



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

Informe de pronóstico

4/7/2025

Informe de pronóstico

Para crear un informe de pronóstico:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de pronóstico** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de gráficos de pronóstico** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto. A continuación (haya introducido o no un encabezado), haga clic en **Siguiente**.
4. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de pronóstico o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Pronóstico maestro.
5. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. Seleccione una Granularidad y una **Fecha de inicio y finalización** correspondiente (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha).
 - b. Seleccione **Actividad**, **Centro**, **Actividad de múltiples centros** o **Unidad de negocio** en la lista desplegable.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Datos**, seleccione los objetivos de pronóstico.
El árbol de esta página muestra actividades, centros, actividades de múltiples centros o unidades de negocio (dependiendo del objetivo seleccionado). Si seleccionó un objetivo diferente a unidad de negocio, las unidades de negocio del árbol se expanden para mostrar su contenido. Puede realizar varias selecciones.
7. Se pueden mostrar totales de personal en modo Equivalente de tiempo completo (FTE) o horas-persona en este informe al seleccionar el modo en el asistente de informes. Seleccione el modo marcando o desmarcando la opción **Mostrar información sobre totales del personal en horas persona en lugar de FTE**. El valor predeterminado de esta opción será igual a la configuración en **Cambio de la visualización de personal de FTE a horas persona**.
8. Haga clic en **Siguiente**.
En la pantalla **Tipos de datos del pronóstico**, seleccione los tipos de datos que desea incluir.
9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de pronóstico

Información de centro o Información de unidad de negocio o Empresa [encabezado].

El nombre del centro y el huso horario, si seleccionó Actividad como el objetivo del informe.
El nombre de la unidad de negocio y el huso horario, si

	<p>seleccionó Actividad de múltiples centros o Centro como el objetivo del informe. La empresa, si seleccionó Unidad de negocio como el objetivo del informe. (Cada raíz se muestra por separado).</p>
Actividad, Actividad de múltiples centros, Centro o Unidad de negocio [encabezado]	<p>El informe está organizado por actividad, actividad de múltiples centros, centro o unidad de negocio, – dependiendo del objetivo que haya seleccionado en el Asistente de informes.</p>
Fecha/Período de fechas [encabezado]	<p>Las fechas que cubre el informe. El informe muestra información separada para cada objetivo y fecha. Este encabezado muestra la Fecha cuando se selecciona la granularidad De un día y el Período de fechas cuando es una granularidad diferente.</p>
Intervalo de tiempo, Día, Semana de, X Semanas, Mes	<p>El período de tiempo que se muestra. El encabezado y los contenidos de las columnas dependen de la granularidad que seleccionó.</p>
Estadísticas/Opciones [columnas]	<p>El valor de pronóstico, para cada período, para las opciones de presentación que seleccionó en el asistente. Las posibles columnas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de interacciones • Tiempo promedio por llamada • Personal calculado • Personal requerido • Nivel de servicio • Nivel de servicio aplazado • ASA • Factor de abandonados • Ocupación máx. • Volumen de interacciones de datos históricos • Tiempo promedio por llamada de datos históricos <p>Sugerencia Si selecciona un escenario, distinto al Pronóstico maestro, los tipos de datos históricos en esta lista no están disponibles</p>
Total/Promedio para Actividad/Centro [pie de página]	<p>El valor de pronóstico total, o promedio, para cada estadística mostrada en la tabla para esta actividad o centro.</p> <p>Sugerencia Si se generan informes en formato compatible con .CSV, los valores Total/promedio de la actividad se muestran en columnas distintas y no como un pie de página.</p>

Total/Promedio para Centro/Unidad de negocio [pie de página]

El valor de pronóstico total, y/o promedio, para cada opción mostrada para el objetivo mostrado.