

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

Vista Rendimiento de un día

7/26/2025

Sumario

- 1 Vista Rendimiento de un día
 - 1.1 Presentación de la vista De un día
 - 1.2 Establecer Huso horario, Granularidad y Fecha
 - 1.3 Lectura y configuración del gráfico
 - 1.4 Leer y navegar por la cuadrícula
 - 1.5 Mostrar, Copiar/Pegar y otras opciones

Vista Rendimiento de un día

Utilice la vista De un día para mostrar las estadísticas de rendimiento (tanto resumidas como detalladas) en una cuadrícula. Ver las descripciones de los botones que se muestran en la imagen de la barra de herramientas siguiente.

PR 🕮 🖬 🙆 📰 \Xi

Las secciones de este tema cubren lo siguiente:

- Presentación de la vista De un día
- Establecer huso horario, granularidad y fecha
- Lectura y configuración del gráfico
- Lectura y navegación por la cuadrícula
- Mostrar, copiar/ pegar y otras opciones (menú Acciones y barra de herramientas)

Presentación de la vista De un día

- 1. En el árbol Módulos, seleccione **Rendimiento** > **De un día**. La vista De un día aparece. Si cambió a esta vista desde otra vista de Rendimiento, esta retiene la selección que anteriormente había realizado en el árbol Objetos y muestra las estadísticas correspondientes.
- Seleccione la empresa, una unidad de negocio, una actividad de múltiples centros, un grupo de actividades, un centro o una actividad en el árbol Objetos.
 En el árbol, las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros y grupos de actividades de múltiples centros, y los centros se expanden para mostrar sus actividades. Si realizó una nueva selección en el árbol Objetos, la cuadrícula se actualiza de modo que coincida con esta.

Establecer Huso horario, Granularidad y Fecha

Utilice los controles Huso horario, Granularidad y Fecha (cerca de la parte superior) para personalizar el gráfico:

- Utilice la lista desplegable **Huso horario** para elegir el huso horario para mostrar en el gráfico y la cuadrícula.
- Utilice los controles de selección de fecha para elegir la fecha para mostrar en el gráfico y la cuadrícula.
- Utilice la lista desplegable Granularidad para seleccionar el intervalo de tiempo para el eje horizontal

del gráfico y también para los intervalos de tiempo en la tabla debajo del gráfico: 60 min (minutos), 30 min o 15 min.

Lectura y configuración del gráfico

Por defecto, aparece un gráfico con la estadística Volumen de interacciones (IV).

- Para cambiar la vista de gráfico para que coincida con una estadística diferente, seleccione la estadística de la lista desplegable **Mostrar datos de:**encima del gráfico. Las opciones de la lista desplegable reflejan las columnas que se muestran en la cuadrícula que aparece debajo del gráfico.
- Seleccione la casilla de verificación **Mostrar requeridos** para activar y desactivar la visualización de los datos requeridos en el gráfico.

El gráfico muestra las horas en el eje horizontal y los valores, en el eje vertical. La Leyenda (ubicada debajo del gráfico) indica qué color se utiliza para cada categoría de datos.

Leer y navegar por la cuadrícula

Para cada estadística, la cuadrícula muestra los valores reales en comparación con los pronosticados, programados y requeridos. Los datos mostrados se actualizan automáticamente al final de cada intervalo de 15 minutos, y representan los valores del intervalo más reciente. Las filas de la cuadrícula muestran intervalos, y sus columnas muestran categorías de estadísticas. El intervalo actual se identifica por un fondo amarillo.

Por defecto, la cuadrícula muestra una vista rodante, que incluye 12 horas antes y 12 horas después del intervalo actual. Pero también puede elegir que la cuadrícula muestre la vista Día completo, que incluye todos los intervalos del día actual, de medianoche a medianoche.

• Para utilizar la vista de día actual, seleccione Mostrar día completo en el menú Acciones.

Sugerencia

Cuando WFM no puede calcular un valor para un intervalo concreto, o si para este intervalo aún no se han ingresado valores en las vistas de pronóstico, la celda aparece vacía (en blanco).

