



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 Personal de escenario

---

## Sumario

- 1 Vista Personal de escenario
  - 1.1 Presentación de la vista Personal
  - 1.2 Establecer las propiedades de visualización de los datos y el Rango de fechas
  - 1.3 Leer los datos
  - 1.4 Modificación y administración de datos del escenario

## Vista Personal de escenario

Utilice la vista **Personal** para editar el personal calculado y requerido del escenario de pronóstico seleccionado. Véase los botones de la barra de herramientas aquí y sus **descripciones** a continuación.



Esta vista proporciona **controles de selección de fecha** estándar y una cuadrícula que muestra los niveles de personal para días o intervalos de tiempo.

Las siguientes secciones cubren:

- **Mostrar la vista Personal.**
- **Establecer las propiedades de visualización de los datos y el rango de fechas.**
- **Leer los datos.**
- **Modificar y administrar datos del escenario.**

## Presentación de la vista Personal

Para mostrar la vista Personal:

1. Seleccione **Pronóstico** en el menú **Inicio** de la barra de herramientas.
2. Seleccione **Escenarios**, en el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas.
3. Seleccione un escenario en la lista de el panel de datos y ábralo.
4. Seleccione el nombre del escenario abierto en el menú **Pronóstico** de la barra de herramientas.

### Sugerencia

Todos los escenarios abiertos aparecen en el menú.

5. Seleccione **Personal** en el menú **<nombre del escenario seleccionado>** de la barra de herramientas.
6. 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.

Si no ve datos, puede que necesite ajustar los controles **Período**, **Granularidad** o **Fecha** en la parte

superior de la ventana para reflejar los utilizados por el pronóstico.

## 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**.

### Importante

**Período de planificación** también aparece como un valor en la lista **Período** si el centro seleccionado tiene un período de planificación configurado.

Si selecciona **Semana**, puede ajustar aún más el rango de tiempo de cada fila al seleccionar 15, 30 o 60 (minutos) de 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: **Personal calculado**, **Personal requerido**, **Personal calculado y requerido**.
- **Casillas de verificación *Mostrar columnas***—Mostrar (u ocultar) columnas de datos en la tabla seleccionando o limpiando las casillas de verificación **Calculado** y **Requerido**.
- Use los **controles de selección de datos** estándar (porción superior derecha de la ventana) para pasar a una semana diferente dentro del rango de fechas del Pronóstico de escenarios.

## Leer los datos

La tabla proporciona columnas que muestran las siguientes estadísticas:

<b>Semana/Intervalo</b>	Identifica el rango de fechas o intervalos en esta fila. (la etiqueta y el contenido de columna dependen del rango de fechas y la granularidad que haya seleccionado anteriormente).
<b>[Días o Fechas]</b>	Si selecciona el rango de fechas <b>Mes</b> , cada grupo de columnas muestra las estadísticas para un día completo.  Si selecciona el rango de fechas <b>Semana</b> , cada grupo de columnas indica un día. La fila superior muestra totales diarios medidos en <b>Equivalentes</b>

