Cisco

Webex WFO Guía del usuario

Para implementaciones con la versión clásica WFM

Primera publicación: julio 10, 2020
Última actualización: 19 de septiembre de 2025

Sede central en América
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San José, California
95134-1706 EE. UU.
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE SE ENCUENTRA EN ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO. SE CREE QUE TODAS LAS DECLARACIONES, LA INFORMACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SON PRECISAS, PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA. LOS USUARIOS TOMAN LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN LA APLICACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO. LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA PARA EL PRODUCTO ADJUNTO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN EN ESTA REFERENCIA. SI NO ENCUENTRA LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, COMUNÍQUESE A SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación Cisco de la compresión de encabezado TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la Universidad de California, Berkeley (UCB) como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. Copyright © 1981, Consejo Rector de la Universidad de California.

A PESAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA AQUÍ PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" CON TODOS SUS DEFECTOS. LOS DISTRIBUIDORES CON NOMBRE DE CISCO Y LOS MÁS CONCRETOS RENUNCIAN A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LOS DATOS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y AUSENCIA DE INCUMPLIMIENTO, QUE SE DERIVAN DE UN CURSO DE NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE O INCIDENTAL, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, EL LUCRO O LA PÉRDIDA O EL DAÑO SUFRIDO POR LOS DATOS DERIVADOS DEL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DE ESTE MANUAL, AÚN CUANDO SE HAYA ADVERTIDO A CISCO O SUS PROVEEDORES DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

Cualquier dirección de protocolo de Internet (IP) y números de teléfono utilizados en este documento no están pensados para ser direcciones y números de teléfono reales. Todos los ejemplos, la salida de visualización de comandos, los diagramas de topología de red y otras cifras que se incluyen en el documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de las direcciones de IP real o números de teléfono de contenido ilustrativos es involuntario y fortuito.

Todas las copias impresas y electrónicas de este documento se consideran no controladas. Consulte la versión en línea actual para la versión más reciente.

Cisco cuenta con más de 200 sucursales de todo el mundo. Las direcciones y números de teléfono se enumeran en el sitio web Cisco en www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas comerciales o registradas de Cisco o de sus filiales en Estados Unidos y en otros países. Para ver una lista de Cisco marcas comerciales, vaya a esta URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra socio no implica una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Contenido

Contenido 3

Configurar Webex WFO 33

Inicie sesión en Webex WFO 33

Cambiar la contraseña 34

Cerrando sesión 36

Configurar el inquilino 36

Configurar un ACD 37

Configuración de conexión para Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Configuración de conexión para Cisco Unified Contact Center Express 42

Configuración de conexión para Cisco Webex Contact Center 47

Integración de datos de configuración principales 48

Configuración de conexión para Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Configuración de conexión para Avaya CM con Contact Center Elite 54

Configuración de conexión para Avaya IP Office con ACCS 59

Configuración de conexión para Five9 60

Configuración de conexión para Genesys Cloud 65

Configuración de conexión para InContact 67

Configuración de conexión para ACD genéricos 67

Configuración de conexión para Amazon Connect 67

Configuración de conexión para Serenova 70

Tabla Serenova Tenants 71

Sincronización de datos de configuración principales 73

Configuración de conexión para Eventide NexLog 77

Introducción de metadatos 79
Configuración de conexión para Twilio Flex 80
Configuración de conexión para UJET 86
Configurar opciones globales 87
Descargar instaladores de Smart Desktop y Webex WFO Data Server 92
Asociar teléfonos con agentes, grupos de grabación y tipos de grabación 93
Configurar Extension Mobility para Cisco Grabación en red 97
Estándar Extension Mobility 97
Configuración de asociaciones de dispositivos 97
Cómo funciona 97
Extension Mobility Clúster cruzado 98
Configuración de asociaciones de dispositivos 98
Cómo funciona 98
Más información sobre Webex WFO con TIP 99
Cómo se sincronizan los datos entre el ACD y el Webex WFO 100
Cómo se sincronizan los datos del agente entre ACD y Webex WFO 101
Cómo se sincronizan los datos del equipo entre ACD y Webex WFO 101
Sincronizar datos de cola de servicio 102
Configurar un método de autenticación 103
Habilitar autenticación predeterminada 107
Configurar la autenticación SAML 108
Configuración de proveedores de identidades 108
Administración de certificados de proveedor de servicios para Webex WFO 117
Reutilizar un ID ACD 118

Configurar la directiva de contraseñas 119
Restringir el acceso a direcciones IP específicas 121
IP tabla Rangos de direcciones 122
Implementaciones locales 122
Configurar el servidor de datos 123
Configuración de servidor de datos en entornos multiinquilino 123
Descripciones de campo 123
Configurar controles de Cisco IP Phone Services 127
Configuración del servidor de datos para un Serenova ACD 129
Conéctese a un servidor Active Directory 129
Acerca de la configuración Active Directory 132
Autenticación 132
Sincronizar 132
Coincidencia de usuarios 133
Sincronización de usuarios coincidentes 136
Usuarios sincronizados que no coinciden 136
Revisar Active Directory resultados de sincronización 140
Configurar almacenamiento 141
Configurar perfiles de almacenamiento 142
Información general sobre el almacenamiento 142
Descripción de los perfiles de almacenamiento 142
Descripción de las políticas de almacenamiento 142
Agregar ubicaciones de almacenamiento externas 146
Configurar los ajustes del archivo QM 152

Configurar la gestión de calidad ____ 154
Configurar los ajustes globales QM ____ 154
Acerca de la prioridad de grabación de pantalla ____ 155
Configurar QM para grabar ____ 156
Administrar servidores de telefonía ____ 156
Administrar campos de metadatos personalizados ____ 158
Cisco campos de metadatos ____ 161
Cómo funcionan las llamadas raíz y la reconciliación ____ 165
Configurar grupos de telefonía ____ 165
Configurar Avaya Communication Manager ____ 170
Configuración de la contraseña del dispositivo Avaya DMCC ____ 170
Configurar Avaya SBCE para grabación SIPREC ____ 172
Configurar Cisco Unified Communication Manager ____ 177
Configuración de Genesys ____ 180
Agregar encuestas posteriores a la llamada a los contactos ____ 181
Configuración de proveedores de encuestas en línea ____ 181
Marcar contactos para la distribución de encuestas en línea ____ 184
Configurar Workforce Management ____ 185
Configurar colas de servicio ____ 185
Administrar números de directorio ____ 186
Administración de números de directorio ____ 187
Administrar tipos de colas de servicio ____ 187
Creación, edición y eliminación de tipos de colas de servicio ____ 188
Administrar colas de servicio ____ 188

Entornos sincronizados/no sincronizados ____ 188
Colas de servicio virtuales ____ 189
Colas de precisión ____ 190
Administrar grupos de colas de servicio ____ 197
Administrar asignaciones de habilidades ____ 198
Administrar grupos de habilidades múltiples ____ 199
Administrar fechas de cierre de cola de servicio ____ 201
Copia de fechas de cierre ____ 201
Configurar contracción ____ 202
Administrar categorías de contracción ____ 203
Gestione las semanas de contracción ____ 204
Administrar escenarios de contracción ____ 205
Administrar programaciones de agentes ____ 207
Integración con un sistema de gestión de recursos humanos ____ 207
Detalles del archivo de importación ____ 208
Exportar detalles del archivo ____ 209
Personalizar cuándo se publican las programaciones ____ 211
Limitar la capacidad de un supervisor para editar horarios ____ 213
Creación de un flujo de trabajo ____ 215
Administración de reglas de edición de programación ____ 215
Trabajar con datos históricos ____ 216
Ver y editar datos históricos ____ 216
Campos de tabla de datos históricos ____ 218
Combinar datos históricos ____ 219

Calcular la precisión de los pronósticos anteriores 220
Captura de datos históricos 221
Importar datos históricos 222
Crear descripciones para códigos de motivo 224
Personalizar las asignaciones de estados de adherencia 226
ACD ID y códigos de motivo 228
Asignación de estado de cumplimiento para colas de servicio no interactivas 228
Configurar los ajustes de WFM en todo el sistema 229
Definir el período de retención WFM 233
Administrar valores de metadatos de actividad 234
Acerca de los metadatos de actividad 236
Asignación de valores de metadatos de actividad predeterminados 236
Anulación de valores de metadatos predeterminados 237
Configurar Teleopti 237
Configurar análisis 238
Administrar y mantener Webex WFO 240
Supervisar el estado del servidor de datos 240
Descargar registros del servidor de datos 241
Configurar la gamificación 243
Recopilar datos de rendimiento para la gamificación 243
Configurar niveles de gamificación 244
Descripciones de campo 245
Gestionar categorías de rendimiento de gamificación 245
Descripciones de campo 246

Configurar puntos de gamificación 247

Descripciones de campo 248

Configurar KPI 249

Auditar los cambios del usuario y del sistema 251

Supervisar conexiones al servidor Webex WFO 255

Supervisar las exportaciones programadas de contactos masivos 258

Configurar notificaciones 260

Tipos de notificación 262

Administrador de inquilinos y notificaciones de usuario 263

Eliminar o actualizar varios contactos a la vez 276

Administrar usuarios 281

Cómo funcionan las licencias 281

Modelo de licencia 281

Licencias, roles y permisos 281

Licencias de datos 282

Webex WFO licencias de acceso 283

Licencia de Bot Analytics 283

Licencias de Insights 284

Excedentes 284

Ejemplos de usuarios de varios roles 285

Ejemplo 1: Un agente QM que también es evaluador 285

Ejemplo 2: Un agente QM que también está programado usando WFM 285

Funciones disponibles con licencias QM y Analytics 285

Crear un usuario API 289

Importar y exportar usuarios 290
Nombres de zonas horarias 294
Administrar varios usuarios 303
Administrar perfiles de usuario 304
ACD perfiles de usuario 305
Grabación de perfiles de usuario 306
Anular perfiles de usuario 306
Ejemplo de perfiles de usuario 307
Combinar usuarios 310
Cómo funciona la combinación de usuarios 312
Información del usuario 312
Datos de usuario 313
Anular perfiles de usuario 314
Administrar usuarios de hotelería 315
Administrar roles y permisos 315
Webex WFO licencias 316
Permisos 317
Asignar páginas de destino a los usuarios 391
Conceder a los usuarios acceso al Explorador de datos 393
TURN desactivado Explorador de datos 395
Administrar equipos 396
Equipos de importación y exportación 398
Administrar grupos 400
Importar y exportar grupos 401

Administrar vistas 402

Grabar y evaluar contactos 407

Grabar contactos 407

Automatiza los flujos de trabajo QM 408

Configuración de reglas 413

Condiciones de configuración 413

Configuración de acciones 415

Cómo funciona la administración del flujo de trabajo 416

Tipos de eventos 416

Eventos diarios 416

Eventos de fin de interacción 416

QM conflictos de flujo de trabajo 417

Sentencias condicionales 417

Administre políticas de retención de datos para QM y Analytics 418

Configurar carga preconfigurada 420

Configurar el servidor de datos de carga preconfigurada 422

Crear la ubicación de almacenamiento de carga preconfigurada 422

Habilitar el componente de carga preconfigurada 423

Usar direcciones IP para asociar agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada 424

Usar equipos para asociar agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada 424

Usar direcciones IP y equipos para asociar agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada 425 Crear una regla para la carga preconfigurada 425

Administrar qué contactos se graban 428

Exportar metadatos de contacto 430

Grabar bajo demanda 431
Cómo funcionan los controles de grabación 434
Funciones de seguridad para grabaciones 436
Ver informes de grabación 436
Cómo funciona la sintaxis de búsqueda de texto 436
Personalizar las columnas de la página Interacciones 443
Descripciones de las columnas 443
Escuchar un contacto de audio 453
Sobre el silencio y las conversaciones sobre los eventos 456
Ver la captura de pantalla de un contacto 457
Ejemplos de escenarios de contacto 458
Grabaciones de llamadas entre corchetes y entrelazadas 458
Transferencia ciega 459
Llamadas de conferencia 459
Conferencia supervisada 459
Mantener con llamada en segunda línea 459
Saltar hacia adelante y hacia atrás en una grabación 460
Ver las acciones del agente para un contacto 460
Ver datos asociados a un contacto 463
Editar metadatos personalizados asociados a un contacto 473
Leer un contacto de correo electrónico 474
Leer un mensaje de texto de contacto 474
Leer un contacto de chat 474
Ver la descripción general de un contacto de chat 476

Ver información de IA para un contacto 477
Leer la transcripción de una grabación de audio 481
Ver análisis de frases para un contacto 482
Ver el sentimiento de un contacto 485
Sentimiento de las llamadas 485
Sentimiento para correos electrónicos y contactos de texto 487
Descargar contactos a petición 487
Asignar y compartir contactos 488
Acceder a los contactos que se le han asignado (página clásica) 488
Acceder a los contactos que se le han asignado (nueva página) 491
Marcar contactos para formación o RRHH 496
Etiquetar a un contacto 497
Crear hipervínculos a grabaciones 499
Exportar un contacto 499
Exportar contactos de forma masiva 500
Prescripciones en materia de licencias para la exportación por contacto masivo 503
Datos incluidos en el archivo CSV de exportación de contactos masivos 504
Evaluar contactos 511
Asesoramiento para formularios de evaluación 511
Directrices para evaluaciones eficaces 511
Directrices para las preguntas del formulario de evaluación 512
Preguntas sobre indicadores clave de rendimiento (KPI) 513
Cómo se puntúan las preguntas KPI 514
Puntuación basada en porcentajes 515

Acerca de las secciones basadas en porcentajes ____ 515
Acerca de las preguntas basadas en porcentajes ____ 515
Cómo se califican las evaluaciones basadas en porcentajes ____ 517
Puntos posibles ____ 517
Puntos ganados ____ 518
Puntuación porcentual ____ 519
Puntuación basada en puntos ____ 519
Asignar revisiones, evaluaciones y calibraciones automáticamente (página clásica) ____ 520
Asignar evaluaciones, calibraciones y revisiones automáticamente (nueva página) ____ 524
Asigne revisiones, evaluaciones y calibraciones manualmente ____ 532
Marcar un contacto para calibración ____ 533
Calibrar evaluadores ____ 533
Informe de calibración de evaluación ____ 534
Analizar los datos de evaluación ____ 534
Ver informes de evaluación ____ 534
Configurar predicciones ____ 535
Puntuaciones predictivas netas del promotor ____ 535
Puntuaciones de la evaluación predictiva ____ 536
Prácticas recomendadas ____ 537
General ____ 537
Puntuaciones predictivas netas del promotor ____ 538
Evaluaciones predictivas ____ 538
Diferencias entre puntuaciones predictivas y puntuaciones manuales ____ 539
Diferencias entre evaluadores humanos ____ 539

Diferencias en las llamadas evaluadas 539
Monitoree agentes en tiempo real 540
Crear un contacto 544
Programar personas 546
Crear programaciones 546
Fechas de cierre y turnos de trabajo fijos 547
Orden de programación 547
Prioridad de cola de servicio 547
Acerca del proceso de programación 548
Acerca de la página Planeación 548
Administrador de paneles 550
Acerca de los tipos de programación 551
Configurar la programación dinámica 552
Administrar reglas de trabajo de programación dinámica 553
Administrar asociaciones de programación dinámicas 555
Administrar eventos de programación dinámicos 556
Crear un nuevo evento 556
Revisar el estado de un evento 559
Generación de un informe de incentivos de programación 559
Editar la página de programación dinámica de un agente 560
Configurar la disponibilidad dinámica 560
Administración de reglas de disponibilidad dinámica 560
Asignación de reglas a agentes 561
Administración de reglas asignadas 562

Acerca de Mi disponibilidad 563
Mi disponibilidad para agentes 563
Mi disponibilidad para administradores, programadores y supervisores 566
Crear turnos de trabajo 568
Turnos de trabajo y zonas horarias 568
Turnos de trabajo y programación dinámica 569
Turnos de trabajo fijos 569
Turnos de trabajo de asignación 570
Turnos de trabajo variables 570
Descripción del gráfico de parámetros de turno de trabajo 570
Ver turnos de trabajo asignados 572
Ejemplo de rotación de turnos de trabajo 575
Gestionar las condiciones de trabajo 576
Ejemplo 1: Condiciones de trabajo sin actividades no remuneradas 579
Ejemplo 2: Condiciones de trabajo con actividades no remuneradas 580
Programación y actividades no remuneradas 580
Administrar perfiles de condiciones de trabajo 585
Programación con perfiles de condiciones de trabajo 585
Administrar condiciones de hora mínima/máxima 586
Turnos y horarios de trabajo 586
Definiciones de tiempo 587
Consideraciones sobre la configuración de la programación 587
Excepciones 588
Turnos de trabajo superpuestos 588

Asignar condiciones de hora mínima/máxima a los agentes _____ 590
Limitar el número de agentes que se deben programar _____ 591
Crear una distribución _____ 593
Directrices para generar una distribución _____ 594
Administración de distribuciones _____ 595
Generar una distribución de producción _____ 595
Generación de una distribución con nombre _____ 596
Ver una distribución_____ 596
Trabajar con distribuciones _____ 597
Crear una previsión _____ 598
Acerca del proceso de previsión _____ 598
Generar una distribución _____ 598
Editar la distribución _____ 598
Seleccione un método de previsión _____ 599
Seleccione un reriod de referencia_____ 599
Generar el pronóstico_____ 599
Revisar el pronóstico _____ 600
Generar un pronóstico _____ 600
Ver un pronóstico _____ 604
Trabajar con pronósticos _____ 604
Importar una previsión_____ 605
Importar una previsión cuando ya conoce el número de agentes previstos _____ 607
Importación de una previsión cuando se desea calcular el número de agentes previstos ____ 607
Tendencias de uso en la previsión _____ 609

Tendencias históricas 609
Método de pronóstico estándar 609
Método de pronóstico avanzado 609
Tendencias esperadas 610
Método de pronóstico estándar 610
Método de pronóstico avanzado 610
Efecto del día de la semana 610
Ejemplos: pronóstico a un año utilizando el método de pronóstico estándar 611
Ejemplo 1: Tasa de crecimiento positiva 611
Ejemplo 2: Tasa de crecimiento cero 612
Ejemplo 3: Tasa de crecimiento negativa 612
Ejemplos: pronóstico a un año utilizando el método de pronóstico avanzado 613
Ejemplo 1: Tasa de crecimiento positiva 613
Ejemplo 2: Tasa de crecimiento negativa 614
Previsiones estratégicas 615
Ejemplos de pronóstico estratégico 615
Administrar asociaciones de fecha de empresa 615
Copiando asociaciones de fecha de empresa 615
Tenga en cuenta los días con volúmenes de contacto anormales 616
Impacto en las solicitudes de distribución 617
Impacto en las solicitudes de previsión 617
Limitaciones de los eventos especiales 618
Datos en el resumen de pronóstico 619
Editar distribuciones y previsiones 622

