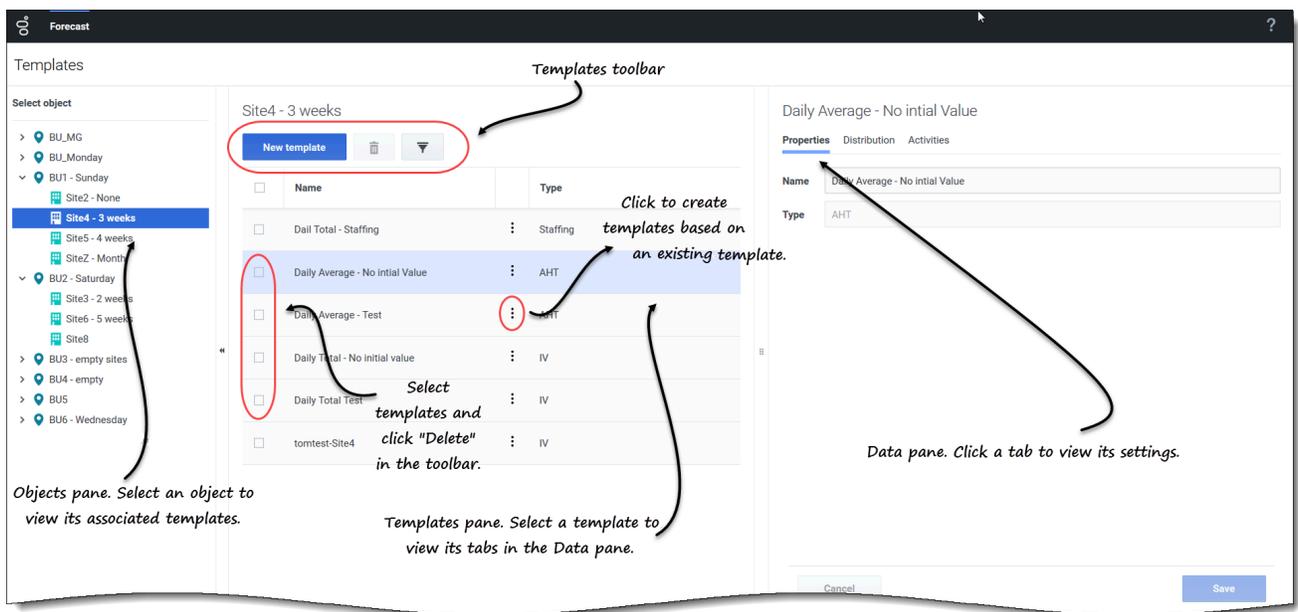
Puede crear, editar, filtrar y eliminar plantillas de pronóstico en el módulo Pronóstico de WFM, seleccionando **Pronóstico > Plantillas**.

Cuando abra esta vista inicialmente, es posible que no vea ninguna plantilla en la lista (consulte la figura). WFM muestra una lista de plantillas asociadas solo después de seleccionar una unidad de negocios o una sede en el panel **Objetos**.

Si no existen plantillas para el objeto seleccionado, verá el mensaje *No hay elementos para mostrar*. Cree una plantilla para el objeto seleccionado o elija otro objeto para ver sus plantillas.

Cómo trabajar en la vista Plantillas

La vista **Plantillas** se divide en tres paneles.



El panel **Objetos** muestra una lista jerárquica de unidades de negocios y sedes en la empresa. En este panel, podrá:

- Seleccione una unidad de negocios o una sede (haciendo clic en la flecha > junto a la unidad de negocios) para ver una lista de plantillas para el objeto seleccionado.

El panel **Plantillas** muestra el nombre de la unidad de negocios o la sede seleccionadas y una tabla que contiene sus plantillas. En este panel, podrá:

- Seleccionar una plantilla para mostrar sus pestañas en el panel **Datos**.
- **Crear** una plantilla: Haga clic en **Nueva plantilla** en la barra de herramientas. **Si no hay plantillas para el objeto seleccionado, el mensaje `[[FrcstTmpl#OpnVw]] No hay elementos para mostrar` aparece en medio del panel.**
- **Eliminar** plantillas. Marque las casillas para seleccionar una o más plantillas y haga clic en **Eliminar** en la barra de herramientas.
-  **Filtrar** la lista de plantillas para mostrar solo los tipos de plantillas que desea ver.
- Use los **controles de paginación** para navegar por listas de plantillas que tengan más de una página.

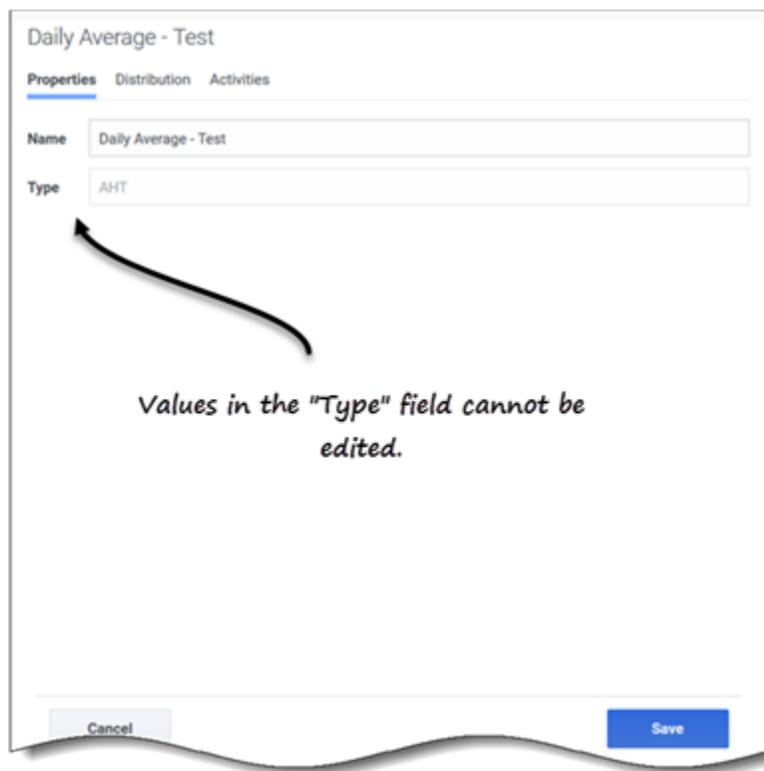
El panel **Datos** muestra tres pestañas: **Propiedades**, **Distribución** y **Actividades**. En este panel, podrá:

- Consulte la configuración y los controles de cualquiera de las tres pestañas o cambie su configuración. **La configuración de la pestaña se describe a continuación.**

Cómo comprender los datos de la plantilla

Los datos de la plantilla se pueden ver y **editar** mediante las siguientes tres pestañas:

Pestaña de Propiedades



Daily Average - Test

Properties Distribution Activities

Name Daily Average - Test

Type AHT

Values in the "Type" field cannot be edited.

Cancel Save

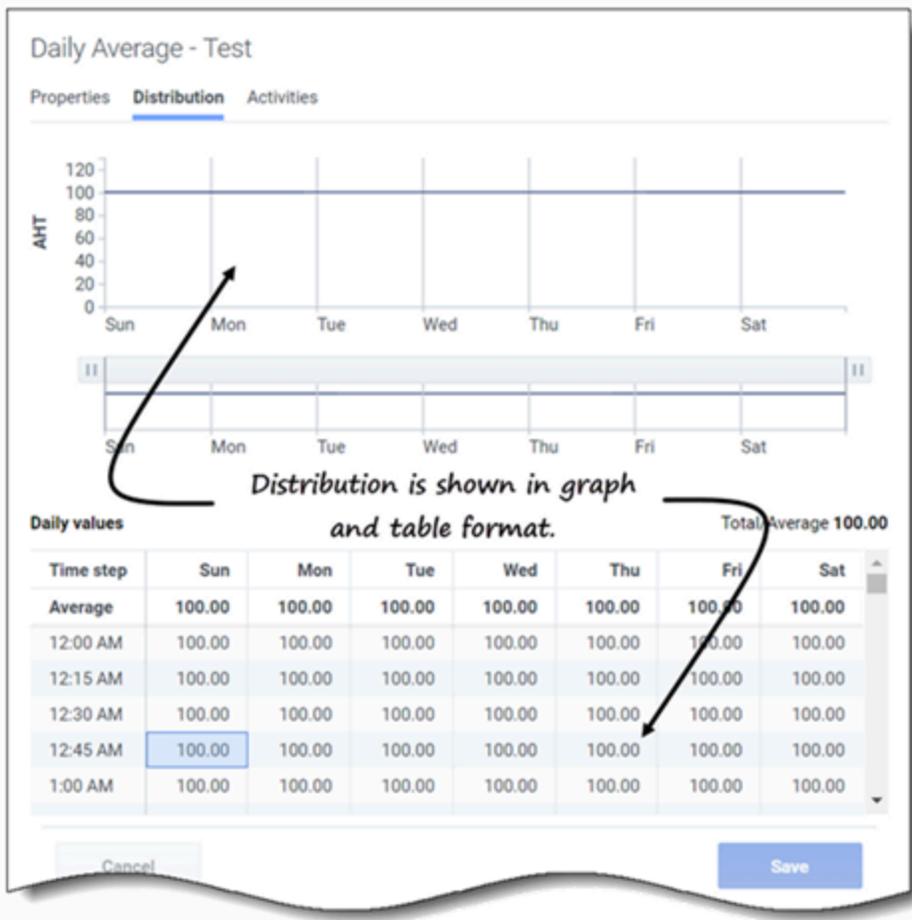
La pestaña **Propiedades** tiene dos campos:

- **Nombre**—El nombre de la plantilla de pronóstico.
- **Tipo**—El tipo de plantilla. Elija el **tipo de plantilla** cuando esté creando plantillas. No puede editar este campo.

El campo **Nombre** es editable. Solo ingrese el nuevo nombre y haga clic en **Guardar**.

Pestaña de Distribución

La pestaña **Distribución** muestra los valores de una plantilla de pronóstico para un período de 7 días en formato gráfico y de tabla.



Para ajustar el intervalo mostrado en el gráfico, use los desplazadores horizontales.

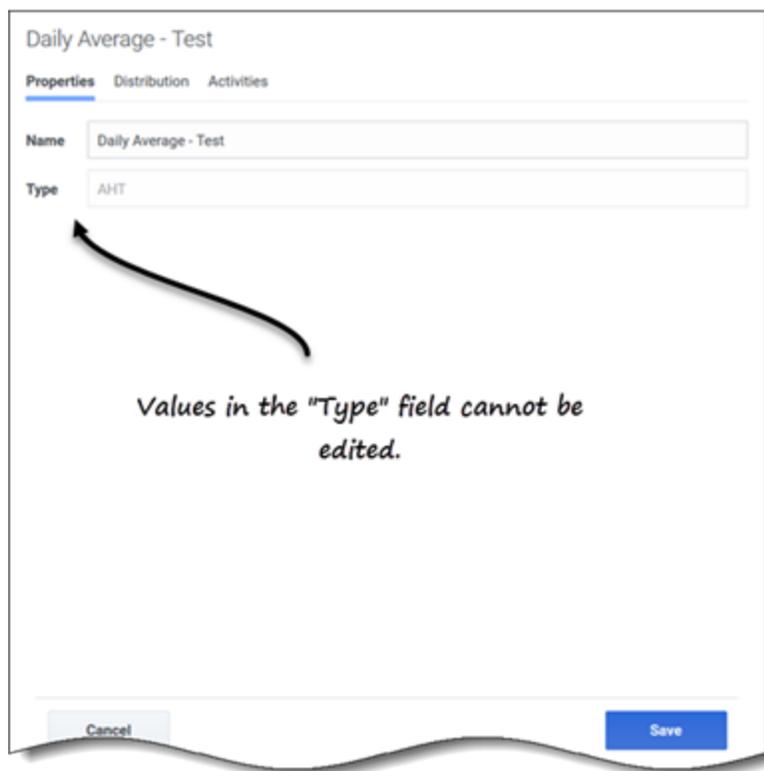
El gráfico se ajusta para mostrar solo los días seleccionados (hasta un mínimo de 1 días) y los divide en intervalos, según la cantidad de días que se muestran.

En la cuadrícula, use la barra de desplazamiento vertical para ver las siguientes columnas y filas:

- La columna **Intervalo** se divide en intervalos de 15 minutos.
- Las columnas restantes muestran los días de la semana.
- La fila superior muestra el valor diario **Total** o **Promedio** para cada día de la semana, según el tipo de plantilla que haya seleccionado.
- El valor diario **Total/Promedio** se muestra en el extremo derecho, encima de la tabla.

Estas celdas de la cuadrícula son editables. Solo ingrese nuevos valores y haga clic en **Guardar**.

Pestaña de actividades



Daily Average - Test

Properties Distribution Activities

Name Daily Average - Test

Type AHT

Values in the "Type" field cannot be edited.

Cancel Save

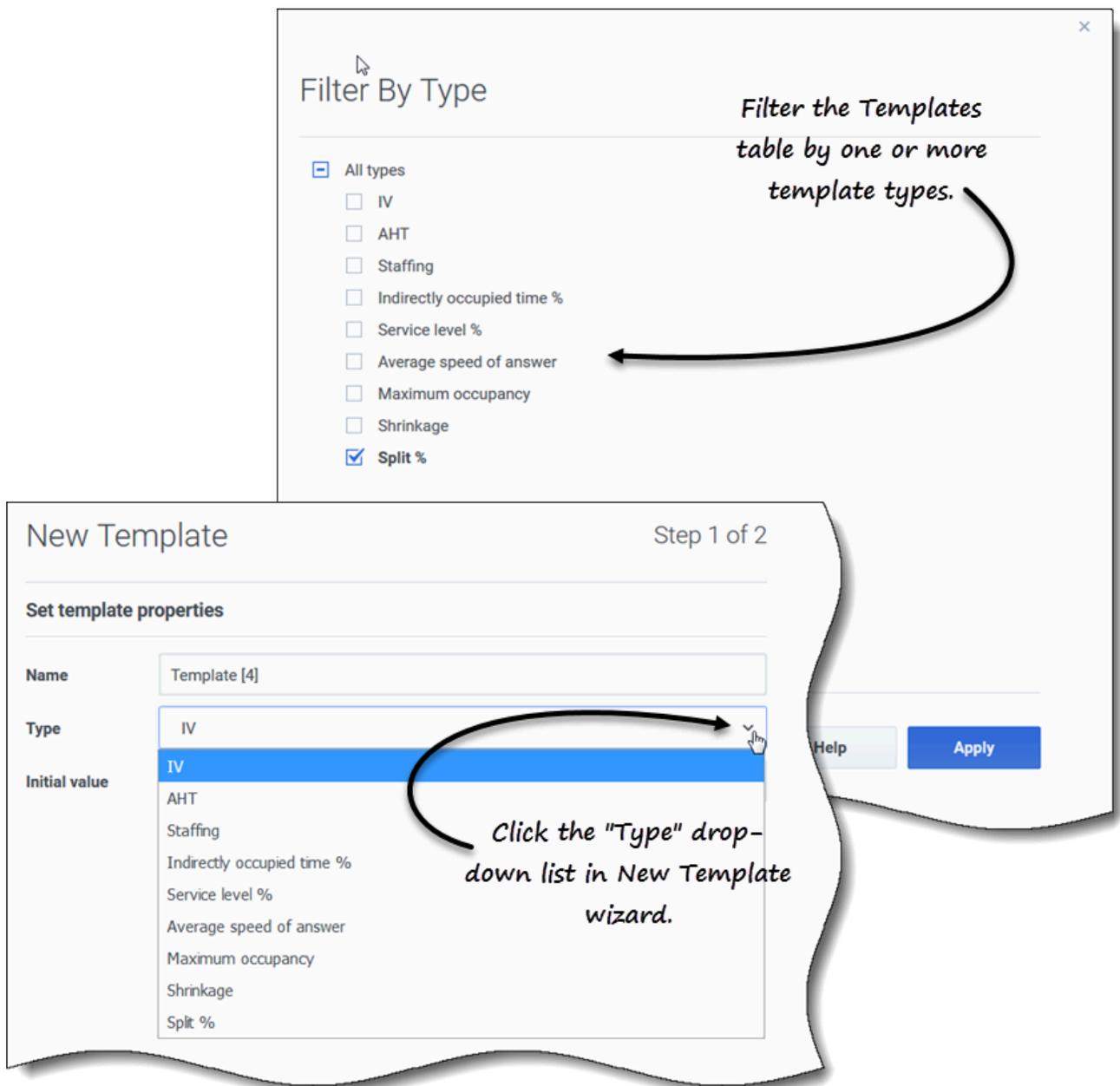
La pestaña **Actividades** muestra las actividades asociadas con una plantilla de pronóstico en un formato jerárquico.

Al hacer clic en la casilla de verificación superior, se seleccionan todas las actividades de la sede.

La selección de actividades se puede editar en esta pestaña. Simplemente seleccione o anule la selección de una o más casillas de verificación y haga clic en **Guardar**.

Cómo seleccionar un tipo de plantilla

Seleccione el tipo de plantilla cuando esté **creando plantillas**. Asegúrese de usar **valores aceptables** para cada tipo.



Puede filtrar la cuadrícula de **plantillas** por los siguientes tipos de plantilla:

- **IV**—Representa los volúmenes de interacción por el número de interacciones por intervalo. **Al guardar IV o AHT históricos para una actividad de múltiples sedes, como una plantilla, solo se guardan los datos de actividad de múltiples sedes, nunca la suma de las actividades asociadas.**
- **AHT**—Representa el tiempo de atención promedio, en segundos. Consulte la [descripción de IV](#) anterior.
- **Personal**—Se representa con el número de agentes (equivalentes de tiempo completo) que se planificará para cada intervalo.

Este valor lo calcula WFM (Personal calculado) o lo establece el usuario (Personal requerido) o puede utilizar tanto los valores calculados y requeridos en un pronóstico. Consulte la [sugerencia](#).

- **Tiempo ocupado indirectamente %**—Representado como un porcentaje. Consulte la [sugerencia](#).
- **Nivel de servicio %**—Representado como un porcentaje. Consulte la [sugerencia](#) al final de este tema.
- **Velocidad de respuesta promedio**—Representada en segundos. Consulte la [sugerencia](#).
- **Ocupación máxima**—Representa el tiempo máximo de ocupación del agente como un porcentaje.
- **Reducción**—Representa la cantidad de reducción o sobrecarga como un porcentaje.
- **Dividir %**—Representa cómo se dividen las actividades de múltiples sedes, como porcentaje.

Sugerencia

Puede crear estas plantillas en la unidad de negocios y aplicarlas al generar un pronóstico de personal de actividades de múltiples sedes.

Rango de valores aceptables en las plantillas

Tipo de plantilla	Valores aceptables
Volúmenes de interacciones (IV)	0 a 999999999
Tiempo de atención promedio (AHT)	0.00 a 999999999.99
Personal	0 a 999999999
Tiempo ocupado indirectamente (%)	0.01 a 99.99
Nivel de servicio (%)	0.01 a 100
Velocidad de respuesta promedio (ASA)	0.01 a 999999999.99
Ocupación máxima (%)	0.01 a 100
Reducción (%)	0.00 a 99.99
Dividir (%)	0.00 a 100.00

Cómo administrar plantillas

En Workforce Management (WFM), se usan plantillas de pronóstico para crear pronósticos de sedes o unidades de negocios que tengan pocos datos históricos o no los tengan, y para otros usos. Este tema describe los asistentes, controles y configuraciones de WFM que usará para ver, crear y administrar estas plantillas.

Las plantillas que crea con estos procedimientos se pueden usar solo para las actividades o actividades de múltiples sedes (MSA) que seleccione en el paso 2 de los asistentes. Si selecciona cualquier otra actividad o MSA, no verá la plantilla.

Cómo crear plantillas de pronóstico

New Template Step 1 of 2

Set template properties

Name: Memphis

Type: Staffing

Initial value: 3

New Template Step 2 of 2

Select activities

- Site5 - 4 weeks
- #free activity %^

Name the template, select a type and enter an initial value.

Select or deselect activities.

Create the template.

