



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

Cuadro de diálogo Opciones (vista Resumen)

Cuadro de diálogo Opciones (vista Resumen)

El cuadro de diálogo **Opciones** se utiliza para personalizar las estadísticas que muestra la vista **Resumen**.

1. Haga clic en **Opciones** de la barra de herramientas **Acciones** de la vista **Resumen**.
Se abre el cuadro de diálogo **Opciones**.
 2. Seleccione las casillas de verificación de las estadísticas que desea mostrar y desmarque las casillas de verificación de las estadísticas que desea ocultar.
 - Haga doble clic en el **nodo Estadísticas** para revelar las estadísticas que contiene.
 - Para seleccionar o desmarcar todas las estadísticas al mismo tiempo, seleccione o desmarque (respectivamente) la casilla de verificación del **nodo Estadísticas**.
- Haga clic en **Aceptar**.

Vuelve a aparecer la vista Resumen, mostrando solamente las estadísticas seleccionadas.

Estadísticas de cobertura

Tiene la opción de incluir dos estadísticas de **Cobertura** en la vista **Resumen**:

- **Cobertura publicada**—Muestra la cobertura del programa basándose en el *Programa maestro de referencia*.
- **Cobertura programada**—Muestra la cobertura del programa basándose en el *Programa maestro actual*.
- **Diferencia de cobertura**—Muestra la diferencia entre la cobertura del programa basada en el *Programa maestro actual* y la cobertura del programa basada en el *Programa maestro de referencia*.

Métricos

Tiene la opción de incluir estas estadísticas de **Diferencia** en la vista **Resumen**:

- **Diferencia [S/L programado menos S/L pronosticado]**—Muestra (nivel de servicio programado menos nivel de servicio pronosticado).
- **Diferencia [IV programado menos IV pronosticado]**—Muestra (Volumen de interacciones programado menos Volumen de interacciones pronosticado).
- **Diferencia [AHT programado menos AHT pronosticado]**—Muestra (Tiempo promedio por llamada

programado menos el tiempo promedio por llamada pronosticado).

- **Diferencia [presupuesto programado menos presupuesto pronosticado]**—Muestra (presupuesto programado menos presupuesto pronosticado).

Tiene la opción de incluir estas estadísticas en la vista **Resumen**:

- **AHT pronosticado**—Muestra el tiempo promedio por llamada esperado, de acuerdo con el **Pronóstico maestro**.
- **AHT programado**—Muestra el tiempo promedio por llamada por interacción, de acuerdo con el programa—suponiendo que no haya cambios en las otras mediciones planificadas.
- **ASA programada**—Muestra la velocidad de respuesta promedio que se espera con el número de agentes programados.
- **ASA pronosticada**—Muestra la velocidad de respuesta promedio que se espera con el número de agentes del pronóstico de personal.
- **Diferencia [ASA programado menos ASA pronosticado]**—Muestra (ASA programado menos ASA pronosticado)
- **Presupuesto pronosticado**—Muestra el presupuesto del personal calculado para el día seleccionado y los intervalos de tiempo, de acuerdo con las horas pagadas equivalentes de tiempo completo (FTE) por día y el salario especificado en el escenario **Pronóstico** publicado en el **Pronóstico maestro** para esta fecha. (Esta estadística solo aparece si usted tiene derechos de acceso para ver los campos de sueldo de los agentes).
- **Presupuesto programado**—Muestra el presupuesto para la cobertura programada para el día y los intervalos de tiempo seleccionados, de acuerdo con las horas pagadas equivalentes de tiempo completo (FTE) por día y el salario especificado en el escenario **Pronóstico** publicado en el **Pronóstico maestro** para esta fecha. (Esta estadística solo aparece si usted tiene los derechos de acceso para ver los campos de sueldo de los agentes).
- **Diferencia del nivel de servicio diferido [programado menos pronosticado]**—Muestra la diferencia entre las estadísticas del nivel de servicio diferido programado y el nivel de servicio diferido pronosticado.
- **Nivel de servicio diferido pronosticado**—Muestra el porcentaje del nivel de servicio que se espera lograr según el número de actividades diferidas pronosticadas.
- **Nivel de servicio programado diferido**—Muestra el porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse con la cobertura de personal diferida—suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el tiempo promedio por llamada).
- **Diferencia calculada**—Muestra la diferencia entre la cobertura [programada] y el personal calculado.
- **Diferencia requerida**—Muestra la diferencia entre la cobertura [programada] y el personal requerido. (campo Opcional).
- **Conteo de agentes programados**—Muestra el número de agentes programados (agentes en sus puestos de trabajo).
- **Volumen de interacciones pronosticado**—Muestra el número de interacciones esperadas, de acuerdo con el **Pronóstico maestro**.
- **Volumen de interacciones programado**—Muestra el número de interacciones que pueden gestionarse según la cobertura del programa—suponiendo que no haya cambios en las otras mediciones planificadas.

- **Ocupación pronosticada**—Muestra la ocupación objetiva que debe ser capaz de lograr cuando se coloca personal con el número de agentes desde el pronóstico de personal.
- **Ocupación programada**—Muestra la ocupación que debe lograr en esta actividad con el número de agentes programado actualmente.
- **Diferencia [ocupación programada menos ocupación pronosticada]**—Muestra (ocupación programada menos ocupación pronosticada).
- **Cola programada**—Muestra el número de interacciones programado en la cola de actividades acumuladas al final del período.
- **Nivel de servicio pronosticado**—Muestra el porcentaje del nivel de servicio que puede esperarse según el número de agentes pronosticados.
- **Nivel de servicio programado**—Muestra el porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse con una cobertura de personal dada—suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el tiempo promedio por llamada).
- **Personal calculado**—Muestra el número de agentes requerido calculado por WFM, según el pronóstico de volumen de interacciones, AHT y los objetivos de servicio aplicables.
- **Personal requerido**—Muestra el número requerido de agentes definido por el usuario, bien sea ingresando explícitamente los objetivos de pronóstico o utilizando una plantilla. (campo Opcional).

Para obtener descripciones detalladas de estas estadísticas y las fórmulas utilizadas para derivarlas, consulte "Métricas de WFM" en la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

Programa Maestro de Fondo en Línea de Base

Cuando un escenario de programa se publica en el **Programa maestro**, WFM realiza una instantánea del **Programa maestro** en ese momento. Esto se denomina como *Programa maestro de referencia*.

Luego, después de que usted u otros programadores realicen cambios en el programa, tales como agregar excepciones y conceder vacaciones, puede comparar la cobertura del programa que se muestra en el *Programa maestro actual* con la cobertura del programa almacenada en el *Programa maestro de referencia*.

Esta *referencia* del **Programa maestro** se crea/actualiza en la última ocasión en la que se publicó algo en el **Programa maestro** para un rango de fechas en particular. Por ejemplo, supongamos que el 25 de mayo usted publica el escenario del programa de junio en el **Programa maestro** y luego el 28 de mayo vuelve a publicar el mismo escenario del programa de junio en el **Programa maestro**. En este caso, WFM utiliza el programa publicado el 28 de mayo como la *referencia* con la que se compara el programa *actual*.