Arrastrar puntos de datos en el gráfico ____ 622
Edición de datos en la tabla ____ 622
Rellenar una tabla vacía ____ 623
Edición de totales en la página de distribución ____ 623
Edición de totales en la página de pronóstico ____ 623
Edición de totales en un pronóstico estratégico ____ 625
Copiar y pegar datos en la tabla ____ 625
Aplicación de un factor de ajuste a una columna ____ 625
Administrar actividades de programación ____ 626
Administrar excepciones ____ 626
Para programaciones, ejecutar con excepciones asignadas ____ 627
Para excepciones aprobadas, tutoría y solicitudes de tiempo libre ____ 627
Creación, edición y eliminación de excepciones ____ 628
Asignación de una excepción ____ 629
Ejemplos de configuración de frecuencia y ocurrencia ____ 630
Una sola vez ____ 630
Una vez a la semana ____ 631
Una vez al mes ____ 631
Una vez al año ____ 631
Administrar tipos de excepción ____ 632
Administrar proyectos ____ 632
Crear una programación ____ 636
Agregar un agente a una programación existente ____ 637
Generación de una programación ad-hoc ____ 638

Ver solicitudes de servidor de WFM usuarios 639
Administre el tiempo fuera 640
Mensajería para agentes 640
Solicitudes de búsqueda 641
Cómo filtrar los campos de fecha 642
Criterios de búsqueda 642
Buzón 642
Trabajar con la bandeja de salida 644
Bandeja de entrada 644
Trabajar con la bandeja de entrada 646
Caja pública 646
Trabajar con la caja pública 648
Solicitudes 648
Editar o eliminar una solicitud 648
Solicitar una excepción 649
Solicite una operación programada 651
Solicitar tiempo libre 654
Visualización de asignaciones de tiempo libre 659
Solicitar una oferta de programación 659
Solicitar tutoría 662
Acerca de los cambios automáticos en las solicitudes 664
Caso 1: El agente presenta una solicitud pagada que se superpone a una actividad no remunerada 664
Caso 2: El agente está programado para trabajar durante el tiempo solicitado 664
Caso 3: El agente está programado para trabajar solo durante una parte de la solicitud 665

Mensajería para aprobadores de solicitudes ____ 665
Solicitudes de búsqueda ____ 666
Cómo configurar los campos de fecha ____ 667
Criterios de búsqueda ____ 667
Aprobar o rechazar solicitudes ____ 668
Solicitudes de excepción ____ 668
Solicitudes de tiempo libre ____ 669
Aprobar solicitud de operación u oferta ____ 671
Aprobar solicitud de mentoría ____ 673
Automatice la gestión de las solicitudes de los agentes ____ 674
Ejemplo de flujo de trabajo ____ 675
Aprobar regla ____ 675
Regla de denegación ____ 676
Regla por defecto ____ 676
Denegación automática y manipulación manual ____ 676
Denegación automática ____ 676
Manipulación manual automática ____ 678
Condiciones de la regla de creación ____ 680
Variables ____ 682
Ver y editar programaciones ____ 690
Ver tu horario ____ 690
Personalizar la vista de programación ____ 691
Imprime tu agenda ____ 693
Acerca de las zonas horarias ____ 693

Ver tu horario en otra aplicación de calendario ____ 694
Suscripción al feed de iCal ____ 695
Programación dinámica para agentes ____ 696
Iconos de dotación de personal ____ 698
Crear su propio horario ____ 699
Programación dinámica intradía para agentes ____ 700
Administrar programaciones de agentes ____ 703
Personalizar la página Programaciones de agentes ____ 712
Selección personalizada ____ 713
Acerca de las zonas horarias ____ 715
Zona horaria predeterminada ____ 715
Mostrar zona horaria ____ 715
Zona horaria de programación ____ 715
Zona horaria de la cola de servicio ____ 715
Zonas horarias y programaciones de agentes ____ 716
Acerca de las notas de actividad ____ 716
Ordenar la lista de agentes ____ 717
Editar programaciones ____ 718
Ediciones y la lista de excepciones asignadas ____ 720
Insert una actividad ____ 720
Advertencias de conflicto de programación de agentes ____ 723
Tiempo libre y consideraciones del plan de vacaciones ____ 725
Eliminar una actividad ____ 726
Editar horarios con arrastrar y soltar ____ 726

Agregar y editar notas de actividad ____ 727
Negocie los horarios de dos agentes ____ 727
Copiar actividades de programación ____ 730
Encuentra el mejor momento para una actividad ____ 732
Deshacer un cambio de horario ____ 736
Búsqueda en el historial de programación ____ 737
Tabla de resultados ____ 738
Restaurar una programación ____ 738
Ejemplo: restauración de una programación ____ 738
Ejemplo: Comportamiento al restaurar sobre una programación existente ____ 739
Acerca del historial de programación y restauración ____ 739
Aprobar o denegar los cambios de horario realizados por los supervisores ____ 741
Administrar la programación de hoy ____ 742
Ofrecer horas extras voluntarias o tiempo libre ____ 742
Ramoneo ____ 743
Ver eventos existentes ____ 743
Creación de un nuevo evento de programación dinámica intradía ____ 744
Aprobar cambios en el horario ____ 747
Acerca de los cajones ____ 749
Verifique la cobertura de personal ____ 750
Cobertura: Vista programada ____ 752
Interpretación del gráfico ____ 753
Cobertura: Vista de contracción ____ 754
Cobertura: Vista de repronóstico ____ 756

Intradía: Vista de datos ____ 757
Mapa de cobertura multihabilidad ____ 758
Ver la adherencia y conformidad del agente ____ 760
Ver la adherencia detallada de un agente ____ 763
Optimizar descansos y almuerzos ____ 765
Limitaciones en la optimización ____ 767
Ejemplos de optimización ____ 768
Ver informes de programación ____ 769
Haga planes a largo plazo ____ 769
Estimar los requisitos futuros ____ 770
Gestionar recursos estratégicos ____ 770
Administrar planes de contratación ____ 771
Administrar los pasos de contratación ____ 771
Analizar los costos de turno para una cola de servicio ____ 772
Administrar el tiempo libre del agente ____ 773
Administrar perfiles equivalentes a tiempo completo ____ 773
Administrar tipos de vacaciones ____ 774
Administrar planes de vacaciones ____ 776
Ejemplos de planes de vacaciones ____ 777
Ejemplo 1: Planes de vacaciones superpuestos sin agentes comunes ____ 778
Ejemplo 2: Mover agentes entre planes de vacaciones ____ 779
Administrar las asignaciones de tiempo libre ____ 780
Usar asignaciones de tiempo libre con solicitudes de tiempo libre ____ 780
Cálculo de las asignaciones de tiempo libre con solicitudes de tiempo libre ____ 781

Solicitudes de tiempo libre con FTE u horas 781
Solicitudes de tiempo libre de todo el día 782
Copia del tiempo libre de las asignaciones 783
Ejemplo 1: Las colas de servicio tienen asignaciones de tiempo libre durante todo un año 783
Ejemplo 2: Las colas de servicio tienen asignaciones de tiempo libre durante diferentes números de meses 783
Asignaciones de tiempo libre y zonas horarias 784
Informes de tiempo libre del agente 785
Analizar contactos, personas y procesos 786
TURN en el resumen de interacción 786
TURN sobre el sentimiento avanzado 789
Crear tareas de Analytics 791
Acerca de las tareas de Analytics 807
Organizar datos 810
Crear y administrar frases y categorías de frases 810
Identificar sitios web y aplicaciones para que Analytics realice un seguimiento 817
Crear y administrar elementos de escritorio 818
Configurar eventos de elementos de escritorio 821
Eventos superpuestos 829
Usar la herramienta Marcador de campo de aplicación 830
Identificar los campos del sitio web que Analytics debe rastrear 832
Habilitar la extensión de Desktop Analytics en su navegador 834
Descripción general de los paneles de análisis 835
Crear y administrar un conjunto de datos 837
Fuentes de datos 839

Filtros de datos 841
Crear y administrar un panel de Analytics 845
Crear y administrar un widget de Analytics 847
Visualización de detalles del widget 853
Notificar a los usuarios sobre el uso de aplicaciones no aprobadas 853
Filtrar datos en el panel de Analytics 854
Personalice su panel de Analytics 855
Barra de herramientas de Analytics 856
Barra de herramientas Alineación de widgets 858
Supervisar el enfoque y la actividad de los agentes 859
Descripción general del Explorador de agentes 862
Analice los datos de inteligencia empresarial 864
Panel de control de tu página de inicio 864
Cree sus propios informes con el Explorador de datos 865
Administrar la lista de paneles e informes del Explorador de datos 866
Acerca de la barra de herramientas DX 866
Ver los paneles estándar del Explorador de datos 867
Paneles prediseñados disponibles 868
QM dashboards 868
WFM cuadros de mando 869
Paneles de control para toda la suite 870
Paneles de análisis 871
CXI - Paneles de Contact Center 872
Configura tu página de inicio 874

Copiar un informe o un panel 875
Compartir informes y paneles 875
Configurar la entrega de informes por correo electrónico 877
Administrar la entrega de informes por correo electrónico 879
Etiquetar informes y paneles con roles 881
Buscar en el explorador de activos por etiqueta 882
Exportar un informe 883
Crear un informe 883
Crear una pregunta 884
Crear un nuevo informe 885
Elija una medida 885
Elegir una agrupación 887
Establecer un filtro 887
Filtrado de registros eliminados de pronóstico, cumplimiento y programación de agentes 895
Crear una medida personalizada 896
Ejemplo de una medida personalizada 898
Configurar la apariencia de una medida 902
Acerca de los atributos de contenido 905
Ejemplo 1: Haz que los números del 20 al 200 estén en negrita y en azul 906
Ejemplo 2: Codificar números por colores como bajo, medio o alto 907
Ejemplo 3: Conservar el formato de los campos de hora al exportar un informe 908
Sintaxis de atributos de contenido 909
Palabras clave 910
Consideraciones de sintaxis adicionales 913

Atributos de contenido para todos los tipos de datos 913
Atributos de contenido para tipos de datos de texto 914
Atributos de contenido para tipos de datos numéricos 916
Atributos de contenido para tipos de datos de fecha y hora 922
Atributos de contenido para tipos de datos de tipo booleano 922
Crear una vista 923
Tipos de vista disponibles 923
Opciones de estilo 932
Eje X 933
Eje Y (Primaria, Secundaria, 3 y 4) 934
Configurar el orden predeterminado del informe 946
Ordenar datos 946
Pedir una categoría 947
Establecer una excepción 947
Crear un panel 947
Acerca del control Dashboard 948
Agregar un panel 949
Agregar un panel de widgets 950
Personalizar un widget del Explorador de datos 950
Widgets QM disponibles 953
Widget Progreso de objetivo de contacto 954
Widget Totales de contactos 954
Widget Mejores Intérpretes actuales 955
Widget Promedios de evaluación 955

Widget Rangos de evaluación 955
Widget de puntuación de gamificación 955
Widget Evals recientes realizados 956
Widget Evaluaciones recientes 957
Widget Grabación de encuestas 957
WFM widgets disponibles 957
Widget de volúmenes de llamadas del agente 958
Widget de llamadas de agentes por hora 959
Widget de porcentajes de agente 959
Widget de distribuciones horarias de agentes 959
Widget Totales de tiempo del agente 960
Widget Mi horario 961
Widget de adherencia en tiempo real 962
Widget de rendimiento de la cola de servicio 962
Agregar un parámetro 963
Filtrar registros eliminados 963
Configurar KPI empresariales 964
Propiedades de KPI 965
Configurar los ajustes 966
Implementar los informes 967
Medidas de KPI disponibles 967
Informes estándar 968
Ejecutar un informe estándar QM o WFM 968
QM informes estándar 970

Evaluación puntuada por agentes 975
Gráfico de tendencias de agentes 978
Detalle de contacto 980
Progreso de objetivos de contacto 982
Gráfico de totales de contactos 983
Calibración de evaluación 983
Puntajes de evaluación 985
Gráfico de totales de evaluación 987
Desempeño del evaluador 989
Gráfico de promedios de calidad 991
Puntuaciones de las preguntas 991
Acceso de interacción por contacto 993
Acceso de interacción por parte del usuario 994
Puntúa todos los datos 996
Puntajes de sección 998
Encuestas de todos los datos 999
Puntajes del formulario de encuesta
Estado del sistema 1000
Estado de grabación del usuario 1001
1002
WFM informes estándar
Intervalo de agente 1003
1005
Horas extras de agentes
Libreta

de calificaciones del agente 1008 1008

Programación diaria del agente 1013
Programación semanal de agentes Inter
valo de cola de servicio del agente 1014 1014
Porcentajes de tareas de agente 1016
Productividad de agentes y equipos 1018
Excepción asignada 1024
Planificación presupuestaria 1025
Planificación de instalaciones (hardware) Plan
de contratación 1025 Cola
de servicio de intervalo 1026 1027
Rendimiento diario Inter
valo de rendimiento 1031 Inter
valo de agente de cola de servicio 1034 Prog
ramación de cola de servicio 1037 por agente Prog
ramación de cola de servicio 1038 por intervalo 1039
Análisis de presupuesto de turnos 1041
Planificación del personal 1042
Intervalo de agente de equipo 1043
Intervalo de equipo 1045
Equipo Programar horas de tarea 1048
Estado de vacaciones 1049

Configurar Webex WFO

Utilice estas secciones en Webex WFO para configurar cómo Webex WFO se conecta con su ACD y almacenamiento, y cómo las aplicaciones Webex WFO interactúan con su fuerza laboral.

Inicie sesión en Webex WFO

La página de inicio de sesión le permite iniciar sesión con sus credenciales Webex WFO. Hay tres tipos de credenciales que se pueden usar, dependiendo de cómo se haya configurado la autenticación para su sistema:

- Webex WFO credenciales predeterminadas
- Credenciales Active Directory de Windows
- Credenciales de inicio de sesión único (lenguaje de marcado de aserción de seguridad o SAML)

NOTA : Los administradores pueden iniciar sesión con sus credenciales Webex WFO incluso si la autenticación Webex WFO se ha deshabilitado y solo se permite la autenticación SAML. Esto les permite Configure la autenticación SAML si es necesario.

En la tabla siguiente se describen los campos de la página Inicio de sesión.

Campo	Descripción
Idioma	Elija el idioma utilizado en la interfaz Webex WFO. El idioma que elija se utiliza en todo el sitio y persiste de una sesión a otra para su nombre de usuario. Si cambia la selección de idioma, debe cerrar sesión y volver a iniciar sesión en Webex WFO para que la selección de idioma se cambie en todo el sitio.
Nombre de usuario	Su nombre de usuario. Este es el nombre de usuario que le asignó el administrador o el nombre de usuario Active Directory de Windows. Utilice su dirección de correo electrónico si recibió una notificación para iniciar sesión con un

Campo	Descripción
	Dirección de correo electrónico.
Domain (Dominio)	El dominio Active Directory. Este campo sólo se muestra en los sistemas que utilizan Active Directory. Seleccione el dominio asociado con su nombre de usuario y contraseña Active Directory.
Contraseña	Su contraseña. Esta es la contraseña que le asignó inicialmente el administrador o la contraseña Active Directory de Windows. Este campo no es obligatorio si inicia sesión mediante el inicio de sesión único.
¿Olvidó su contraseña?	Restablezca su contraseña.

Inicie sesión con credenciales Webex WFO o Windows (Active Directory)

1. Introduzca su nombre de usuario y contraseña.
2. Haga clic **en** Iniciar sesión.

Iniciar sesión con el inicio de sesión único

1. Introduzca su nombre de usuario y haga clic en **Inicio de** sesión único. Se le redirigirá a la página de inicio de sesión de su proveedor de identidad.
2. Introduzca sus credenciales de inicio de sesión en su proveedor de identidad. Serás redirigido de nuevo a Webex WFO .

> **NOTA** : La cuenta se bloquea si supera el número de intentos de inicio de sesión fallidos determinado por el administrador. Si su cuenta está bloqueada, no puede iniciar sesión usando Webex
> Credenciales de WFO o inicio de sesión único hasta que un administrador desbloquee su cuenta o se restablezca su contraseña.

Si olvida su contraseña o su cuenta está bloqueada, puede restablecerla.

Restablecer la contraseña

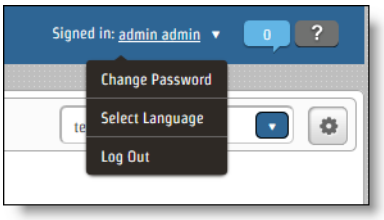
1. Haga clic en ¿Olvidó su contraseña? en la página Inicio de sesión.
2. Ingrese su dirección de correo electrónico, haga clic en Restablecer contraseña de correo electrónico y siga las instrucciones. Se enviará un correo electrónico con instrucciones sobre cómo restablecer su contraseña a su cuenta de correo electrónico.

Cambiar la contraseña

Puede cambiar la contraseña en cualquier momento.

Cambiar la contraseña

1. En la esquina superior derecha de la página, haga clic en la flecha desplegable a la derecha de su nombre de usuario y elija **Cambiar contraseña**.



2. En el cuadro de diálogo Cambiar contraseña, escriba la contraseña actual, una contraseña nueva y la contraseña nueva de nuevo para confirmarla. La seguridad de la contraseña se muestra al introducir la contraseña.

   La contraseña debe cumplir los requisitos mínimos para guardar una contraseña válida o segura.

3. Haga clic en **Cambiar contraseña**.

Requisitos de complejidad de la contraseña

Las siguientes reglas se aplican al crear o editar un usuario, o al cambiar o restablecer una contraseña.

Estas reglas se aplican solo cuando configura una contraseña controlada por Webex WFO. Si un usuario ingresa una contraseña para un sistema externo que no está controlado por Webex WFO, Webex WFO no validará la contraseña (por ejemplo, configuración ACD).

NOTA Se puede crear un usuario sin contraseña (manual o automáticamente a través de ACD sync). Un usuario sin contraseña no puede iniciar sesión. Ese usuario debe usar el enlace "Olvidé mi contraseña" y configurar un
contraseña.

- Las contraseñas no pueden contener espacios en blanco (espacios en blanco).
- Las contraseñas deben tener al menos ocho caracteres. Un administrador puede aumentar la longitud mínima en la página Directiva de contraseñas en Administración de aplicaciones.
- Las contraseñas deben contener caracteres de tres de las cuatro categorías siguientes:

Categoría	Descripción
Letras mayúsculas	De la A a la Z Caracteres unicode en mayúsculas:

Categoría	Descripción
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Minúsculas	De la A a la Z Caracteres unicode en minúsculas: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Números	0–9
Caracteres especiales	Se permiten los siguientes caracteres para una contraseña de base de datos de inquilinos: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Se permiten los siguientes caracteres para todas las demás contraseñas: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Cerrando sesión

Para cerrar sesión en Webex WFO, coloque el mouse sobre su nombre de usuario en la esquina superior derecha de la página y haga clic en Cerrar sesión. Esto lo devuelve a la página de inicio de sesión.

Para salir de Webex WFO por completo, cierre su navegador.

