

# **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

Totales de grupo de estado de programa maestro

7/25/2025

#### Sumario

- 1 Totales de grupo de estado de programa maestro
  - 1.1 Mostrar totales de grupos de estado
  - 1.2 Controles de gráfico
  - 1.3 Disposición y controles de cuadrícula
  - 1.4 Controles de datos
  - 1.5 Botones del menú/barra de herramientas Acciones

## Totales de grupo de estado de programa maestro

Use la vista **Totales de grupo de estado de programa maestro** para mostrar las estadísticas de cobertura para cada intervalo en un día seleccionado. Haga clic de la barra de herramientas para ver la descripción de los botones.



Esta vista puede ayudarle a determinar la causa de exceso de personal o la escasez de personal durante el día. Por ejemplo: Aunque su centro tiene 400 agentes, el tráfico a las 3 p.m. le dejó con escasez de personal. ¿Cómo ocurrió? Usando esta vista, puede señalar el número de agentes en recesos, en reuniones, y de otros que por algún motivo no están trabajando, a las 3 pm. Puede usar esta información para justificar ajustes, tal como mover recesos de agentes o cancelar una reunión de equipo.

También puede comparar **Personal calculado** y **requerido**, y programar cobertura, con datos de totales de estado de programa. Puede prever la reducción y calcular qué parte de esa reducción (en forma de reuniones y formación, por ejemplo) se puede asignar y mantener dentro de su pronóstico.

Esta vista muestra los datos en un gráfico (porción superior de la vista) y una tabla (porción inferior), en lugar de en fichas separadas. También puede especificar que WFM muestre los datos no solo para días, sino para semanas y meses. Ambas visualizaciones de datos presentan las diferencias entre el **Programa** y el **Pronóstico**, para cada intervalo de tiempo durante el período de tiempo seleccionado. La ficha **Gráfico** también presenta los totales en forma de línea plana, porque las líneas que representan la reducción pronosticada y programada pueden ser de formas diferentes.

Temas en esta página:

- Mostrar totales de grupos de estado
- Controles de gráfico
- Disposición y controles de cuadrícula
- Controles de datos
- Botones del menú/barra de herramientas Acciones

#### Mostrar totales de grupos de estado

- 1. En el menú **Inicio** de la barra de herramientas, seleccione **Programa**.
- 2. En el menú Programa de la barra de herramientas, seleccione Programa maestro.
- 3. En el menú Programa maestro, seleccione Totales de grupos de estado.

- Seleccione los objetos del panel Objetos cuyos Totales de grupo de estado desee mostrar. Puede seleccionar el elemento apropiado bien en el árbol Agentes (arriba) o en el árbol Actividades (abajo); luego WFM selecciona en el otro árbol los elementos que coinciden.
- 5. Haga clic en **Obtener datos**.
- 6. Seleccione un elemento del menú desplegable **Mostrar datos de** para controlar los datos que se muestran en la cuadrícula:
  - Totales de estados de programa— Mostrar todos los grupos de estado de programa (y sus datos), de todos los tipos, pero excluir información relativa a la reducción. Esta es la configuración predeterminada.
  - **Reducción total** Mostrar todos los grupos de estado de programa (y sus datos), pero excluir el tipo **ninguno**.
  - **Sobrecargas planificadas** Mostrar solo los grupos de estado de programa (y sus datos) con el tipo **sobrecargas planificadas**.
  - **Sobrecargas no planificadas** Mostrar solo los grupos de estado de programa (y sus datos) con el tipo **sobrecargas no planificadas**.

#### Controles de gráfico

El **Gráfico** presenta datos para el/los objeto(s) seleccionado(s) en el panel Objeto. Utilice los controles del panel Datos para la configuración adicional de la presentación de datos.

Menú desplegable Tipo de gráfico	Seleccione un esquema de visualización para los datos gráficos. (Este menú se inhabilita y se restablece a la opción predeterminada si el valor de <b>Totales de estados programados</b> se selecciona en el menú desplegable <b>Mostrar datos</b> <b>de</b> :).
Totales	Presentar los datos de un gráfico de líneas, que muestra información de grupos de estado de programa apilados. Predeterminado. Si se cambia al icono de la barra de herramientas <b>Mostrar</b> <b>información de cobertura y pronóstico</b> , el gráfico presenta estos datos, en líneas separadas: <b>Cobertura de programa</b> , <b>Pronóstico de personal calculado</b> y <b>Pronóstico de</b> <b>personal requerido</b> .
Comparación	Presenta datos porcentuales para un grupo de estados de programa especifico o sobrecargas planificadas/no planificadas, en un gráfico de líneas que los compara con los datos de pronóstico- sobrecargas. El gráfico presenta dos series de datos porcentuales como líneas en el formato que el usuario seleccione en el menú desplegable Objetivos. Sugerencia Si el icono de la barra de herramientas <b>Mostrar</b>