Buttons: Back, Next >, Cancel, Help, < Back, Create

Para crear plantillas de pronóstico:

1. En la vista **Pronóstico > Plantillas**, seleccione:

- Una unidad de negocios si está creando la plantilla para actividades de múltiples sedes.
 - Una sede si está creando la plantilla para actividades.
2. Haga clic en **Nueva plantilla**.
Se abre el Paso 1 del cuadro de diálogo Nueva plantilla.
 3. Ingrese un **Nombre** para la plantilla (máximo 127 caracteres)
 4. Seleccione el tipo de plantilla de la lista desplegable **Tipo**.
Consulte [aquí una lista de tipos de plantillas](#).
 5. Ingrese un número en el cuadro de texto **Valor inicial**.
Consulte la [sugerencia](#) a continuación para obtener más información.
 6. Haga clic en **Siguiente**.
 7. En el paso 2 del cuadro de diálogo, seleccione las actividades o actividades de múltiples sedes para esta plantilla.
 8. Haga clic en **Crear**.
 9. Cuando aparezca el mensaje de confirmación, haga clic en **OK**.
Su plantilla se muestra en la lista de plantillas.

Sugerencia

El valor inicial es un valor mínimo que se aplica a todos los intervalos. Una vez que haya creado la plantilla, edítela para ajustar los valores precisos para cada intervalo.

WFM Web interpreta la configuración del valor inicial de manera diferente, según el tipo de plantilla que elija. Por ejemplo, las plantillas de tipo **IV** (volumen de interacciones) podrían tener un valor inicial entre 0 y 9999999 (llamadas por intervalo). Sin embargo, las plantillas de tipo **Ocupación máxima** podrían tener un valor inicial entre 0.01 y 100.00%.

Para obtener más información sobre todos los valores aceptables, consulte [Valores aceptables en plantillas](#).

Cómo crear plantillas basadas en datos existentes

Use el cuadro de diálogo **Crear según** para crear una nueva plantilla de pronóstico a partir de los datos existentes.

Al crear plantillas con este cuadro de diálogo, observará (en el Paso 1) que los campos **Tipo** y **Valor inicial** están deshabilitados y que la casilla **Copiar datos** La casilla está marcada de manera predeterminada. WFM asume que desea utilizar los mismos datos utilizados en la plantilla de origen. Si no lo desea, simplemente desmarque la casilla de verificación **Copiar datos** y cambie el tipo de plantilla o el valor inicial.

Site4 - 3 weeks

New template

Name	Type
Dail Total - Staffing	Staffing
Daily Average - No inital Value 22	AHT
Daily Average - Test	

Click the "Actions" menu and select "Create based on..."

Enter the template name.

Create Based On Step 1 of 2

Set template properties

Name: FrstTmp13

Type: AHT

Initial value: 0.00

Copy data

Clear check box to enter type and initial value.

Create Based On Step 2 of 2

Select activities

- Site4 - 3 weeks
- #free activity **
- Fixed-Staff Activity 04

Select site and activities.

Create the template.

Buttons: Cancel, Help, < Back, Create

Para crear una plantilla basándose en datos existentes:

1. En la vista **Pronóstico > Plantillas**, seleccione una unidad de negocios o una sede.
Las plantillas de este objeto se muestran en una tabla.
2. Elija una plantilla, haga clic en **Acciones**  y seleccione **Crear según...**
3. En el Paso 1 del cuadro de diálogo, ingrese el nombre de la plantilla (máximo 127 caracteres) en el campo **Nombre**.
4. Seleccione el tipo de plantilla de la lista desplegable **Tipo**.
Consulte [aquí](#) una lista de tipos de plantillas.
5. Ingrese un número en el campo **Valor inicial**.
Consulte la [sugerencia](#) anterior para obtener más información.
6. Quite la casilla de verificación **Copiar datos** si no desea copiar datos de la plantilla de origen (basada en).
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. En el paso 2 del cuadro de diálogo, seleccione las actividades o actividades de múltiples sedes para esta plantilla.
9. Haga clic en **Crear**.
10. Cuando aparezca el mensaje de confirmación, haga clic en **OK**.
Su plantilla se muestra en la lista de plantillas.

Cómo editar plantillas

En la cuadrícula Distribución de plantillas, puede desplazarse de una celda a otra usando las teclas Intro o Mayús + Intro del teclado. Haga clic en una celda y presione:

- la tecla Intro para mover el foco a la celda debajo de la seleccionada.
- las teclas Mayús+Intro para mover el foco a la celda arriba de la seleccionada.

Si selecciona una celda en la fila **Total** o **Promedio**, puede usar Intro para bajar una celda, pero no puede usar Mayús + Intro para subir una celda.

Staffing No IVlu1

Properties Distribution Activities

Name Staffing No IVlu1

Type Staffing

Save

Staffing No IVlu1

Properties Distribution Activities

Staffing

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Sun Mon Tue Wed Thu Fri Sat

Daily values Total/Average 9

Time step	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
Total	1.5	1.25	1.25	1.25	1.25	1.25	1.25
12:00 AM							
12:15 AM	6	5	5	5	5	5	5
12:30 AM							
12:45 AM							
1:00 AM							
.....							

Save

Staffing No IVlu1

Properties Distribution Activities

Site2 - None

#free activity

Fixed-Staff Activity 02

Save

Edit the Name field.

Click cells in the grid to edit.

Select/deselect activities to edit.

Click "Save" (or "Cancel").

Para editar una plantilla de pronóstico:

-
1. En la vista **Pronóstico > Plantillas**, seleccione una unidad de negocios o una sede.
Las plantillas de este objeto se muestran en una tabla.
 2. En la tabla, seleccione la plantilla que desea editar.
Se abre el panel Datos, que muestra 3 pestañas.
 3. Haga clic en cualquier pestaña para cambiar la configuración:
 - En la pestaña **Propiedades**, ingrese un nombre diferente para la plantilla. Tenga en cuenta que no puede cambiar el **Tipo**.
 - En la pestaña **Distribución**, haga clic en cualquier celda de la tabla para cambiar su valor. Los valores **Total/Promedio** cambian para reflejar cualquier cambio que realice en los valores de la celda, y viceversa.
 - En la pestaña **Actividades**, agregue o elimine actividades marcando o desmarcando la casilla de verificación junto a la actividad.
 4. Haga clic en **Guardar** cuando haya terminado.
También puede hacer clic en Cancelar en cualquier momento para descartar cualquier cambio que haya realizado.

Cuando está editando valores en la cuadrícula de Distribución, puede hacer clic en la tecla **Esc** para cancelar la acción (WFM no cambia el valor).

Si selecciona una unidad de negocios o una sede, pero no selecciona una plantilla en la tabla, verá el mensaje *Seleccione la plantilla para editar* en el panel **Datos**.

Consulte también [Cómo seleccionar datos para copiar y pegar](#).

Cómo eliminar plantillas

Select one or more templates and click "Delete".

	Name	Type
<input type="checkbox"/>	Staffing Test No Initial Value1	Staffing
<input type="checkbox"/>	Staffing Total Test 121	Staffing
<input checked="" type="checkbox"/>	Template 4 - edited	IV
<input checked="" type="checkbox"/>	Template 5 - 01	
<input type="checkbox"/>	Template Max	

Select all templates and click "Delete".

Delete Templates

You are about to delete 2 templates. This action cannot be undone. Do you want to proceed?

Click "Delete" or "Cancel" in the confirmation dialog.

Para eliminar una plantilla:

1. En la vista **Pronóstico > Plantillas**, seleccione una unidad de negocios o una sede.
Las plantillas de este objeto se muestran en una tabla.
2. En la tabla, seleccione la plantilla que desea eliminar.
3. En la barra de herramientas, haga clic en **Eliminar** .
4. Cuando se abra el cuadro de diálogo Confirmación, haga clic en **Eliminar** para continuar o en **Cancelar** para cancelar la acción.

Para eliminar varias plantillas a la vez:

1. Seleccione las plantillas que desea eliminar (usando la casilla de verificación junto a cada plantilla).
2. Complete los pasos **3 y 4** del procedimiento anterior.

Para eliminar todas las plantillas de la tabla:

1. Seleccione la casilla de verificación más alta en el encabezado de la columna (cerca del encabezado de la columna **Nombre**).
2. Complete los pasos **3 y 4** del procedimiento anterior.

Si está eliminando una sola plantilla, el cuadro de diálogo de confirmación contiene el nombre de la plantilla. Si está eliminando varias plantillas, el cuadro de diálogo de confirmación indica la cantidad de plantillas que se están eliminando.

Cómo filtrar plantillas en la tabla

Para filtrar las plantillas en la tabla:

1. En la vista **Pronóstico > Plantillas**, seleccione una unidad de negocios o una sede.
Las plantillas de este objeto se muestran en una tabla.

2. En la barra de herramientas **Plantillas**, haga clic en **Filtro** .
Se abre el cuadro de diálogo Filtrar por tipo con todos los tipos de plantillas seleccionados de manera predeterminada.

3. Deseleccione los tipos de plantilla que no desee ver en la lista y haga clic en **Aplicar**.

Cuando WFM muestra la lista filtrada de plantillas, el color del ícono **Filtro** cambia a azul. Si luego selecciona todos los tipos de plantilla y hace clic en **Aplicar**, el ícono **Filtro** cambia a negro.

Si no se encuentran plantillas del tipo que está filtrando, verá el mensaje *No hay elementos para mostrar*.

WFM conserva sus selecciones filtradas si navega a otra vista y regresa a la vista **Plantillas**.

Cómo seleccionar datos para copiar y pegar

Sugerencia

Si no puede copiar/pegar, pídale a su administrador que confirme que su entorno está usando conexiones seguras HTTPS para WFM. Consulte también la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

Select and copy values.

Select target cells

Paste values to target cells.

Time step	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
Average	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:15 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:30 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
12:45 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:15 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:30 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
1:45 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:15 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:30 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
2:45 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00
3:00 AM	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00

Puede usar combinaciones de teclas en el teclado y el mouse para seleccionar datos en la cuadrícula de distribución de la vista **Plantilla** para copiar y pegar. Puede copiar/pegar dentro de la cuadrícula y hacia/desde un documento (por ejemplo, Excel o Bloc de notas).

Para algunas combinaciones de teclas, debe seleccionar la fila **Valores diarios** y la columna **Intervalo** por separado. No se pueden seleccionar con otras filas o columnas de la cuadrícula. Además, los valores de intervalo solo se pueden pegar en fuentes externas (no en la cuadrícula). No puede seleccionar, copiar ni pegar la fila del encabezado del intervalo (lunes, martes, etc.).

Cuando se seleccionan las celdas, estas se resaltan y se encierran en un contorno sólido y en negrita.

Cuando se copian en el portapapeles, aparecen con un contorno de guiones o una línea discontinua. Las celdas objetivo o de pegado se resaltan y bordean con una línea sólida en negrita.

La cuadrícula se desplaza automáticamente cuando selecciona un rango de celdas con las teclas Flecha, Inicio, Fin, RePág o AvPág, o Mayús+Flecha, Mayús+Inicio, Mayús+Fin, Mayús+RePág o Mayús+AvPág.

Los intentos de pegar cualquiera de los siguientes valores no válidos en la cuadrícula o en la fila **Totales diarios/Promedio** dan como resultado el mensaje: *No se pueden pegar valores no válidos.*

- Letras, símbolos especiales o valores negativos
- Valores decimales para IV
- Valores que contienen más de 9 dígitos para IV o para Personal
- Valores que están **fuera del rango**.

Mayús + teclas de flecha

Haga clic en una celda de la cuadrícula y presione:

- Mayús + tecla de flecha arriba para seleccionar celdas adicionales encima de la celda seleccionada.
- Mayús + tecla de flecha abajo para seleccionar celdas adicionales debajo de la celda seleccionada.
- Mayús + tecla de flecha derecha para seleccionar celdas adicionales a la derecha de la celda seleccionada.
- Mayús + tecla de flecha izquierda para seleccionar celdas adicionales a la izquierda de la celda seleccionada.

Teclas de flecha

Haga clic en una celda de la cuadrícula y presione:

- La tecla de flecha arriba para seleccionar la celda inmediatamente superior.
- La tecla de flecha abajo para seleccionar la celda inmediatamente debajo de ella
- La tecla de flecha derecha para seleccionar la celda inmediatamente a su derecha.
- La tecla de flecha izquierda para seleccionar la celda inmediatamente a la izquierda.

Haga clic en un rango de celdas en la cuadrícula y presione:

- La tecla de flecha hacia arriba para seleccionar la celda inmediatamente arriba de la última celda del rango.
- La tecla de flecha abajo para seleccionar la celda inmediatamente debajo de la última celda del rango.
- La tecla de flecha derecha para seleccionar la celda inmediatamente a la derecha de la última celda del rango.
- La tecla de flecha izquierda para seleccionar la celda inmediatamente a la izquierda de la última celda del rango.

Mayús+Inicio, Mayús+Fin

Haga clic en una celda de la cuadrícula y presione:

- Mayús+Inicio para seleccionar celdas adicionales a la izquierda de la celda seleccionada.
- Mayús+Fin para seleccionar celdas adicionales a la derecha de la celda seleccionada.

Esta combinación de teclas no tiene ningún efecto en la columna **Intervalo**.

Teclas Inicio y Fin

Haga clic en una celda o rango de celdas en la cuadrícula y presione:

- La tecla Inicio para seleccionar la primera celda de esa fila.
- La tecla Fin para seleccionar la última celda de esa fila.

Mayús+RePág, Mayús+AvPág

Haga clic en una celda de la cuadrícula y presione:

- Mayús+RePág para seleccionar todas las celdas sobre la celda seleccionada.
- Mayús+AvPág para seleccionar todas las celdas debajo de la celda seleccionada.

Esta combinación de teclas no tiene ningún efecto en la fila **Valores diarios**.

RePág, AvPág

Seleccione celdas en la cuadrícula y presione:

- RePág para seleccionar la primera celda de esa columna dentro del área de la cuadrícula visible.
- AvPág para seleccionar la última celda de esa columna dentro del área de la cuadrícula visible.

Al hacer clic en estas teclas, se seleccionan solo las celdas dentro del área visible de la cuadrícula. Haga clic en estas teclas más de una vez para seleccionar celdas más allá del área visible.

Seleccione un rango de celdas en la fila **Totales diarios** y presione:

- RePág para seleccionar la primera celda dentro del rango seleccionado.
- AvPág para seleccionar la última celda dentro del rango seleccionado.

Ctrl+A

- Haga clic en cualquier celda de la cuadrícula y presione Ctrl+A—Se seleccionan todas las celdas de la cuadrícula.
 - Haga clic en cualquier celda de la columna **Intervalo** y presione Ctrl+A—Se seleccionan todas las celdas de la columna.
-

- Haga clic en cualquier lugar de la fila **Totales diarios/Promedio** y presione Ctrl+A—Se selecciona toda la fila.

Arrastre el mouse o la alfombrilla del mouse

- Haga clic en cualquier celda de la cuadrícula y mantenga presionada la tecla derecha del mouse mientras arrastra el mouse hacia la derecha, izquierda, arriba, abajo o cualquier combinación de direcciones. Se selecciona el rango de celdas.
- Haga clic en cualquier celda de la columna **Intervalo** y mantenga presionada la tecla derecha del mouse mientras lo arrastra hacia arriba o hacia abajo. Se selecciona el rango de celdas de la columna.
- Haga clic en cualquier lugar de la fila **Valores diarios** y mantenga presionada la tecla derecha del mouse mientras arrastra el mouse hacia la izquierda o hacia la derecha. Se selecciona toda la fila.

Al arrastrar el mouse, si se seleccionan celdas más allá del área visible de la cuadrícula, esta se ajusta y se desplaza automáticamente para mostrar las celdas seleccionadas.

Mayús + clic del mouse

- Mantenga presionada la tecla Mayús y haga clic en cualquier celda de la cuadrícula. Con el mouse, haga clic en cualquier lugar de la cuadrícula en cualquier dirección. Se selecciona el rango de celdas.
- Mantenga presionada la tecla Mayús y haga clic en cualquier celda de la columna **Intervalo**. Con el mouse, haga clic en cualquier lugar de la columna, arriba o abajo. Se selecciona el rango de celdas.
- Mantenga presionada la tecla Mayús y haga clic en cualquier lugar de la fila **Totales diarios / Promedio**. Con el mouse, haga clic en cualquier parte de la columna, derecha o izquierda. Se selecciona toda la fila.

Ctrl-C, Ctrl-V

Seleccione celdas en la cuadrícula y presione:

- Ctrl-C para copiar valores en la cuadrícula. Aparece el mensaje *Copiado al portapapeles*. Haga clic en **X** para cerrarlo.
- Ctrl-V para pegar valores en una hoja de cálculo de Excel o en un editor de texto como Bloc de notas.

Si se copian más celdas de las que hay para pegar, WFM extiende el número de celdas/columnas/filas para acomodar los datos que se pegan.

Sobreposiciones

Sugerencia

Esta página describe las sobreposiciones en la nueva interfaz del módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está utilizando la interfaz Supervisor clásica y ha llegado a esta página por accidente, consulte la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), que describe el [módulo Pronóstico clásico](#), incluso las sobreposiciones.

En WFM, el uso de sobreposiciones (anteriormente denominadas *factores*) le permite *factorizar* y realizar un seguimiento de los eventos que podrían afectar los volúmenes de interacción. En WFM cada evento en una sobreposición representa una anomalía en los datos históricos o en el futuro—es decir, una fluctuación en el volumen de interacciones (IV) o en el tiempo de atención promedio (AHT) que no es una de las tendencias habituales de temporada, semanales o de un día. Los eventos que apuntan a la misma clase de anomalía, que ha sucedido varias veces en el pasado o que puede suceder en el futuro, pueden organizarse en grupos que se llaman simplemente *sobreposiciones*. Los ejemplos de sobreposición más comunes son las promociones de ventas, las campañas publicitarias y los catálogos desplegables.

Sugerencia

Debe tener permiso de acceso a la vista **Sobreposiciones** antes de poder ver, crear o modificar sobreposiciones. Consulte también la sugerencia sobre el permiso de acceso en [Cómo navegar por las vistas de pronóstico](#)

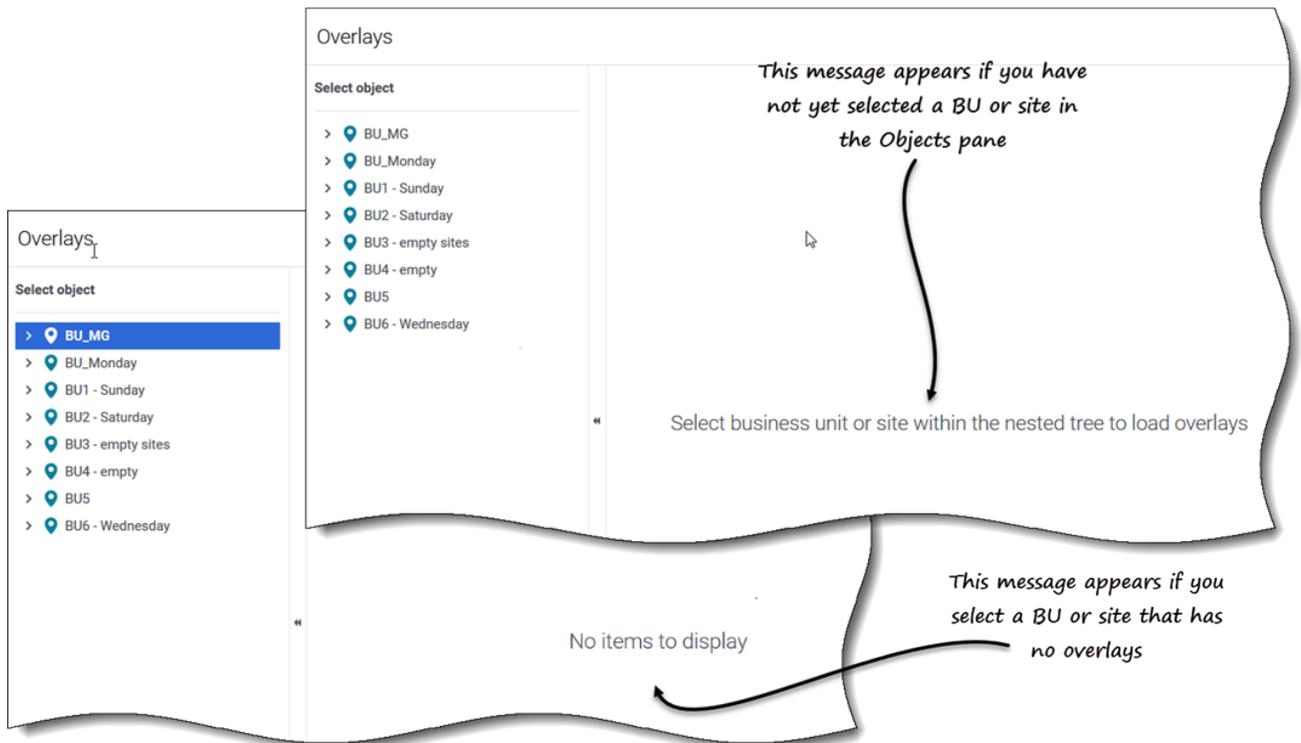
Impacto de los eventos de sobreposición en los datos de pronóstico

Es importante comprender el impacto que tienen los eventos de sobreposición en los datos de pronóstico. Los datos de predicción de un pronóstico se ven afectados directamente cuando se produce un evento de sobreposición específico durante un intervalo de predicción. WFM usa uno de dos cálculos para determinar el impacto de una sobreposición en los datos de predicción:

- **Multiplicativo**—Aumenta (o disminuye) cada paso de los datos previstos en un porcentaje. El porcentaje se define por la distribución del impacto de sobreposición, multiplicada por la *fuerza* del evento. La duración del intervalo se ve afectada por los cambios de eventos.
- **Anulación**—Redistribuye (pero no cambia) el volumen del intervalo de un evento. El volumen total no cambia, pero se puede mover de un paso de evento a otro.