Configurar el inquilino

La configuración del inquilino implica lo siguiente:

- Configure los aspectos del sistema que se aplican a todos los usuarios y aplicaciones.
- Sincronice los datos del agente, el equipo y la cola de servicio desde su ACD.
- Seleccione y configure un método de autenticación para verificar la identidad de cualquier persona que quiera conectarse a Webex WFO.
- Configure la directiva de contraseña de usuario para cumplir los requisitos de seguridad de la organización.
- Mejore la seguridad de su inquilino controlando (o "lista blanca") desde qué direcciones IP los usuarios pueden acceder Webex WFO.
- Configure las funciones del servidor de datos en función de la ubicación geográfica de un centro de contacto.
- Conéctese a un servidor Active Directory (AD) en su entorno para la autenticación de usuarios, la sincronización o ambas.

Configurar un ACD

La página Configuración ACD le permite establecer una conexión entre Webex WFO y uno o más ACD.

Una vez que un ACD se ha sincronizado correctamente, no se puede eliminar de Webex WFO.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar configuración ACD (consulte Administrar roles y permisos).
- El servicio Servidor de datos se instala en un servidor con acceso al sistema Webex WFO antes de probar la conexión ACD.

> **NOTA** : El archivo de instalación para el servicio Servidor de datos se encuentra en la página Descargas (consulte Descargar instaladores de Smart Desktop y Webex WFO Data Server). Si los datos
> El servicio de servidor no está instalado Cuando prueba la conexión, recibirá el siguiente mensaje de error: "Error: Compruebe que el servicio de recopilación se está ejecutando".

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > Configuración > ACD

Procedimientos

Añadir un ACD

1. Seleccione un inquilino.
2. Haga clic en **Agregar**. Se abrirá el cuadro de diálogo ACD Detalles.
3. Seleccione el tipo de ACD en la **lista desplegable Seleccionar ACD** .
4. Introduzca el nombre del ACD en el **campo Nombre** .
5. Haga clic en **Aceptar**. El cuadro de diálogo ACD Detalles se cierra y las opciones de configuración aparecen en la página Configuración ACD.
6. Configure el ACD completando los campos. Consulte los enlaces a continuación para obtener instrucciones específicas de ACD.
    - Configuración de conexión para Amazon Connect
    - Configuración de conexión para Cisco Unified Contact Center Enterprise
    - Configuración de conexión para Cisco Unified Contact Center Express

- Configuración de conexión para Cisco Webex Contact Center
- Configuración de conexión para Cisco Webex Contact Center 2.0
- Configuración de conexión para Avaya CM con Contact Center Elite
- Configuración de conexión para Avaya IP Office con ACCS
- Configuración de conexión para Five9
- Configuración de conexión para InContact
- Configuración de conexión para ACD genéricos
- Configuración de conexión para Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Configuración de conexión para Serenova
- Configuración de conexión para Eventide NexLog
- Configuración de conexión para Twilio Flex
- Configuración de conexión para UJET

7. Haga clic en **Probar conexión** para asegurarse de que sus entradas sean correctas y Webex WFO esté conectado al ACD.
8. Cuando la conexión se pruebe correctamente, haga clic en **Guardar**.

Eliminar o modificar un ACD

- Para eliminar un ACD, seleccione el ACD, haga clic en **Eliminar** y haga clic en **Sí**.
- Para modificar un ACD, seleccione el ACD, edite los campos como desee y haga clic en **Guardar**.
- Para cambiar el nombre de un ACD, seleccione el ACD, haga clic **en Editar**, cambie el nombre en el **campo Nombre** , haga clic **en Aceptar** y haga clic en **Guardar**.

Configuración de conexión para Cisco Unified Contact Center Enterprise

Los siguientes campos aparecen si el ACD que selecciona es Cisco Unified Contact Center Enterprise.

NOTA Si los agentes de su Unified CCE ACD no están configurados para usar un grupo de habilidades seleccionado como su grupo de habilidades predeterminado, automáticamente pertenecen al grupo de habilidades predeterminado del ACD. Los datos históricos son
No se captura para el grupo de habilidades predeterminado ACD, pero es para grupos de habilidades predeterminados específicos. Como resultado, el tiempo de los agentes no se atribuye correctamente a la cola de servicio que admiten en Webex WFO. Establezca un grupo de habilidades ACD seleccionado que el agente admita principalmente como su grupo de habilidades predeterminado para informar su productividad correctamente. Tenga en cuenta que si gestionan llamadas para otras colas de servicio, es posible que su hora no se atribuya correctamente a la cola de servicio adecuada.

Secció	Descripció
Intervalo de informes históricos	El intervalo de informes de datos históricos configurado en el sistema Unified CCE. Si su ACD está configurado para un intervalo de 15 minutos, debe seleccionar la opción de 15 minutos para asegurarse de que Webex WFO sea compatible con su ACD y que todos los datos se importen a Webex WFO. Si los intervalos de informes no coinciden, los datos históricos de ACD no se capturarán correctamente.
ACD Filtrado	Utilice un filtro ACD para limitar los usuarios que se sincronizan desde ACD. Para Por ejemplo, puede configurar un filtro Nombre de equipo que le permita sincronizar usuarios que pertenezcan a un equipo que coincida con un determinado patrón de nomenclatura. Puede configurar varios filtros ACD. **IMPORTANTE** Si solo selecciona el nombre **del** servicio en la **lista desplegable Tipo** de prefijo, ningún equipo o agente se sincronizará. Todos los equipos o agentes ya sincronizados se desactivan. Si cambia un filtro que usa el nombre de servicio **en la** lista desplegable Tipo **de prefijo, todas las colas de servicio sincronizadas anteriormente permanecen activas, incluso si el filtro modificado no las** captura. **NOTA** Si solo selecciona el Nombre **del** equipo en el Tipo de **prefijo** Lista desplegable, las colas de servicios relacionadas aún se sincronizan. Si cambia un filtro que utiliza el nombre **del** equipo en la **lista desplegable Tipo** de prefijo, se desactivan todos los agentes o equipos que ya no están capturados por el filtro.
Configuración IP	Esto se utiliza para obtener datos históricos. Dirección IP principal o nombre de host de HDS: la dirección IP o el nombre de host del servidor de base de datos histórico (HDS) principal. Dirección IP secundaria HDS o nombre de host: (opcional) La dirección IP o el nombre de host del servidor de base de datos histórico secundario.

- AWDB Primary IP Address or Hostname (Nombre de host): la dirección o host IP

Secció	Descripció

Secció	Descripció
	nombre del servidor de base de datos de estación de trabajo de administración principal (AWDB). Dirección IP secundaria o nombre de host de AWDB: (opcional) La dirección IP o el nombre de host del servidor de base de datos secundario de Admin Workstation. Instancia de Unified CC: el nombre de instancia del servidor Microsoft SQL para la base de datos Unified CCE.
Autenticación	Esto se utiliza para obtener datos históricos. Seleccione el método de autenticación El inicio de sesión de la base de datos utiliza: NT: si selecciona Autenticación NT, aparecen los campos siguientes: ▪ Nombre de usuario ▪ Contraseña ▪ Domain (Dominio) ▪ ID de periférico: el ID de periférico de ICM para el sistema. SQL: si selecciona SQL Autenticación, aparecen los siguientes campos: ▪ SQL User: el nombre de inicio de sesión del usuario Webex WFO SQL. ▪ Contraseña: la contraseña del usuario Webex WFO SQL. ▪ ID de periférico: el ID de periférico de ICM para el sistema.
CTI Servidores	Esto se utiliza para obtener datos del agente en tiempo real. Dirección o nombre de host CTI IP principal: la dirección IP o el nombre de host del servidor CTI primario asociado al sistema. Puerto CTI primario: el puerto del servidor CTI primario asociado al sistema. CTI IP secundario Dirección o nombre de host: la dirección o el host IP

Secció	Descripció
	Nombre del servidor secundario CTI asociado al sistema. Puerto CTI secundario: el puerto del servidor CTI secundario asociado al sistema.
Departamentos	Nombre de la empresa: el nombre del departamento o departamentos por El nombre de la empresa. Un nombre de empresa representa un inquilino en un Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
CDR Configuración de reconciliación	(Solo lectura) CDR (registro detallado de llamada) Base: la carpeta del servidor de datos donde el servidor de datos importa CDR archivos del Unified CCE ACD y los carga en Webex WFO. Webex WFO crea un directorio con un subdirectorio específico de ACD que contiene los directorios cdrBase y uploadDir cuando la característica Configuración de reconciliación del servidor de datos regional está habilitada en un servidor de datos y el Unified CCE ACD se asigna a esa característica. La ruta del directorio base que ingresa junto con el identificador único ACD se muestran debajo del campo. Se crean los siguientes subdirectorios: ▪ Directorio específico de ACD: este directorio se nombra con un número de ID de servidor ACD único. Debido a que los usuarios pueden configurar múltiples servidores ACD para usar el mismo directorio, se necesita una carpeta con un identificador único para asegurarse de que los archivos CDR se carguen en el ACD correcto. El directorio específico de ACD contiene los siguientes directorios: ▪ cdrdir: el servidor de datos coloca los CDR entrantes del servidor de facturación Unified CM en esta carpeta. Al configurar el servidor de la aplicación de facturación Unified CM, debe utilizar el siguiente nombre para el parámetro Ruta de directorio: /CDR/ ▪ CdrFailures

Secció	Descripció
	▪ uploaddir: el servidor de datos coloca los datos CDR y Unified CCE conciliados en esta carpeta hasta que se carguen los datos. ▪ Errores de carga **NOTA** : Este campo sólo se utiliza con fines de gestión de calidad.
Intervalo de sincronización	Intervalo (minutos): la duración del intervalo en el que el ACD es sincronizado con el servidor de datos. Esta es la frecuencia con la que el servidor de datos intenta sincronizar la cola de usuarios, equipos y servicios con Webex WFO.
Configuración de captura	ACD Retraso de captura: seleccione la cantidad de tiempo WFM espera antes de extraer ACD estadísticas después de que finaliza un intervalo. El retraso predeterminado es de 15 minutos. Habilitar recaptura de datos: seleccione esta casilla de verificación para volver a capturar todo el día anterior. Si el agente gestiona habitualmente llamadas que duran más que el retraso máximo predeterminado, puede optar por recuperar todos los datos del día anterior desde la medianoche hasta la medianoche. Los datos recapturados sobrescriben lo que se capturó durante el día. Esto garantiza que sus estadísticas sean correctas y que los datos de llamadas muy largas estén en el intervalo correcto. Hora de recaptura: seleccione la hora para volver a capturar los datos del día anterior del ACD. El valor predeterminado es 03:00.

Configuración de conexión para Cisco Unified Contact Center Express

Los siguientes campos aparecen si selecciona Cisco Unified Contact Center Express como ACD.

Sección	Descripción
ACD Filtrado	Use un filtro ACD para limitar los usuarios que se sincronizan desde ACD. Para Por ejemplo, puede configurar un filtro Nombre de equipo que le permita sincronizar usuarios que pertenezcan a un equipo que coincida con un determinado patrón de nomenclatura. Puede configurar varios filtros ACD.

Secció	Descripció
	IMPORTANTE Si solo selecciona el nombre **del** servicio en la **lista desplegable Tipo** de prefijo, ningún equipo o agente se sincronizará. Todos los equipos o agentes ya sincronizados se desactivan. Si cambia un filtro que usa el nombre de servicio **en la** lista desplegable Tipo **de prefijo, todas las colas de servicio sincronizadas anteriormente permanecen activas, incluso si el filtro modificado no las** captura. **NOTA** Si solo selecciona el Nombre **del** equipo en el Tipo de **prefijo** Lista desplegable, las colas de servicios relacionadas aún se sincronizan. Si cambia un filtro que utiliza el nombre **del** equipo en la **lista desplegable Tipo** de prefijo, se desactivan todos los agentes o equipos que ya no están capturados por el filtro.
Configuración IP	Dirección de IP principal o nombre de host: la dirección IP o el nombre de host de El servidor Unified CCX principal. Nombre de instancia principal: el nombre de la base de datos principal para la instancia de base de datos Unified CCX. Dirección IP secundaria o nombre de host: la dirección IP o el nombre de host del servidor Unified CCX secundario. Nombre de instancia secundaria: el nombre de la base de datos secundaria para la instancia de base de datos Unified CCX. Los nombres de instancia principal y secundario tienen el siguiente formato: <nombre de host>_uccx Donde el nombre de host es el nombre del servidor de base de datos Unified CCX. **IMPORTANTE** Debe completar los campos Configuración de IP para las siguientes funciones:

Secció	Descripció
	▪ WFM: captura y sincronización de datos históricos ▪ QM—Reconciliación y sincronización
Autenticación	Nombre de usuario: el nombre de usuario del usuario de informes históricos en Unified CCX. ▪ Introduzca **uccxhruser**. Este es el usuario de informes históricos que se encuentra en Unified CCX Administración > Herramientas > Administración de contraseñas. Contraseña: la contraseña establecida en Unified CCX para el usuario del informe histórico. **IMPORTANTE** Antes de cambiar esta contraseña, tenga en cuenta que otras aplicaciones también pueden usar esta cuenta. Configuración regional del cliente: la configuración regional del cliente configurada en Unified CCX. La configuración regional del inglés de EE. UU. aparece de forma predeterminada en este campo. Si la configuración regional del cliente se cambia en Unified CCX, también debe cambiarla manualmente aquí. Configuración regional del servidor: la configuración regional del servidor configurada en Unified CCX. La configuración regional del inglés de EE. UU. aparece de forma predeterminada en este campo. Si la configuración regional del servidor se cambia en Unified CCX, también debe cambiarla manualmente aquí. **IMPORTANTE** Debe completar los campos de Autenticación para todas las funciones QM y WFM.
CTI Servidores	CTI IP principal Dirección o nombre de host: la dirección o host IP Nombre del servidor CTI principal asociado con el sistema. Puerto CTI primario: el puerto del servidor CTI primario asociado al sistema. Dirección o nombre de host CTI IP secundario: la dirección IP o el nombre de host del servidor CTI secundario asociado al sistema.

Secció	Descripció
	Puerto CTI secundario: el puerto del servidor CTI secundario asociado al sistema. **IMPORTANTE** Debe completar los campos CTI Servidores para WFM Cumplimiento en tiempo real.
CDR Configuración de reconciliación	Webex WFO crea un directorio con un subdirectorio específico de ACD que contiene los directorios cdrBase y uploadDir cuando la característica Configuración de reconciliación de servidor de datos regional está habilitada en un servidor de datos y el ACD se asigna a esa característica. La ruta del directorio base que ingresa junto con el identificador único ACD se muestran debajo del campo. El directorio específico de ACD se nombra con un número de ID de servidor ACD único. Debido a que los usuarios pueden configurar múltiples servidores ACD para usar el mismo directorio, se necesita una carpeta con un identificador único para asegurarse de que los archivos CDR se carguen en el ACD correcto. El directorio específico de ACD contiene los directorios cdrBase y uploadDir. (Solo lectura) CDR Base: la ruta a la llamada Unified CCX Directorio Registro de detalle (CDR). La ruta que especifique debe ser local en el servidor de datos. No se admiten rutas UNC. Por ejemplo: cdrBase Webex WFO crea un directorio con un subdirectorio específico de ACD que contiene los directorios cdrBase y uploadDir cuando la característica Configuración de reconciliación de servidor de datos regional está habilitada en un servidor de datos y el Unified CCX ACD se asigna a esa característica. Esto genera la siguiente ruta de acceso para el directorio base: C:\CDR\<ACD_ID>

Secció	Descripció
	CDR Directory: la ruta al directorio Call Detail Record (CDR). Aquí es donde residen los CDR entrantes del servicio de facturación Unified CM. La ruta que especifique debe ser local en el servidor de datos. Al configurar el servidor de la aplicación de facturación Unified CM, debe utilizar el siguiente nombre para el parámetro Ruta de directorio: /CDR/. No se admiten rutas UNC. Por ejemplo: cdrDirectory Directorio de carga: la ruta al directorio de carga. Aquí es donde residen los datos reconciliados CDR y Unified CCE o Unified CCX hasta que se cargan. La ruta que especifique debe ser local en el servidor de datos. No se admiten rutas UNC. Por ejemplo: uploadDir **IMPORTANTE** Debe completar los campos de configuración de reconciliación CDR para QM reconciliación.
Intervalo de sincronización	Intervalo (minutos): la duración del intervalo en el que el ACD se sincroniza con el servidor de datos.
Configuración de captura	ACD Retraso de captura: seleccione la cantidad de tiempo WFM espera antes de extraer ACD estadísticas después de que finaliza un intervalo. El retraso predeterminado es de 15 minutos. Habilitar recaptura de datos: seleccione la casilla de verificación para volver a capturar datos de todo el día anterior. Si gestiona habitualmente llamadas que duran más del retraso máximo predeterminado, puede optar por recuperar todos los datos del día anterior desde la medianoche hasta la medianoche. Los datos recapturados sobrescriben lo que se capturó durante el día. Esto garantiza que sus estadísticas sean correctas y que los datos de llamadas muy largas estén en el intervalo correcto.

Sección	Descripción
	Hora de recaptura: seleccione la hora para volver a capturar los datos del día anterior del ACD. El valor predeterminado es 03:00. **IMPORTANTE** Debe completar los campos Configuración de captura para WFM Captura de datos históricos.

Configuración de conexión para Cisco Webex Contact Center

NOTA Webex WFO actualmente se refiere a Cisco Webex Contact Center (CWCC) como Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Los siguientes campos aparecen si selecciona **Cisco Customer Journey Platform** como ACD.

Sección	Descripción
ACD Filtrado	**NOTA** : Esta integración no admite la función de filtrado ACD. Use un filtro ACD para limitar los usuarios que se sincronizan desde ACD. Por ejemplo, puede configurar un filtro Nombre de equipo que le permita sincronizar usuarios que pertenezcan a un equipo que coincida con un determinado patrón de nomenclatura. Puede configurar varios filtros ACD.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL: la ruta hacia el CWCC API. Incluye la URL completa. **EJEMPLO** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL: la ruta hacia CWCC Media API. Incluye la URL completa. **EJEMPLO** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording Nombre de usuario: el nombre de usuario con acceso a CWCC API y CWCC Media API. Clave API: la clave API que solicita CWCC API y CWCC medios API.

Secció	Descripció
	Cisco Webex Contact Center 1.0 — Seleccione esta casilla de verificación para habilitar API solicitudes específicas para Webex Contact Center 1.0 o posterior. Cisco ID de inquilino — Introduzca el identificador alfanumérico de la cuenta de inquilino Webex Contact Center.
Intervalo de sincronización	Intervalo (minutos): la duración del intervalo en el que el ACD se sincroniza con el servidor de datos.
Configuración de captura	ACD Retraso de captura: la cantidad de tiempo que WFM espera antes Extraer estadísticas ACD después de que finaliza un intervalo. El retraso predeterminado es de 120 minutos. Los datos históricos de CWCC pueden no estar disponibles hasta 120 minutos después de que finaliza un intervalo. **NOTA** Habilitar recaptura de datos: active esta casilla de verificación para volver a capturar datos de todo el día anterior. Si gestiona habitualmente llamadas que duran más del retraso máximo predeterminado, puede optar por recuperar todos los datos del día anterior desde la medianoche hasta la medianoche. Los datos recapturados sobrescriben lo que se capturó durante el día. Esto garantiza que sus estadísticas sean correctas y que los datos de llamadas muy largas estén en el intervalo correcto. Hora de recaptura: ingrese la hora para volver a capturar los datos del día anterior del ACD.
Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla	Permite que el Smart Desktop grabe pantallas para llamadas grabadas por CWCC.

