

GENESYS[®]

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

Escenarios de pronóstico

4/17/2025

Escenarios de pronóstico

Una vez que haya creado un escenario de pronóstico con el Asistente de pronóstico nuevo, use la Vista Escenario de pronóstico para abrir el escenario de pronóstico.

- 1. Seleccione **Pronóstico** en el menú **Inicio** de la barra de herramientas.
- 2. Seleccione **Escenarios** en el menú **Pronóstico**.
- 3. Seleccione un escenario de la lista en el panel de datos y ábrala haciendo clic en el icono Abrir () de la barra de herramientas o haciendo doble clic en el escenario en sí.
- 4. Seleccione el nombre del escenario abierto en el menú Pronóstico de la barra de herramientas.



5. Seleccione una de estas vistas en el menú <nombre del escenario seleccionado>:

Volúmenes	Le permite armar, ver, y editar volumen de interacción de escenarios y promedio de tiempo de manejo de llamadas.
Personal	Le permite armar, ver y editar el personal calculado y requerido del escenario.
Gráficos	Muestra su selección de estadísticas para este pronóstico, utilizando gráficos de línea.
Sobrecargas	Muestra el pronóstico de reducción semanal para un período que se puede seleccionar.

6. En el árbol **Objetos**, seleccione una actividad, una actividad de múltiples centros, un centro, una unidad de negocio o una empresa.

Trabajando con Escenarios de Pronóstico

En la vista Escenarios de pronóstico puede:

- Ver el volumen de interacciones y pronósticos AHT en la vista Volúmenes de escenario o crear pronósticos de volúmenes de interacciones y/o AHT utilizando el Asistente de generación de volúmenes de pronóstico.
- Ver pronósticos de personal en la vista Personal de escenario o crear pronósticos de personal utilizando el Asistente de generación de personal.
- Ver el escenario de pronóstico en formato de gráfico.

- Agregar comentarios al escenario de pronóstico.
- Publicar escenarios de pronóstico en el Pronóstico maestro o extraer datos del Pronóstico maestro y colocarlos en un escenario de pronóstico.

Algunas restricciones aplican cuando ve o elimina los escenarios de Pronóstico:

- Los usuarios deben tener acceso al menos a una actividad o actividad de múltiples centros en el escenario Pronósticos para verlo.
- Los usuarios deben tener acceso a todas las actividades y a las actividades de múltiples centros en el escenario Pronóstico para eliminarlo.

Para más información sobre estas restricciones, consulte la descripción de la opción de configuración MSARestrictAccess en la *Guía del administrador de Workforce Management*. La configuración de esta opción determina el nivel de acceso de los escenarios del Programa como se describe arriba.