



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

Rendimiento

Rendimiento

El módulo Rendimiento se utiliza para ver estadísticas de rendimiento de las unidades de negocio, los centros y las actividades. Este módulo incluye una vista **Supervisor** para el último intervalo completado, una vista de tabla **De un día**, y una vista **Alertas**.

Todas las vistas muestran las siguientes estadísticas, que son calculadas por los WFM Servers:

Volumen de interacciones	Número de interacciones pronosticadas y reales.
AHT (tiempo promedio por llamada)	Pronosticado, Real, Diferencia y % de diferencia en el tiempo promedio por llamada, en segundos.
Interacciones abandonadas (%)	Porcentaje de llamadas abandonadas programadas, calculadas, requeridas y reales.
Nivel de servicio (%)	Porcentaje de nivel de servicio programado, calculado, requerido y real.
Nivel de servicio aplazado (%)	Porcentaje de nivel de servicio aplazado programado, calculado, requerido y real.
Cola real	El número real de las interacciones en la cola de registro acumulado al final del período.
ASA (Velocidad de respuesta promedio)	Promedio de velocidad real de respuesta programado, calculado, requerido y real, en segundos.
Cobertura (<i>anteriormente Personal programado</i>)	Número de agentes programados para cada actividad. Si un agente trabaja solo una parte de un intervalo de tiempo, solo la parte durante la cual trabaja el agente (redondeada al minuto más cercano) cuenta para el personal programado. En consecuencia, estos valores se pueden expresar como fracciones o decimales.
Personal	Número de agentes calculados y requeridos para cada actividad. Estos valores se toman del pronóstico y siempre son números enteros.
Variación	Variación programada y requerida. El valor de personal óptimo para el intervalo de tiempo menos el número de agentes programado (Prog.), y el valor de personal óptimo para el intervalo de tiempo menos el número de agentes requeridos (Req.). <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Sugerencia <i>Personal óptimo</i> es un cálculo basado en el volumen real de interacciones, el AHT real y los objetivos de servicio especificados en el pronóstico. Este valor no se muestra por sí solo, pero se utiliza para calcular los valores de Variación.</p> </div>
Conteo de agentes	Conteo de agentes programado y real. Número de

agentes programados (Prog). y realmente trabajando (Act.). Para obtener más información, vea la descripción de [Conteo de agentes](#) en la vista Resumen del Programa maestro.

Estas estadísticas se muestran para un rango de 24 horas, las 12 horas anteriores y las 12 horas siguientes al intervalo actual. Los datos mostrados se actualizan automáticamente al menos una vez por minuto.

Para intervalos futuros, los valores "reales" que se muestran son los que WFM Web anticipa al comparar los datos pasados con el pronóstico planificado. Estos valores anticipados no afectan al programa, y no se guardan.

Con los valores anticipados, puede realizar cambios en tiempo real en la configuración de su centro. Por ejemplo, puede enviar a casa los agentes que no sean necesarios si hay exceso de personal, o puede llamar a agentes adicionales si hay escasez de personal. No puede cambiar el programa desde las vistas Rendimiento; para hacerlo, use la [vista Programa maestro de un día](#).

Sugerencia

Para intervalos con un volumen de interacción de cero, puede mostrar los datos del nivel de servicio ya sea como 0% o 100%. Esto se determina en el Configuration Server por la ficha de **Opciones** de aplicación del WFM Server sección **PerformanceService** > clave **NoCallsServiceLevel**, cuyo valor se puede establecer en 0 o en 100. El valor predeterminado es 0.