Integración de datos de configuración principales

Webex WFO sincroniza los siguientes datos de configuración principal con equivalentes desde CWCC hasta tres solicitudes API.

Usuarios

Cuando Webex WFO importa un nuevo usuario de CWCC, crea un nuevo usuario Webex WFO que tiene un perfil de usuario CWCC.

Cuando alguien cambia los datos de usuario en CWCC, el servicio de sincronización lo detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

NOTA Los usuarios con un estado No activo en CWCC no se importan a menos que se restauren.

Cambio en CWCC	Cambio resultante en Webex WFO
Se agrega un nuevo usuario	Se agrega un nuevo usuario. En concreto, el servicio de sincronización: ▪ Aplica el nombre y apellido del usuario CWCC al nombre y apellido del usuario Webex WFO. ▪ Aplica el TID del usuario CWCC al ID ACD del usuario Webex WFO. ▪ Establece las fechas de inicio Webex WFO para la empresa y el departamento en la fecha en que se produjo la sincronización. ▪ Asigna el usuario Webex WFO al equipo predeterminado. **NOTA** Webex WFO no preserva la relación entre CWCC usuarios y equipos. Consulte Equipos. ▪ Si el usuario CWCC está habilitado para el centro de contacto, asigne el rol de agente predeterminado al usuario Webex WFO. Ningún otro rol Webex WFO se sincroniza con CWCC. **NOTA** : Si quita la función de agente de un usuario Webex WFO que está sincronizado con un usuario CWCC que es contacto- Centro habilitado, el rol de agente se reasigna la próxima vez que Webex WFO se sincronice con CWCC.
Se cambia el nombre o apellido del usuario	Se cambia el nombre o apellido del usuario.
Se ha eliminado el usuario	El usuario está desactivado.

Equipos

Webex WFO se sincroniza con CWCC equipos de cualquier tipo (basados en capacidad o basados en agentes), siempre y cuando estén activos. No preserva la relación entre los usuarios CWCC y los equipos CWCC. Debe reasignar manualmente los usuarios a los equipos en Webex WFO.

Cuando se cambian los datos del equipo en CWCC, el servicio de sincronización los detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

Cambio en CWCC	Cambio resultante en Webex WFO
Se agrega un nuevo equipo	Se agrega un nuevo equipo con el mismo nombre. Este nombre es de solo lectura. Se ha cambiado el nombre del equipo
Se ha cambiado el nombre del equipo.	Se ha cambiado el nombre del equipo.
Se agrega un nuevo usuario a un equipo	Sin cambios. Webex WFO no preserva la relación entre los usuarios CWCC y los equipos CWCC.
El usuario se ha eliminado de un equipo	Sin cambios. Webex WFO no preserva la relación entre los usuarios CWCC y los equipos CWCC.
Se ha eliminado el equipo	Sin cambios.

Puede crear nuevos equipos en Webex WFO y asignarles usuarios, pero estos nuevos equipos no se agregan a CWCC.

Un usuario Webex WFO puede pertenecer a un solo equipo.

Colas de servicio

Webex WFO sincroniza los siguientes puntos de entrada/colas de CWCC con colas de servicio:

- Colas
- Colas de marcación externa

Cuando se cambian los datos de una cola o de una cola de marcado externo en CWCC, el servicio de sincronización lo detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

Cambio en CWCC	Cambio resultante en Webex WFO
Se ha añadido una nueva cola	En primer lugar, se agrega una nueva cola de servicio. En concreto, el servicio de sincronización hace lo siguiente:

Cambio en CWCC	Cambio resultante en Webex WFO
	▪ Aplica el nombre de cola CWCC al nombre de cola de servicio Webex WFO ▪ Aplica el TID de cola al ID de cola de servicio Webex WFO ▪ (Solo lectura) Proporciona a la cola de servicio Webex WFO un tipo de cola de servicio de voz [interactiva] ▪ (Solo lectura) Otorga a la cola de servicio Webex WFO un origen ACD de CWCC En segundo lugar, se agrega un nuevo mapeo de habilidades. En concreto, el servicio de sincronización hace lo siguiente: ▪ Aplica el nombre de la cola CWCC al nombre de la asignación de habilidades. ▪ Asigna la cola de servicio Webex WFO asociada a la cola CWCC a la asignación de habilidades y le asigna una prioridad de 1
Se ha cambiado el nombre de la cola	Aplica el nuevo nombre de cola CWCC al servicio Webex WFO Sólo nombre de cola. Webex WFO no aplica el nuevo nombre de cola CWCC al mapeo de habilidades Webex WFO asociado.
Se ha eliminado la cola	Sin cambios. Ni la cola de servicio ni la asignación de habilidades son borrado.

Configuración de conexión para Cisco Webex Contact Center 2.0

Los siguientes campos aparecen si selecciona Cisco Webex Contact Center 2.0 como ACD.

Campo	Descripción
ACD Nombre	Un nombre único para el ACD.
Nombre de usuario	Tu nombre de usuario Cisco Webex Contact Center. Esta es una dirección de correo electrónico de usuario asociada con credenciales administrativas en Cisco Webex Contact Center.
API URL	La URL base completa del Cisco Webex Contact Center API, incluyendo el identificador de protocolo.

Cam	Descripció
ID de inquilino	Identificador alfanumérico de la cuenta de inquilino Cisco Webex Contact Center.
Productos habilitados - Gestión de calidad	La Gestión de Calidad ha sido comprada como un producto Webex WFO. Webex WFO ofrece soporte para sistemas omnicanal Webex Contact Center 2.0. Se admiten los canales Webex Contact Center 2.0 de voz, chat y SMS. Esto significa que las grabaciones de llamadas, las transcripciones SMS y las transcripciones de chat se pueden ingerir en Webex WFO.
Voz	Habilita los canales de voz Webex Contact Center 2.0.
Digital (Chat, SMS, Email, Social)	Habilita canales digitales Webex Contact Center 2.0 (chat, SMS).
Mapeo de metadatos	(Opcional) Permite asignar metadatos CWCC a etiquetas de metadatos personalizadas En Webex WFO. Consulte Sincronizar metadatos con Webex WFO para obtener más detalles. CWCC los valores de metadatos se sincronizan con CWCC contactos en Webex WFO. Los valores de metadatos CWCC se asignan a etiquetas de metadatos creadas en el Administrador de metadatos (ubicado en Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos). Después de mapear con éxito, los metadatos se pueden usar para agregar una variedad de información rastreable a un contacto en Webex WFO. Los campos de metadatos se pueden encontrar en el panel Detalles de la página Reproductor multimedia (Interacciones > abrir un contacto). Puede ver, editar o eliminar un campo de metadatos del sistema.
Intervalo de sincronización (minutos)	Indica la frecuencia (en minutos) con la que desea sincronizar usuarios, equipos y colas de servicio en Webex WFO con sus equivalentes en Cisco Webex Contact Center. Para obtener más información sobre la sincronización con Webex Contact Center, consulte Datos de configuración principales.
Retraso de captura (minutos)	Establece la cantidad de tiempo que desea que WFM espere antes de importar estadísticas ACD después de que finalice un intervalo.
Habilitar la recaptura de datos	(Opcional) Active esta casilla de verificación si desea volver a capturar datos de

Campo	Descripción
	todo el día anterior
Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla	(Opcional) Permite grabar las pantallas de los agentes CWCC que están configurados para grabación de pantalla en Webex WFO. Para obtener más información acerca de la grabación de pantalla, consulte QM datos.
Mapeo de lenguaje de metadatos	**NOTA** : Esta sección solo está disponible para implementaciones en la nube. Esta sección aparece cuando selecciona **Digital en la** sección Productos habilitados . Aquí, puede establecer los metadatos personalizados que asignan un idioma a un contacto basado en texto, como un correo electrónico o un mensaje de chat. Las opciones de metadatos disponibles provienen de la **sección Asignación** de metadatos. Webex WFO usa el idioma de un contacto de texto para encontrar resultados cuando usa el filtro Búsqueda de texto en la página Interacciones. Webex WFO asigna un idioma a un contacto basado en texto utilizando la siguiente información, en este orden: A. Un idioma que ya está asignado al contacto cuando se importa a Webex WFO. B. Un idioma asignado a un campo de metadatos personalizado que se configura aquí (la sección Asignación de idioma de metadatos). C. El idioma de respaldo que configura en la sección Idioma **de** texto de respaldo a continuación. D. El idioma predeterminado (inglés).
Idioma de texto con respaldo	**NOTA** : Esta sección solo está disponible para implementaciones en la nube. Esta sección aparece cuando selecciona **Digital en la** sección Productos habilitados . Seleccione el idioma que desea asignar a los contactos de texto si no tienen un idioma asociado cuando se importan a Webex WFO y no tienen un valor de metadatos, como se define en la sección Asignación **de** idioma de metadatos. Webex WFO usa el idioma de un contacto de texto para encontrar resultados cuando usa el filtro Búsqueda de texto en la página Interacciones.

Cam	Descripció
	Webex WFO asigna un idioma a un contacto basado en texto utilizando la siguiente información, en este orden: A. Un idioma que ya está asignado al contacto cuando se importa a Webex WFO. B. Idioma asignado a un campo de metadatos personalizado que se configura en la sección Asignación **de idiomas de** metadatos. C. El idioma de reserva que configura aquí (la sección Idioma de texto de reserva). D. El idioma predeterminado (inglés).
URL de autorización	**NOTA** Esta sección sólo aparece cuando edita un ACD existente. No aparece cuando creas un nuevo ACD. Los servidores de datos Webex WFO se conectan con Webex Contact Center para obtener un token de acceso cada doce horas. Si se produce un error de actualización de token, el proceso de OAuth se interrumpe. La configuración de esta opción permite al sistema restablecer la autenticación OAuth en caso de que se produzca un error de actualización del token durante un máximo de sesenta días. Un error de actualización de token puede ocurrir por varias razones, como las siguientes. ▪ Cambiar la dirección de correo electrónico de la cuenta de administrador. ▪ Desactivando la cuenta en Active Directory. ▪ Cambiando la contraseña en Active Directory. ▪ Cambiar de la sincronización Active Directory al inicio de sesión único en tu cuenta Cisco. ▪ Cambio de dominios.

Configuración de conexión para Avaya CM con Contact Center Elite

Requisitos previos

Las siguientes configuraciones son necesarias para que Webex WFO QM concilie las llamadas con su sistema Avaya.

- Habilitar aplicación especial: SA8702 - CDR Mejoras para la red. Póngase en contacto con un representante autorizado de la cuenta Avaya para obtener la licencia. Esta característica hace que el UCID siga la llamada.
- Habilite la aplicación especial: SA8201 - Hora de inicio y año de 4 dígitos CDR campos personalizados.
- Un Avaya CM iniciar sesión con acceso CDR.
- CDR configurado para guardar los CDR en el disco.
- Troncales configurados para generar registros CDR.
- Extensiones individuales configuradas para generar registros CDR, Intra-switch CDR. La división de llamadas debe estar habilitada para tener horas precisas para las partes que han abandonado una llamada de varios participantes. De lo contrario, las horas de finalización se registran como la hora en que terminó la llamada, que es cuando todas las partes han abandonado la llamada.
- Los siguientes parámetros CDR deben configurarse en su sistema Avaya.
    - UCID
    - Hora de inicio
    - Hora de finalización
    - Fecha de inicio(4) o Fecha de inicio(4D)
    - Fecha de finalización(4) o fecha de finalización(4d)
    - sec-dur
    - número marcado
    - núm. de llamada
    - ID-CRT

      IMPORTANTE Debe establecer este parámetro como tres caracteres. Si este parámetro es distinto de tres caracteres, las llamadas no se conciliarán.
    - out-crt-id

      IMPORTANTE Debe establecer este parámetro como tres caracteres. Si este parámetro es distinto de tres caracteres, las llamadas no se conciliarán.
    - devolución
    - salto de línea

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > > Configuración ACD > seleccione Avaya CM con Contact Center Elite como ACD

Los siguientes campos aparecen si selecciona Avaya CM con Contact Center Elite como ACD.

Campo	Descripción
ACD Filtrado	Use un filtro ACD para limitar los usuarios que se sincronizan desde ACD. Por ejemplo, puede configurar un filtro Nombre de equipo que le permita sincronizar usuarios que pertenezcan a un equipo que coincida con un determinado patrón de nomenclatura. Puede configurar varios filtros ACD.
Avaya CM con Contact Center Elite Configuration	SMS URL del servidor: URL del servidor SMS. **IMPORTANTE** Debe completar este campo para la sincronización QM y WFM.
Avaya Información del Gerente de Comunicación	Dirección IP Communication Manager: Avaya Communication Manager IP dirección o nombre de host. Inicio de sesión del administrador de comunicaciones: el nombre de usuario de un usuario con acceso a la base de datos Avaya. Contraseña de Communication Manager: la contraseña de un usuario con acceso a la base de datos Avaya. Prefijo de extensión virtual: el prefijo utilizado para identificar las estaciones virtuales en el Avaya CM. Webex WFO sincroniza cada estación cuyo nombre comienza con este prefijo como un dispositivo de extensión virtual. **EJEMPLO** Los nombres de todas las estaciones virtuales en su Avaya CM comienzan con "DMCC" y desea sincronizar estas estaciones con Webex WFO como dispositivos de extensión virtual. En el campo Prefijo de extensión virtual, escriba **DMCC.** Si no desea sincronizar ninguna estación como dispositivos de extensión virtual, deje en blanco el campo Prefijo de extensión virtual.

Cam	Descripció
	CMS ACD ID: el ID del CMS ACD. Formato de nombre de agente: seleccione el método para analizar los nombres de los agentes durante la sincronización ACD. **IMPORTANTE** Debe completar los campos de información de Avaya Communication Manager para las siguientes funciones: ▪ WFM: sincronización ▪ QM: sincronización y Avaya sincronización de datos
Puerto de adherencia en tiempo real (RTA)	El número de puerto del puerto Avaya RTA. **IMPORTANTE** Debe completar el campo Puerto de adherencia en tiempo real (RTA) para WFM cumplimiento en tiempo real.
Intervalo de sincronización	Intervalo (minutos): introduzca la frecuencia, en minutos, con la que es el ACD sincronizado con el servidor de datos.
Avaya Configuración GIS	Directorio: introduzca la ruta del directorio desde la que el servidor de datos busca importar Avaya datos SIG. **NOTA** : Cualquiera que sea la ruta que ingrese aquí, Webex WFO crea una subcarpeta nombrada con el nombre de su empresa. El número de puerto del puerto Avaya RTA. **IMPORTANTE** Debe completar los campos de configuración SIG Avaya para la captura de datos históricos WFM.
Avaya Configuración de conexión del sistema de gestión de llamadas (CMS)	Dirección del servidor CMS: el nombre de host o la dirección IP del servidor CMS. Nombre de usuario de CMS: el nombre de usuario de la cuenta utilizada para acceder a los datos de CMS. Contraseña de CMS: la contraseña de la cuenta utilizada para acceder

Campo	Descripción
	Datos CMS. Zona horaria operativa de CMS: la zona horaria en la que se informan los datos de CMS. **IMPORTANTE** Debe completar los campos de configuración de conexión Avaya CMS para la sincronización de datos QM ACD.
CDR Configuración de conexión	CDR Date Format—El formato de la fecha CDR. CDR Método de recopilación: el método utilizado para recopilar Avaya CDR: ▪ FTP (predeterminado) ▪ Streaming (protocolo de sesión confiable) CDR Dirección del servidor: IP dirección del servidor Avaya CM CDR. CDR Nombre de usuario de acceso: nombre de usuario de la cuenta utilizada para acceder a los datos en el servidor Avaya CM CDR. CDR Contraseña de acceso: contraseña para la cuenta utilizada para acceder a los datos en el servidor Avaya CM CDR. CDR Puerto de streaming: el puerto para escuchar Avaya CDR. CDR Zona horaria operativa: zona horaria del servidor Avaya CM CDR. Retención de datos (días): número de días en que se almacenarán los datos en el servidor Avaya CM CDR. **IMPORTANTE** Debe completar los campos Configuración de conexión CDR para la reconciliación QM y la grabación de la puerta de enlace.
CDR Diseño de parámetros	Diseño de estructura de datos para el servidor Avaya CM CDR. **MEJORES PRÁCTICAS** Copie la segunda página de la configuración CDR

Cam	Descripció
	en este campo.

Configuración de conexión para Avaya IP Office con ACCS

Los siguientes campos aparecen si Avaya IP Office con ACCS como ACD.

Campo	Descripción
ACD Filtrado	Use un filtro ACD para limitar los usuarios que se sincronizan desde ACD. Por ejemplo, puede configurar un filtro Nombre de equipo que le permita sincronizar usuarios que pertenezcan a un equipo que coincida con un determinado patrón de nomenclatura. Puede configurar varios filtros ACD.
Avaya IP Office con configuración ACCS	Dirección IP servidor: la dirección IP del servidor ACCS. Puerto del servidor: el número de puerto del servidor ACCS. Nombre de usuario de inicio de sesión: el nombre de usuario de un usuario con acceso a la base de datos de ACCS. Contraseña: la contraseña de un usuario con acceso a la base de datos de ACCS.
Intervalo de sincronización	Intervalo (minutos): la duración del intervalo en el que el ACD se sincroniza con el servidor de datos.
Configuración de captura	ACD Retraso de captura: seleccione la cantidad de tiempo WFM espera antes de extraer ACD estadísticas después de que finaliza un intervalo. El retraso predeterminado es de 15 minutos. Habilitar recaptura de datos: seleccione esta casilla de verificación para volver a capturar datos de todo el día anterior. Si gestiona habitualmente llamadas que duran más del retraso máximo predeterminado, puede optar por recuperar todos los datos del día anterior desde la medianoche hasta la medianoche. Los datos recapturados sobrescriben lo que se capturó durante el día. Esto asegura que sus estadísticas sean correctas y que los datos para

Campo	Descripción
	Llamadas largas está en el intervalo correcto. Hora de recaptura: ingrese la hora para volver a capturar los datos del día anterior del ACD. El valor predeterminado es 03:00.

Configuración de conexión para Five9

Antes de configurar los ajustes de conexión para Five9, debe iniciar sesión en Five9 y crear una nueva carpeta en Informes personalizados. Luego, debe configurar cinco informes Five9 personalizados para la captura de datos históricos y guardar cada uno de ellos en esta carpeta.

Los administradores del sistema pueden configurar Webex WFO para importar grabaciones de llamadas desde el VCC Five9 o para grabar llamadas con Smart Desktop. Si Webex WFO importa grabaciones de llamadas del VCC Five9, importa cada segmento de una llamada transferida como un contacto separado, que vincula a los otros segmentos con un ID de contacto asociado.