Para obtener más información sobre los tipos de sobreposiciones y ejemplos, consulte la [Introducción a las sobreposiciones](#) en la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

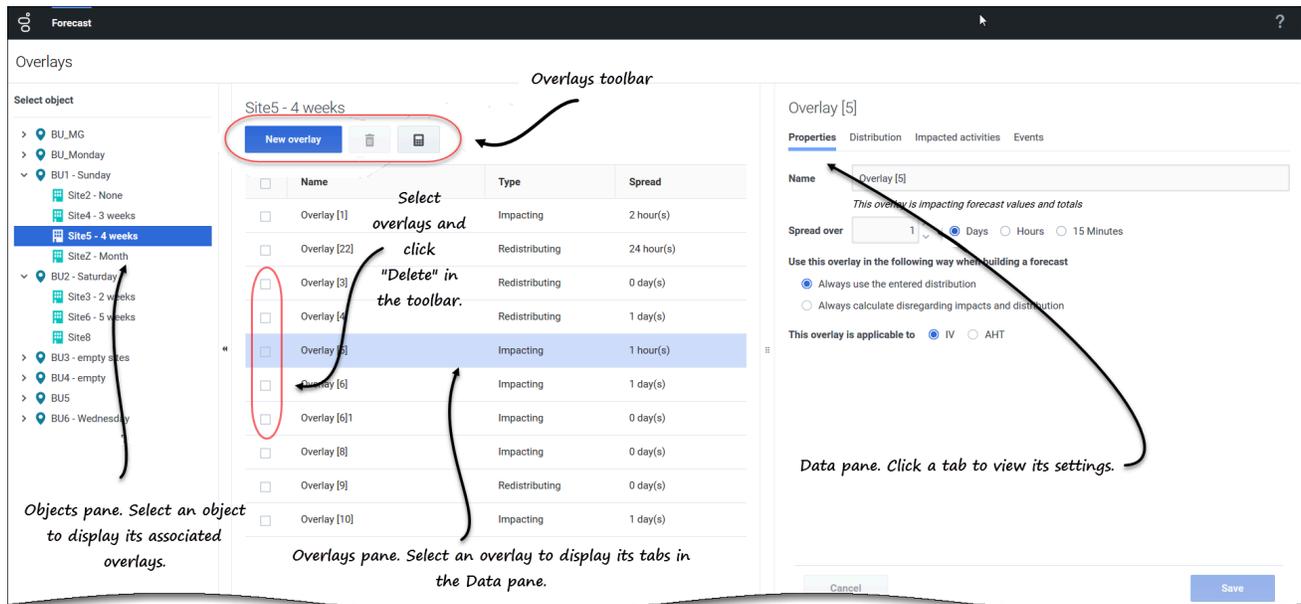
Cómo abrir la vista Sobreposiciones



Puede crear, editar y eliminar sobreposiciones en el módulo Pronóstico de WFM, seleccionando **Pronóstico > Sobreposiciones**.

Cuando abra esta vista inicialmente, es posible que no vea ninguna sobreposición en la lista (consulte la figura). WFM muestra una lista de sobreposiciones asociadas solo después de seleccionar una unidad de negocios o una sede en el panel **Objetos**. Si no existen sobreposiciones para el objeto seleccionado, verá el mensaje *No hay elementos para mostrar*. Cree una sobreposición para el objeto seleccionado o elija otro objeto para ver sus sobreposiciones.

Cómo trabajar en la vista Sobreposiciones



La vista **Sobreposiciones** se divide en tres paneles:

- **Panel Objetos**—Muestra una lista jerárquica de unidades de negocios y sedes en la empresa. En este panel, podrá:
 - Seleccione una unidad de negocios o una sede (haciendo clic en la flecha > junto a la unidad de negocios) para ver una lista de sobreposiciones para el objeto seleccionado.

El panel de ***Sobreposiciones** —Muestra el nombre de la unidad de negocios o la sede seleccionadas y una tabla que contiene sus sobreposiciones. En este panel, podrá:

- Seleccione una sobreposición por tipo (Impactando o Redistribuyendo) para mostrar las pestañas en el panel **Datos**.
- **Crear** una sobreposición, haga clic en **Nueva sobreposición** en la barra de herramientas. **Si no hay sobreposiciones para el objeto seleccionado, el mensaje [[Overlays#OpnVw]] No hay elementos para mostrar aparece en el medio del panel.**
- **Elimine** sobreposiciones, marque las casillas para seleccionar una o más sobreposiciones y haga clic en **Eliminar** en la barra de herramientas.
- **Panel de datos**—Muestra cuatro pestañas para la sobreposición seleccionada: **Propiedades**, **Distribución**, **Actividades afectadas** y **Eventos**. En este panel, podrá:
 - Consulte o cambie la configuración en cualquiera de estas pestañas. **La configuración de la pestaña se describe a continuación.**

Cómo entender los datos de la sobreposición

Al seleccionar una sobreposición en el panel **Sobreposiciones**, las cuatro pestañas asociadas con la sobreposición se muestran en el panel **Datos**. Haga clic en la pestaña **Propiedades**, **Distribución**, **Actividades afectadas** o **Eventos** para mostrar la configuración descrita en este tema.

Pestaña de Propiedades

La configuración y los controles de la pestaña **Propiedades** se describen a continuación:

Overlay [2]

Properties | Distribution | Impacted activities | Events

Name: Overlay [2]

This overlay is redistributing forecast without changing totals

Spread over: 5 | Days | Hours | 15 Minutes

Use this overlay in the following way when building a forecast

Always use the entered distribution

Always calculate disregarding impacts and distribution

This overlay is applicable to IV | AHT

Overlay [1]

Properties | Distribution | Impacted activities | Events

Name: Overlay [1]

This overlay is impacting forecast values and totals

Spread over: 5 | Days | Hours | 15 Minutes

Use this overlay in the following way when building a forecast

Always use the entered distribution

Always calculate disregarding impacts and distribution

This overlay is applicable to IV | AHT

Cancel | Save

-
- **Nombre campo**—Puede editar el nombre en este campo.
 - **Esta sobreposición es una etiqueta**—Verá una de las siguientes etiquetas justo debajo del campo **Nombre**, según la configuración que eligió cuando creó la sobreposición:
 - **Esta sobreposición afecta los valores y totales de la pronóstico**—Especifique que esta sobreposición puede afectar la pronóstico cambiando sus valores y totales. Esta es la opción predeterminada.
 - **Esta sobreposición es la redistribución de pronóstico sin modificar totales**—Especifique que esta sobreposición debe mantener un total de pronóstico para un período determinado, aun cuando se modifique la distribución de los valores dentro de ese período.
 - **Difundir campo**—Muestra la cantidad de tiempo que ocupará la **Sobreposición** seleccionada. Edite este campo y seleccione el botón de selección **Días, Horas o 15 Minutos**. El valor debe ser mayor a 0 (cero) y el valor predeterminado se establece durante la creación.
 - **Use esta sobreposición de la siguiente manera cuando genere un grupo de botones de selección** de pronóstico—Se seleccionará una de estas dos configuraciones:
 - **Usar siempre la distribución ingresada**—Use la distribución especificada (ingresada) al generar un pronóstico. Esta opción habilita la pestaña Distribución.
 - **Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución**—Utilizar esta sobreposición, pero omitir siempre los impactos y la distribución al generar un pronóstico. Esta opción desactiva la pestaña Distribución.
 - **Esta sobreposición es aplicable al grupo de botones de selección**—Se seleccionará una de las siguientes configuraciones:
 - **IV**—Especifica que esta sobreposición se aplica solo al Volumen de interacciones (IV).
 - **AHT**—Especifica que esta sobreposición se aplica solo al tiempo promedio por llamada (AHT).

Pestaña de Distribución

La configuración que ve en la pestaña **Distribución** depende de las elecciones que hizo en el paso 1 del asistente **Nueva sobreposición** o en la pestaña **Propiedades** de la sobreposición. Específicamente, esta pestaña está deshabilitada si seleccionó **Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución** en cualquier lugar.

Overlay [2]

Properties **Distribution** Impacted activities Events

Time step	Distribution value
Total	0
Day 1	0
Day 2	0
Day 3	0
Day 4	0
Day 5	0
Day 6	0
Day 7	0

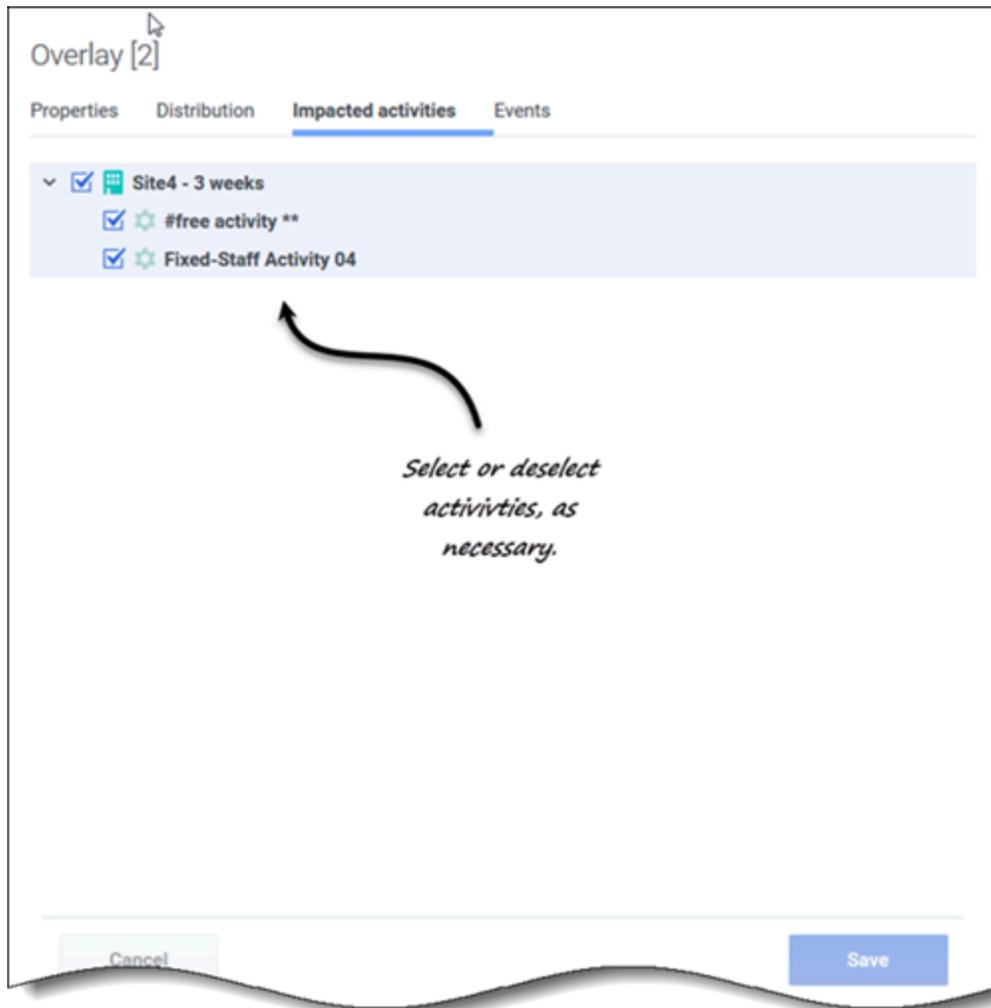
Cancel Save

Si seleccionó **Usar siempre la distribución ingresada** al crear la sobreposición:

- **Gráfico**—Muestra la misma información que muestra la cuadrícula que está debajo, pero en forma gráfica.

-
- **Cuadrícula**—Muestra y permite editar la distribución de la sobreposición. Contiene las siguientes columnas en la sección **Impacto diario u horario**:
 - **Intervalo**—Cada fila muestra un incremento durante el cual estará vigente la sobreposición. El incremento real (intervalo, día, hora) se establece en la pestaña **Propiedades**.
 - **Valor de distribución**—Muestra el valor de distribución de cada incremento. El valor predeterminado en cada celda es 0.
 - Si la sobreposición es del tipo:
 - **Impacto**—Puede ingresar valores de -100 a 9999 en la cuadrícula. La fila superior en la cuadrícula muestra el valor **Promedio** de todos los intervalos.
 - **Redistribución**—Puede ingresar un porcentaje en la cuadrícula, de 0 a 100. La fila superior de la cuadrícula muestra el valor **Total** de todos los intervalos.
Si el Total no equivale a 100%, recibirá una advertencia y no podrá guardar los cambios realizados a la sobreposición.

Pestaña Actividades afectadas



Esta pestaña enumera todas las actividades que corresponden a la unidad de negocios o a la sede que se seleccionó en el panel **Objeto**.

- Seleccione una o más actividades que se verán afectadas por el factor seleccionado.
- Desactive todas las casillas para especificar que no haya impacto.

Pestaña Eventos

Si no hay eventos para la sobreposición seleccionada, solo verá el botón **Agregar eventos** y el mensaje *No hay eventos para mostrar*. Si se han agregado eventos, verá una cuadrícula que enumera todos los eventos para la sobreposición, uno por fila. Puede editar el valor en cada celda de esta cuadrícula haciendo clic en **Acciones** > **Editar**.

The image shows a software interface with a main window titled "test1234" and a modal window titled "Overlay [4]". Both windows have tabs for "Properties", "Distribution", "Impacted activities", and "Events".

The main window's "Events" tab contains a table with the following data:

Event		Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	⋮	4/19/18	12:00 AM	1	<input type="checkbox"/>
Overlay Event [2]	⋮	5/18/18	12:00 AM	1	<input checked="" type="checkbox"/>

The modal window "Overlay [4]" is currently empty of events, displaying the text "There are no events to display".

Handwritten annotations include:

- An arrow pointing from the "Disregard" checkbox of "Overlay Event [2]" in the main window to the "Events" tab in the modal window.
- The text *Events tab with and without events added.* with an arrow pointing to the "Events" tab in the modal window.
- The text *There are no events to display* with an arrow pointing to the empty event list in the modal window.

Buttons for "Add event", "Cancel", and "Save" are visible in both windows.

La cuadrícula incluye las siguientes columnas:

- **Evento**—El nombre del evento.
-  **Acciones** *ícono*—Al hacer clic en este ícono, se abre un menú desplegable que contiene dos acciones para la selección: **Editar** y **Eliminar**.
- **Fecha de inicio**—La fecha de inicio del evento.
- **Hora de inicio**—La hora de inicio del evento.
- **Fortaleza**—Introduzca la fortaleza del evento. El rango es cualquier valor positivo (mayor que cero), hasta nueve dígitos y dos decimales.
- **Ignorar**—Si la casilla de verificación está marcada, el evento omite los datos históricos. Si se consideran datos históricos no verificados. Consulte [Cómo ignorar datos históricos](#).

La pestaña Eventos incluye los siguientes controles:

- **Botón Agregar evento** '—Haga clic para agregar un evento.
- **Botón Cancelar** '—Haga clic para cancelar y descartar los cambios.
- **Botón Guardar** '—Haga clic para guardar los cambios.

Cómo ignorar datos históricos en sobreposiciones

Cualquier evento correspondiente a un tipo de sobreposición puede tener establecido el indicador **Ignorar datos históricos**, que especifica si los datos del intervalo de datos históricos cubiertos por dicho evento se utilizan en los cálculos de la predicción del volumen o el impacto de la sobreposición (consulte [Cómo calcular el impacto en la sobreposición](#)).

Si un evento no tiene establecido el indicador **Ignorar datos históricos**, los datos cubiertos por el evento se consideran para la predicción. No hay procesamiento adicional de datos históricos que se vean afectados por el evento, aparte de ignorarlos o usarlos.

Cómo calcular el impacto de una sobreposición

El impacto de una sobreposición se determina analizando datos históricos y usando el algoritmo de predicción de WFM. El algoritmo analiza el período de datos históricos, que contiene uno o más eventos de sobreposición que se van a calcular.

Las sobreposiciones pueden ser precalculadas antes de comenzar el pronóstico de volúmenes o durante el pronóstico de volúmenes (consulte “Distribución del impacto del evento” en la [Guía para el administrador de Workforce Management](#)). Dados los mismos datos históricos y usando el mismo método, los resultados deberían ser idénticos.

Las *sobreposiciones multiplicativas* se calculan separando el componente de temporada (anual, diario o de un día) del impacto del evento para cada evento de la sobreposición en los datos históricos dados. Luego, el impacto se divide por la fuerza del evento y se promedia. Cuando el impacto se aplica a un evento en el intervalo de predicción, se multiplica por la **fuerza de ese evento**.

En las **Sobreposiciones de anulación**, el porcentaje de cada paso de evento en todo el período del evento se calcula para cada evento y, luego, se promedia. Consulte las siguientes secciones:

Un período histórico tiene dos eventos en una sobreposición diaria, que dura 3 días. Los días del primer evento son 150, 200, 150 (30%, 40% y 30% del total, respectivamente), y los días del segundo evento son 150, 150, 200 (30%, 30% y 40% del total, respectivamente). Cada paso de evento (en este caso, un día) se promedia individualmente y la sobreposición se calcula como 30%, 35%, 35%, respectivamente.

Cómo administrar sobreposiciones y eventos

Workforce Management (WFM) facilita el pronóstico y la gestión de sobreposiciones y eventos en la vista **Pronóstico** > **Sobreposiciones**, lo que le permite:

- **Crear** y **eliminar** sobreposiciones
- Ver y **editar** datos de sobreposición
- **Agregar** y **eliminar** eventos de sobreposición
- Ver y **editar** datos de eventos
- Seleccionar datos de sobreposición para **copiar y pegar**
- **Calcular la distribución** en sobreposiciones

Sugerencia

Debe tener el permiso de seguridad de **Sobreposiciones** para ver las **Sobreposiciones** en el menú **Pronóstico**. Sin este permiso, no puede crear sobreposiciones y eventos, ni acceder a **Sobreposiciones** mediante una URL marcada como favorita. Consulte "Privilegios de la función de pronóstico" en la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#).

Cómo crear sobreposiciones

Use el asistente **Nueva sobreposición** para guiarlo a través de un proceso simple de dos pasos.

New Overlay Step 1 of 2

Set overlay properties and usage

Overlay name

Apply to IV AHT

Spread over Days Hours 15 Minutes

Impact Forecast values and totals

- Always use the entered distribution
Initial impact Ending impact
- Always calculate disregarding impacts and distribution
- Redistribute Forecast without changing total
- Always use the entered distribution
- Always calculate disregarding impacts and distribution

Choosing some settings in this section will disable others.

Click "Next" to open Step 2 of this wizard.

New Overlay Step 2 of 2

Select activities

- SiteZ - Month
 - AS activity
 - free activity
 - skill2 activity
 - WS activity

Choose one or more activities and then, click "Create".