	<b>información de cobertura y pronóstico</b> está habilitado, el gráfico presenta dos series de datos adicionales de datos de pronóstico para el/los objeto(s) que el usuario seleccionó en el panel Objeto.
Variación	Muestra un gráfico de barras de valores positivos o negativos de cada marca de tiempo, si se selecciona una de las siguientes opciones en el árbol de actividades del área <b>Objeto</b> : una actividad de un solo centro, un solo centro, una sola actividad de múltiples centros, una sola unidad de negocio.
Período	Seleccione <b>Día, Semana</b> , <b>Mes</b> o <b>Período de</b> <b>planificación</b> para especificar la granularidad de la presentación.
Menú desplegable Destinos	Este menú se presenta solo cuando la selección del menú <b>Tipo de gráfico</b> es Comparación; utilícelo para seleccionar datos porcentuales para fines de comparación. Seleccione un formato para comparar datos porcentuales:
Total planificado	Presentar datos programados de totales de sobrecargas planificadas y datos pronosticados de totales de sobrecargas planificadas. No está disponible si el valor seleccionado en el menú <b>Mostrar datos de:</b> es <b>Sobrecargas no</b> <b>planificadas</b> .
Total no planificado	Presentar datos programados de totales de sobrecargas no planificadas y datos pronosticados de totales de sobrecargas no planificadas. No está disponible si el valor seleccionado en el menú <b>Mostrar datos de:</b> es <b>Sobrecargas</b> <b>planificadas</b> .
Lista de grupos de estados de programa	Presenta un gráfico de líneas de datos para el <b>Grupo de estado de programa</b> al que se asignó un nombre. Los nombres de esta lista van seguidos de un nombre de centro, si se selecciona más de un centro en el panel Objeto.
	Importante La lista <b>Grupos de estado de programación</b> depende de la selección en el menú <b>Mostrar datos</b> <b>de:</b> . Si seleccionó <b>Sobrecargas planificadas</b> en el menú, solo se muestran los <b>Grupos de estados de</b> <b>programa planificados</b> en la lista. Si seleccionó <b>Sobrecargas no planificadas</b> en el menú, solo se muestran los <b>Grupos de estados de programa no</b> <b>planificados</b> en la lista

### Disposición y controles de cuadrícula

Las columnas en la tabla Totales de grupo de estado de programa maestro corresponde a los

estados de grupos programados configurados. Utilice la ficha **Estados de programa** en Filtro de grupos de estado para especificar cuáles columnas aparecen en la tabla.

Total general	Esta columna muestra el total general para todos los agentes seleccionados (no solo para los grupos de estado de programa visibles de la lista). Nunca contiene la columna secundaria % (porque su valor es siempre 100%). Los valores de esta columna dependen de la selección en el menú Mostrar datos de:.
Totales de estados programados	Esta columna muestra los totales para los grupos de estado de programa visibles para los agentes seleccionados, independientemente de su tipo.
Sobrecargas planificadas	Esta columna presenta el total de sobrecargas planificadas para todos los agentes seleccionados. Está oculta si en el menú Mostrar datos de: se selecciona Totales de estado de programa o Sobrecargas no planificadas.
Sobrecargas no planificadas	Esta columna presenta el total de sobrecargas no planificadas para todos los agentes seleccionados. Está oculta si en el menú Mostrar datos de: se selecciona Totales de estado de programa o Sobrecargas planificadas.

#### Importante

- Una fila adicional presenta el total diario para cada columna visible.
- Un agente que está en grupos de estados de múltiples programas durante un intervalo, es prorrateado en la cuadrícula por la fracción del intervalo que el agente está en cada grupo de estado. Por ejemplo, un agente en Receso por 5 minutos y en Trabajo por 10 minutos puede aparecer en la celda Receso como .33 y en la celda Trabajo como .67 (Nótese que los términos *Receso* y *Trabajo* son usados aquí como ejemplos de nombres de grupos de estados de programa, y puede que no correspondan a los grupos de estados de programa que están configurados en su entorno WFM).
- Las columnas que están en la tabla de datos Totales de grupo de estado de programa maestro y las líneas apiladas del gráfico corresponden a los grupos de

estado de programa configurados. Seleccione el botón **Filtro** de la barra de herramientas, y utilice la ficha **Estados de programa** para especificar las columnas que aparecen en la tabla y las líneas que aparecen en el gráfico.