Descripciones de campo

Los siguientes campos aparecen si selecciona Five9 como ACD.

ACD Filtrado

Utilice un filtro ACD para limitar los usuarios que se sincronizan desde ACD. Por ejemplo, puede configurar un filtro Nombre de equipo que le permita sincronizar usuarios que pertenezcan a un equipo que coincida con un determinado patrón de nomenclatura. Puede configurar varios filtros ACD.

Servicios web de Five9 API

Campo	Descripción
Servicio de administración	La ruta de acceso a los servicios web de administración API. La ruta predeterminada es la siguiente: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Nombre calificado del servicio de administración	El nombre completo de los servicios web de administración API. El nombre predeterminado es el siguiente: https://service.admin.ws.five9.com

Cam	Descripció
Servicio de Supervisor	La ruta de acceso a Supervisor Web Services API. La ruta predeterminada es Lo siguiente: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Nombre calificado de Supervisor Service	El nombre completo de Supervisor Web Services API. El nombre predeterminado es el siguiente: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Nombre de usuario: el nombre de inicio de sesión de Admin Web Services API. Al usuario se le deben asignar permisos de administrador total en los roles Tab en Administrador de VCC de Five9 para que la solicitud getUsersInfo API devuelva otros usuarios a los que se les ha asignado el rol de administrador. **Nota** Necesita un nombre de usuario y una contraseña dedicados para el servidor de datos. Si un usuario intenta iniciar sesión en un teléfono suave o Administración utilizando estas credenciales, el usuario será iniciado cuando el API de servicios web de administración utilice estas credenciales para la autenticación en el servidor de datos.
User Name (Nombre de usuario)	El nombre de usuario de un usuario que puede tener acceso a los servicios web de administración API.
Contraseña	La contraseña del usuario que puede acceder a los servicios web de administración API. **NOTA** (Sólo administradores del sistema) El campo Contraseña está en blanco incluso si el administrador del inquilino ha especificado una contraseña para el Servicio web de administración API. Si escribe una contraseña, sobrescribirá cualquier contraseña de inquilino existente.
ID de dominio	(Solo mensajería RTE) (Sólo administradores del sistema) Los Cinco9 ID de dominio.

Campo	Descripción
Detectar dominio	(Solo mensajería RTE) (Sólo administradores del sistema) El botón para recuperando el ID de dominio Five9 automáticamente. Para que este botón funcione, debe utilizar Five9 Web Services API Versión 9.5.
ID de variable de llamada Five9	(Sólo administradores del sistema) El número variable para el Five9 CallId requerido por Smart Desktop para grabar llamadas. ▪ Para los inquilinos de EE. UU. y Canadá, este valor se encuentra de forma predeterminada. El campo puede permanecer en blanco. ▪ Para los inquilinos fuera de EE. UU. y Canadá, debe introducir un valor.

Intervalo de sincronización

Campo	Descripción
Intervalo (minutos)	La duración del intervalo en el que el ACD se sincroniza con el servidor de datos.

Captura de datos históricos

Campo	Descripción
Carpeta de informes	El nombre de la carpeta Five9 que creó para almacenar los cinco Se requieren informes personalizados de Five9 para la captura de datos históricos.
ACD Informe de recuentos de habilidades en cola	El nombre del informe personalizado Five9 que creó para este campo.
ACD Informe de duraciones de habilidades en cola	El nombre del informe personalizado Five9 que creó para este campo.
ACD Informe de duraciones de agente de cola	El nombre del informe personalizado Five9 que creó para este campo.

Cam	Descripció
ACD Informe de recuentos de agentes en cola	El nombre del informe personalizado Five9 que creó para este campo.

Campo	Descripción
Informe de duraciones de agentes	El nombre del informe personalizado Five9 que creó para este campo.

Descarga de medios (sólo administradores del sistema)

Campo	Descripción
Elegir región	La región del bucket de S3 donde Five9 guarda la llamada Grabaciones. Si usa la ruta actual desde Five9, esta región es EE.UU. Oeste (Norte de California).
Cucharón S3	La URL del bucket de S3 donde Five9 guarda las grabaciones de llamadas. Actualmente, esta ruta de acceso es la siguiente: http://s3gwfive9.com
Clave de acceso de IAM	El ID de clave de acceso de su cuenta de
AWS. Soy Clave Secreta	La clave de acceso secreta de su cuenta de
AWS.	
Carpeta multimedia	El nombre de la carpeta donde Five9 guarda las grabaciones de llamadas para el inquilino que ha seleccionado. Para obtener el nombre de esta carpeta, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de Five9. **EJEMPLO** D123/llamada

Configuración de captura

Campo	Descripción
ACD Retraso de captura	Seleccione la cantidad de tiempo que WFM espera antes de extraer ACD Estadísticas después de que finaliza un intervalo. El valor predeterminado es de 15 minutos.
Período de presentación de datos	El período de tiempo (en minutos) durante el cual está solicitando datos de Five9. Los períodos de notificación de datos más largos dan como resultado menos solicitudes con más datos. Los intervalos demasiado largos dan como resultado grandes cantidades de datos.

La cantidad de tiempo que ingresa debe ser de 30 –

Cam	Descripció

	1.440 minutos. Five9 limita el número de solicitudes de registros que se pueden realizar por día y limita el número de registros por informe a 10.000. Un agente representa un registro por período de informe de datos. Debe ajustar el tamaño del período de informe de datos para equilibrar el número de solicitudes y el tamaño del archivo de informe resultante. **EJEMPLO** Si el inquilino tiene un período de informe de datos de 60 minutos, puede recopilar 416 períodos de una hora (10,000 ÷ 24). Si el comando El inquilino tiene un solo grupo de habilidades con 10 agentes, tendría datos para 41 días. Si tuviera 10 grupos de habilidades, tendría datos para 4 días.
Habilitar la recaptura de datos	Active esta casilla de verificación para volver a capturar datos de todo el anterior día. Si gestiona habitualmente llamadas que duran más del retraso máximo predeterminado, puede optar por recuperar todos los datos del día anterior desde la medianoche hasta la medianoche. Los datos recapturados sobrescriben lo que se capturó durante el día. Esto garantiza que sus estadísticas sean correctas y que los datos de llamadas muy largas estén en el intervalo correcto.
Tiempo de recaptura	Ingrese la hora para recuperar los datos del día anterior del ACD. El valor predeterminado es 03:00.

Configuración de mensajería (sólo administradores del sistema)

Campo	Descripción
Mensajería RTE	La arquitectura de grabación de llamadas es la mensajería de
eventos en tiempo real. Legado	La arquitectura de grabación de llamadas está basada
en navegador.	

Configuración de conexión para Genesys Cloud

Cam	Descripció

La página Configuración ACD de Genesys Cloud permite a un administrador de inquilinos crear, editar o eliminar un ACD de Genesys Cloud. La configuración de Genesys Cloud como ACD en Webex WFO conecta los dos sistemas en el backend, permitiendo así que los datos fluyan de Genesys Cloud a Webex WFO. Los siguientes campos aparecen si selecciona Genesys Cloud como ACD.

Campo	Descripción
Editar un Genesys ACD	Edite un Genesys Cloud ACD existente.
Crear un Genesys ACD	Cree un nuevo Genesys Cloud
Eliminar un Genesys	Elimine un Genesys Cloud ACD
ACD Nombre	
ACD	El nombre de su Genesys Cloud ACD.
Configurar un Genesys ACD	
ID de cliente de	El ID generado al crear un cliente OAuth de Genesys Cloud.
Secreto del cliente de	El secreto generado al crear un OAuth de Genesys Cloud cliente.
Genesys Host URL	El nombre de dominio de su cliente de Genesys
Configuración de Calabrio	
Calabrio API Nombre de usuario también es	Su nombre de usuario de cuenta de servicio Webex WFO. Esta cuenta de servicio Se conoce como cuenta de administrador de inquilinos o cuenta de usuario API. Esto es necesario para cargar datos en el inquilino correcto. Esta cuenta debe ser creada por un administrador del sistema y la cuenta reside en el sistema del inquilino. Esta cuenta de administrador de inquilinos también debe tener los permisos correctos para cargar datos. Comuníquese con Cisco Support para obtener ayuda con la creación de esta cuenta de administrador de inquilinos. Consulte Crear un usuarioAPI y Administrar roles y permisos para obtener más información.

Calabrio API Contraseña de usuario	La contraseña de la cuenta de servicio Webex WFO.
Colas de Genesys	
Agregar	El ID de cola de la cola de Genesys Cloud desde la que desea importar llamadas. Debe agregar al menos una cola.
Mapeo de metadatos	
Agregar asignación	Esta sección le permite definir qué valores de metadatos de Genesys Cloud Se sincronizan con los contactos de Genesys Cloud en Webex WFO. Los valores de metadatos de Genesys Cloud se asignan a etiquetas de metadatos creadas en Metadata Manager (ubicado en Application Management > QM > QM Configuration > Administrador de metadatos). Los campos de metadatos primero deben crearse en el Administrador de metadatos en Webex WFO (consulte Administrar campos de metadatos para obtener más información). Siga el procedimiento Sincronizar metadatos de Genesys Cloud con Webex WFO en la Guía *de* integración de RingCentral Engage para mapear sus metadatos de Genesys Cloud. Después de mapear sus metadatos de Genesys Cloud, puede agregar una variedad de información rastreable a un contacto en Webex WFO. Los campos de metadatos se pueden encontrar en el panel Detalles del Reproductor multimedia (Interacciones > abrir un contacto). Puede ver, editar o eliminar un campo de metadatos del sistema.
Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla	
Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla	(Opcional) Permite grabar las pantallas de los usuarios de Genesys Cloud que estén configurados para grabación de pantalla en Webex WFO. Consulte Grabación de pantalla para obtener más información. **NOTA** Es necesario activar esta casilla de verificación para que la grabación de pantalla y la grabación de pantalla se detengan y vuelvan a funcionar.

Cam	Descripció

Configuración de conexión para InContact

Webex WFO se sincroniza con InContact para incorporar datos de usuarios, equipos y habilidades. Estos datos se mantienen en InContact. Si cambia algo de esto en Webex WFO, esos cambios no se sincronizan con InContact.

Los siguientes campos aparecen si selecciona InContact como ACD.

IMPORTANTE Debe completar estos campos para todas las funciones QM y Classic WFM.

Campo	Descripción
Nombre del proveedor	El nombre del proveedor, proporcionado por InContact.
Nombre de aplicación	El nombre de la aplicación, proporcionado por InContact. **NOTA:** La aplicación debe incluir el siguiente alcance API: AdminAPI, RealtimeDataAPI y Reporting API.
ID de la aplicación	El ID de la aplicación, proporcionado por InContact.
User Name (Nombre de usuario)	Su nombre de usuario, tal como se configuró en InContact.
Contraseña	Su contraseña, tal como se configuró en InContact.

Configuración de conexión para ACD genéricos

Puede agregar uno o más ACD genéricos. Agregar un ACD genérico crea automáticamente un ID de servidor ACD, que se utiliza como fuente de datos históricos en un archivo CSV que se importa (consulte la *Guía* de referencia de importación de datos Webex WFO para obtener más información).

NOTA : El ID de servidor ACD no está visible hasta que salga y vuelva a abrir la página.

Configuración de conexión para Amazon Connect

Los siguientes campos aparecen si el ACD que seleccione es Amazon Connect.

Sección	Descripción
ACD Filtrado	(Opcional) El filtro ACD limita los usuarios que se sincronizan desde Amazon Connect. Por ejemplo, puede configurar un filtro Nombre del equipo que permita la sincronización de usuarios que pertenecen a un equipo que coincida con un determinado patrón de nomenclatura. Puede configurar varios filtros ACD. **NOTA**

Secció	Descripció
	Los equipos de Amazon Connect están estructurados en una jerarquía que puede tener hasta cinco niveles. En esta jerarquía, los equipos de nivel inferior se anidan en equipos de nivel superior: I. Equipo Principal A. Primer Subequipo B. Segundo Subequipo Los agentes que captura el filtro dependen del nivel jerárquico en el que se filtre. Si filtra en un equipo de nivel superior, no solo captura a los agentes de ese equipo de nivel superior. También captura a todos los agentes de cada equipo que está anidado debajo de él. Por ejemplo, si filtra en el nivel del primer subequipo, sólo captura a los agentes de ese equipo. Sin embargo, si filtra en el nivel del equipo principal, captura tanto a los agentes del equipo principal como a los agentes del primer y segundo subequipo.
Intervalo de sincronización	Intervalo (minutos): la duración del intervalo en el que Webex WFO comprueba el informe de inicio y cierre de sesión en el bucket de S3 para el informe de inicio y cierre de sesión. Carpeta de informes de inicio de sesión: la ruta a la carpeta del bucket de S3 que contiene el informe de inicio y cierre de sesión, que se utiliza para sincronizar Amazon Connect con Webex WFO. Excluya el prefijo de bucket de S3 cuando introduzca esta ruta. Consulte Integración de los datos de configuración principales de Amazon Connect.
Amazon Connect	Choose Region (Region): la región de la instancia de Amazon Connect. Bucket de S3: la URL del bucket de S3 que la instancia de Amazon Connect utiliza para el almacenamiento de datos y como destino para la transmisión de datos. Consulte Configuración del bucket de S3 para la instancia de Amazon Connect. Soy clave de acceso: el ID de clave de acceso del usuario Soy asignado a una política que concede acceso de lectura, escritura y eliminación al bucket de S3 que usa Webex WFO. Clave secreta de IAM: la clave de acceso secreta del usuario Soy asignado a una política que concede acceso de lectura, escritura y eliminación al bucket de S3 que

utiliza Webex WFO.

Sección	Descripción
Captura de datos históricos	Carpeta S3 del informe histórico del servicio: la ruta a la carpeta del bucket de S3 que contiene el informe histórico del servicio. Excluya el prefijo de bucket de S3 cuando introduzca esta ruta. Consulte Configuración de informes de Amazon Connect para la captura de datos históricos. **EJEMPLO** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Carpeta S3 del informe de productividad del agente: la ruta a la carpeta del bucket de S3 que contiene el informe de productividad del agente. Excluya el prefijo de bucket de S3 cuando introduzca esta ruta. Consulte Configuración de informes de Amazon Connect para la captura de datos históricos. **EJEMPLO** NombreDeServicio/NombreDeInstancia/ExportedReportsPrefix/AgenteProductividad Informe de productividad del agente por cola Carpeta S3: la ruta a la carpeta S3 que contiene el informe Productividad del agente por cola. Excluya el prefijo de bucket de S3 cuando introduzca esta ruta. Consulte Configuración de informes de Amazon Connect para la captura de datos históricos. **EJEMPLO** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQueue ue Carpeta S3 de informes en tiempo real del agente: introduzca la ruta a la carpeta que contiene los datos en tiempo real del agente. Excluya el prefijo del bucket de S3. Esta ruta distingue entre mayúsculas y minúsculas. **EJEMPLO** connect/AcmeCo/RealTime Umbral de nivel de servicio: la métrica de segundos de nivel de servicio que seleccionó al crear el informe para el campo Carpeta S3 del informe histórico de servicio.
Captura de datos en tiempo real	Nombre de transmisión en tiempo real de Kinesis: el nombre de la transmisión de datos que configuró en el panel de Amazon Kinesis. Se utiliza para actualizar el estado en tiempo real de los agentes. No incluya todo el ARN cuando escriba este nombre. Incluye solo el nombre que ingresaste cuando creaste la secuencia.
Grabaciones	Carpeta de grabaciones de S3: la ruta a la carpeta del bucket de S3 que contiene las grabaciones de llamadas. Excluya el prefijo de bucket de S3 cuando introduzca esta ruta.

	EJEMPLO ServiceName/InstanceName/Recordings Carpeta de S3 para registros de contactos: la ruta a la carpeta del bucket de S3 donde Kinesis Firehose coloca los registros de seguimiento de contactos (CTR). Excluya el prefijo de bucket de S3 cuando introduzca esta ruta. **EJEMPLO** ServiceName/InstanceName/CTRs Carpeta de transcripciones de S3: la ruta a la carpeta del bucket de S3 donde se almacenan los metadatos del contacto. Necesario para el soporte de canales digitales. **EJEMPLO** ServiceName/InstanceName/Transcripts
Productos habilitados	Gestión de calidad: Quality Management se ha adquirido como un producto de Calabrio ONE. Voz: habilita los canales de voz de Amazon Connect. Digital (chat, SMS, correo electrónico): habilita los canales digitales de chat, SMS y correo electrónico de Amazon Connect.
Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla	Permite que Smart Desktop grabe pantallas para llamadas grabadas por Amazon Connect.

Configuración de conexión para Serenova

Los siguientes campos aparecen si selecciona Serenova como ACD.

Sección	Descripción
ACD Filtrado	(Opcional) Use un filtro ACD para limitar los usuarios que se sincronizan del ACD. Por ejemplo, puede configurar un filtro Nombre de equipo que le permita sincronizar usuarios que pertenezcan a un equipo que coincida con un determinado patrón de nomenclatura. Puede configurar varios filtros ACD.
Serenova API	URL base de Serenova: la URL base API para su Serenova arrendatario.

Sección	Descripción
	EJEMPLO https://api.cxengage.net Inquilinos de Serenova: el inquilino principal y los subinquilinos que está agregando a través de esta configuración ACD. Consulte la tabla de inquilinos de Serenova.
Configuración de captura	ACD Retraso de captura: la cantidad de tiempo que espera Classic WFM antes de extraer ACD estadísticas después de que finaliza un intervalo. El valor predeterminado es de 15 minutos.
Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla	Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla: permite que el Smart Desktop grabe pantallas.

Tabla Serenova Tenants

Un sistema Serenova puede contener solo un inquilino principal, o puede contener un inquilino maestro (un inquilino "padre") que tiene uno o más subinquilinos (inquilinos "hijos"). La tabla Serenova Tenants le permite integrar ambas configuraciones del sistema a través de una sola configuración ACD. Puede agregar solo el inquilino principal o puede agregar el inquilino principal y cualquier número de sus subinquilinos de uno en uno.

Agregar un inquilino de Serenova

Antes de agregar un inquilino de Serenova, recopile la siguiente información de identificación para cada inquilino que planea agregar y guárdelo en una ubicación de fácil acceso:

- ID de inquilino
- Tecla API
- API Secreto clave

Consulte Recopilación de información de identificación para un inquilino de Serenova.

Para agregar un inquilino a la tabla Inquilinos de Serenova:

1. Haga clic en **Agregar**. Aparece el cuadro de diálogo Inquilinos de Serenova.
2. Complete los campos como se describe en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
Nombre	El nombre del inquilino principal o subinquilino. **PRÁCTICA recomendada** Introduzca el mismo nombre que el inquilino tiene en el sistema Serenova.
IDENTIFICACIÓN	El identificador de inquilino del inquilino de Serenova. Copie y pegue este identificador del inquilino de Serenova. Consulte Para copiar el ID de inquilino de un inquilino de Serenova:.
Tecla API	La clave API que se crea para el inquilino al configurar la clave API en Serenova. Copie y pegue esta clave desde el inquilino de Serenova. Consulte Para crear una clave API y un secreto de clave API para su inquilino de Serenova:.
API Secreto	El secreto de clave API que se crea para el inquilino cuando configure la clave API en Serenova. Copie y pegue esta clave desde el inquilino de Serenova. Consulte Para crear una clave API y un secreto de clave API para su inquilino de Serenova:.