Para crear una sobreposición:

1. En la vista **Pronóstico > Sobreposiciones**, seleccione una unidad de negocios o una sede.
Las sobreposiciones de este objeto se muestran en una tabla.
2. En la barra de herramientas, haga clic en **Nueva sobreposición**.
Se abre el cuadro de diálogo Nueva sobreposición.
3. En el campo **Nombre de sobreposición**, ingrese un nombre para la sobreposición (máximo 127 caracteres).
4. Elija la estadística para esta sobreposición: **IV** o **AHT**.
5. En el campo **Distribuir**, ingrese un valor que represente la duración de esta sobreposición, especifique **días, horas** o **15 minutos**.
El valor predeterminado es 1 y los valores aceptables están entre 1 y 999.
6. A continuación, elija una de las siguientes configuraciones (elegir algunas configuraciones en esta sección, deshabilitará otras):
 - Seleccione **Valores y totales de pronóstico del impacto** si desea que esta sobreposición cambie los valores y totales de pronóstico. Esta es la opción predeterminada. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Usar siempre la distribución ingresada**
 - **Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución.**
 - Seleccione **Redistribuir pronóstico sin cambiar el total** si desea que esta sobreposición conserve los totales de pronóstico para un período específico mientras cambia la distribución de valores dentro de ese período. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Usar siempre la distribución ingresada**
 - **Calcular siempre sin tener en cuenta los impactos y la distribución.**
7. Si elige **Valores y totales de pronóstico del impacto** y luego **Usar siempre la distribución ingresada** en el paso 6, ingrese un valor para el **Impacto inicial** e **Impacto final**.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En el cuadro de diálogo **Seleccionar actividades**, amplíe las unidades de negocios o las sedes para seleccionar actividades o actividades de múltiples sedes para esta sobreposición.
10. Haga clic en **Crear**.
11. Haga clic en **OK** en el cuadro de diálogo de confirmación.

Haga clic en **Cancelar** en cualquier momento para descartar la configuración y cerrar el asistente **Nueva sobreposición**. Al hacer clic en **Cancelar** en el cuadro de diálogo de progreso, WFM cierra el cuadro de diálogo y actualiza la cuadrícula.

Reglas para el impacto inicial y final

Tenga en cuenta la siguiente información al ingresar valores para el impacto inicial y final en el procedimiento **Cómo crear sobreposiciones**:

- Los campos **Impacto inicial** e **Impacto final** aceptan valores de -100 a 9999.

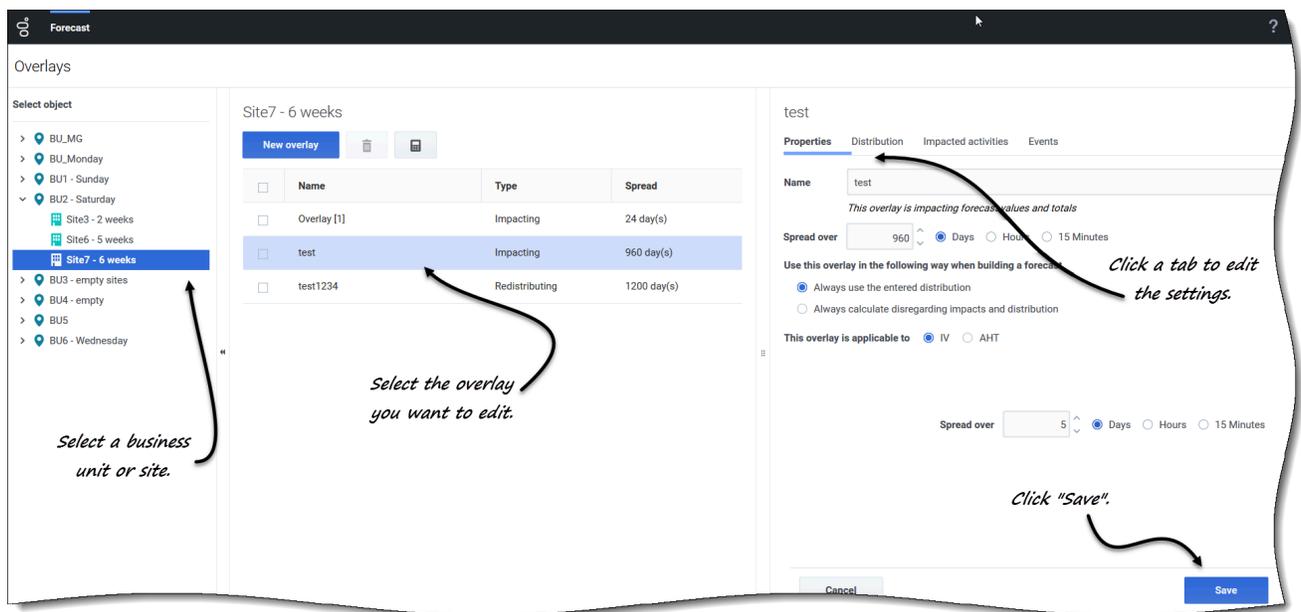
-
- Si no ingresa un valor para el impacto inicial y final, WFM crea valores 0.00 en la cuadrícula Distribución.
 - Si ingresa un valor en solo uno de los campos de impacto y el valor de dispersión es 1, WFM crea la distribución con el valor especificado.
 - Si ingresa un valor en solo uno de los campos de impacto y el valor de dispersión es mayor que 1, aparece un mensaje de validación.
 - Si ingresa valores diferentes en los campos de impacto y la distribución es 1, aparece un mensaje de validación.
 - Si ingresa los valores en ambos campos de impacto y la distribución es 2, WFM crea la distribución con los valores especificados.
 - Si ingresa los valores en ambos campos de impacto y la dispersión es mayor que 2, WFM crea la distribución especificando los valores del campo de impacto para el primer y último intervalo y calcula los valores de los intervalos restantes usando una fórmula.

Cómo editar sobreposiciones

En la cuadrícula Distribución de sobreposición, puede moverse de una celda a otra usando las teclas Intro o Mayús+Intro del teclado. Haga clic en una celda y presione:

- la tecla Intro para mover el foco a la celda debajo de la seleccionada.
- las teclas Mayús+Intro para mover el foco a la celda arriba de la seleccionada.

Si selecciona una celda en la fila **Promedio** o **Total**, puede usar Intro para bajar una celda, pero no puede usar Mayús + Intro para subir una celda.



Para editar una sobreposición:

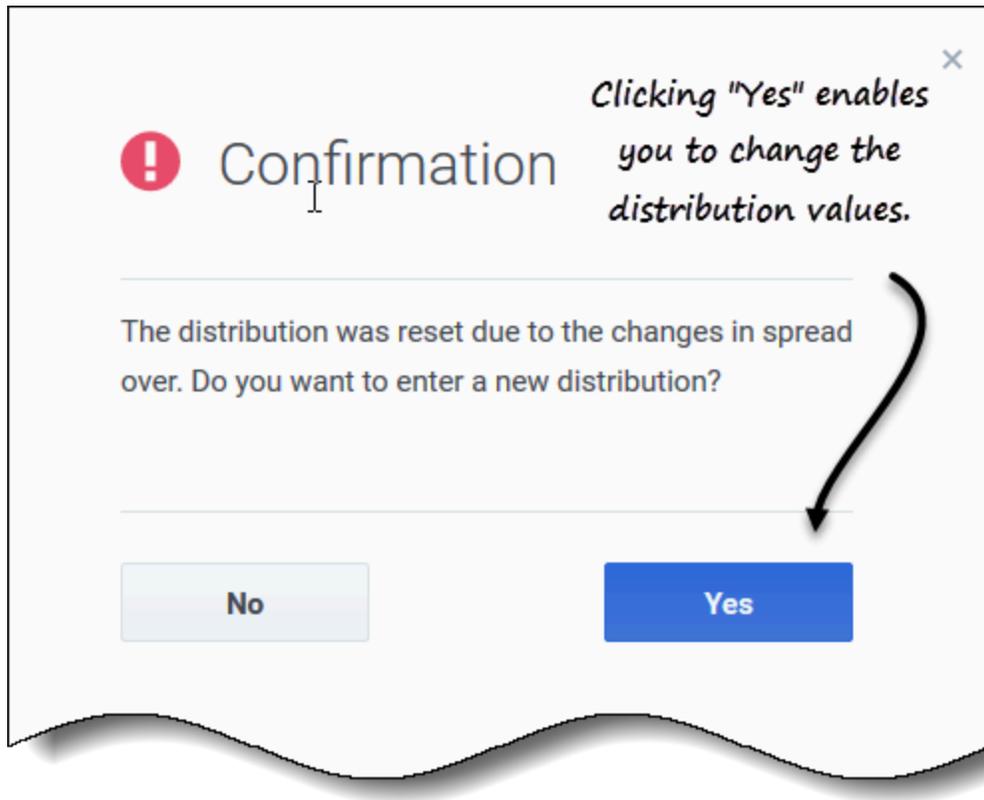
1. En la vista **Pronóstico > Sobreposiciones**, seleccione una unidad de negocios o una sede. **Las sobreposiciones de este objeto se muestran en una tabla.**
2. En la tabla **Sobreposiciones**, seleccione la sobreposición que desea editar. **Se abre el panel Datos, que muestra cuatro pestañas.**
3. Haga clic en una pestaña para cambiar su configuración.
4. Edite una o más de las pestañas y haga clic en **Guardar**. **También puede hacer clic en Cancelar en cualquier momento para descartar cualquier cambio que haya realizado.**

Sugerencia

Al editar valores en la pestaña **Distribución** de la sobreposición, puede copiar y pegar datos de una hoja de Excel usando Ctrl + C y Ctrl + V. Consulte [Cómo seleccionar datos para copiar y pegar](#).

Cómo editar el valor Distribución en la pestaña Propiedades

Si cambia el valor de **Distribución** en la pestaña **Propiedades**, WFM le permite actualizar los valores de distribución directamente.



Después de verificar el cambio a **Distribución** y hacer clic en **Guardar**, verá este mensaje en un cuadro de diálogo de **Confirmación** *La distribución se restableció debido a los cambios en Distribución. ¿Quiere ingresar una nueva distribución?*

Si desea cambiar la distribución:

1. Haga clic en **Sí**.
Se abre la pestaña de distribución para que pueda continuar.
2. Cuando haya terminado de hacer cambios, haga clic en **Guardar**.
WFM verifica que los nuevos valores de distribución y distribución se hayan guardado correctamente.

Si no desea cambiar la distribución, haga clic en **No**. El cuadro de diálogo **Confirmación** se cierra y WFM guarda el nuevo valor de distribución.

Cómo eliminar sobreposiciones

1 Select overlays and click "Delete".

<input type="checkbox"/>	Name	Type	Spread
<input type="checkbox"/>	Overlay [1]	Impacting	8 hour(s)
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [2]	Redistributing	72 day(s)
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [4]	Redistributing	48 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [5]	Redistributing	24 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [6]	Redistributing	24 day(s)
<input type="checkbox"/>	Overlay [7]	Impacting	24 day(s)

Click "Delete" to confirm or "Cancel" to cancel the action.

2 Delete Overlays

You are about to delete 2 overlays. This action cannot be undone. Do you want to proceed?

MG_Site1

<input checked="" type="checkbox"/>	Name
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay 5
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay 11
<input checked="" type="checkbox"/>	Overlay [6]

Select to delete all overlays in the table.

Para editar una sobreposición:

1. En la vista **Pronóstico > Sobreposiciones**, seleccione una unidad de negocios o una sede. **Las sobreposiciones de este objeto se muestran en una tabla.**
2. En la tabla, seleccione la sobreposición que desea eliminar.
3. En la barra de herramientas, haga clic en **Eliminar** .
4. Cuando se abra el cuadro de diálogo Confirmación, haga clic en **Eliminar** para continuar o en **Cancelar** para cancelar la acción.

Para eliminar varias sobreposiciones a la vez:

1. Seleccione las sobreposiciones que desea eliminar (usando la casilla de verificación junto a cada sobreposición).
2. Complete los pasos **3 y 4** del procedimiento anterior.

Para eliminar todas las sobreposiciones de la tabla:

1. Seleccione la casilla de verificación más alta en el encabezado de la columna (cerca del encabezado de la columna **Nombre**).
2. Complete los pasos **3 y 4** del procedimiento anterior.

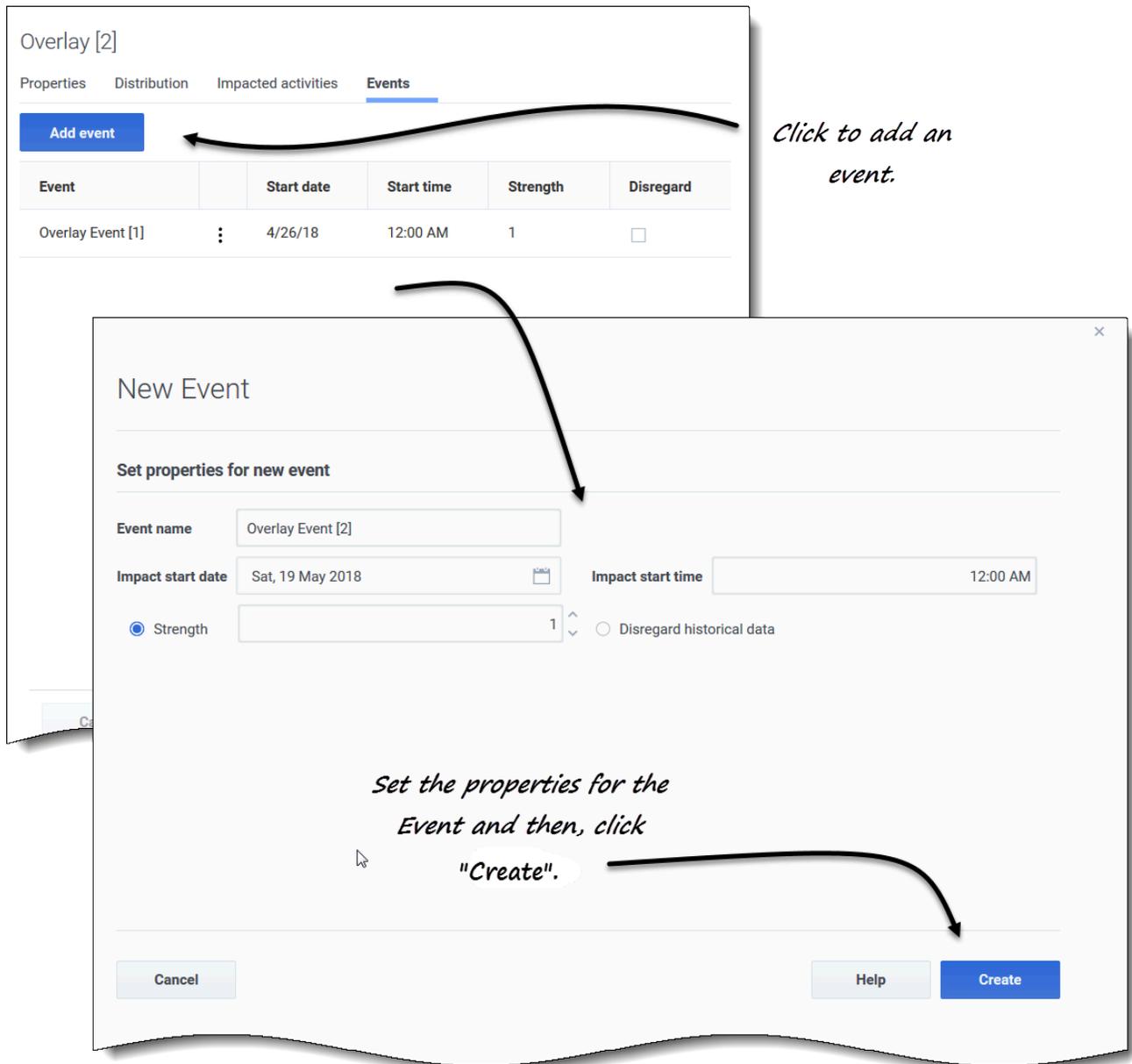
Si está eliminando una sola sobreposición, el cuadro de diálogo de confirmación contiene el nombre de la sobreposición. Si está eliminando varias sobreposiciones, el cuadro de diálogo de confirmación indica el número de sobreposiciones que se están eliminando.

Cómo agregar eventos de sobreposición

Use la pestaña **Eventos** de sobreposición seleccionada para agregar y administrar eventos de sobreposición.

Sugerencia

Esta Ayuda menciona tres tipos de eventos, que se describen en [Información sobre los tipos de eventos](#).



Para agregar un evento de sobreposición:

1. En la vista **Pronóstico > Sobreposiciones**, seleccione una unidad de negocios o una sede. **Las sobreposiciones de este objeto se muestran en una tabla.**
2. En la tabla **Sobreposiciones**, seleccione una sobreposición.
3. En el panel **Datos**, haga clic en la pestaña **Eventos**.
4. Haga clic en **Agregar evento**. **Se abre el cuadro de diálogo Nuevo evento.**
5. En el campo **Nombre del evento**, ingrese un nombre para el evento.

-
6. En los campos **Fecha de inicio del impacto** y **Hora de inicio del impacto**, ingrese la fecha y la hora, o mantenga la fecha y hora predeterminadas.
 7. En el campo **Fortaleza**, ingrese un valor o mantenga el predeterminado. El rango es de 0 a 99999999.99.
 8. También puede deshabilitar el valor en el campo **Fortaleza** seleccionando **Omitir datos históricos**. **Si Omitir datos históricos no está seleccionado, WFM considera los datos históricos al procesar eventos.**
 9. Haga clic en **Crear**.
 10. Cuando se abra el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **OK**. **También puede hacer clic en Cancelar en cualquier momento para cancelar la acción.**

Editando eventos

The image shows two parts of a software interface. The top part is a window titled 'Overlay [1]' with tabs for 'Properties', 'Distribution', 'Impacted activities', and 'Events'. The 'Events' tab is active, showing a table with columns: 'Event', 'Start date', 'Start time', 'Strength', and 'Disregard'. A row is visible with 'Overlay Event [1]', '4/19/18', '12:00 AM', '2', and an unchecked checkbox. A vertical ellipsis icon in the first column of this row is circled in red. A dropdown menu is open below it, showing 'Edit' and 'Delete' options. A hand cursor is over the 'Edit' option. A callout box with the text 'Click the Actions icon and select "Edit"' has an arrow pointing to the red circle. The bottom part is a dialog box titled 'Edit Event' with a close button (X) in the top right. It has a section 'Set properties for event' with the following fields: 'Event name' (Overlay Event [1]), 'Impact start date' (Thu, 19 Apr 2018), 'Impact start time' (12:00 AM), 'Strength' (2), and a radio button for 'Disregard historical data'. A callout box with the text 'Make the necessary changes and click "Save"' has an arrow pointing to the 'Save' button at the bottom right of the dialog. At the bottom left of the dialog are 'Cancel', 'Help', and 'Save' buttons.

Para editar un evento de sobreposición:

1. En la vista **Pronóstico > Sobreposiciones**, seleccione una unidad de negocios o una sede. **Las sobreposiciones de este objeto se muestran en una tabla.**
2. En la tabla **Sobreposiciones**, seleccione una sobreposición.
3. En el panel **Datos**, haga clic en la pestaña **Eventos**.

4. En la fila del evento que desea editar, haga clic en **Acciones** y seleccione **Editar**.
Se abre el cuadro de diálogo Editar evento.
5. Haga los cambios necesarios y luego haga clic en **Guardar**.
6. Cuando se abra el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **OK**.
También puede hacer clic en Cancelar en cualquier momento si desea cancelar la acción y descartar los cambios.

Cómo eliminar eventos

Overlay [1]

Properties Distribution Impacted activities **Events**

Add event

Event		Start date	Start time	Strength	Disregard
Overlay Event [1]	⋮	4/19/18	12:00 AM	2	<input type="checkbox"/>

Click the Actions icon and select "Delete".

Confirm the deletion, click "Delete".

Delete Event

You are about to delete event 'Overlay Event [1]'. This action cannot be undone. Do you want to proceed?

Cancel **Delete**

Para eliminar un evento de sobreposición:

1. En la vista **Pronóstico > Sobreposiciones**, seleccione una unidad de negocios o una sede. **Las sobreposiciones de este objeto se muestran en una tabla.**
2. En la tabla, seleccione una sobreposición.
3. En el panel **Datos**, haga clic en la pestaña **Eventos**.
4. En la fila del evento que desea editar, haga clic en **Acciones** y seleccione **Eliminar**.
5. Cuando se abra el cuadro de diálogo de confirmación **Eliminar evento**, haga clic en **Eliminar** para continuar o **Cancelar** para cancelar la acción.

Cómo calcular la distribución en sobreposiciones

Este procedimiento describe cómo utilizar el asistente para calcular la distribución de una sobreposición. El ícono del asistente se habilita solo si la configuración **Usar siempre la distribución ingresada** está seleccionada en las propiedades de la sobreposición. Consulte [Cómo crear sobreposiciones](#).

