



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

Vista Volúmenes de datos históricos

Sumario

- 1 Vista Volúmenes de datos históricos
 - 1.1 Mostrar la vista Volúmenes
 - 1.2 Establecer las propiedades de visualización de los datos y el Rango de fechas
 - 1.3 Leer los datos
 - 1.4 Para editar los Totales semanales
 - 1.5 Opciones de guardar y cálculo
 - 1.6 Asistente para buscar eventos

Vista Volúmenes de datos históricos

La vista **Volúmenes** se utiliza para mostrar los volúmenes de interacciones dentro de los datos históricos importados o recolectados. Esta vista proporciona **controles de selección de fechas** y una cuadrícula que muestra las estadísticas de los días o los intervalos. Véase la imagen de la barra de herramientas aquí y la **descripción de los botones** abajo.



Las siguientes secciones cubren:

- **Mostrar la vista Volúmenes.**
- **Establecer las propiedades de visualización de los datos y el rango de fechas.**
- **Leer los datos.**
- **Editar totales semanales.**
- **Opciones de guardar y cálculo.**
- **Buscar eventos.**

Mostrar la vista Volúmenes

Para mostrar la vista **Volúmenes**:

1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Pronóstico**.
2. En el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas, seleccione **Datos históricos**.
3. En el menú **Datos históricos** de la barra de herramientas, seleccione **Volúmenes**.
4. En el árbol **Objetos**, seleccione una **actividad**, **actividad de múltiples centros**, **Centro**, **Unidad de negocio** o **Empresa**.

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

Establecer las propiedades de visualización de los datos y el Rango de fechas

Utilice los controles para personalizar la visualización de datos en el gráfico y la tabla:

- **Lista desplegable Período**—Cambiar el rango de tiempo del gráfico y la cuadrícula seleccionando **Año, Mes o Semana**. Si selecciona **Semana**, puede ajustar aun más el rango de tiempo de cada fila al seleccionar **15, 30 o 60** (minutos) en la lista desplegable **Granularidad**.
- **Lista desplegable Mostrar estadísticas**—Especifica qué datos se muestran en el gráfico y en la tabla al seleccionar entre estas opciones: **Volumen de interacciones, AHT, Volumen de interacciones y AHT**.
- **Casillas de verificación Mostrar columnas**—Muestran (u ocultan) columnas de datos en la tabla seleccionando o limpiando las casillas de verificación **Volumen, % de volumen y AHT**.
- Utilice los **controles de selección de fecha** estándar (parte superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del **Pronóstico maestro**.

Leer los datos

La tabla proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

Semana/Intervalo	Identifica el rango de fechas o intervalos en esta fila (La etiqueta y el contenido de la columna dependen del rango de fechas y la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
[Días o Fechas]	Si selecciona el rango de fechas Mes , cada grupo de columnas muestra las estadísticas para un día completo. Si selecciona el rango de fechas Semana , cada grupo de columnas indica una fecha, la fila superior muestra los totales del día y cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo de tiempo en esa fecha. (La duración de los intervalos depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
IV	Muestra el pronóstico de volumen de interacciones para cada día o intervalo.
% de IV	Muestra el porcentaje del volumen de interacciones totales del día para esta fila.
AHT	Muestra el tiempo promedio por llamada.
Totales semanales	Si selecciona el rango de fechas del mes, estas columnas muestran los totales o promedios semanales para las estadísticas de IV, % de IV y AHT.

Sugerencia

Puede copiar y pegar datos entre la cuadrícula y una hoja de cálculo. Antes de hacerlo, desactive la casilla de verificación **% de Volumen** para que se oculte la columna **% de IV**.

Para editar los Totales semanales

Si seleccionó el período **Año** o **Mes**, puede hacer clic dentro de la celda **Totales semanales** y editar el valor ahí. Los valores diarios en la misma fila ajustarán automáticamente sus valores para que el nuevo **Total semanal** se redistribuya de acuerdo con la distribución original del volumen para cada día de la semana. Esto es útil si tiene una semana en la cual cree que el volumen será aumentado, pero espera que el volumen llegue al mismo rango que en su pronóstico original, día tras día.


Opciones de guardar y cálculo

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

Icono	Nombre	Descripción
	Guardar	<p>Guardar los cambios efectuados a los datos.</p> <p>Guardar aparece de la barra de herramientas del menú Acciones solo si tiene autorización para editar datos históricos. Para establecer esa autorización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el módulo Configuración, seleccione Funciones > Privilegios de Funciones. 2. En la vista Privilegios de funciones de pronóstico, seleccione la casilla de verificación Editar datos históricos. 3. Haga clic en Guardar.
	Guardar como plantilla	<p>Abre el Asistente de guardar como plantilla, donde puede guardar datos históricos como una plantilla de pronóstico.</p> <p>Cuando guarde IV o AHT históricos para una actividad de múltiples centros como una plantilla, solo los datos de actividad de múltiples centros se guardan, nunca la suma de las actividades asociadas.</p>
	Utilizar actividades de múltiples centros	<p>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</p>

Icono	Nombre	Descripción
		<p>centros, una unidad de negocio o una Empresa en el árbol Objetos.</p> <p>Si establece este botón en Activado, WFM retiene la última selección—en la vista actual y en todas las demás vistas que contengan actividades de múltiples centros,—lo que evita tener que hacer clic en ese botón cada vez que se desee mostrar datos de la actividad de múltiples centros seleccionada.</p>

Asistente para buscar eventos

Icono	Nombre	Descripción
	<p>Buscar eventos</p>	<p>Haga clic en este botón (o seleccione Buscar eventos en el menú Acciones) para buscar eventos especiales en datos históricos, utilizando el Asistente para buscar eventos.</p>