3. Haga clic en **Aceptar**.

   Si va a agregar un inquilino principal y sus subinquilinos a través de esta configuración ACD, repita los pasos anteriores para el inquilino maestro y cada uno de sus subinquilinos.

Recopilación de información de identificación para un inquilino de Serenova

Los siguientes procedimientos explican cómo recopilar el identificador de inquilino, la clave API y el secreto de clave API que necesita para agregar cada inquilino a la tabla Inquilinos de Serenova.

Para copiar el ID de inquilino de un inquilino de Serenova:

1. Inicie sesión en Serenova.
2. Vaya a Configuración > inquilinos.
3. En la tabla Administración de inquilinos, haga doble clic en el nombre del inquilino. Aparece el panel Inquilino.
4. En el panel Inquilino, vaya a Detalles > Id. de inquilino.

5. Copie el identificador de inquilino.
6. Cuando configure el inquilino de Serenova en Webex WFO, pegue el ID de inquilino en el campo ID.

Para crear una clave API y un secreto de clave API para su inquilino de Serenova:

1. Inicie sesión en Serenova.
2. Vaya a Configuración > API Administración de claves.
3. Haga clic en **Crear**.
4. Configure los siguientes campos para la clave API:
    - Nombre: identificador único de la clave.
    - Rol: administrador.
5. Haga clic en **Enviar**. Aparece el cuadro de diálogo API Credenciales.
6. Copie la clave API y el secreto de clave API.

    NOTA Al hacer clic en Aceptar, no puede volver a ver el secreto de clave API.
7. Cuando agregue el inquilino Serenova en Webex WFO, haga lo siguiente:
    - Pegue la clave API en el campo Clave API.
    - Pegue el secreto de clave API en el campo API secreto.

Sincronización de datos de configuración principales

Webex WFO integra los siguientes datos de configuración central con equivalentes de Serenova:

- Usuarios
- Equipos
- Colas de servicio y asignaciones de habilidades

Usuarios

En los sistemas Serenova que contienen un inquilino principal y subinquilinos, los usuarios de Serenova pueden pertenecer a cualquiera o a todos los inquilinos del sistema. Siempre que integre el inquilino maestro y sus subinquilinos a través de la misma configuración ACD, Webex WFO creará solo un usuario Webex WFO para cada usuario de Serenova.

Si agrega un inquilino maestro y sus subinquilinos a través de configuraciones ACD separadas, Webex WFO creará un nuevo usuario Webex WFO para cada inquilino maestro y cada subinquilino donde aparezca un usuario Serenova. Esto puede resultar en que Webex WFO cree múltiples usuarios Webex WFO para un solo usuario de Serenova.

Cuando Webex WFO importa un nuevo usuario de un inquilino de Serenova, crea un nuevo usuario Webex WFO que tiene un perfil de usuario de Serenova. La siguiente tabla resume el perfil de usuario de Serenova y cómo se asignan los valores de ese perfil de usuario al nuevo usuario Webex WFO.

Campo	Definición
Nombre	El nombre del usuario en el sistema Serenova.
Apellidos	El apellido del usuario en el sistema Serenova.
Dirección de correo electrónico	No mapeado.
Nombre del equipo	El equipo Webex WFO predeterminado.
Activado	La fecha en que el usuario fue agregado a Webex WFO de Serenova.
Desactivado	No mapeado. Este campo se actualiza si el usuario de Serenova está desactivado después de ser agregado a Webex WFO.
ID de usuario externo	El identificador único del usuario en Serenova.
Fuente	El origen del perfil de usuario: ACD - <nombre de la configuración ACD>.

Cuando alguien cambia los datos de usuario en Serenova, el servicio de sincronización lo detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

Cambio en Serenova	Cambio resultante en Webex WFO
Se agrega un nuevo usuario	Se agrega un nuevo usuario. En concreto, el servicio de sincronización: ▪ Aplica el nombre y apellido del usuario Serenova al nombre y apellido del usuario Webex WFO. ▪ Aplica el identificador único del usuario Serenova (el ID de usuario externo en el perfil de usuario) al ID ACD del usuario Webex WFO. ▪ Establece las fechas de inicio Webex WFO para la empresa y el departamento en la fecha en que se produjo la sincronización. ▪ Asigna el usuario Webex WFO al equipo predeterminado.

Cambio en Serenova	Cambio resultante en Webex WFO
	NOTA# Webex WFO no preserva la relación entre los usuarios de Serenova y los grupos de Serenova, que son El equivalente Serenova de los equipos Webex WFO. Ver equipos. ▪ Si el usuario de Serenova tiene el rol de agente, asigne el rol de agente predeterminado al usuario Webex WFO. ▪ Si el usuario de Serenova tiene el rol de supervisor, asigne el rol de supervisor predeterminado al usuario Webex WFO. **NOTA A** los usuarios de Serenova que tienen el rol de administrador o de informes no se les asigna ningún rol en Webex WFO por El servicio de sincronización.
El nombre o apellido del usuario es	Se cambia el nombre o apellido del usuario cambiado
El usuario está deshabilitado	El usuario está desactivado

Equipos

Los equipos Webex WFO se sincronizan con los grupos de Serenova. Los equipos Webex WFO no preservan la relación entre los usuarios de Serenova y los grupos de Serenova.

Cuando se cambian los datos del grupo en Serenova, el servicio Sync los detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

Cambio en Serenova	Cambio resultante en Webex WFO
Se agrega un nuevo grupo	Se añade un nuevo equipo con el mismo nombre que el grupo Serenova. Este nombre es de solo lectura.
Se ha cambiado el nombre del grupo	Se ha cambiado el nombre del equipo.
Se agrega un nuevo usuario a un grupo	Sin cambios. Webex WFO no preserva la relación entre los usuarios de Serenova y los grupos de Serenova.
El usuario se ha eliminado de un	Sin cambios. Webex WFO no preserva la relación

Cambio en Serenova	Cambio resultante en Webex WFO
grupo	Entre usuarios de Serenova y grupos de Serenova.
El grupo está deshabilitado	Sin cambios.

Puede crear nuevos equipos en Webex WFO y asignarles usuarios, pero estos nuevos equipos no se sincronizan con Serenova.

Colas de servicio y asignaciones de habilidades

Las colas de servicio Webex WFO se sincronizan con las colas de Serenova.

Cuando se cambia una cola en Serenova, el servicio de sincronización la detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

Cambio en Serenova	Cambio resultante en Webex WFO
Se ha añadido una nueva cola	En primer lugar, se agrega una nueva cola de servicio. En concreto, el servicio de sincronización hace lo siguiente: ▪ Aplica el nombre de la cola Serenova al nombre de la cola de servicio Webex WFO ▪ Aplica el identificador único de la cola de Serenova al ID de la cola de servicio Webex WFO ▪ (Solo lectura) Otorga a la cola de servicio Webex WFO un tipo de cola de servicio de voz [interactiva] ▪ (Solo lectura) Da a la cola de servicio Webex WFO un Origen ACD de Serenova En segundo lugar, se agrega un nuevo mapeo de habilidades. En concreto, el servicio de sincronización hace lo siguiente: ▪ Aplica el nombre de la cola Serenova al nombre del mapeo de habilidades Webex WFO ▪ Asigna la cola de servicio Webex WFO asociada con la cola Serenova a la asignación de habilidades Webex WFO y le da una prioridad de 1

Cambio en Serenova	Cambio resultante en Webex WFO
Se ha cambiado el nombre de la cola	Aplica el nuevo nombre de cola Serenova al servicio Webex WFO Nombre de la cola. **NOTA** Webex WFO no aplica el nuevo nombre de cola Serenova a la asignación de habilidades Webex WFO asociada.
La cola está deshabilitada	Sin cambios. Ni la cola de servicio ni la asignación de habilidades son borrado.

Configuración de conexión para Eventide NexLog

Los siguientes campos aparecen si selecciona Eventide NexLog como ACD.

Campo	Descripción
Retraso de carga de contactos	La duración del retraso que se coloca antes de cada intervalo de exportación. En cada uno Intervalo de exportación, Webex WFO carga todos los contactos que terminan de grabar antes de este retraso. Cualquier contacto que termine de grabar después de este retraso se carga en el siguiente intervalo de exportación. **EJEMPLO** El campo Intervalo de exportación se establece en 00:30 y el campo Retraso de carga del contacto se establece en 5 minutos. A las 12:30, los datos El servidor importa y carga todos los contactos que terminaron de grabar a las 12:25 o antes. Esto asegura que Webex WFO cargue grabaciones de audio para todos los contactos.
API URL	La URL base (incluido el protocolo) de Eventide NexLog API. **EJEMPLO** http://1.1.1.1 En NexLog *API Manual* v2.8, esta URL base se identifica con la siguiente variable: <PROTOCOLO><DIRECCIÓN>
Nombre de usuario	El nombre de inicio de sesión del usuario de Eventide. Este nombre de inicio de sesión distingue entre mayúsculas y minúsculas. **NOTA:** El *Manual* de NexLog API v2.8 dice que, para ser autenticado, este usuario "debe tener el

Campo	Descripción
	permisos de canal/recurso para acceder a las grabaciones solicitadas. De forma predeterminada, un usuario administrador tendrá permisos para todos los canales/recursos".
Contraseña	La contraseña del usuario de Eventide.
Intervalo de exportación	La frecuencia con la que Webex WFO recupera las grabaciones de llamadas completadas Tarde. Formato = HH:MM. Mínimo = 00:15. Máximo = 23:45. **EJEMPLO** Seleccione 01:00. Esto significa que Webex WFO importa todas las grabaciones de llamadas completadas cada hora. Si selecciona Agrupados para Tipo de registro, la configuración Intervalo de exportación debe ser mayor que la configuración Longitud del grupo de contactos. Webex WFO tacha las configuraciones de Intervalo de exportación que son más cortas que la configuración de Longitud del grupo de contactos.
Tipo de registro	Si Webex WFO asigna ID de contacto asociados a la llamada grabaciones que importa de Eventide: ▪ Valor predeterminado: Webex WFO no asigna ID de contacto asociados a ninguna grabación de llamada. ▪ Grupo: Webex WFO asigna el mismo ID de contacto asociado a todas las grabaciones de llamadas que cumplen con las configuraciones Longitud del grupo de contactos y Metadatos del grupo de contactos.
Longitud del grupo de contactos	El intervalo (de 1 a 30 minutos) que desea usar para asociar Eventide grabación de llamadas en Webex WFO. Webex WFO asigna el mismo ID de contacto asociado a todas las grabaciones de llamadas que comienzan en el mismo intervalo, incluso si Webex WFO importa las grabaciones al final de diferentes intervalos de exportación. El valor de Longitud del grupo de contactos debe ser menor que el de Intervalo de exportación. Este campo sólo está disponible si selecciona Agrupados para registro

Campo	Descripción
	Escriba y luego es obligatorio.
Metadatos del grupo de contactos	El campo de metadatos del evento API que desea utilizar para Asociar grabaciones de llamadas en Webex WFO. Cuando ingresa un campo de metadatos en Metadatos de grupo de contactos, Webex WFO busca en ese campo de metadatos todas las grabaciones de llamadas en cada intervalo de longitud de grupo de contacto. Si alguna grabación de llamada en el mismo intervalo de duración de grupo de contacto tiene el mismo valor en ese campo de metadatos, Webex WFO asigna el mismo ID de contacto asociado a esas grabaciones de llamadas. **NOTA** Cuando se configuran los metadatos del grupo de contactos, Webex WFO proporciona los identificadores de contacto asociados sólo para llamar a las grabaciones que tanto Comienzan en el mismo intervalo de duración del grupo de contactos y tienen el mismo valor en el campo Metadatos del grupo de contactos. Para obtener más información acerca de los campos de metadatos que puede introducir, consulte Introducción de metadatos. Este campo sólo aparece si selecciona Agrupados para Tipo de registro y, a continuación, es opcional.

Introducción de metadatos

Webex WFO puede agrupar grabaciones de llamadas con cualquier campo de metadatos estándar o personalizado de Eventide. Sin embargo, el campo de metadatos que ingrese en Webex WFO debe tener el formato que aparece en la respuesta Eventide API.

En general, esto significa que el campo de metadatos debe estar en minúsculas y sin comillas. Consulte la columna Nombre de columna en el 4.5.1. V_RECORD sección del Manual *NexLog API para obtener una lista completa de los* campos de metadatos estándar de Eventide.

La siguiente tabla contiene algunos ejemplos de campos de metadatos de Eventide y cómo se debe formatear esos campos en Webex WFO.

Campo	Descripción
nombre del canal	El nombre del canal en el que se grabó la llamada.
ChannelID	El número de canal en el que se grabó la llamada.
caller_id	El número de teléfono de la persona que realizó la llamada.

Configuración de conexión para Twilio Flex

Los siguientes campos aparecen si selecciona Twilio como ACD.

Haga clic en el botón Configuración **de** Twilio para acceder a la página Configuración de Twilio.

NOTA : Los campos disponibles varían en función de si se selecciona Quality Management (QM) o Classic Workforce Management (WFM) como producto habilitado.

Campo	Descripción
Editar un Twilio ACD	Edite un Twilio Flex ACD existente.
Crear un Twilio ACD	Cree un nuevo Twilio Flex ACD.
Eliminar un Twilio ACD	Elimine un Twilio Flex ACD
existente. ACD Nombre	Una lista desplegable de ACD
disponibles.	

Información de configuración de Twilio Flex

Campo	Descripción
SID de la cuenta de Twilio	El ID del sistema donde está configurado Twilio Flex. Esto es similar a un ID de inquilino Webex WFO. El valor de la cadena debe comenzar con "AC".
Token de autenticación de Twilio	(Opcional) El token de autenticación, generado en Twilio, que Webex WFO utiliza para autenticar el SID de la cuenta de Twilio.
SID de espacio de trabajo flexible de Twilio	El espacio de trabajo específico Webex WFO tira. Solo puede haber una instancia de Flex del espacio de trabajo. No se admiten espacios de trabajo secundarios.

Campo	Descripción
Nombre de usuario de Twilio Flex Insights	(Clásico WFM solamente) El nombre de usuario de Twilio Flex Insights que se utiliza para extraer datos históricos para Classic WFM.
Contraseña de Twilio Flex Insights	(Opcional) (Clásico WFM solamente) La contraseña de la cuenta de usuario de Twilio Flex Inisights que se utiliza para extraer datos históricos de Classic WFM.
Zona horaria	La zona horaria que coincide con la zona horaria configurada en Flex Insights. De forma predeterminada, se establece en la zona horaria del inquilino.
Formato del nombre del agente	El formato de los nombres y apellidos de todos los agentes.

Información de configuración de Calabrio

Campo	Descripción
Calabrio API Nombre de usuario también es	Su nombre de usuario de cuenta de servicio Webex WFO. Esta cuenta de servicio se conoce como cuenta de administrador de inquilinos o cuenta de usuario API. Esto es necesario para cargar datos en el inquilino correcto. Esta cuenta debe ser creada por un administrador del sistema y la cuenta reside en el sistema del inquilino. Esta cuenta de administrador de inquilinos también debe tener los permisos correctos para cargar datos. Comuníquese con Cisco Support para obtener ayuda con la creación de esta cuenta de administrador de inquilinos. Consulte Crear un usuarioAPI y Administrar roles y permisos para obtener más información. Esto es necesario tanto para QM como para Classic WFM.
Calabrio API Contraseña de usuario	La contraseña de la cuenta de servicio Webex WFO.

Productos habilitados

Campo	Descripción
Gestión de Calidad	Quality Management ha sido comprado como Webex WFO producto. Webex WFO ofrece soporte para sistemas omnicanal Twilio Flex. Se admiten los canales de voz y chat de Twilio Flex. Esto significa que tanto las grabaciones de llamadas como las transcripciones de chat se ingieren en Webex WFO.
Voz	Activa los canales de voz Twilio Flex.
Digital (Chat, SMS, Email, Social)	Habilita los canales digitales (chat, SMS) de Twilio Flex. Consulte Acerca de la compatibilidad con el canal digital Webex WFO para obtener más información.
Gestión de la fuerza laboral	Classic Workforce Management ha sido comprado como Webex Producto WFO.

Mapeo de metadatos

(Sólo gestión de calidad) Esta sección le permite definir qué atributos de tarea de Twilio, incluidos los atributos complejos basados en objetos, se sincronizan con los contactos de Twilio si tiene habilitada la gestión de calidad como producto. Esto es necesario para asignar atributos adicionales de tareas de Twilio Flex como metadatos personalizados en Webex WFO. Introduzca el nombre del atributo de tarea Twilio exactamente como aparece en los atributos de las tareas de Twilio. Para los atributos basados en objetos, introdúzcalos en el formato <Nombre de objeto> y <Nombre de atributo> . Usando la lista desplegable, puede elegir a qué campo de metadatos personalizados se debe asignar un atributo de tarea en particular en Webex WFO.

Los campos de metadatos personalizados deben crearse primero en el Administrador de metadatos (ubicado en Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos).

NOTA La asignación de metadatos no se admite para atributos anidados más de un nivel por debajo de un objeto.

Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla

(Sólo gestión de calidad) Seleccionando esta casilla de verificación permite la grabación de pantalla para el ACD configurado.

Mapeo de lenguaje de metadatos

(Sólo gestión de calidad) Esta sección aparece cuando selecciona **Digital en la** sección Productos habilitados . Aquí, puede establecer los metadatos personalizados que asignan un idioma a un contacto basado en texto, como un correo electrónico o un mensaje de chat. Las opciones de metadatos disponibles provienen de la **sección Asignación** de metadatos.

Webex WFO usa el idioma de un contacto de texto para encontrar resultados cuando usa el filtro Búsqueda de texto en la página Interacciones.

Webex WFO asigna un idioma a un contacto basado en texto utilizando la siguiente información, en este orden:

A. Un idioma que ya está asignado al contacto cuando se importa a Webex WFO.
B. Un idioma asignado a un campo de metadatos personalizado que se configura aquí (la sección Asignación de idioma de metadatos).
C. El idioma de respaldo que configura en la sección Idioma **de** texto de respaldo a continuación.
D. El idioma predeterminado (inglés).

Idioma de texto con respaldo

(Sólo gestión de calidad) Esta sección aparece cuando selecciona **Digital en la** sección Productos habilitados . Seleccione el idioma que desea asignar a los contactos de texto si no tienen un idioma asociado cuando se importan a Webex WFO y no tienen un valor de metadatos, tal como se define en la sección Asignación **de** idiomas de metadatos.

Webex WFO usa el idioma de un contacto de texto para encontrar resultados cuando usa el filtro Búsqueda de texto en la página Interacciones.