	<p><b>de tiempo completo</b> (se definen abajo). Cada fila inferior muestra estadísticas para un intervalo de tiempo en esa fecha.</p> <p>(La duración de los intervalos de depende de la granularidad que haya seleccionado anteriormente.)</p> <p><b>Equivalente de tiempo completo</b> (FTE) es una medición estándar utilizada dentro de los centros de contacto que permite que el analista realice una comparación de "categorías concordantes" del número de agentes requerido para manejar el volumen de interacciones esperado, en actividades que pueden tener diferentes horas abiertas, diferentes sobrecargas planificadas, etc.</p> <p>En WFM, el número de FTE se proporciona para efectos de información solamente. No afecta a los requisitos de personal de un día que WFM produce, que son la base para generar programas.</p>
<b>Calc.</b>	<p>Muestra el número de agentes calculado para cada día (se mide en <b>Equivalentes de tiempo completo</b>) o para cada intervalo de tiempo (se mide en <b>Equivalentes de una única habilidad</b>). Puede editar el contenido de estas celdas. Véase la columna <b>Req.</b> para obtener más información sobre <b>Personal calculado</b> y <b>Personal requerido</b>.</p>
<b>Req.</b>	<p>Muestra el número de agentes requerido para cada día (se mide en <b>Equivalentes de tiempo completo</b>) o para cada intervalo de tiempo (se mide en <b>Equivalentes de una única habilidad</b>). Puede editar el contenido de estas celdas.</p> <p>WFM llena el <b>Personal calculado</b> después de que se genere el personal por medio del <b>Asistente para generación de personal</b>. <b>Personal requerido</b> es una serie de datos definidos por el usuario. Se puede llenar con datos obtenidos de la serie de datos <b>Personal calculado</b>, o puede copiar y pegar datos desde una hoja de cálculo externa a estas columnas. Al crear programas, la opción <b>Utilizar requerido</b> le permite basar un programa en <b>Personal calculado</b> o <b>Personal requerido</b>. Esto le permite tomar el pronóstico de personal proporcionado por WFM y ajustarlo de una manera definida por el usuario.</p>
<b>[Totales semanales]</b>	<p>Si selecciona el rango de fechas <b>Semana</b>, las columnas que se encuentran a la derecha mostrarán los totales semanales de las estadísticas mostradas.</p>

## Sugerencia

Puede copiar y pegar datos entre la cuadrícula y una hoja de cálculo.

## Modificación y administración de datos del escenario

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

Icono	Nombre	Descripción
	<b>Publicar</b>	Abre el <b>Asistente de publicación de pronósticos</b> , en el que puede publicar un pronóstico directamente en el programa maestro.
	<b>Agregar actividad</b>	Abre la <b>ventana Agregar actividad</b> , en la que puede agregar actividades a este escenario de pronóstico.
	<b>Eliminar actividad</b>	Abre la <b>ventana Eliminar actividad</b> en la que puede eliminar actividades de este escenario de pronóstico.
	<b>Guardar</b>	Guarda los cambios que realizó en este escenario de pronóstico.
	<b>Guardar como plantilla</b>	Se abre el cuadro de diálogo <b>Guardar como</b> , donde puede guardar datos de este escenario como una plantilla de pronóstico.
	<b>Generar</b>	Abre el <b>Asistente para generación de personal</b> , que genera datos de personal para la actividad seleccionada.
	<b>Comentarios</b>	Abre la <b>ventana Comentarios</b> , donde puede agregar comentarios para cada día del pronóstico.
	<b>Cerrar</b>	Cierra este escenario y solicita guardar los cambios que no haya guardado.
	<b>Utilizar actividades de múltiples centros</b>	Controla si el cálculo de la información agregada que efectúa WFM Web incluye actividades de múltiples centros. Únicamente puede seleccionar

Icono	Nombre	Descripción
		<p>este botón si primero seleccionó una <b>actividad de múltiples centros</b>, una <b>unidad de negocio</b> o una <b>empresa</b> en el árbol <b>Objetos</b>.</p> <p>Si establece este botón en <b>Activado</b>, 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>
	<p><b>Personal requerido</b></p>	<p>Abre el <b>Asistente de personal requerido</b>, donde se puede establecer el número de agentes requeridos del pronóstico.</p>
	<p><b>Dividir</b></p>	<p>Abre el <b>Asistente para división de personal</b>, que divide el personal desde una actividad de múltiples centros de escenario de pronóstico de personal.</p>
	<p><b>Presupuestos</b></p>	<p>Abre el <b>cuadro de diálogo Información sobre presupuestos</b>, donde se pueden especificar las fechas de inicio y finalización del rango objetivo, las horas pagadas y el salario que se utilizarán para los cálculos de FTE.</p>