Calculate Distribution Step 1 of 2

Select activities

Site2_MG
222

Calculate Distribution Step 2 of 2

Set date range

Historical date range

Start date Wed, Jul 1, 2015 End date Fri, Jul 24, 2015 24 day(s)

Events

Use all applicable events
 Select events

Select Events

Event	Start date	Enabled
Overlay Event [1]	7/10/15	<input checked="" type="checkbox"/>

Click one of two radio buttons to select events.

Click "Edit" in Step 2 of the wizard to open this dialog.

Click check boxes to select events.

Clear selected events by clicking "x" in the "Select events" field.

Para calcular la distribución de una sobreposición con el asistente:

1. En la vista **Pronóstico > Sobreposiciones**, seleccione una unidad de negocios o una sede.

Las sobreposiciones de este objeto se muestran en una tabla.

2. En la tabla **Sobreposiciones**, seleccione una sobreposición (que tenga seleccionada **Usar siempre la distribución ingresada**).
3. Haga clic en **Calcular distribución** . **El asistente se abre en el Paso 1.**
4. Seleccione una actividad o una actividad de múltiples sedes y luego haga clic en **Siguiente**. **Se abre el Paso 2 del asistente.**
5. Ingrese la **fecha de inicio** y la **fecha de finalización** para el rango de fechas histórico (use las flechas hacia arriba/abajo o haga clic en el calendario para seleccionar una fecha). **De manera predeterminada, WFM muestra la fecha de inicio y finalización del rango de fechas históricas para la actividad seleccionada.**
6. Para seleccionar eventos, elija uno de los dos botones de selección:
 - **Usar todos los eventos aplicables**—No haga nada si desea que se consideren todos los eventos al calcular la distribución. Este botón está seleccionado de forma predeterminada.
 - **Seleccionar eventos**—Haga clic en este botón si desea seleccionar eventos específicos.

1. Haga clic en **Editar** . **Se abre el cuadro de diálogo Seleccionar eventos.**
2. Haga clic en la casilla de verificación junto a un evento si se debe considerar para los cálculos y haga clic en **OK**. **Al hacer clic en la casilla de verificación superior, se seleccionan todos los eventos de la lista.**

El asistente regresa al Paso 2 y el campo Seleccionar eventos muestra la cantidad de eventos que seleccionó.

7. Haga clic en **Calcular**. **Cuando se completa el procesamiento, la pestaña Distribución muestra la distribución de esta sobreposición.**

Haga clic en **Cancelar** en cualquier momento en el asistente para cancelar todas las acciones y cerrar el cuadro de diálogo del asistente.

Cómo seleccionar eventos de sobreposición en el asistente

Al seleccionar eventos en el asistente para **calcular distribución**:

- Si la actividad seleccionada no tiene eventos de sobreposición, verá el mensaje *No tiene eventos de sobreposición*.
- El cuadro de diálogo muestra solo los eventos que se encuentran dentro del rango de fechas histórico seleccionado.
- Puede borrar los eventos que seleccionó en el cuadro de diálogo **Seleccionar eventos**, haciendo clic en **x** en el campo **Seleccionar eventos** cuando el asistente regrese al Paso 2.

Cómo seleccionar datos para copiar y pegar

Sugerencia

Si no puede copiar/pegar, pídale a su administrador que confirme que su entorno está usando conexiones seguras HTTPS para WFM. Consulte también la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

En la cuadrícula Distribución de sobreposiciones, WFM le permite usar combinaciones de teclas en el teclado para seleccionar datos para copiar y pegar. Puede copiar/pegar dentro de la cuadrícula y hacia/desde un documento (por ejemplo, Excel o Bloc de notas).

Mayús + teclas de flecha

Haga clic en una celda de la cuadrícula y presione:

- Mayús + tecla de flecha arriba para seleccionar celdas adicionales encima de la celda seleccionada.
- Mayús + tecla de flecha abajo para seleccionar celdas adicionales debajo de la celda seleccionada.
- Mayús + tecla de flecha derecha para seleccionar celdas adicionales a la derecha de la celda seleccionada.
- Mayús + tecla de flecha izquierda para seleccionar celdas adicionales a la izquierda de la celda seleccionada.

Debe seleccionar la fila **Total/Promedio** y la columna **Intervalo** por separado. No se pueden seleccionar con otras filas o columnas de la cuadrícula.

Mayús+RePág, Mayús+AvPág

Haga clic en una celda de la cuadrícula y presione:

- Mayús+RePág para seleccionar todas las celdas sobre la celda seleccionada.
- Mayús+AvPág para seleccionar todas las celdas debajo de la celda seleccionada.

Ctrl+A

- Haga clic en cualquier celda de la cuadrícula y presione Ctrl+A—Se seleccionan todas las celdas de la cuadrícula.
- Haga clic en cualquier celda de la columna **Intervalo** y presione Ctrl+A—Se seleccionan todas las celdas de la columna.
- Haga clic en cualquier lugar de la fila **Total/Promedio** y presione Ctrl + A—Se selecciona toda la fila.

Arrastrar el mouse o el panel táctil

- Haga clic en cualquier celda de la cuadrícula y mantenga presionada la tecla derecha del mouse mientras arrastra el mouse hacia la derecha, izquierda, arriba, abajo o cualquier combinación de direcciones. Se selecciona el rango de celdas.
- Haga clic en cualquier celda de la columna **Intervalo** y mantenga presionada la tecla derecha del mouse mientras lo arrastra hacia arriba o hacia abajo. Se selecciona el rango de celdas de la columna.
- Haga clic en cualquier lugar de la fila **Total/Promedio** y mantenga presionada la tecla derecha del mouse mientras arrastra el mouse hacia la izquierda o hacia la derecha. Se selecciona toda la fila.

Debe seleccionar la fila **Total/Promedio** y la columna **Intervalo** por separado. No se pueden seleccionar con otras filas o columnas de la cuadrícula.

Mayús + clic del mouse

- Mantenga presionada la tecla Mayús y haga clic en cualquier celda de la cuadrícula. Con el mouse, haga clic en cualquier lugar de la cuadrícula hacia arriba o hacia abajo. Se selecciona el rango de celdas.
- Mantenga presionada la tecla Mayús y haga clic en cualquier celda de la columna **Intervalo**. Con el mouse, haga clic en cualquier lugar de la columna, arriba o abajo. Se selecciona el rango de celdas.
- Mantenga presionada la tecla Mayús y haga clic en cualquier lugar de la fila **Total/Promedio**. Con el mouse, haga clic en cualquier parte de la columna, derecha o izquierda. Se selecciona toda la fila.

Debe seleccionar la fila **Total/Promedio** y la columna **Intervalo** por separado. No se pueden seleccionar con otras filas o columnas de la cuadrícula.

Ctrl+C, Ctrl+V

Seleccione celdas en la cuadrícula y presione:

- Ctrl+C para copiar valores en la cuadrícula. Aparece el mensaje *Copiado al portapapeles*. Haga clic en **X** para cerrarlo.
- Ctrl+V para pegar valores en una hoja de cálculo de Excel o en un editor de texto como Bloc de notas.

Si se copian más celdas de las que hay para pegar, WFM extiende el número de celdas/columnas/filas para acomodar los datos que se pegan.

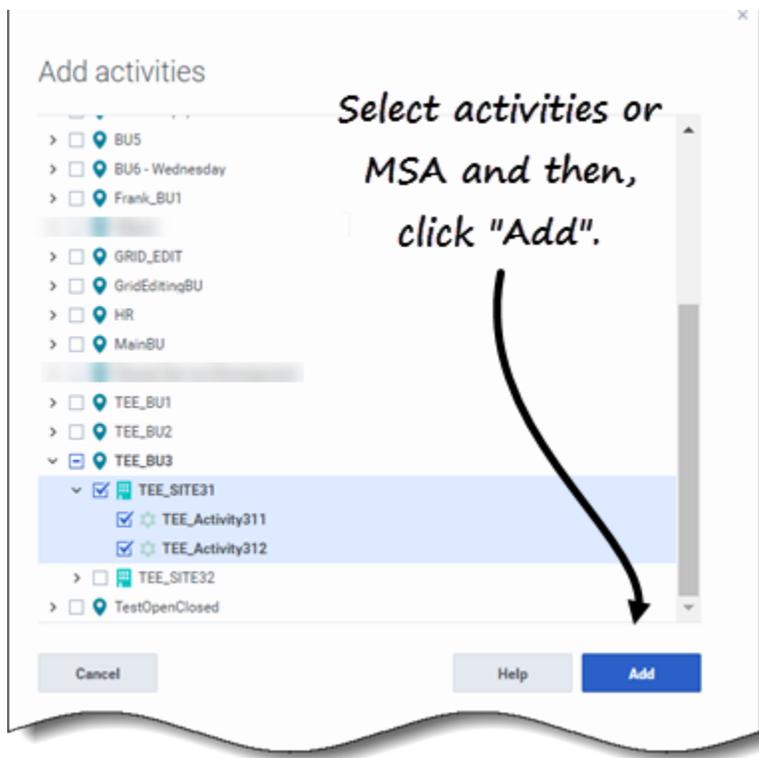
Tareas comunes de pronóstico

En algunos casos, Workforce Management (WFM) le permite completar la misma tarea en más de una vista de pronóstico. En este tema, encontrará descripciones y procedimientos que lo ayudarán a completar estas tareas comunes.

Cómo agregar y quitar actividades en las previsiones

Agregue o elimine actividades o actividades de múltiples sedes (MSA) en escenarios abiertos usando los íconos **Agregar actividades** y **Quitar actividades** en la barra de herramientas en todas las vistas de Escenarios (Volúmenes, Personal, Reducción).

Cómo agregar actividades o MSA



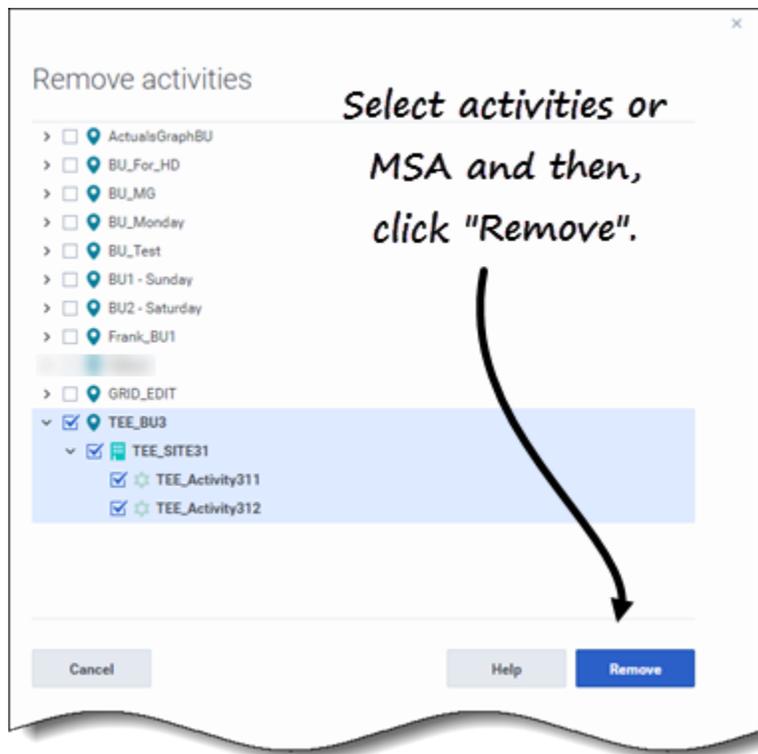
Para agregar actividades o MSA a un pronóstico existente:

1. Abrir un escenario

2. En la barra de herramientas, haga clic en **Agregar actividades** . **Se abre el cuadro de diálogo Agregar actividades.**
3. Expanda el árbol para seleccionar las actividades que desee agregar. **Puede seleccionar agentes de varias sedes.**
4. Haga clic en **Agregar**.
5. Cuando se complete el procesamiento, haga clic en **OK**.

Haga clic en **Cancelar** en cualquier momento para cancelar la acción y cerrar el cuadro de diálogo.

Cómo eliminar actividades o MSA



Para quitar actividades o MSA de un pronóstico existente:

1. Abrir un escenario

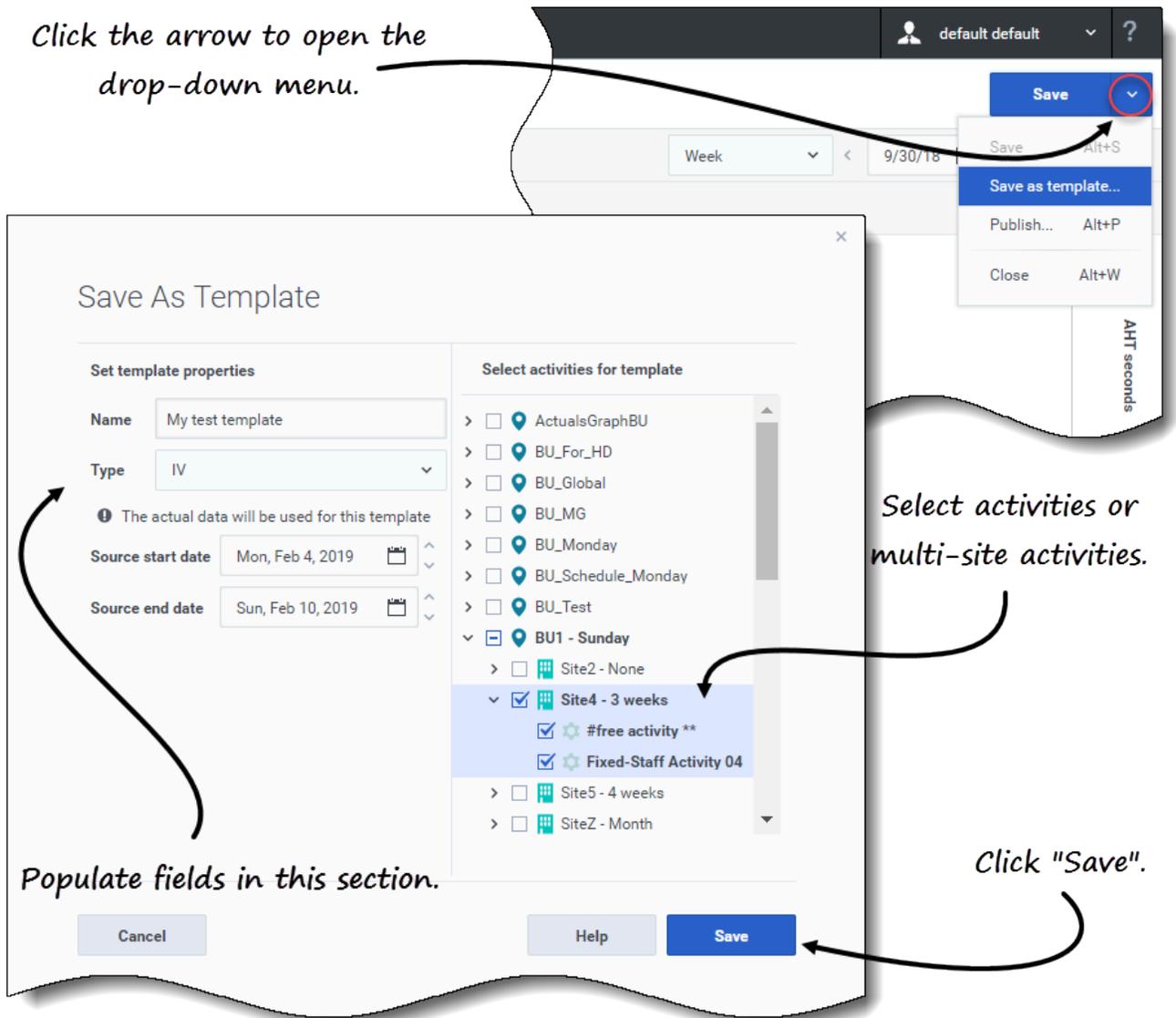


2. En la barra de herramientas, haga clic en **Quitar actividades**.
Se abre el cuadro de diálogo Quitar actividades.
3. Expanda el árbol para seleccionar las actividades que desee quitar.
Puede seleccionar agentes de varias sedes.
4. Haga clic en **Quitar**.
5. Cuando se complete el procesamiento, haga clic en **OK**.

Haga clic en **Cancelar** en cualquier momento para cancelar la acción y cerrar el cuadro de diálogo.

Cómo guardar previsiones como plantillas

Reutilice los datos en un escenario existente o pronóstico maestro mediante el asistente **Guardar como plantilla** para crear una plantilla de pronóstico. Puede usar este asistente en todas las vistas de escenarios y pronóstico maestro.



Para guardar el pronóstico como plantilla:

1. Abra un escenario o pronóstico maestro.
2. En el panel **Objetos**, seleccione una actividad o actividad de múltiples sedes (MSA). **Esto habilita la opción Guardar como plantilla.**
3. En la esquina superior derecha de la vista, haga clic en la flecha abajo en el botón **Guardar**.
4. Cuando se abra el menú desplegable, seleccione **Guardar como plantilla...**. **Se abre el cuadro de diálogo Guardar como plantilla.**
5. En el campo **Nombre**, ingrese un nombre para la nueva plantilla.
6. Seleccione el tipo de plantilla de la lista desplegable **Tipo** (**IV** o **AHT** si se abre en la vista **Volúmenes**). **Este campo tiene un valor relleno previamente que no se puede cambiar cuando abre**

este cuadro de diálogo en la vista Personal o Reducción.

7. Seleccione o ingrese la **Fecha de inicio de origen** y la **Fecha de finalización de origen** en los campos correspondientes.
8. Expanda la lista de objetos a la derecha para seleccionar actividades o actividades de múltiples sedes para usar en esta plantilla y haga clic en **Guardar**.
9. Cuando se complete el proceso de guardado, haga clic en **OK**.
La nueva plantilla de pronóstico aparece en la vista Plantillas.
10. También puede hacer clic en **Cancelar** para cancelar la acción y cerrar el cuadro de diálogo.

Cómo comentar en las previsiones

Agregue, lea, edite, elimine y ordene comentarios en escenarios o pronósticos maestros usando el cuadro de diálogo **Comentarios**. Puede abrir este cuadro de diálogo en todas las vistas de escenarios y pronóstico maestro.

Sugerencia

Los comentarios agregados en el módulo Pronóstico de la web para supervisores (clásica) no son visibles en este módulo Pronóstico, y viceversa.

Cómo agregar, abrir y leer comentarios

The screenshot displays the 'Forecast - comments testing' interface. It includes a sidebar with activity categories, a main grid for forecast data, and a 'Comments' panel on the right. Handwritten annotations in black ink provide instructions:

- After adding comments, these indicators appear in the grid.**: Points to a red speech bubble icon in the top right of the grid area.
- Select cell in the preferred date column.**: Points to a cell in the 'Sun Jan 27' column of the data grid.
- Click to add comments.**: Points to the 'Add comment' button in the comments panel.
- Enter comments.**: Points to the text input field in the comment dialog box.

Time step	Sun Jan 27		Mon Jan 28	
	Interaction ... Forecast #	Average Ha... Forecast #	Interaction ... Forecast #	Average Ha... Forecast #
Daily total	0	0.00	0	0.00
12:00 AM	-	-	-	-
12:15 AM	-	-	-	-
12:30 AM	-	-	-	-
12:45 AM	-	-	-	-
1:00 AM	-	-	-	-
1:15 AM	-	-	-	-
1:30 AM	-	-	-	-
1:45 AM	-	-	-	-
2:00 AM	-	-	-	-
2:15 AM	-	-	-	-

Para agregar comentarios a un pronóstico:

1. Abra un escenario o una vista de pronóstico maestro.
2. En el panel **Objetos**, expanda el árbol y seleccione una actividad o una actividad de múltiples sedes.
3. En la cuadrícula, seleccione una celda en la columna de fecha donde desea agregar comentarios.

-
- Haga clic en **Comentarios**  en la esquina superior derecha de la vista.
Se abre el panel Comentarios.
 - Haga clic en **Agregar comentario**.
 - Ingrese su comentario en el campo de texto (2000 caracteres, máximo) y haga clic en **Comentar**.
El comentario se muestra en la pestaña Seleccionado.