Webex WFO asigna un idioma a un contacto basado en texto utilizando la siguiente información, en este orden:

A. Un idioma que ya está asignado al contacto cuando se importa a Webex WFO.
B. Idioma asignado a un campo de metadatos personalizado que se configura en la sección Asignación **de idiomas de** metadatos.
C. El idioma de reserva que configura aquí (la sección Idioma de texto de reserva).
D. El idioma predeterminado (inglés).

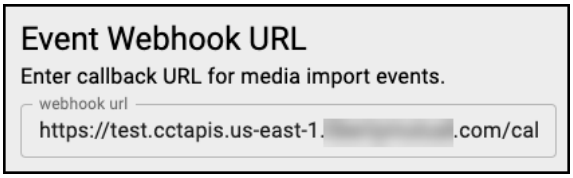
Cifrado de grabación de voz Twilio

Habilitar el cifrado de grabación de voz de Twilio permite a Webex WFO importar grabaciones de voz cifradas desde Twilio. Debe ingresar su SID Twilio y su clave privada en Webex WFO para su procesamiento. Después del procesamiento, Webex WFO vuelve a cifrar todas las grabaciones. En su sistema Twilio, puede encontrar su SID en la página Credenciales. Cisco guarda información clave en Amazon Web Services Secrets Manager.

NOTA: Esta función no está habilitada de forma predeterminada. Para solicitar esta función, póngase en contacto con su representante de cuenta.

URL de Webhook del evento

La URL del webhook del evento es la URL de destino a la que Webex WFO envía mensajes de evento de estado de contacto. La URL debe ser un nombre de dominio absoluto completo. La configuración de este campo permite que el inquilino reciba una notificación de carga útil cuando un contacto se haya cargado y procesado correctamente en Webex WFO. Esto significa que se han descargado los datos de contacto y los medios, se han procesado los eventos de audio y se han completado las tareas de cifrado y codificación.