Filas de la cuadrícula

La cuadrícula contiene las siguientes filas, que aparecen con etiqueta en la columna Intervalo:

Primera fila (--)

La primera fila muestra valores resumidos (totales acumulados o valor promedio) de cada una de las

Evaluationestadísticas, calculadas desde el primer intervalo mostrado para la cuadrícula hasta el intervalo actual.Las filas restantes muestran intervalos de 15, 30 o 60 minutos. Hay 24 horas de datos, que se pueden mostrar de tal forma que incluyan las 12 horas anteriores y las 12 horas siguientes, el intervalo actual (vista rodante) o de medianoche a medianoche del día actual (vista Día actual). La vista rodante es la vista predeterminada.Utilice la barra de desplazamiento que se encuentra a la derecha para ver más intervalos. Una barra amarilla indica el intervalo actual.		
Filas del intervalo (numeradas)Las filas restantes muestran intervalos de 15, 30 o 60 minutos. Hay 24 horas de datos, que se pueden mostrar de tal forma que incluyan las 12 horas anteriores y las 12 horas siguientes, el intervalo actual (vista rodante) o de medianoche a medianoche del día actual (vista Día actual). La vista rodante es la vista predeterminada.Utilice la barra de desplazamiento que se encuentra a la derecha para ver más intervalos. Una barra amarilla indica el intervalo actual.		estadísticas, calculadas desde el primer intervalo mostrado para la cuadrícula hasta el intervalo actual.
	Filas del intervalo (numeradas)	Las filas restantes muestran intervalos de 15, 30 o 60 minutos. Hay 24 horas de datos, que se pueden mostrar de tal forma que incluyan las 12 horas anteriores y las 12 horas siguientes, el intervalo actual (vista rodante) o de medianoche a medianoche del día actual (vista Día actual). La vista rodante es la vista predeterminada. Utilice la barra de desplazamiento que se encuentra a la derecha para ver más intervalos. Una barra amarilla indica el intervalo actual.

Columnas de la cuadrícula

Las columnas restantes de la cuadrícula muestran las siguientes estadísticas y subcategorías (estas estadísticas están presentes en todas las vistas y se describen en las generalidades del Rendimiento):

- Volumen de interacciones
- AHT
- Interacciones abandonadas
- Nivel de servicio
- Nivel de servicio aplazado
- Cola real
- ASA
- Cobertura
- Personal requerido
- Variación
- Conteo de agentes

Valores anticipados

Para efectos del Volumen de interacciones y AHT, los valores de intervalo futuros "reales" se calculan con base en la relación de valores reales/de pronóstico anteriores de momento a momento. Para otras columnas, los valores de intervalos futuros se pronostican con base en el IV y el AHT anticipados. Los valores reales sustituyen a estos valores anticipados a medida que se actualizan los datos mostrados.

Mostrar, Copiar/Pegar y otras opciones

La vista De un día posee las siguientes opciones:

- Se puede cambiar el tamaño de las columnas de la cuadrícula para ver su contenido con mayor detalle.
- Puede copiar datos de la cuadrícula en el portapapeles y pegarlos en otra aplicación.
 - 1. Haga clic, o utilice el tabulador o las teclas de flecha, para desplazar el cuadro de selección a una o más celdas específicas dentro de la tabla.
 - Seleccione Editar > copiar o utilice el acceso directo de teclado de su sistema operativo para "copiar" (como por ejemplo Ctrl+C o Comando+C).

Barra de herramientas y menú Acciones

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

Icono	Nombre	Descripción
飋	What if (Y sí)	Abre la ventana What if para calcular escenarios del tipo "what if" según los datos del intervalo seleccionado.
	Utilizar actividades de múltiples centros	Por defecto, este botón se habilita cuando se selecciona una actividad de múltiples centros o unidad de negocio en el árbol Objetos. 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.
	Mostrar día completo	Haga clic en este botón para cambiar de una vista rodante (12 horas antes y 12 horas después del intervalo de tiempo actual) a una vista del día actual (desde la medianoche hasta la medianoche del día actual).
	Valores totales pronosticados para día completo	Cuando se selecciona, calcula valores totales en la fila superior de la cuadrícula utilizando datos reales de rendimiento (que aparecen arriba de la línea amarilla horizontal que indica el intervalo de tiempo actual) y datos de pronóstico (que

Icono	Nombre	Descripción
		aparecen debajo de la línea).
		Cuando no se selecciona, calcula valores totales en la fila superior de la cuadrícula utilizando solo datos reales de rendimiento.
		Sugerencia Esta opción afecta solo a cómo se calcula la fila de valores totales, utilizando los datos mostrados actualmente.
	Mover al día actual	Haga clic en este botón para mostrar los datos del día de hoy.
IE	Opciones	Muestra el cuadro de diálogo Opciones de rendimiento con una lista de estadísticas que pueden mostrarse en la cuadrícula.