Después de agregar comentarios para una fecha específica:

- Si el período seleccionado es semanal, el encabezado de la columna en la cuadrícula se muestra en amarillo. Un triángulo en la esquina superior derecha indica que hay comentarios para esa fecha.
- Si el período seleccionado es mensual o anual, las celdas de la fila para esa fecha aparecen en amarillo con el triángulo en la esquina superior derecha.
- En la esquina superior derecha de la vista, el ícono **Comentarios** muestra el número total de comentarios en rojo para la actividad o actividad de múltiples sedes seleccionada.

Para leer comentarios, abra el panel **Comentarios** de una de estas dos formas:

1. Haga clic en el triángulo en la celda de la fecha.
Se abre la pestaña Seleccionado, de manera predeterminada.
2. Seleccione una actividad y luego haga clic en **Comentarios** en la esquina superior derecha de la vista.
Se abre la pestaña Todos los comentarios, de manera predeterminada. Si no hay comentarios para la actividad seleccionada, se muestra el mensaje *Sin comentarios*.

Si selecciona un rango de celdas de fecha, la pestaña **Seleccionado** se abre y muestra los comentarios de la primera fecha seleccionada. Si selecciona una celda de fecha que no tiene comentarios, la pestaña **Seleccionado** se abre mostrando *Sin comentarios*.

Si un comentario tiene más de 3 líneas de texto, haga clic en el enlace **Más** subrayado para ver el comentario completo. Haga clic en **Menos** para contraerlo.

Cierre el panel **Comentarios** haciendo clic en la **X** en la esquina superior derecha del panel.

Cómo editar, eliminar y ordenar comentarios



Para editar comentarios:

1. Abra el panel **Comentarios**.
2. En el comentario que desea editar, haga clic en **Acciones**  para abrir el menú desplegable.

3. Seleccione **Editar**.
4. Cuando se abra el cuadro de texto, edite el comentario.
5. Haga clic en **Guardar**.

Puede editar solo los comentarios que creó. Si hace clic en un comentario creado por otra persona, **Eliminar** es la única opción que se muestra en el menú **Acciones**.

Para eliminar comentarios:

1. **Abra** el panel **Comentarios**.
2. En el comentario que desea eliminar, haga clic en **Acciones** para abrir el menú desplegable.
3. Seleccione **Eliminar**.
4. Cuando se le solicite que confirme la eliminación, haga clic en **Eliminar**.

Para ordenar los comentarios:

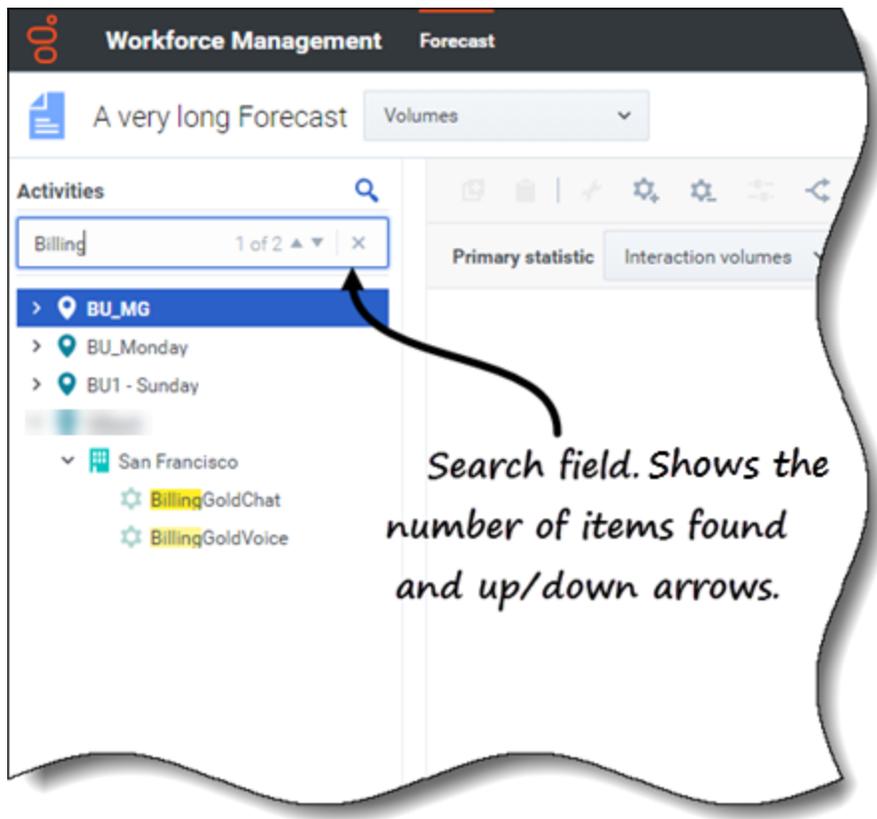
1. **Abra** el panel **Comentarios**.
2. Seleccione la pestaña que desea ordenar.
3. En el campo **Ordenar por**, haga clic en la flecha abajo para abrir el menú.
4. Seleccione uno de los cuatro criterios de clasificación: **Reciente primero**, **Primero el más antiguo**, **Usuario, Asc** o **Usuario, Desc**.
La lista de comentarios se ordena según los criterios seleccionados.

El campo **Ordenar por** es visible solo si hay dos o más comentarios en la pestaña. Al seleccionar **Usuario, Asc** o **Usuario, Desc** ordena los comentarios por nombre de usuario en orden ascendente o descendente. **Reciente primero** es el orden de clasificación predeterminado.

Haga clic en **Cancelar** en cualquier momento para cancelar la acción al agregar, editar y eliminar comentarios.

Cómo usar Buscar para encontrar objetos

Encuentre actividades rápidamente en las vistas Escenarios y Pronóstico maestro usando Buscar en el panel Objetos. Haga clic en el ícono  en la parte superior del panel Objetos para mostrar u ocultar el campo de búsqueda. Puede usar esta función de búsqueda en todas las vistas de Escenarios y Pronóstico maestro.



Para usar la función de búsqueda y encontrar objetos rápidamente:

1. Abra cualquiera de las vistas Escenarios o Pronóstico maestro.
2. Si está en la vista **Escenarios**, haga clic en el menú **Acciones**  y abra un escenario.
3. En el panel **Objetos**, haga clic en **Buscar** .
Se muestra el campo Buscar.
4. Ingrese los criterios de búsqueda. Por ejemplo, el nombre de un objeto (unidad de negocios, sede, actividad, actividad de múltiples sedes).
WFM resalta cualquier texto coincidente a medida que escribe.
5. Haga clic en **Entrar**.
WFM expande la lista para mostrar el número de objetos coincidentes encontrados y muestra el número de elementos coincidentes en el campo Buscar, junto con flechas arriba/abajo.
6. Haga clic en la flecha arriba o abajo hasta que encuentre el objeto que está buscando.
7. Haga clic en **x** para borrar el campo **Buscar** y comenzar una nueva búsqueda.

Si WFM no encuentra coincidencias para los criterios de búsqueda que ingresó, WFM muestra **0 de 0** encontrados y no se resalta ningún texto en la lista de objetos.

Pronóstico maestro

Sugerencia

Esta página describe los pronósticos maestros en la nueva interfaz del módulo Pronóstico de Workforce Management (WFM). Si está utilizando la interfaz Supervisor clásica y ha llegado a esta página por accidente, consulte la [Ayuda de Workforce Management Web for Supervisors \(Classic\)](#), que describe el [módulo Pronóstico clásico](#), incluso el pronóstico maestro.

El pronóstico maestro de WFM consta de los volúmenes y los datos de personal basados en [escenarios de pronósticos](#) publicados. Esto es lo que encontrará en estas vistas:

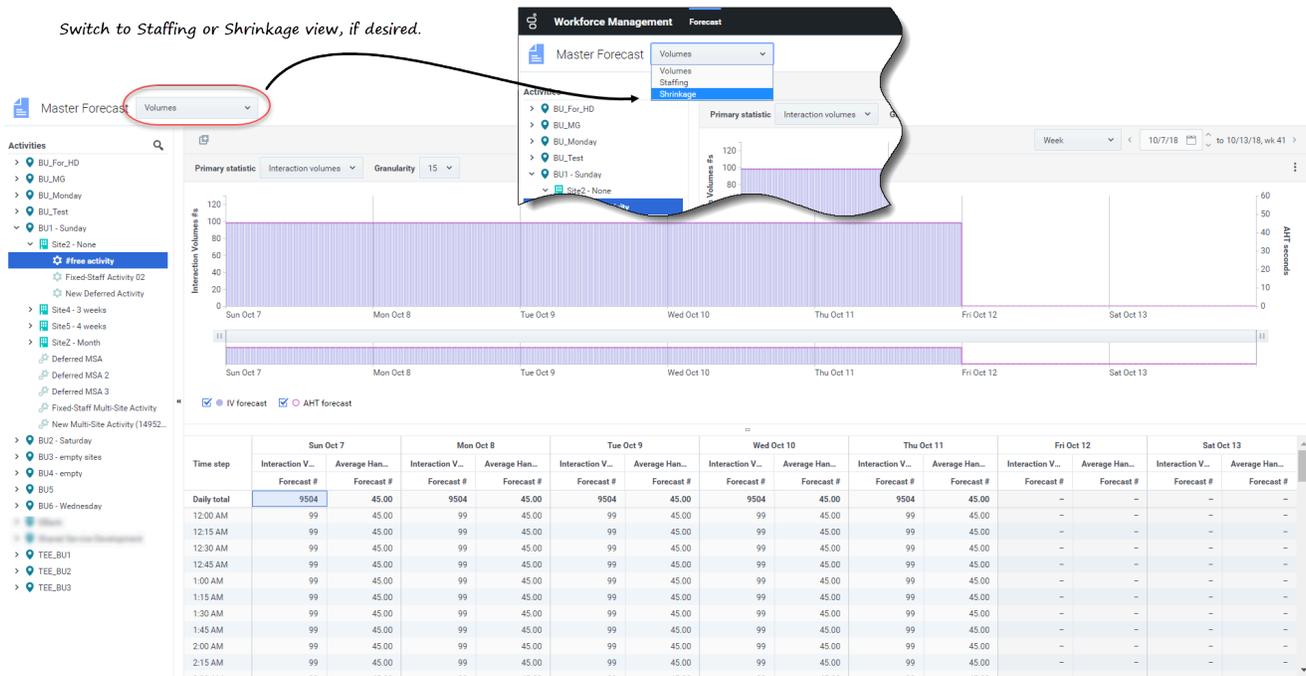
- **Pronóstico maestro Volúmenes**—Datos de volúmenes de interacción (IV) y de tiempo de atención promedio (AHT).
- **Pronóstico maestro Personal**—Datos de personal calculado y requerido.
- **Pronóstico maestro Reducción**—Datos de Sobrecarga que WFM usa para pronosticar una reducción durante el cronograma.

Tenga en cuenta que la vista **Pronóstico > Escenarios** también tiene vistas **Volúmenes, Personal y Reducción**. Estas vistas son similares, pero, en algunos aspectos, diferentes de las vistas del pronóstico maestro. Por ejemplo, puede crear varios escenarios de pronósticos que contengan datos de volúmenes, personal y reducción antes de elegir uno que sea óptimo para publicarlo en el pronóstico maestro.

Cómo ver los datos de los volúmenes

Use la vista de **Volúmenes de pronóstico** en el pronóstico maestro para mostrar los datos de volúmenes de interacción (IV) y de tiempo de atención promedio (AHT). Cuando selecciona un objeto en esta vista, la fecha de inicio está determinada por la configuración del día de inicio de la semana de la unidad de negocios seleccionada, independientemente de la configuración local.

Esta vista proporciona [selectores de fechas](#) estándares y una cuadrícula que muestra estadísticas por días o por intervalos.



Para abrir la vista de **Volúmenes** en el pronóstico maestro:

1. En la barra de navegación, seleccione **Pronóstico > Volúmenes**.
2. En el árbol **Objetos**, expanda una unidad de negocios para seleccionar una sede, una actividad o una actividad de múltiples sedes.

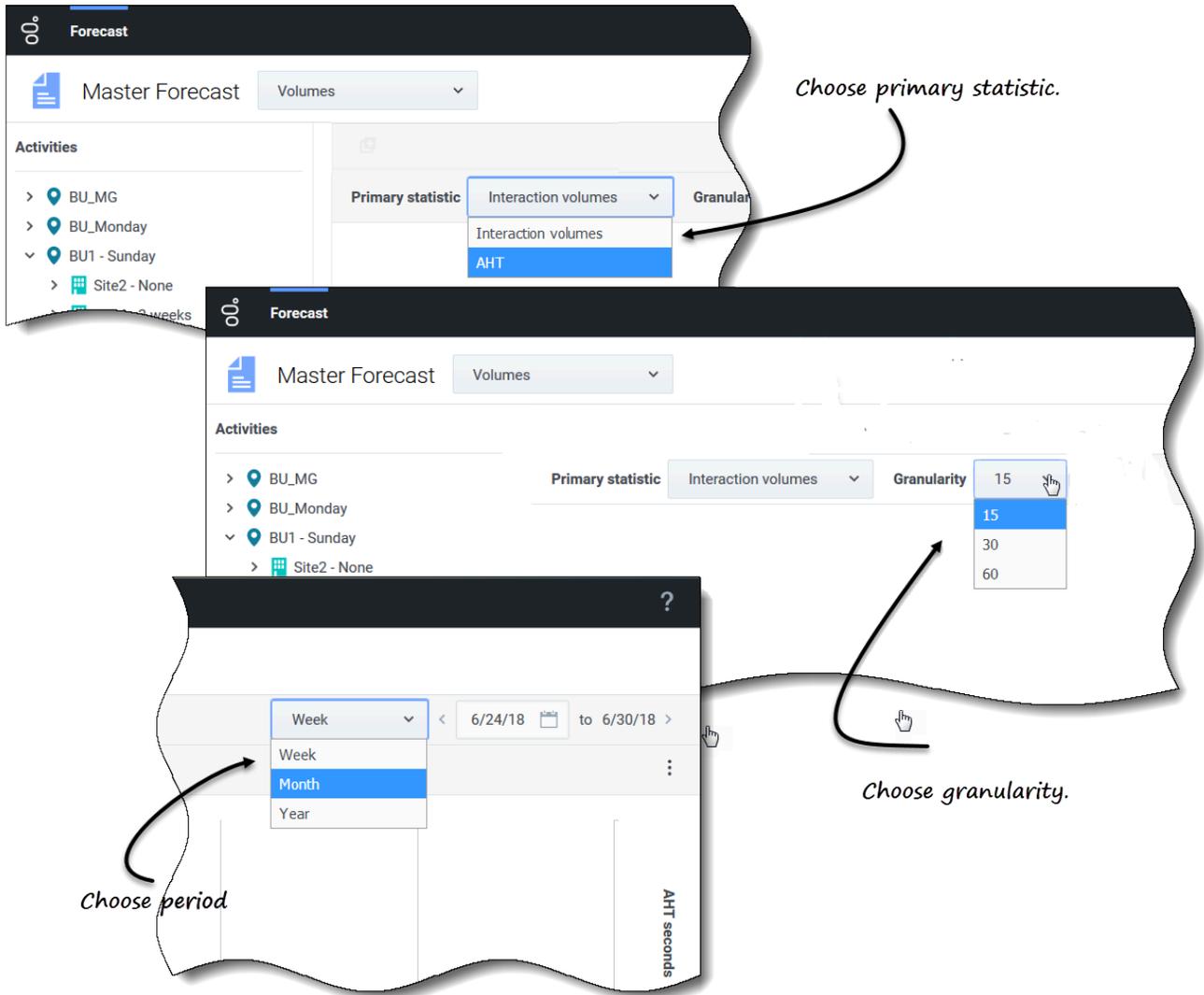
La vista muestra un gráfico sobre una tabla, con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos.

Si no ve ningún dato de volumen, ajuste la lista desplegable **Período**, los controles deslizantes (debajo del gráfico), la **Granularidad** y los **selectores de fechas** en la parte superior de la ventana para reflejar los utilizados para el pronóstico.

La cuadrícula muestra horarios abiertos para actividades de la sede seleccionada y actividades de múltiples sedes de la misma manera.

Puede ver los datos de personal o reducción en el pronóstico maestro, seleccionando **Personal** o **Reducción** de la lista desplegable de la esquina superior izquierda de esta vista.

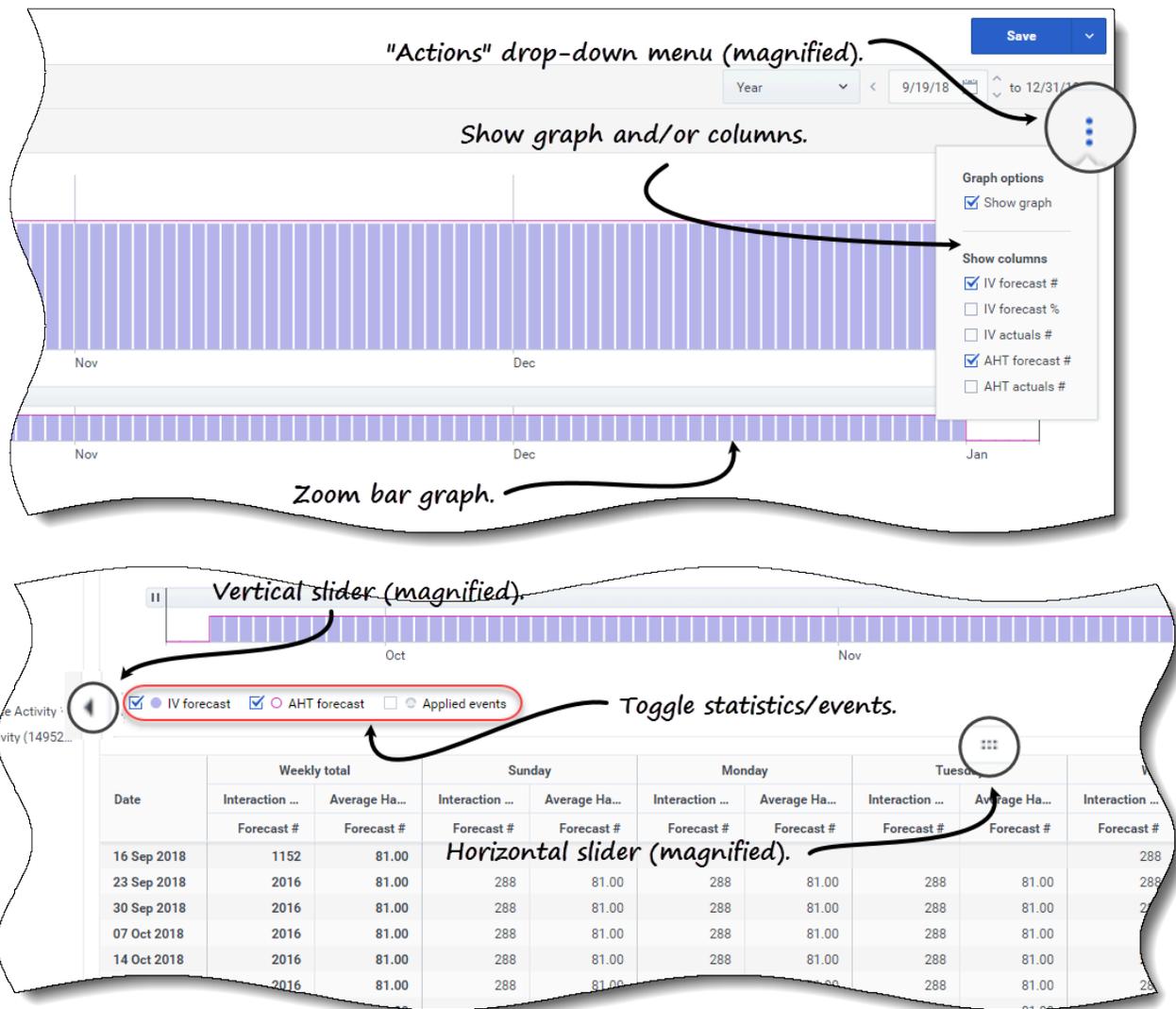
Cómo configurar las propiedades de visualización de datos



En esta vista, use los siguientes controles para personalizar la visualización de datos:

- **Estadística principal lista desplegable**—Seleccione la estadística que se mostrará como principal, seleccionando **Volumen de interacciones (IV)** o **AHT** (tiempo de atención promedio). La estadística principal se muestra como una barra en el gráfico, y la estadística secundaria, como una línea roja.
- **Granularidad lista desplegable**—Seleccione **mes** o **año** para ajustar la granularidad a **día**. Seleccione **Semana** para ajustar aún más el rango de tiempo de cada fila seleccionando **15**, **30** o **60** (minutos) de esta lista.
- **Período lista desplegable**—Cambiar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **año**, **mes** o **semana**. Si la sede seleccionada tiene un período de planificación configurado, también puede seleccionar **Período de planificación**.
- **Rango de fechas**—Use los **selectores de fecha** (parte superior derecha de la vista) para cambiar de período dentro del rango de fechas del pronóstico de escenarios. El número de la semana también se

muestra aquí cuando el período seleccionado es **Semana**.



