



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

Opciones de la vista Gráficos (AHT)

Opciones de la vista Gráficos (AHT)

Use la ventana **Opciones** para personalizar una vista **Gráficos de pronósticos** cuya lista desplegable **Mostrar estadísticas** está en AHT [tiempo promedio por llamada]:

1. Haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas de la vista de **Gráficos**. Aparece la ventana **Opciones**.
2. Seleccione las casillas de verificación para las opciones que desea mostrar en los gráficos.
3. Borre las marcas de verificación de las casillas que desea ocultar. Usted puede seleccionar o borrar cualquier número que aparezca en las casillas de verificación. Vea las siguientes descripciones de las opciones.
4. Haga clic en **Aplicar**. La vista Gráficos vuelve a dibujarse para adaptarse a las opciones que seleccionó.

Opciones para mostrar los gráficos de pronósticos

Mostrar eventos especiales—Cuando se selecciona, los gráficos muestran un marcador que representa el inicio del impacto de cada uno de los eventos.

Mostrar AHT ponderado— Cuando se selecciona, los gráficos utilizan datos de AHT ponderado en vez de un simple promedio de los datos de AHT.

Mostrar datos históricos —Cuando se selecciona, los gráficos muestran datos históricos. Las casillas de verificación aparecen para los siguientes casos:

- **Este año**
- **Hace 1 año**
- **Hace 2 años**
- **Hace 3 años**
- **Hace 4 años**
- **Hace 5 años**

Usted puede, de forma independiente, mostrar u ocultar la información de diferentes años anteriores. Los datos de cada año aparecen en un color diferente.

La **Leyenda** identifica lo que cada color representa.