



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

Pronósticos

Sumario

- **1 Pronósticos**
 - 1.1 Acerca de los pronósticos
 - 1.2 Crear y trabajar con pronósticos
 - 1.3 Uso de la vista Escenarios de pronóstico
 - 1.4 Uso de Otras Vistas de Escenarios
 - 1.5 Uso de las vistas Pronóstico maestro
 - 1.6 Uso de datos históricos en los pronósticos
 - 1.7 Barra de Herramientas Acciones

Pronósticos

Utilice el módulo **Pronóstico** para crear y editar **escenarios** de pronóstico, y para publicar el mejor escenario para el Pronóstico maestro. Véase las **descripciones de los botones** que se muestran en la imagen de la barra de herramientas siguiente.



Puede usar las vistas de Pronóstico para:

- **Crear escenarios de pronósticos.**
- Ver **sus escenarios** y el **Pronóstico maestro**.
- Evaluar las estimaciones de **volumen** y de **personal** para sus escenarios y el Pronóstico maestro.
- **Publicar** escenarios de pronóstico en el Pronóstico maestro y extraerlos de él.
- **Agregar** o **eliminar** actividades de un escenario de pronóstico.
- Crear, modificar y aplicar **plantillas de pronóstico**.

Acerca de los pronósticos

Un *pronóstico* es una predicción de las cargas de trabajo de **actividad** para uno o más centros y consiste en:

- Volúmenes de interacciones estimados con los clientes, que incluyen información de llamadas telefónicas, chat, e-mail, llamadas salientes, trabajo administrativo, etc.
- Tiempo promedio por llamada (AHT) estimado.
- Requisitos de personal (fuerza de trabajo) basados en los objetivos de servicio.

El Workforce Management emplea estas predicciones para generar programas óptimos para agentes reales, o para un personal genérico de perfiles basados en esos agentes. Para encontrar vínculos con importantes temas de ayuda sobre los pronósticos, consulte **Crear y trabajar con pronósticos**, a continuación.

[Volver al principio](#)

Crear y trabajar con pronósticos

1. El primer paso en la creación de un nuevo pronóstico es crear un escenario de pronóstico para una o más **actividades** utilizando el **Asistente de pronóstico nuevo**. La pantalla del asistente de **Parámetros generales** ofrece la opción de crear un escenario sin números pronosticados (que serán suministrados

luego) o basando el escenario en un pronóstico existente.

2. Si crea un escenario sin números pronosticados, abra la **vista Volúmenes de escenario** y utilice el **Asistente de generación de volúmenes** para generar volumen de interacciones y pronósticos AHT para cada actividad. Puede utilizar varios **métodos** para generar volumen, incluyendo la introducción de valores, utilizando **datos históricos** o **plantillas**.
3. Seguidamente, abra la **vista Personal del escenario** y genere un pronóstico de rotación de personal para cada actividad.
4. Después de crear y evaluar sus escenarios, **publique** el mejor escenario para la base de datos de Workforce Management. Este escenario se convierte en el **Pronóstico maestro**. WFM Web genera los programas con base en los datos del Pronóstico maestro.

Uso de la vista Escenarios de pronóstico

La **vista Escenarios** le permite abrir escenarios existentes y trabajar con ellos. También permite crear, editar o eliminar escenarios de pronóstico, así como publicarlos en el Pronóstico maestro.

- En el árbol Módulos, haga clic en **Pronóstico >Escenarios** para activar la vista **Escenarios**.

[Volver al principio](#)

Uso de Otras Vistas de Escenarios

Cuando se abre un escenario de pronóstico, las siguientes vistas aparecen en un menú desplegable específico del escenario de la barra de herramientas: **Volúmenes**, **Personal**, **Sobrecargas** y **Gráficos**.

- Haga clic en una vista para abrirla.

Las mismas opciones de vista aparecen en la lista desplegable Escenarios de la barra de herramientas de Vistas.

Al abrir escenarios adicionales, sus opciones de vista se suman a estas listas. Esto le permite alternar entre las vistas de varios escenarios abiertos.

- Para eliminar vistas de un escenario de las listas que se muestran, **cierre** ese escenario.

Uso de las vistas Pronóstico maestro

Si tiene derechos de acceso al Pronóstico maestro, entonces la rama Pronóstico del árbol Módulos siempre mostrará tres vistas Pronóstico maestro (indistintamente de los escenarios que seleccione): **Vista Volúmenes del pronóstico maestro**, **Vista Personal del pronóstico maestro**, y **Vista Gráficos del Pronóstico maestro**.

- Haga clic en estas vistas para abrirlas.

Uso de datos históricos en los pronósticos

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

- Si los datos históricos de volúmenes de interacciones y tiempo promedio por llamada (AHT) se han importado, los pronósticos de volumen de interacciones y de AHT se pueden crear simultáneamente.
- Si existen datos históricos para el volumen de interacciones pero no para AHT, cree primero el pronóstico de volumen de interacciones utilizando cualquiera de los métodos de creación de pronósticos. Luego cree el pronóstico de AHT utilizando una plantilla.
- Si existen datos históricos para AHT pero no para el volumen de interacciones, cree primero el pronóstico de volumen de interacciones utilizando plantillas. Luego cree el pronóstico de AHT utilizando cualquiera de los métodos de creación de pronósticos.

[Volver al principio](#)

Barra de Herramientas Acciones

Puede utilizar los siguientes botones de la barra de herramientas (estos mismos comandos también aparecen en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Publicar	Abre el Asistente de publicación de pronósticos , en el que puede publicar un pronóstico directamente en el programa maestro.
	Agregar actividad	Abre la ventana Agregar actividad , en la que puede agregar actividades a este escenario de pronóstico.
	Eliminar actividad	Abre la ventana Eliminar actividad en la que puede eliminar actividades de este escenario de pronóstico.
	Guardar	Guarda los cambios que realizó en este escenario de pronóstico.
	Guardar como plantilla	Guarda este escenario de pronóstico como una plantilla.
	Generar	Abre el Asistente de generación de volúmenes , que genera datos de volumen para la actividad seleccionada.
	Comentarios	Abre la ventana Comentarios , donde puede agregar comentarios para cada día del pronóstico.

Icono	Nombre	Descripción
	Abrir / Cerrar	Abre el escenario resaltado y cierra el escenario actual.
	Utilizar actividades de múltiples centros	Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar este botón si primero seleccionó una actividad de múltiples centros, una unidad de negocio o una empresa en el árbol Objetos.
	Personal requerido	Abre el cuadro de diálogo Personal requerido . Se utiliza para modificar datos de personal requerido en la cuadrícula.
	Dividir	Abre el Asistente de división de volúmenes , que divide los volúmenes de interacciones de una actividad de múltiples centros en actividades específicas de cada centro.
	Presupuestos	Abre el cuadro de diálogo Información sobre presupuestos , donde se especifican las fechas de inicio y finalización del rango objetivo, las horas pagadas y el salario que utilizará el Asistente de pronóstico de personal.

[Volver al principio](#)