-  **Acciones menú desplegable**—Haga clic en este ícono para cambiar el gráfico o la tabla:
 - **Opciones de gráfico**—Muestre/oculte el gráfico y la barra de zoom seleccionando/desmarcando la casilla de verificación **Mostrar gráfico**. Consulte también [Controles deslizantes](#).
 - **Mostrar columnas**—Muestre/oculte columnas de datos en la tabla seleccionando o desmarcando las siguientes casillas de verificación:
 - **IV pronóstico #**
 - **IV pronóstico %**
 - **IV reales #**
 - **Pronóstico de AHT #**

- **AHT reales #**

Haga clic en cualquier lugar de la vista para cerrar el menú desplegable.

- **Activar o desactivar estadísticas/eventos casillas de verificación**—Debajo del gráfico, active o desactive una estadística o eventos aplicados. Si selecciona la casilla de verificación o hace clic en el botón de selección, se activa y muestra la estadística primaria con barras, la estadística secundaria con una línea roja y los eventos aplicados con una línea naranja rayada. Si borra la casilla de verificación o hace clic en el botón de selección, se desactiva, lo que hace que la estadística o el evento sean invisibles en el gráfico. Cuando está activado, el botón de selección de la estadística principal es azul claro, y el botón **Eventos aplicados**, amarillo.

Sugerencia

Los eventos aplicados son aquellos que se han agregado a las superposiciones, y la línea naranja rayada representa el inicio del impacto del evento para ese período.

Link to video

Mire el video que demuestra cómo funcionan las siguientes características (descritas aquí y mostradas en los gráficos de arriba). La característica de gráfico suave, descrita en la primera mitad del video, no está disponible en las vistas del pronóstico maestro:

- **Controles deslizantes**—Arrastre el control deslizante a la izquierda/derecha para mostrar/ocultar el gráfico, la barra de zoom, la cuadrícula o el panel **Objetos**. Haga clic en las flechas de control deslizante vertical para cambiar el tamaño del panel **Objetos**. Arrastre el control deslizante horizontal hacia arriba y abajo para mostrar/ocultar el gráfico o la cuadrícula.
- **Gráfico de la barra de zoom**—Use los controles de la barra de zoom para ajustar/ensanchar el enfoque en el gráfico, deslizando el control hacia la izquierda o hacia la derecha. Puede hacer zoom a un mínimo de un día. Después de ajustar el enfoque, coloque el cursor sobre el gráfico y cambie el rango del zoom arrastrándolo y soltándolo hacia la izquierda o hacia la derecha. Por ejemplo, si ajusta el enfoque a domingo, lunes y martes, pero desea cambiarlo, arrastre y suelte el zoom hacia la derecha hasta martes, miércoles y jueves.

Cómo leer los datos de los volúmenes

El gráfico muestra las estadísticas, las fechas, los períodos y la granularidad seleccionados arriba. El eje vertical indica la estadística primaria a la izquierda y la estadística secundaria a la derecha. El eje horizontal indica las diferentes unidades para las dos estadísticas.

Para leer y comprender los datos de los volúmenes, consulte esto mismo para [Leer los datos](#) en el tema **Escenario > Volúmenes**.

Cómo editar datos de volúmenes

En la cuadrícula **Pronóstico maestro > Volúmenes**, WFM le permite editar valores en las columnas reales solamente (**IV real** y **AHT real**). Puede editar los intervalos y los totales diarios cuando el

período seleccionado es **Semana** y editar los totales semanales y diarios cuando el período seleccionado es **Mes** o **Año**.

Debe tener el privilegio de acceso al pronóstico **Editar datos históricos** para editar los valores en las columnas reales.

Al cambiar el período, la granularidad o los valores en la cuadrícula, tenga en cuenta que los totales diarios son valores agregados para un lapso de 24 horas. Esto significa que los totales diarios y semanales se ajustan automáticamente y se redistribuyen según la distribución original del volumen para cada día de la semana o semana del mes/año.

Busque información sobre los modos de edición y vea el procedimiento de edición en [Cómo editar datos en la cuadrícula](#) en el tema **Escenarios > Volúmenes**.

Cómo copiar y pegar los datos de los volúmenes

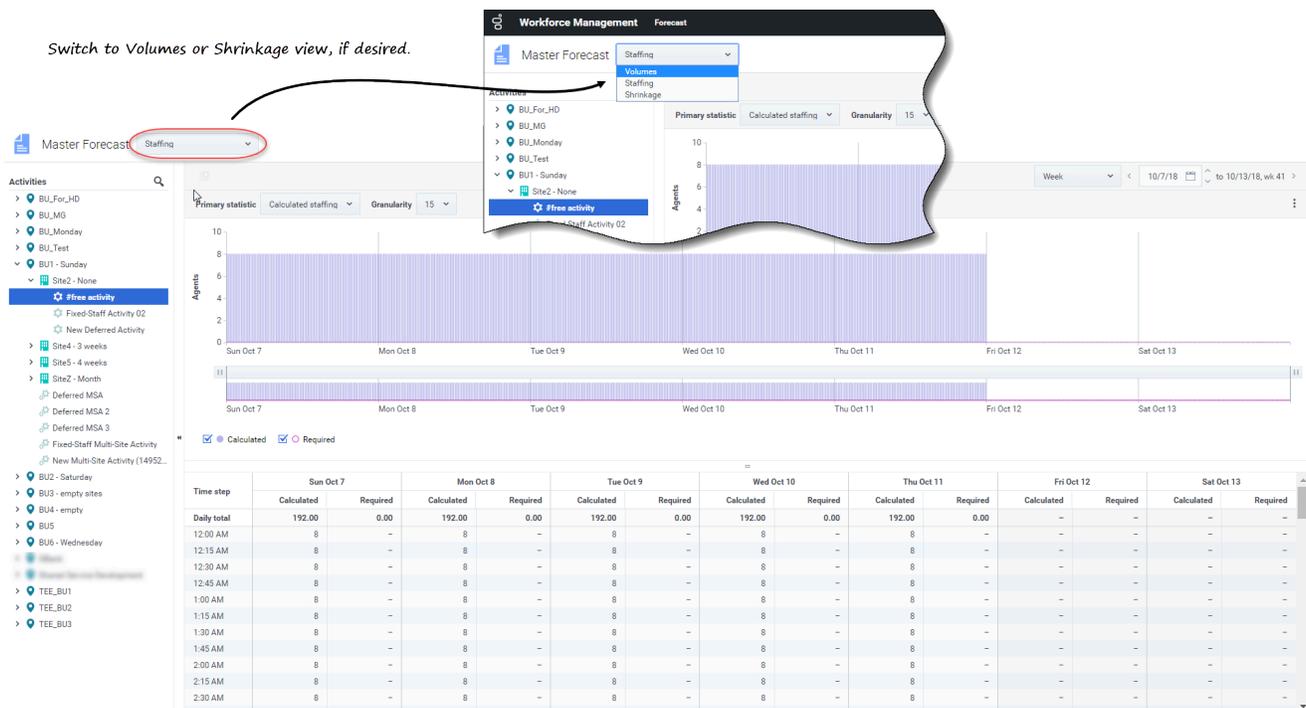
En la cuadrícula de **Pronóstico maestro > Volúmenes**, WFM le permite copiar y pegar valores en / desde las columnas reales solamente (**IV real** y **AHT real**). Al seleccionar datos para pegar, si selecciona celdas en columnas no editables, como **IV pronosticado #**, solo se pegarán las celdas en las columnas **Reales #**.

Debe tener el privilegio de acceso al pronóstico **Editar datos históricos** para copiar/pegar datos en esta vista.

Para obtener más información sobre cómo copiar y pegar datos de volúmenes, consulte [Cómo seleccionar datos para copiar y pegar](#).

Cómo ver los datos de personal

Use la vista **Personal de pronóstico** en el pronóstico maestro para mostrar los datos de personal requerido y calculado. Esta vista proporciona [selectores de fechas](#) estándares y una cuadrícula que muestra estadísticas por días o por intervalos.



Para abrir la vista **Personal** en el pronóstico maestro:

1. En la barra de navegación, seleccione **Pronóstico > Personal**.
2. En el árbol **Objetos**, expanda una unidad de negocios para seleccionar una sede, una actividad o una actividad de múltiples sedes.

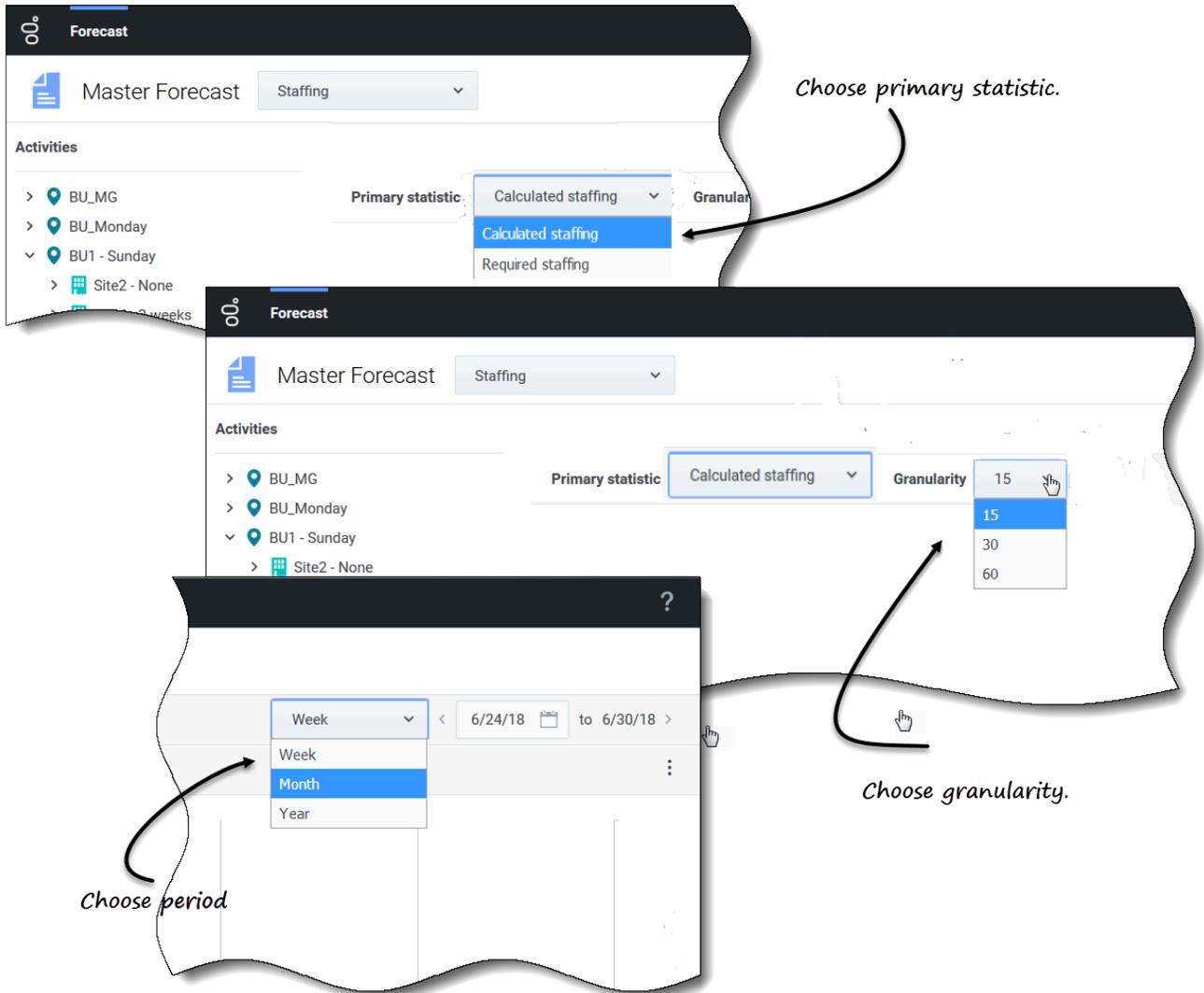
La vista muestra un gráfico sobre una tabla, con las mismas estadísticas y controles que establecen las propiedades de visualización de datos.

Si no ve ningún dato de personal, ajuste la lista desplegable **Período**, los controles deslizantes (debajo del gráfico), la **Granularidad** y los **selectores de fechas** en la parte superior de la ventana para reflejar los utilizados para el pronóstico.

La cuadrícula muestra horarios abiertos para actividades de la sede seleccionada y actividades de múltiples sedes de la misma manera.

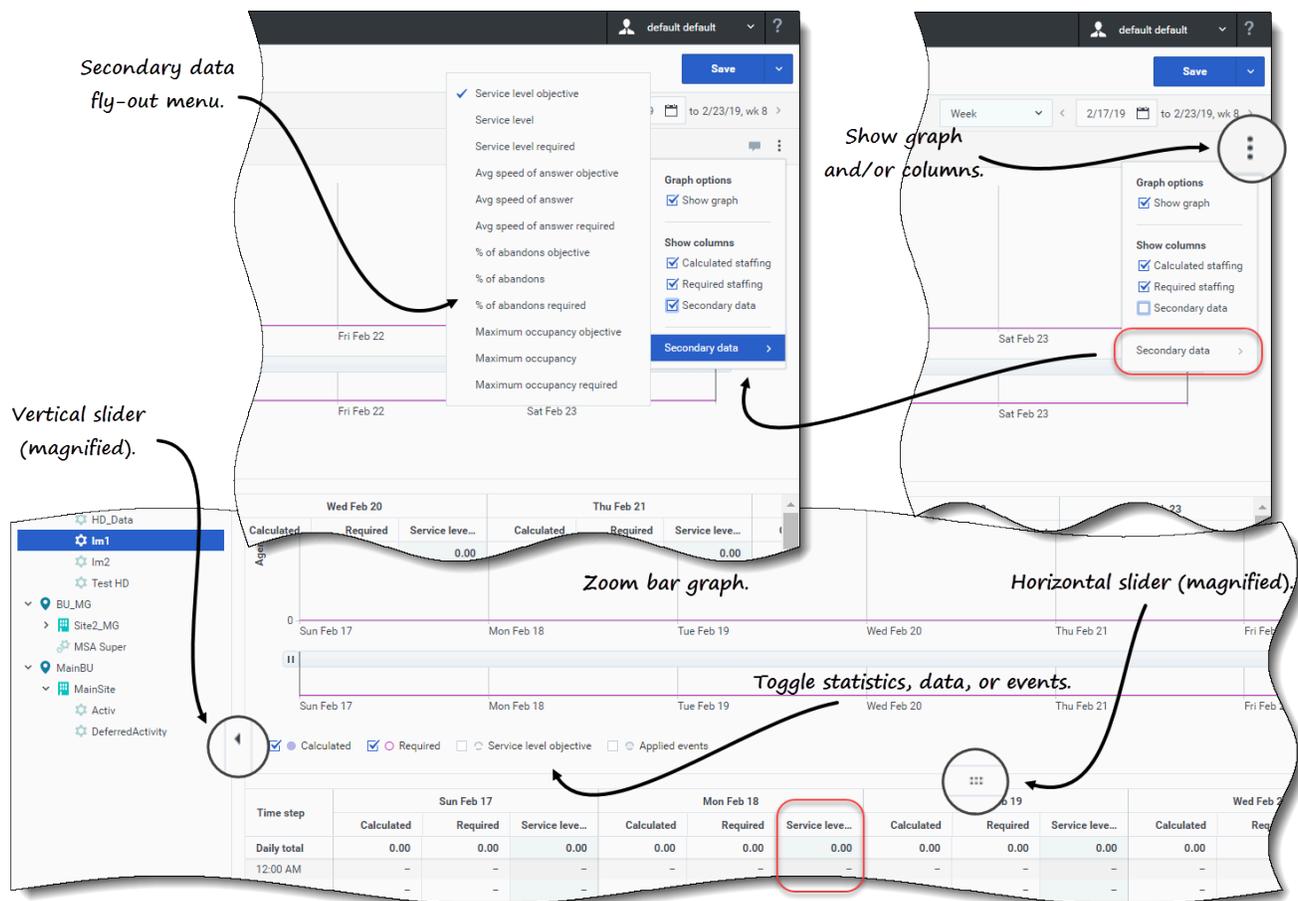
Puede ver los datos de volúmenes o reducción en el pronóstico maestro, seleccionando **Volúmenes** o **Reducción** de la lista desplegable de la esquina superior izquierda de esta vista.

Cómo configurar las propiedades de visualización de datos



En esta vista, use los siguientes controles para personalizar la visualización de datos:

- **Estadística principal lista desplegable**—Seleccione la estadística que se mostrará como principal, seleccionando **Personal calculado** o **Personal requerido**. La estadística principal se muestra como una barra en el gráfico, y la estadística secundaria, como una línea roja.
- **Granularidad lista desplegable**—Seleccione **mes** o **año** para ajustar la granularidad a **día**. Seleccione **Semana** para ajustar la granularidad a **15, 30** o **60** (minutos).
- **Período lista desplegable**—Cambiar el período o rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **año, mes** o **semana**. Si la sede seleccionada tiene un período de planificación configurado, también puede seleccionar **Período de planificación**.
- **Rango de fechas**—Use los **selectores de fecha** (parte superior derecha de la vista) para cambiar de período dentro del rango de fechas del pronóstico de escenarios.



-  **Acciones menú desplegable**—Haga clic en este ícono para cambiar el gráfico o la tabla:
 - **Opciones de gráfico**—Muestre/oculte el gráfico y la barra de zoom seleccionando/desmarcando la casilla de verificación **Mostrar gráfico**. Consulte también **Controles deslizantes**.
 - **Mostrar columnas**—Muestre/oculte columnas de datos en la cuadrícula seleccionando/desmarcando las casillas de verificación **Personal calculado**, **Personal requerido** o **Datos secundarios**.
 - **Datos secundarios**—Haga clic en este elemento para abrir un menú desplegable que enumera todos los tipos de datos secundarios que se pueden mostrar en el gráfico y la cuadrícula. **Si se marca Datos secundarios en la sección Mostrar columnas, el tipo de datos que seleccione en el menú desplegable es el nombre de la columna que se muestra en la cuadrícula y el botón de selección/casilla de verificación debajo del gráfico, y se muestra como la estadística del eje y. Para obtener más información, consulte **Cómo ver datos secundarios de personal**.**

Haga clic en cualquier lugar de la vista para cerrar el menú desplegable.

- **Activa o desactiva casillas de verificación**—Debajo del gráfico, active o desactive una estadística (**Calculado**, **Requerido**, **Datos secundarios**) o Eventos aplicados en el gráfico. Al seleccionar la casilla de verificación o hacer clic en el botón de selección, se activa, y si se borra la casilla de verificación o se hace clic en el botón de selección, se desactiva. Cuando está marcado, el botón de selección es:

- azul sólido para **Calculado**.
- contorno magenta para **Requerido**.
- contorno morado discontinuo para **Datos secundarios**.
- contorno amarillo discontinuo para **Eventos aplicados**.

Mire el [video](#) que muestra cómo funcionan los [Controles deslizantes](#) y el [Gráfico de barras de zoom](#) (que se muestran en los gráficos de arriba). La característica de gráfico suave, descrita en la primera mitad del video, no está disponible en las vistas del **pronóstico maestro**:

Cómo leer los datos de personal

El gráfico muestra el personal, las fechas, los períodos y la granularidad seleccionados arriba. El eje vertical indica el número de agentes empleados. El eje horizontal muestra diferentes unidades para los datos de personal.

Para leer y comprender los datos de personal, consulte lo mismo para [Cómo leer los datos](#) en el tema **Escenario > Personal**.

Cómo ver los datos de personal secundario

En la vista **Pronóstico maestro > Personal**, se observan los datos secundarios en el gráfico y la cuadrícula, en cualquier nivel de detalle (día, 15, 30, 60 minutos) y para cualquier período (semana, mes, año). Tenga en cuenta que la columna de datos secundarios en la cuadrícula es solo de lectura y que las actividades de personal fijo y las actividades de múltiples sedes no tienen datos secundarios.

