



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

Asistente de división de volúmenes

Asistente de división de volúmenes

El Asistente para división de volúmenes se utiliza para dividir un escenario de pronóstico para una **actividad de múltiples centros**:

1. Seleccione una vista **Volúmenes de escenario** que use actividades de múltiples centros.
2. de la barra de herramientas de la **Vista Volúmenes de escenarios de pronóstico**, haga clic en el botón **Dividir**.
3. En la pantalla **Dividir rango de fechas**, ingrese una **fecha de inicio** y una **fecha de finalización** para el rango y haga clic en **Siguiente**.
4. En la pantalla **Seleccionar actividades de múltiples centros**, seleccione las casillas de verificación ubicadas al lado de las actividades de múltiples centros que desea dividir.

Sugerencia

Puede seleccionar varias actividades en múltiples centros dentro de la misma unidad de negocio.

5. Para incluir los pronósticos de tiempo promedio por llamada en la división, seleccione **Utilizar pronóstico de AHT** y haga clic en **Siguiente**.
Si selecciona **Utilizar pronóstico de AHT** pero algunas de las actividades seleccionadas no tienen un pronóstico de AHT, el resultado para cada una de estas actividades será 0 para los intervalos de tiempo en los que AHT=0.

Advertencia

Si no selecciona **Utilizar pronóstico de AHT**, el AHT de la actividad en múltiples centros se asigna a las actividades locales. Esto reemplaza el AHT de la actividad local. Si no hay AHT de la actividad de múltiples centros, simplemente se elimina el AHT de la actividad local.

6. Si cualquier actividad de múltiples centros seleccionado tiene el tipo aplazado, el asistente contendrá la página adicional: **Especificar tiempo de servicio**. Si no es así, vaya al **paso 9**.
7. En la pantalla **Especificar tiempo de servicio**, especifique el tiempo de servicio para cada una de las actividades de múltiples centros aplazadas. Esta pantalla muestra una cuadrícula con las siguientes columnas, con una actividad por fila:
 - **Actividad**—Nombre de la actividad de múltiples centros.
 - **Tipo de tiempo de servicio**—Un menú desplegable con los siguientes valores:
 - **Horas, tiempo interrumpido (selección predeterminada)**—Cuando una interacción está en espera, mientras la actividad está cerrada, el tiempo no se cuenta en los cálculos de nivel de servicio.
 - **Horas, tiempo no interrumpido**—Cuando una interacción se encuentra en espera, mientras la actividad está cerrada, el tiempo se sigue contabilizando en los cálculos de nivel de servicio.

- **Días hábiles**—Número de días hábiles, incluyendo el día actual durante los cuales llegó la interacción. Si el nivel de servicio = es 100 % dentro de un día laborable, entonces todas las interacciones deben atenderse en el mismo día de llegada, según las horas de actividad.
- **Tiempo de servicio**—La naturaleza de este control depende de lo que se seleccione en la columna **Tipo de tiempo de servicio**.
 - Si la granularidad es Horas, entonces esta celda de la fila es un cuadro de control numérico donde debe especificar horas, minutos y segundos; y este valor debe ser mayor que 0.
 - Si la granularidad es Días laborables, entonces esta celda de la fila es un campo donde debe ingresar o seleccionar un entero que sea mayor que 0.

Importante

Si cambia la granularidad de Horas a Días laborables, WFM Web restablece el valor de tiempo en 0.

8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la pantalla **Seleccionar actividades dentro de actividades de múltiples centros**:
 - a. Seleccione las actividades (objetivo) locales entre las que desea dividir las actividades de múltiples centros. (Puede seleccionar varias actividades objetivo).

Importante

- Si seleccionó **Utilizar pronóstico de AHT** en el **paso 5**, entonces no puede seleccionar actividades objetivo que no tengan por lo menos un intervalo de tiempo con al menos un valor de AHT mayor que 0.
- Si selecciona **Utilizar todas las actividades**, cuando WFM divida los datos de los volúmenes de interacciones, el AHT y las disponibilidades de los agentes para las actividades seleccionadas en el escenario, tendrá en cuenta los valores de todas las actividades del centro especificado, indistintamente de que se hayan seleccionado o no.

Las actividades no seleccionadas no se dividen, WFM Web sólo las considera al momento de determinar las proporciones de división para cada actividad seleccionada. Tenga en cuenta que esta opción no afecta al resultado de la división si no hay agentes compartidos de múltiples habilidades que trabajen tanto en actividades seleccionadas como en actividades no seleccionadas.

10. Para asegurarse de que WFM considere los elementos de calendario actuales al dividir el volumen de interacciones entre las actividades, seleccione la casilla de verificación **Considerar elementos de calendario concedido**.
 - Haga clic en **Siguiente**.
 - En la pantalla **Parámetros de división manual**, puede ingresar un porcentaje en la columna **Dividir %** para cada una de las actividades subordinadas de las actividades de múltiples centros o haga clic en la columna **Plantilla** para usar una plantilla. Si **Dividir %** y **Plantilla** se establecen para cualquier actividad, los valores de la plantilla se utilizan para

todos los intervalos no vacíos. Para los intervalos vacíos en **Plantilla**, se utiliza el valor especificado en **Dividir %**. Para seleccionar una plantilla:

- Seleccione la fila en la que desea usar una plantilla, haga clic en el botón .
- Cuando aparezca el cuadro de diálogo **Utilizar plantilla**, seleccione una plantilla en la lista y haga clic en **Aceptar**.

Importante

Si hace clic en **Aceptar** sin seleccionar una plantilla, el campo Plantilla estará vacío.

- Después de llenar la pantalla **Parámetros de división manual** como desee, haga clic en **Finalizar**. WFM Web muestra el cuadro de diálogo **Progreso** mientras divide las actividades.
- Opcionalmente, haga clic en **Cancelar** si desea cancelar la división. Después de dividir las actividades, WFM Web regresa a la vista **Volúmenes**.

División de volúmenes por porcentaje

Puede especificar un porcentaje para asignar los volúmenes de una actividad en múltiples centros a cada actividad subordinada (del centro). Un intervalo puede ser todo el escenario de pronóstico que incluya una semana, un día y un intervalo.

En el nivel de intervalo, cuando el porcentaje que se especifica es mayor que el intervalo, WFM propaga el porcentaje a los intervalos restantes. Si no se especifica un porcentaje para ciertas actividades subordinadas, WFM divide los volúmenes restantes para esas actividades, dividiéndolos según la disponibilidad. Se puede especificar un valor de porcentaje diferente para cada intervalo.