#### Controles de datos

Mostrar datos de: Menú desplegable

Seleccione del menú un esquema de presentación de datos para aplicarlo a la cuadrícula:

	<ul> <li>Totales de estados de programa— muestra los totales de los grupos de estados programados de los agentes seleccionados actualmente, independientemente del tipo. Seleccione esta opción para inhabilitar las casillas de verificación descritas abajo y presentar los datos en las columnas de cuadrícula que están seleccionadas en la ficha Estados de programa del diálogo de filtro.</li> </ul>
	<ul> <li>Contracción total— muestra la reducción total de los grupos de estados de programa (y sus datos), excluyendo el tipo ninguno.</li> </ul>
	<ul> <li>Sobrecargas planificadas— presenta el total de las sobrecargas planificadas para todos los agentes seleccionados. Seleccione esta opción para mostrar los datos en columnas de la cuadrícula para el total general y columnas secundarias que coincidan con las casillas de verificación seleccionadas abajo.</li> </ul>
	<ul> <li>Sobrecargas no planificadas— presenta el total de sobrecargas no planificadas para todos los agentes seleccionados. Seleccione esta opción para mostrar los datos en columnas de la cuadrícula para el total general y columnas secundarias que coincidan con las casillas de verificación seleccionadas abajo.</li> </ul>
	Sugerencia Cada esquema de presentación de datos incluye una columna <b>Intervalo</b> .
Casilla de verificación Valor	Seleccione esta casilla de verificación para presentar la columna que muestra el valor de cobertura en la cuadrícula.
	Esta casilla de verificación se inhabilita, pero está marcada si se selecciona <b>Totales de estados programados</b> en el menú <b>Mostrar datos de:</b> .
Casilla de verificación % de valor	Seleccione esta casilla de verificación para presentar la columna que muestra el porcentaje de cobertura en la cuadrícula. El valor porcentual se calcula en relación con el total general.
	Esta casilla de verificación se inhabilita y no se marca si se selecciona <b>Totales de estados programados</b> en el menú <b>Mostrar datos de:</b> .
Comparar con la casilla de verificación Pronóstic	Seleccione esta casilla de verificación para presentar la columna que muestra los datos porcentuales de sobrecarga del pronóstico en la ocuadrícula; se presenta en la cuadrícula. Habilitado y aplicable únicamente si se cumplen las mismas condiciones para la acción de alternar Mostrar información de

cobertura y pronóstico. Esta casilla de verificación se inhabilita y no se marca si se selecciona **Totales de estados programados** en el menú **Mostrar datos de:**.

#### Botones del menú/barra de herramientas Acciones

Estos comandos están disponibles de la barra de herramientas **Acciones** (y también en el menú **Acciones**):

Icono	Nombre	Descripción
	Limpiar	Abre la ventana Limpiar. Le permite eliminar la información del <b>Programa maestro</b> de los agentes y fechas seleccionadas.
•	Mostrar información de cobertura y pronóstico	Este icono alternador controla si se presenta información adicional sobre cobertura y pronóstico y se habilita solo si una de las siguientes opciones se selecciona en el árbol de <b>actividades</b> del área <b>Objeto</b> : una actividad de un solo centro, un solo centro, una sola actividad de múltiples centros, una sola unidad de negocio.
E	Utilizar actividades de múltiple	Este botón se habilita cuando se selecciona una actividad de múltiples centros o unidad de negocio en el panel Objetos. Hacer clic en este botón muestra datos combinados de todas las actividades incluidas en la actividad de múltiples centros o sucientidos negocio seleccionada. 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
<b>\</b>	Filtrar	múltiples centros seleccionada. Abre el cuadro de diálogo Filtro de grupos de estado
	Opciones	Abre el cuadro de diálogo Opciones, donde el usuario puede mostrar u ocultar las columnas <b>Total planificado</b> y

Icono	Nombre	Descripción
		<b>Total no planificado</b> en la visualización de la cuadrícula y cambiar los colores que se utilizan en los gráficos <b>Cobertura</b> y <b>Pronóstico</b> .
	Guardar como plantilla	Guarda las selecciones actuales como una plantilla de pronóstico de tipo <b>Sobrecargas</b> . Haga clic en este icono (o seleccione el comando en el menú <b>Acciones</b> ) para mostrar el cuadro de diálogo Nueva plantilla de pronóstico. Configuraciones requeridas: <b>Tipo de</b> gráfico=Comparación, Período=Semana. Importante El comando <b>Guardar como</b> plantilla no se muestra y el usuario no puede editar <b>Sobrecargas</b> si no tiene derechos de seguridad para el módulo de