Mostrar y ver datos secundarios en la vista **Pronóstico maestro > Personal** es lo mismo que se describe en el tema [Personal de escenarios](#).

Cómo editar datos de personal

Si seleccionó el período **Año** o **Mes** en las vistas del pronóstico maestro, haga clic dentro de la celda **Totales semanales** y edite el valor ahí. Busque información sobre los modos de edición y vea el procedimiento de edición en [Cómo editar datos en la cuadrícula](#) en el tema **Escenarios > Personal**.

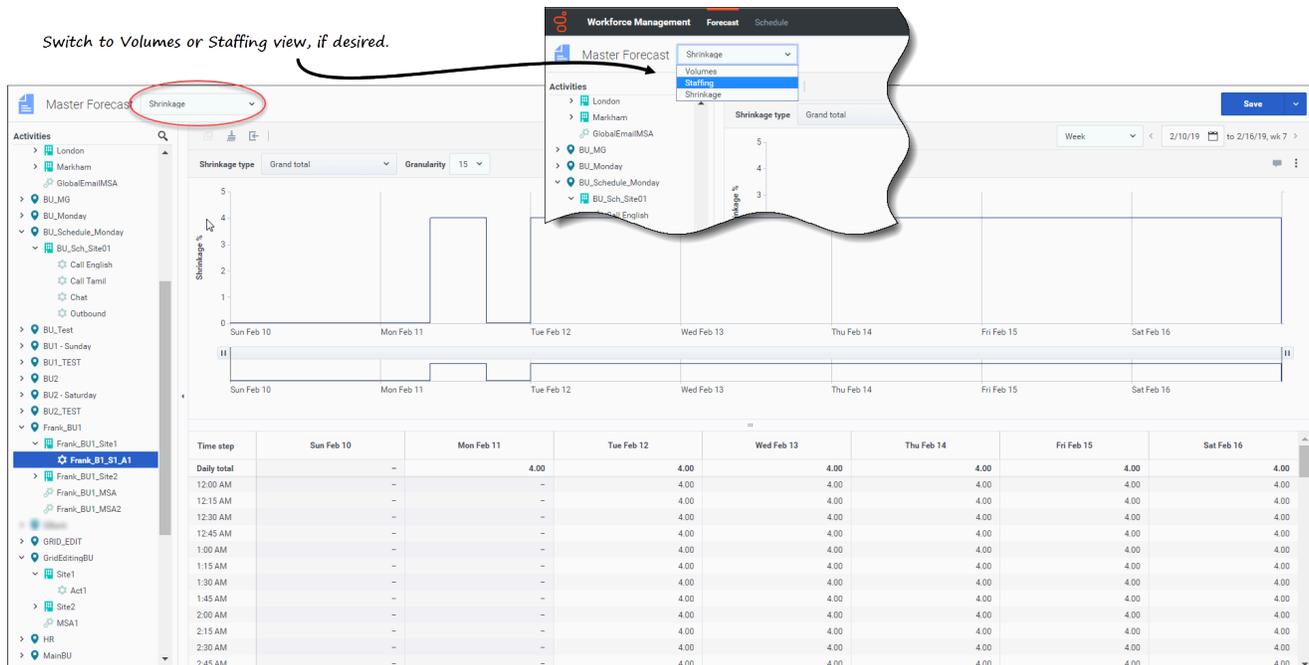
Cómo copiar y pegar datos de personal

En la cuadrícula **Pronóstico maestro > Personal**, WFM le permite copiar valores de las columnas **Calculados** y **Requeridos** y pegarlos en documentos externos, como Excel o el bloc de notas. No puede pegar datos en esta vista.

Para obtener más información sobre cómo copiar y pegar datos de personal, consulte [Cómo seleccionar datos para copiar y pegar](#).

Cómo ver los datos de reducción

Use la vista **Reducción de pronóstico** en el pronóstico maestro para mostrar los datos generales, que WFM usa para pronosticar la reducción durante la creación del cronograma. Esta vista proporciona **selectores de fechas** estándares y una cuadrícula que muestra estadísticas por días o por intervalos.



Para abrir la vista **Reducción** en el pronóstico maestro:

1. En la barra de navegación, seleccione **Pronóstico > Reducción**.
2. En el árbol **Objetos**, expanda una unidad de negocios para seleccionar una sede, una actividad o una actividad de múltiples sedes.

La vista muestra un gráfico sobre una tabla, con los mismos datos de reducción y controles que establecen las propiedades de visualización de datos.

Si no ve ningún dato de reducción, ajuste la lista desplegable **Período**, los controles deslizantes (debajo del gráfico), la **Granularidad** y los **selectores de fecha** en la parte superior de la ventana para reflejar los utilizados para el pronóstico.

La cuadrícula muestra horarios abiertos para actividades de la sede seleccionada y actividades de múltiples sedes de la misma manera.

Puede ver los datos de volúmenes o de personal en el pronóstico maestro, seleccionando **Volúmenes** o **Personal** de la lista desplegable de la esquina superior izquierda de esta vista.

Cómo configurar las propiedades de visualización de datos



En esta vista, use los siguientes controles para personalizar la visualización de datos:

- **Tipo de reducción lista desplegable**—Seleccione el tipo de reducción que se mostrará seleccionando **Total general, Total planificado o Total no planificado**.
- **Período lista desplegable**—Cambiar el período o rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **año, mes o semana**. Si la sede seleccionada tiene un período de planificación configurado, también puede seleccionar **Período de planificación**.
- **Granularidad lista desplegable**—Ajuste la granularidad a **Día** si seleccionó **Mes o Año** en la lista desplegable **Período**. Ajuste la granularidad a **15, 30 o 60** (minutos) si seleccionó **Semana** en la lista desplegable **Período**.
- **Rango de fechas**—Use los **selectores de fecha** (parte superior derecha de la vista) para cambiar de

período dentro del rango de fechas del pronóstico de escenarios.

-  **Acciones menú desplegable**—Haga clic en este ícono para cambiar el gráfico o la tabla:
 - **Opciones de gráfico**—Muestre/oculte el gráfico y la barra de zoom seleccionando/desmarcando la casilla de verificación **Mostrar gráfico**. Consulte también [Controles deslizantes](#).

Mire el [video](#) que muestra cómo funcionan los [Controles deslizantes](#) y el [Gráfico de barras de zoom](#) (que se muestran en los gráficos de arriba). La característica de gráfico suave, descrita en la primera mitad del video, no está disponible en las vistas del **pronóstico maestro**:

Cómo leer datos de reducción

El gráfico muestra el tipo de reducción, la fecha, el período y la granularidad que seleccionó arriba. El eje vertical indica el porcentaje de reducción. El eje horizontal muestra diferentes unidades de reducción.

Para leer y comprender los datos de reducción, consulte lo mismo para [Cómo leer los datos](#) en el tema **Escenarios > Reducción**.

Cómo editar datos de reducción

Si seleccionó el período **Año** o **Mes** en las vistas del pronóstico maestro, haga clic dentro de la celda **Totales semanales** y edite el valor ahí. Busque información sobre los modos de edición y vea el procedimiento de edición en [Cómo editar datos en la cuadrícula](#) en el tema **Escenarios > Reducción**.

Cómo copiar y pegar los datos de reducción

En la cuadrícula **Pronóstico maestro > Reducción**, WFM le permite copiar valores de las columnas de la cuadrícula y pegarlos en documentos externos, como Excel o el bloc de notas. No puede pegar datos en esta vista.

Para obtener más información sobre cómo copiar y pegar datos de reducción, consulte [Cómo seleccionar datos para copiar y pegar](#).

Cómo buscar eventos en las previsiones

Encuentre rápidamente eventos para una actividad o una actividad de múltiples sedes usando el cuadro de diálogo de búsqueda **Buscar eventos**, disponible solo en la vista **Pronóstico maestro > Volúmenes**.

Cuando se inicia la acción **Buscar eventos**, WFM busca en los datos históricos cualquier período de tiempo que represente una anomalía. Por ejemplo: supongamos que el AHT el 24 de mayo de 2008, entre las 8 p.m. y 9 p.m. fue 500% mayor que la norma histórica para esas horas. El cuadro de

diálogo **Buscar eventos** puede localizar rápidamente esta anomalía en los datos históricos cuando, de lo contrario, podría ser difícil de encontrar.

El cuadro de diálogo **Buscar eventos** se abre con **Eventos posibles** seleccionados de manera predeterminada y contiene los valores predeterminados para la estadística, la granularidad y las fechas de inicio y finalización basados en la estadística principal de los volúmenes de pronóstico maestro, granularidad y rango de fechas. Puede cambiar cualquiera de estas configuraciones predeterminadas.

Información sobre los tipos de eventos

Esta Ayuda menciona tres tipos de eventos, de la siguiente manera:

- **Eventos aplicados**—Se aplican cuando está generando volúmenes. Estos eventos son iguales o un subconjunto de **Eventos existentes**.
- **Eventos existentes**—Puede definirlos o agregarlos en la vista **Sobreposiciones**.
- **Eventos posibles**—WFM los calcula usando la característica **Buscar eventos** (descrita en este tema), basándose en datos históricos.

Cuando se selecciona en el panel de resultados, **Eventos posibles** aparecen en un gráfico de barras amarillo y **Eventos existentes** aparecen en un gráfico de barras rosa con rayas.

En ocasiones, los eventos se superponen. Cuando esto suceda, coloque el cursor sobre el área superpuesta o el área no superpuesta para mostrar el nombre y la fecha del evento.

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (0)

Existing events (3)

Overlay [7]
New Event
11/8/18 4:00 PM - 11/17/18 4:00 PM

Tejaswini edit fffdd
Overlay Event [1]
5/30/18 12:00 AM - 5/31/18 12:00 AM

Tejaswini edit fffdd
Overlay Event [2]
6/12/18 12:00 AM - 6/13/18 12:00 AM

Existing events

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (3)

Existing events (0)

You do not have any overlay events

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (3)

Existing events (0)

4/2/18 12:00 AM - 4/3/18 12:00 AM

4/4/18 8:00 AM - 4/4/18 6:00 PM

4/5/18 11:00 AM - 4/7/18 12:00 AM

Existing events

Find Events

< New search

Search Preview Show

Statistic: IV

Granularity: Hours

Start date: 5/1/18

End date: 12/14/18

Threshold: 5%

Possible events (0)

Existing events (3)

Overlay [7]
New Event
11/8/18 4:00 PM - 11/17/18 4:00 PM

Tejaswini edit fffdd
Overlay Event [1]
5/30/18 12:00 AM - 5/31/18 12:00 AM

Tejaswini edit fffdd
Overlay Event [2]
6/12/18 12:00 AM - 6/13/18 12:00 AM

Existing events

Existing events

New overlay New event

Start a new search.

Results for Existing events.

No events within the time range.

You do not have any overlay events

Results for Possible events.

Show/hide search criteria.

Create overlay or event.

The selected event displays in the graph.

Week < 4/2/18 to 4/8/18, wk 14 >

AHT seconds

Find Events

< New search

Search Preview Show

Possible events (3)

Existing events (0)

4/2/18 12:00 AM - 4/3/18 12:00 AM

4/4/18 8:00 AM - 4/4/18 6:00 PM

4/5/18 11:00 AM - 4/7/18 12:00 AM

Save

Fri Apr 6 Sat Apr 7 Sun Apr 8

Para buscar eventos en un pronóstico:

1. Abrir el Pronóstico maestro.
2. En la vista **Volúmenes**, expanda las unidades de negocios y las sedes en el panel Objetos y seleccione una actividad o una actividad de múltiples sedes.
3. Debajo del rango de fechas, en la barra de herramientas, haga clic en **Buscar eventos** .
Se abre el cuadro de diálogo Buscar eventos.
4. Conserve los valores predeterminados o seleccione el tipo **Datos (IV, AHT)** y **Granularidad (Diario, Cada hora)** en el que buscar.
5. Conserve los valores predeterminados o seleccione una **Fecha de inicio** y una **Fecha de finalización**.
6. Ingrese el porcentaje de **Umbral** (entre 1 y 1000).
Este el porcentaje de la desviación de los datos históricos que podrían identificar el evento que desea encontrar.
7. Haga clic en **Buscar eventos**.
Cuando WFM completa la búsqueda, el cuadro de diálogo muestra los resultados en dos categorías con el número de eventos que se encuentran entre paréntesis:
 - **Posibles eventos (<n>)**
 - **Eventos existentes (<n>)**

Haga clic en cualquiera de los botones de selección para ver el resultado de esa categoría.

Los elementos de ambas listas de resultados se muestran en el formato *<start date and time - end date and time>*. **Los elementos de eventos existentes** también muestran el nombre del evento por encima del rango fecha/hora.

La selección de un evento en cualquiera de las listas cambia la estadística principal, la granularidad y el rango de fechas en la barra de herramientas, si corresponde. Si no hay eventos para mostrar, verá el mensaje *No tiene eventos de sobreposición*.

En el cuadro de diálogo de resultados, también puede:

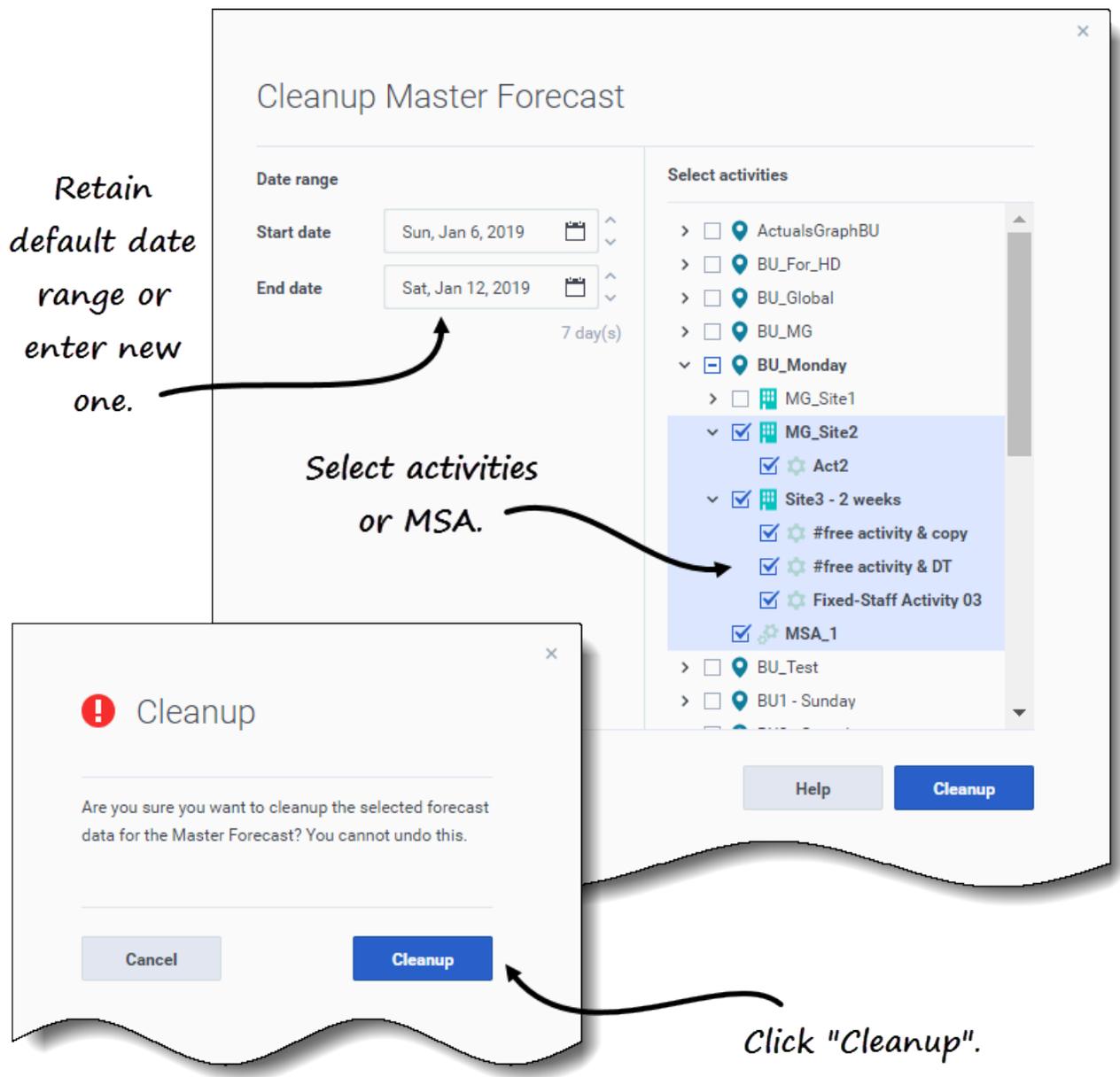
- Inicie una nueva búsqueda haciendo clic en la flecha (<) junto a **Nueva búsqueda**.
- Muestre/oculte los criterios de búsqueda en el cuadro de diálogo de resultados haciendo clic en **Mostrar** o en **Ocultar**.
- **Cree una sobreposición** haciendo clic en **Nueva sobreposición** (habilitada solo si se selecciona **Posibles eventos**).
Esta acción abre el asistente Nueva sobreposición.
- Cree un evento haciendo clic en **Nuevo evento** (habilitado solo si se selecciona **Eventos posibles**).
Esta acción abre el asistente Nuevo evento. Contiene una lista de sobreposiciones y valores predeterminados que se basan en los criterios de búsqueda. Los eventos nuevos aparecen en la lista de eventos existentes si se encuentra dentro del rango de fechas. Si ingresa un nombre de evento que ya existe, WFM muestra un mensaje de error en el cuadro de diálogo Nuevo evento.
- Cierre el cuadro de diálogo haciendo clic en la **X** en la esquina superior derecha.
- Cancele la búsqueda haciendo clic en **Cancelar** o en **X** en la esquina superior derecha del cuadro de diálogo de progreso. WFM conserva sus selecciones en el cuadro de diálogo **Buscar eventos**.

Cómo limpiar datos en el pronóstico

De vez en cuando, es posible que deba eliminar información del pronóstico maestro de fechas, actividades o actividades de múltiples sedes (MSA) específicas. WFM simplifica esta tarea con la característica **Limpiar** en las tres vistas del Pronóstico maestro. Puede borrar los datos de una o más unidades de negocios, sedes, actividades o MSA.

Advertencia

Tenga cuidado al usar esta característica. Elimina todos los datos guardados para el rango de fechas y actividades seleccionados o MSA. Genesys recomienda que no use la característica **Limpiar** a menos que sea absolutamente necesario. Si debe retirar datos del pronóstico maestro, Genesys recomienda extraer primero los datos a un escenario de pronósticos (con el uso del [asistente de publicación o extracción](#)) o crear una copia de seguridad de la base de datos de WFM.



Para eliminar datos del pronóstico maestro de un rango de fechas específico:

1. Abra una vista en el pronóstico maestro (Volúmenes, Personal o Reducción).
2. Haga clic en **Limpiar**.
Se abre el cuadro de diálogo Limpiar pronóstico maestro.
3. En los campos **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización**, ingrese (o seleccione del calendario) el rango de fechas para las que desea eliminar los datos.
4. Expanda el árbol para seleccionar las unidades de negocios, sedes, actividades o MSA para los que desea eliminar datos.

5. Haga clic en **Limpiar**.
6. En el cuadro de diálogo **Limpiar**, haga clic en **Limpiar** si está seguro de que desea completar esta acción.
7. Cuando el cuadro de diálogo indique que el proceso está completo, haga clic en **OK**.

Haga clic en **Cancelar** o **X** en la esquina superior derecha en cualquier momento para cerrar el cuadro de diálogo sin cambiar el pronóstico maestro. Sin embargo, si hace clic en **Cancelar** o en **X** cuando la limpieza está en curso, WFM podría o no conservar los datos, según la cantidad de proceso que se haya completado.

Cómo usar la barra de herramientas

Puede usar los siguientes botones de la barra de herramientas en todas las vistas de pronóstico maestro:

Ícono	Nombre	Descripción
	Copiar	Copia los datos seleccionados en la cuadrícula al portapapeles.
	Limpiar	Abre el cuadro de diálogo Limpiar pronóstico maestro , para eliminar datos del pronóstico maestro para fechas seleccionadas, actividades o actividades de múltiples sedes.