El cuerpo de la carga útil del evento webhook de estado del contacto es el siguiente.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (cadena)
    "legId": "", // (string) - El mismo valor que callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (cadena) - Por ejemplo, 'COMPLETE' o 'FAILED'
    "failureReason": "" // (cadena opcional) - Una razón legible para el error,
No es un error o excepción API de paso a través
}
```

PRÁCTICA recomendada Si su organización tiene requisitos de cumplimiento de seguridad con respecto a las grabaciones, puede eliminar las grabaciones de origen en Twilio Flex tan pronto como se le notifique que una grabación está cifrada

Y asegurado en Webex WFO.

Captura de datos históricos

(Solo Classic Workforce Management) La configuración de esta sección permite a Webex WFO buscar el informe de datos históricos WFM de Twilio Flex Insights Classic para agregar colas de tareas y datos de adherencia en tiempo real al proceso de sincronización. La información de su cuenta de Twilio Flex que recopiló como requisito previo para Workforce Management se ingresa en los campos de esta sección.

Campo	Descripción
ID del proyecto Twilio Flex Insights	(Clásico WFM solamente) El ID del proyecto Flex Insights para el proyecto Twilio Flex Insights asociado con el SID de la cuenta Twilio.
ID del informe de datos de productividad del agente	(Clásico WFM solamente) El ID único para el informe de datos de productividad del agente.
ID del informe de datos históricos de cola	(Clásico WFM solamente) El identificador único del informe Datos históricos de cola.
Cola de servicio	(Clásico WFM solamente) (Opcional) La cola de servicio Webex WFO donde Se almacenan los datos de productividad del agente no asociados a una cola de tareas de Twilio.

Asignación de estado de agente

(Solo Classic Workforce Management) Esta sección le permite asignar actividades específicas de Twilio a estados Webex WFO específicos para el cumplimiento si tiene habilitado Classic WFM como producto. El estado "Hold" está preconfigurado y no necesita ser mapeado. Las asignaciones se pueden editar o eliminar seleccionando los **iconos Editar asignación** o **Eliminar** a la derecha de los **controles deslizantes Habilitar código** de motivo de estado. Alterne el **control deslizante Activar código** de motivo de estado para mostrar los nombres de las actividades de Twilio en el cajón Cumplimiento de programación.

NOTA : El control deslizante sólo está disponible para las actividades asignadas a los estados No preparado, Trabajo no preparado y Trabajo preparado en Webex WFO.

Campo	Descripción
Hold (En espera)	El agente ha puesto el contacto en espera. Está preconfigurado y no se puede modificar.
Cerrar sesión	El agente se ha desconectado del ACD. En muchos ACD, un código de motivo numérico puede acompañar a este estado para indicar el motivo del cambio de estado.

Campo	Descripción
No listo	El agente no acepta contactos del ACD. En muchos ACD, Un código de motivo numérico puede acompañar a este estado para indicar el motivo del cambio de estado.
Listo	El agente está listo para aceptar contactos del ACD.
Parlero	El agente está en un contacto. Esto está preconfigurado.
Trabajo no preparado	El agente está realizando un trabajo posterior al contacto e ingresará un No preparado estado al finalizar.
Trabajo preparado	El agente está realizando un trabajo posterior al contacto y entrará en estado Listo cuando termine.

Configuración de conexión para UJET

Los siguientes campos aparecen si selecciona UJET como ACD.

Configuración de Ujet

Campo	Descripción
Nombre de usuario de UJET	La clave de empresa que se encuentra en la sección Clave de empresa y código secreto en Configuración de desarrollador UJET del sistema UJET.
Contraseña UJET	El código secreto que se encuentra en la sección Clave de la empresa y código secreto en Configuración de desarrollador UJET del sistema UJET.
Cucharón S3	(Solo lectura) El bucket de Amazon S3 donde se exportan los
datos de llamadas. Función de seguridad de S3	(Solo lectura) El rol de seguridad de su bucket
de Amazon S3.	
Domain (Dominio)	La información de dominio del sistema UJET.

Webex WFO Configuración

Campo	Descripción
Cisco API Nombre de usuario	Su nombre de usuario de cuenta de servicio Webex WFO. Esta cuenta de servicio también es Se conoce como cuenta de administrador de inquilinos o cuenta de usuario API. Esto es necesario para cargar datos en el inquilino correcto. Esta cuenta debe ser creada por un administrador del sistema y la cuenta reside en el sistema del inquilino. Esta cuenta de administrador de inquilinos también debe tener los permisos correctos para cargar datos. Comuníquese con Cisco Support para obtener ayuda con la creación de esta cuenta de administrador de inquilinos. Consulte Crear un usuarioAPI y Administrar roles y permisos para obtener más información.
Cisco API Contraseña de usuario	La contraseña de la cuenta de servicio Webex WFO.

Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla

Campo	Descripción
Habilitar mensajería RTE para grabación de pantalla	Seleccione esta casilla de verificación para habilitar Webex WFO Smart Desktop para grabación de pantalla. Consulte Grabación de pantalla para obtener más detalles sobre la configuración.

Configurar opciones globales

Utilice la página Configuración global para configurar los aspectos del sistema que se aplican a todos los usuarios y aplicaciones.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar inquilino

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > administración de > global > configuración global

Tiempo de espera de sesión (en minutos)

(Solo en la nube) Los usuarios se desconectan automáticamente después de un período de inactividad. El campo Tiempo de espera de sesión le permite especificar el tiempo en minutos que una sesión debe estar inactiva antes de que el usuario cierre la sesión automáticamente. El valor predeterminado es 60 minutos. El valor máximo es de 1440 minutos, que es de 24 horas. Sólo caracteres numéricos. No se permiten letras ni caracteres especiales. Cualquier cambio en esta configuración tendrá lugar la próxima vez que un usuario inicie sesión o actualice una página.

(Solo en las instalaciones) El valor predeterminado es 60 minutos. El valor máximo es de 120 minutos, que es de 2 horas.

NOTA Si un usuario abre Webex WFO en varias ventanas, la duración del tiempo de espera se aplica por separado a cada ventana.

Creación automática de usuarios

La casilla de verificación Creación automática de usuarios controla si se crean nuevos usuarios Webex WFO cuando los empleados de su centro de contacto inician sesión en un equipo donde está instalado Smart Desktop.

- Desactivado: (predeterminado) No se crean nuevos usuarios
- Seleccionado: se crean nuevos usuarios

PRÁCTICAS recomendadas La mayoría de las organizaciones deben mantener **deshabilitada la opción Habilitar creación automatizada de** usuarios. Si habilita esta configuración, corre el riesgo de duplicar usuarios y, a continuación, tener que combinar o eliminar manualmente los usuarios duplicados. Se recomienda la creación automática de usuarios solo para las organizaciones que usan end-point
grabación.

En la tabla siguiente se describe lo que sucede cuando un usuario de Windows inicia sesión en un equipo donde está instalado Smart Desktop, dependiendo de si la casilla Creación automática de usuarios está activada o desactivada.

Creación automática de usuarios **Configuración de casilla de verificación**	**El inicio de sesión está asociado con un usuario activo Webex WFO**	**Resultado en PC y Webex WFO**
Despejado	Sí	Webex WFO usuario es grabado por Smart Desktop según la configuración.
Despejado	No	No se agrega ningún usuario Webex WFO nuevo.

Smart Desktop no registra nada.

Seleccionado	Sí	Webex WFO usuario es grabado por

Creación automática de usuarios	El inicio de sesión está asociado con un	Resultado en PC y Webex
		Smart Desktop tal como está configurado.
Seleccionado	No	Se agrega un nuevo usuario Webex WFO con un perfil de usuario de grabación. El nuevo usuario Webex WFO es grabado por Smart Desktop según la configuración.

Actualización automática del cliente

Seleccione la casilla de verificación Actualización automática de cliente para habilitar las actualizaciones automáticas de Smart Desktop. Cuando esta función está habilitada, al iniciar sesión y en momentos aleatorios entre la medianoche y la 1:00 AM, Smart Desktop compara las versiones con la versión del servidor y, si son diferentes, descarga la versión más reciente y la instala para mantener la compatibilidad. Esta característica no se admite cuando Smart Desktop Client (SDC) se ejecuta en una versión de servidor de Windows. Esto incluye soluciones VDI que utilizan un sistema operativo de servidor para emular un entorno de agente, como Citrix, Amazon Workspace, etc.

Seleccione el formato de grabación

Seleccione el formato de grabación que se utilizará para grabar contactos de audio.

Codificación de video VP8 Codec

Internet Explorer ha quedado obsoleta; Por lo tanto, puede dejar esta casilla sin seleccionar.

Generar clave de cifrado de grabación

Esta opción sólo aparece cuando su función tiene habilitado el permiso Administrar claves de cifrado.

Todas las grabaciones almacenadas están encriptadas. Puede generar una nueva clave de cifrado de grabación en cualquier momento utilizando el botón Generar. Las grabaciones existentes no se vuelven a cifrar cuando se genera una nueva clave. La nueva clave surtirá efecto la próxima vez que se actualicen o reinstalen los clientes.

La nueva clave de cifrado se muestra cuando la genera. Esta clave puede cifrar y descifrar sus archivos de grabación, así que asegúrese de mantener esta clave en un lugar seguro.

En las implementaciones en la nube, el método de cifrado disponible es RSA-2048 (con claves asimétricas) y AES-256 para medios grabados por Webex WFO.

Zona horaria

Seleccione la zona horaria que se utilizará como zona horaria predeterminada para el cliente. Esta zona horaria puede ser anulada por un usuario individual que seleccione una zona horaria personalizada en la página Programaciones de agentes.

Idioma predeterminado

Seleccione el idioma que se utilizará como idioma predeterminado para el cliente. Este idioma puede ser anulado por un usuario individual que selecciona un idioma personalizado al iniciar sesión.

Prioridad del perfil de usuario

Puede cambiar la prioridad de los perfiles de usuario de fuentes externas (ACD y Grabación) reordenándolos en la tabla Prioridad del perfil de usuario.

NOTA Reemplazar perfiles de usuario tienen la prioridad más alta de forma predeterminada. No se puede reducir esta prioridad. Si desea identificar a un usuario con los valores almacenados en un perfil de usuario ACD o Grabando

En lugar de los valores almacenados en un perfil de uso de invalidación, debe eliminar manualmente el perfil de usuario de anulación de ese usuario.

Esta reordenación hace lo siguiente:

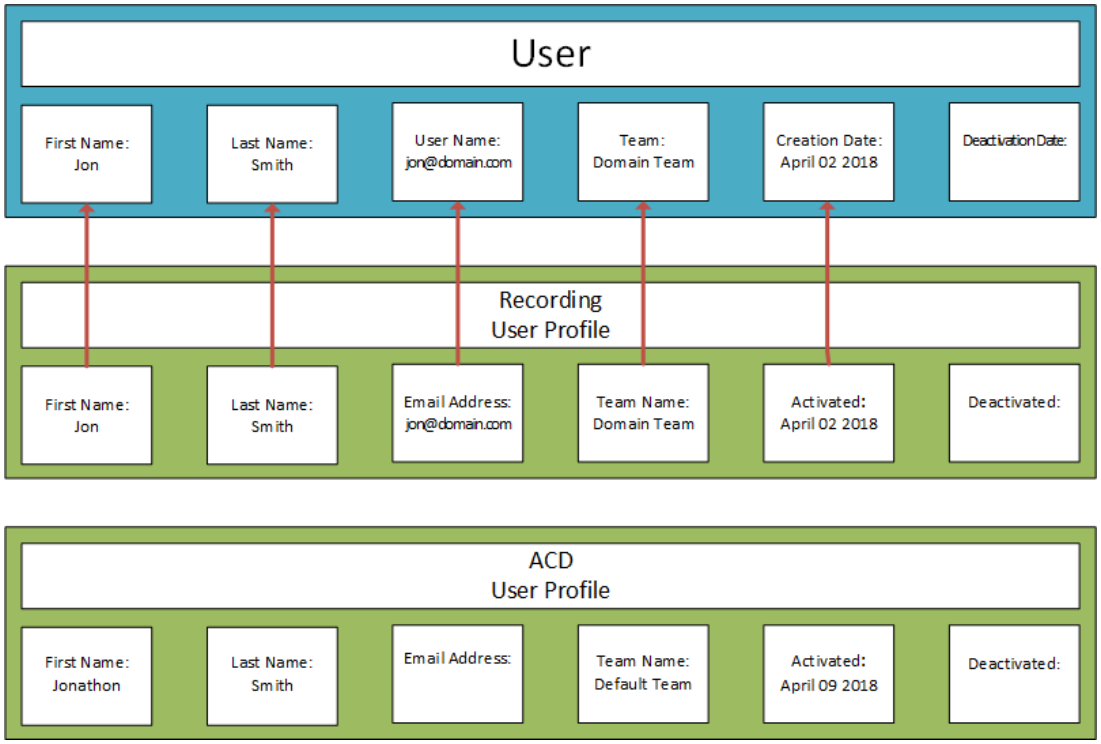
- Cambia el orden de los perfiles de usuario en la tabla Perfiles de usuario de la página Usuarios.
- Si un usuario tiene dos perfiles de usuario con valores diferentes en cualquier campo, también puede cambiar el valor que Webex WFO elige para identificar a ese usuario.

PRÁCTICA RECOMENDADA Reordenar la prioridad de los perfiles de usuario afecta a todos los usuarios que tienen esos perfiles de usuario. Establezca la prioridad de los perfiles de usuario una vez, cuando configure Webex WFO por primera vez.

Ejemplo de reordenación de precedencia de perfil de usuario

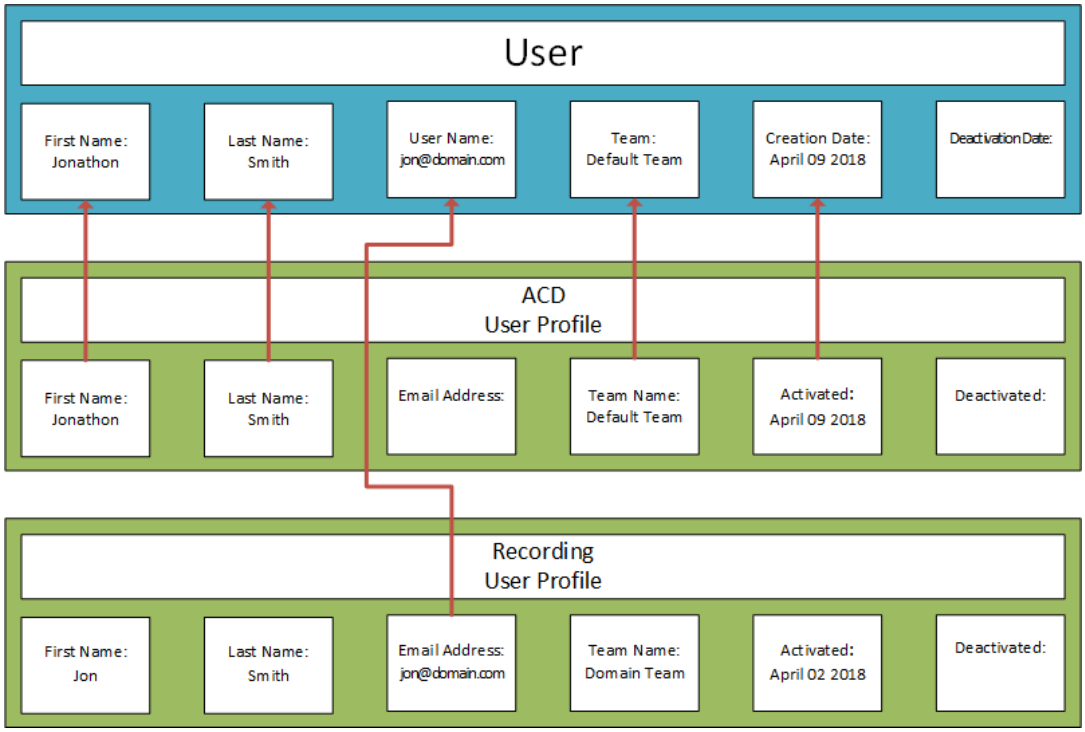
Las siguientes imágenes muestran cómo se modifica la identidad de un usuario Webex WFO cuando se reordena la prioridad de los perfiles de usuario de ese usuario.

En la primera imagen, el perfil de usuario de Grabación tiene una prioridad mayor que el perfil de usuario ACD, por lo que Webex WFO selecciona valores para la mayoría de los campos del perfil de usuario de Grabación.



En la segunda imagen, los perfiles de usuario se han reordenado para que el perfil de usuario ACD tenga una prioridad mayor que el perfil de usuario Grabación. Ahora, Webex WFO selecciona valores para la mayoría de los campos del perfil de usuario ACD. Esta reordenación cambia el nombre, el equipo y la fecha de creación del usuario.

La prioridad de los perfiles de usuario no afecta al valor seleccionado en el campo ID de usuario externo, incluso si un usuario tiene un perfil de usuario Grabación y un perfil de usuario ACD. Webex WFO asigna el ID de usuario externo del perfil de usuario de Grabación al inicio de sesión de Windows del usuario, y asigna el ID de usuario externo del perfil de usuario ACD al ID ACD del usuario.



Administración del panel

La característica Administración de paneles le permite controlar qué panel ven los usuarios, en función de sus funciones, a medida que su centro de contacto pasa de la versión 10.4 a la versión 11.0. De forma predeterminada, todos los usuarios ven el panel clásico, que contiene los mismos widgets que vieron en la versión 10.4. Cuando mueve un rol del panel Panel clásico al panel Explorador de datos, los usuarios con ese rol verán un panel actualizado que contiene la nueva versión de sus widgets o un panel específico compartido y etiquetado para que sea visible para ese rol.

Temas relacionados

- Configurar los ajustes globales QM
- Actualización de seguridad: los cifrados TLS 1.1 y SSL/TLS 1.2 débiles quedarán obsoletos

Descargar instaladores de Smart Desktop y Webex WFO Data Server

Use la página Descargas para acceder a los instaladores Webex WFO Smart Desktop y Webex WFO Data Server disponibles para su inquilino.

Para descargar el instalador que desee, haga clic en el vínculo correspondiente.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > administración > descargas globales de >

Descargar	Descripción
Webex WFO Servidor de datos, Webex WFO Smart Desktop	El servidor de datos (CalabrioONEDataServerSetup_<TenantName>.exe) e instaladores de Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) para este inquilino. Estos instaladores están configurados para conectarse solo al inquilino desde el que se descargan. En entornos multiinquilino, esto significa que no se pueden descargar ni transferir a otro inquilino. Para obtener más información acerca de la instalación de Smart Desktop y Webex WFO Data Server, consulte la Guía de instalación para implementaciones *en la* nube.

Temas relacionados

- Configurar el servidor de datos
- Descargar registros del servidor de datos
- Supervisar el estado del servidor de datos
- Monitoree agentes en tiempo real

Asociar teléfonos con agentes, grupos de grabación y tipos de grabación

Después de sincronizar dispositivos a través del servidor de datos (consulte Configurar el servidor de datos), use la página Asociaciones de dispositivos para asociar dispositivos de su ACD con Webex WFO usuarios, grupos de grabación y tipos de grabación.

No puede agregar nuevos dispositivos en esta página. Para agregar nuevos dispositivos, debe sincronizarlos a través del servidor de datos.

Requisitos previos

- Los dispositivos se han sincronizado a través del servidor de datos.
- Tiene el permiso Configurar asociaciones de dispositivos.
- Usted tiene alcance sobre toda la organización de su centro de contacto.
- Para asociar un agente con varios dispositivos, debe tener Cisco UCCE versión 12 o 12.5 como ACD, y los dispositivos deben compartir la misma línea ACD (DN). Se necesita una configuración adicional dentro del Cisco ACD.

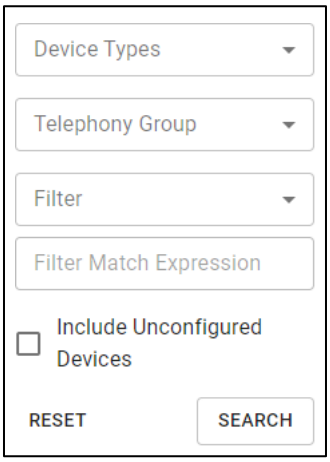
Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > asociaciones de dispositivos

Procedimientos

Buscar un dispositivo

- Utilice el menú de búsqueda para buscar dispositivos cuyas asociaciones desee configurar o editar. Puede utilizar el comodín asterisco (*) del **campo Expresión** de coincidencia de filtro para representar cualquier número de caracteres.



Asociar un agente con varios dispositivos

1. Después de localizar los dispositivos (consulte Buscar un dispositivo), seleccione el agente en el **menú desplegable Agente** para ambos dispositivos.
2. Haga clic en **Guardar**.

Editar asociaciones de dispositivos de forma masiva

Solo puede editar las asociaciones de dispositivos existentes. No puede agregar nuevos dispositivos a través de CSV importar.

1. Haga clic en el icono de opciones (tres puntos) y seleccione **Exportar dispositivos**. Un archivo CSV se descarga en su dispositivo.
2. Edite el archivo CSV para asociar los dispositivos con usuarios, grupos de grabación y tipos de grabación como desee.

   NOTA

   Para asociar un dispositivo a un agente, se debe rellenar al menos uno de estos campos:

   - Nombre de usuario
   - Nombre de dominio
   - Apellido
   - Nombre

   Para desvincular un dispositivo de un agente, elimine los valores de los cuatro campos.
3. Haga clic en el icono de opciones y seleccione **Importar dispositivos**.
4. Importe el archivo CSV.
5. Haga clic en **Guardar**.

En la siguiente tabla se describen los campos del archivo CSV exportado que puede y no puede editar para asociar dispositivos.

Campo	¿Editable?	Descripción
Nombre del dispositivo	N	El nombre del dispositivo en el entorno de llamadas.
Tipo de dispositivo	N	El tipo de dispositivo en el entorno de llamadas.
Extensiones	N	La extensión asociada con el dispositivo en su entorno de llamadas.
NombreDeDispositivo Virtual	N	Dispositivo no físico asociado a un dispositivo físico grabado en el entorno de grabación.
Grupo de telefonía	N	El grupo de telefonía asociado con el dispositivo en su entorno de llamadas.

Campo	¿Editable?	Descripción
DisplayID	N	El identificador del dispositivo en el entorno de llamadas.
IsRecordingTones	S	Si es TRUE, el dispositivo utiliza tonos de grabación (no es común).
Nombre de usuario	S	El nombre de usuario (dirección de correo electrónico) del usuario Webex WFO asociado al dispositivo. Este campo es obligatorio.
Nombre de dominio	S	El inicio de sesión de Windows del usuario asociado con el dispositivo. Este campo es opcional.
Apellido	S	El apellido del usuario asociado al dispositivo. Este campo es opcional.
Nombre	S	El nombre del usuario asociado al dispositivo. Este campo es opcional.
Servidor de supervisión	S	No se utiliza.
Clúster de grabación	S	El grupo de grabación asociado al dispositivo. Este valor no distingue entre mayúsculas y minúsculas. El grupo de grabación ya debe existir en Webex WFO.
Tipo de grabación	S	Tipo de grabación asociado al dispositivo. Los siguientes son valores permitidos para este campo: ▪ Notificación de eventos ▪ Grabación de registro múltiple ▪ Grabación en red ▪ Ninguno ▪ Conciliación ▪ Conferencia de un solo paso

Temas relacionados

- Configure el servidor de datos: sincronice los dispositivos en Webex WFO.

Configurar Extension Mobility para Cisco grabación en red

Webex WFO admite dos formas de configurar Extension Mobility (EM) para Cisco grabación en red. Los términos utilizados en este tema son los utilizados en el producto actual. Los términos utilizados pueden variar según la versión del producto. Al configurar agentes para Extension Mobility, tenga en cuenta que si el usuario está en una llamada telefónica cuando cierra la sesión de un dispositivo, la grabación se detendrá.

Estándar Extension Mobility

Esta es la forma original de configurar EM en Webex WFO. Funciona para sistemas de clúster único, y es la forma recomendada de configurar EM para esos entornos.

Configuración de asociaciones de dispositivos

Configuración del perfil de usuario

- Asociar un usuario al perfil de usuario en Dispositivos de contacto
- No configurar un grupo de grabación para el perfil de usuario
- No es necesario asociar el perfil de usuario con el usuario JTAPI en Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Configuración del dispositivo

- Asocie dispositivos con un agente de hotelería predeterminado o déjelos sin asociar a ningún usuario
- Configurar un grupo de grabación y un tipo de grabación (Red) para el dispositivo
- El dispositivo debe estar asociado con el usuario JTAPI en Unified CM

Cómo funciona

La detección de EM inicio y cierre de sesión depende del conjunto de extensiones que están cambiando en el dispositivo. Esto significa que Webex WFO tiene dos requisitos para las configuraciones de extensión de perfil de usuario:

- El conjunto de extensiones de un perfil de usuario debe identificar de forma exclusiva ese perfil de usuario
- El conjunto de extensiones de un perfil de usuario debe ser diferente de las extensiones configuradas para cualquier dispositivo en el que el perfil de usuario pueda iniciar sesión

Cuando un perfil Extension Mobility inicia o cierra sesión en un dispositivo, el conjunto de extensiones en ese dispositivo cambia. Así es como se detectan los inicios y desconectados, y también es cómo Webex WFO determina qué perfil de usuario (si lo hay) está conectado al dispositivo. Cada vez que el conjunto de extensiones cambia en un dispositivo, Webex WFO verifica

Vea si el conjunto de extensiones coincide con un perfil de usuario conocido por Webex WFO. Si lo hace, Webex WFO asocia al usuario en el perfil de usuario con el dispositivo. Si el conjunto de extensiones en el dispositivo no coincide con ningún perfil de usuario, y actualmente hay un perfil de usuario conectado al dispositivo, entonces Webex WFO desvincula el perfil de usuario del dispositivo.

Extension Mobility Clúster cruzado

Este estilo de configuración de EM se introdujo para admitir la función Cisco's Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC). Para utilizar la característica EMCC, se requiere una configuración sustancial en cada uno de los clústeres Unified CM. Eso no se trata aquí. Consulte la Guía de configuración de características *para Cisco Unified CM* para su versión para obtener información sobre la configuración de EMCC.

NOTA: Los controles de grabación del servicio telefónico IP no son compatibles con la función Cisco's EMCC.

Configuración de asociaciones de dispositivos

Configuración de perfil de usuario para perfiles de usuario que inician sesión en teléfonos alojados en otros clústeres

- Asociar un usuario al perfil de usuario en Dispositivos de contacto
- Configurar el perfil de usuario con un grupo de grabación y un tipo de grabación (Red)
- El perfil de usuario debe estar asociado con el usuario JTAPI en

Configuración de dispositivo Unified CM para los dispositivos en los que los

perfiles de usuario de este clúster iniciarán sesión

- Asocie dispositivos con un agente de hotelería predeterminado o déjelos sin asociar a ningún usuario
- Configurar un grupo de grabación y un tipo de grabación (Red) para el dispositivo
- El dispositivo debe estar asociado con el usuario JTAPI en Unified CM

Cómo funciona

Similar a la configuración estándar, la detección correcta de EM inicio y cierre de sesión depende del conjunto actual de extensiones en el dispositivo. Se aplican los mismos requisitos de configuración:

- El conjunto de extensiones de un perfil de usuario debe identificar de forma exclusiva ese perfil de usuario.
- El conjunto de extensiones de un perfil de usuario debe ser diferente de las extensiones configuradas para cualquier dispositivo en el que el perfil de usuario pueda iniciar sesión.

Inicio de sesión en un dispositivo de clúster Home

- Cuando un perfil de usuario inicia sesión en un dispositivo en su clúster Home (como en el mismo clúster Unified CM en el que está configurado el perfil de usuario), EM funciona igual que en la configuración estándar.
- Las llamadas se graban utilizando el grupo de grabación configurado en el dispositivo en el que el perfil ha iniciado sesión.

Inicio de sesión en un dispositivo de clúster remoto

NOTA : El puente integrado (BIB) debe estar habilitado en el clúster visitante en los parámetros del servicio callManager antes de configurar EMCC.

- Cuando un perfil de usuario inicia sesión en un dispositivo que está en un clúster remoto (como en un clúster Unified CM diferente del que está configurado el perfil de usuario), el clúster Home Unified CM crea un dispositivo de visita fantasma temporal.
- El servicio Cisco CTI detecta la creación de este dispositivo. Cuando el dispositivo fantasma entra en servicio, Webex WFO comprueba el conjunto de extensiones para ver si coincide con un perfil de usuario que tiene un usuario y un grupo de grabación asociados.
- Si lo hace, CTI registra el dispositivo fantasma para grabar con el usuario y el grupo de grabación configurados en el perfil de usuario correspondiente.
- Cuando el perfil de usuario cierra sesión en el dispositivo remoto, el clúster Home Unified CM quita el dispositivo fantasma y el servicio Cisco CTI lo elimina.

Temas relacionados

- Asociar teléfonos con agentes, grupos de grabación y tipos de grabación: aprenda a asociar dispositivos de su ACD con Webex WFO usuarios, grupos de grabación y tipos de grabación.

Más información sobre Webex WFO con TIP

Con TIP, los usuarios reciben asistencia contextual oportuna basada en sus necesidades. Este contenido se encuentra dentro de la aplicación, brindando a los usuarios el asesoramiento que necesitan cuando lo necesitan. Utilice TIP para facilitar la incorporación.

La información en TIP varía según los permisos Webex WFO que tenga. Los agentes no ven tanto contenido como los administradores.

TIP no se puede desactivar para usuarios o roles individuales.

Requisitos previos

- Su organización utiliza Webex WFO Cloud.

Ubicación de la página

Todas las páginas > icono de estrella (esquina inferior derecha de la página)

Procedimientos

Acceso a TIP

- Haga clic en el icono de estrella (esquina inferior derecha de la página). Se abre TIP.

Para ello	Ir a esta sección en TIP
Haga un recorrido de orientación	Introducción Esta sección está diseñada para personas nuevas en Webex WFO. Los recorridos varían según la página y están vinculados a los permisos de los usuarios. Los recorridos de orientación están disponibles en varios idiomas según la configuración del navegador del usuario. Consulte "Localización e idiomas admitidos" en la *Webex WFO Installation Guide for Cloud Deployments* para obtener una lista de los idiomas disponibles.

Cómo se sincronizan los datos entre el ACD y el Webex WFO

Webex WFO puede sincronizar datos con algunos ACD. Para obtener información de sincronización sobre ACD específicos, consulte la guía de integración para ese ACD. El servicio de sincronización extrae automáticamente la siguiente información de un ACD y la carga en Webex WFO:

- Agentes
- Equipos
- Relaciones entre agentes y equipos
- Colas de servicio

Una vez que esta información se carga en Webex WFO, puede configurar Webex WFO para generar pronósticos y programaciones para colas de servicio.

NOTA Cuando el ACD sincroniza datos nuevos, como nuevos agentes o equipos, y ya ha iniciado sesión, no podrá verlos. Su alcance se determina cuando inicia sesión. Dado que estos equipos y usuarios eran
Creados después de iniciar sesión, no tendrá alcance sobre ellos hasta que cierre sesión y vuelva a iniciar sesión.

NOTA : Los equipos, agentes, relaciones o colas de servicio que crees en Webex WFO no se sincronizarán con ACD. Se mantienen solo en Webex WFO.

Cómo se sincronizan los datos del agente entre ACD y Webex WFO

Webex WFO asume que cada usuario importado del ACD al Webex WFO es un agente. Como resultado, crea un registro de usuario y un perfil de usuario y le asigna la función de agente. Algunos ACD pueden asignar el rol de supervisor a los usuarios, y ese rol se asigna al usuario en Webex WFO.

Cuando alguien cambia los datos de usuario en el ACD, el servicio Sync lo detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

Cambio en el ACD	Cambio resultante en Webex WFO
Se agrega un nuevo agente	Se agrega un nuevo agente. En concreto, el servicio de sincronización: ▪ Aplica el nombre y apellido del agente ACD al nombre y apellido del agente Webex WFO. ▪ Aplica el ID de inicio de sesión ACD al ID de empleado Webex WFO y al ID ACD. Puede cambiar el ID de empleado pero no el ID ACD. Cambiar la ID de empleado no tiene ningún efecto en la ID de inicio de sesión ACD. ▪ Establece las fechas de inicio Webex WFO para la empresa y el departamento en la fecha actual. ▪ Asigna el equipo correspondiente al agente como equipo del agente. **NOTA** Si el ACD no tiene un equipo asignado al agente, puede asignar manualmente un equipo al agente en Webex WFO.
El nombre o apellido del agente es el nombre o apellido del agente cambiado. cambiado	
El agente se ha eliminado	El estado del agente es Inactivo.

Cómo se sincronizan los datos del equipo entre ACD y Webex WFO

Cuando se cambian los datos del equipo en el ACD, el servicio de sincronización los detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

Cambio en el ACD	Cambio resultante en Webex WFO
Se agrega un nuevo equipo	Se agrega un nuevo equipo con el mismo nombre. Hace que cualquier agente que sea miembro del equipo en el ACD miembro del equipo en Webex WFO.
Se ha cambiado el nombre del equipo	Se ha cambiado el nombre del equipo.
Se agrega un nuevo agente al equipo	Se agrega un nuevo agente al equipo.
El equipo ha cambiado	Sin cambios.
El agente se elimina de un equipo	Sin cambios.

Puede crear nuevos equipos en Webex WFO y asignarles agentes, pero estos nuevos equipos no se sincronizan con el ACD.

Un agente sólo puede pertenecer a un equipo. Si mueves a un agente de un equipo a otro en Webex WFO, no afectas la asignación de equipo de ese agente en el ACD.

Sincronizar datos de cola de servicio

Cuando se cambian los datos de la cola de servicio en el ACD, el servicio de sincronización los detecta y realiza varios cambios en Webex WFO. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

Cambio en el ACD	Cambio resultante en Webex WFO
Se agrega una nueva cola de servicio	Se agrega una nueva cola de servicio. En concreto, el servicio de sincronización realiza el siguiente: ▪ Aplica el nombre de la cola de servicio ACD a la descripción de la cola de servicio Webex WFO ▪ Aplica el ID de cola de servicio ACD al ID de cola de servicio Webex WFO ▪ Proporciona a la nueva cola de servicio un tipo de cola de servicio interactiva/de voz

Cambio en el ACD	Cambio resultante en Webex WFO
	Se agrega un nuevo mapeo de habilidades. En concreto, el servicio de sincronización hace lo siguiente: ▪ Aplica el nombre de la cola de servicio ACD al nombre de la asignación de habilidades Webex WFO ▪ Aplica el ID de cola de servicio ACD al número de asignación de habilidades Webex WFO Crea una asignación uno a uno entre la asignación de habilidades ACD y la asignación de habilidades Webex WFO.
Se ha cambiado el nombre de la cola de servicio	▪ Aplica el nuevo nombre de cola de servicio ACD a la descripción de cola de servicio Webex WFO (nombre) ▪ Aplica el nuevo nombre de cola de servicio ACD al nombre de asignación de habilidades Webex WFO
Se ha eliminado la cola de servicio	Sin cambios.

Configurar un método de autenticación

Use la página Autenticación para seleccionar y configurar un método de autenticación para verificar la identidad de cualquier persona que desee conectarse a Webex WFO. Webex WFO admite tres métodos de autenticación: Autenticación Webex WFO predeterminada, Autenticación SAML y Autenticación Active Directory. En la página Autenticación, puede configurar y habilitar el método de autenticación predeterminado (consulte Habilitar autenticación predeterminaday el método de autenticación SAML (consulte Configurar autenticación SAML). Puede habilitar y configurar el método de autenticación Active Directory solo para implementaciones locales de Webex WFO en la página Configuración Active Directory, ubicada en Administración de aplicaciones > Global
> Configuración del sistema > Configuración Active Directory (consulte Conectarse a un servidor Active Directory).

> **NOTA** Tanto el administrador del sistema como el administrador del inquilino pueden configurar la autenticación SAML para un inquilino determinado. Si ambos administradores configuran SAML de nivel de inquilino
> Autenticación para un inquilino determinado, Webex WFO usa la configuración más reciente.
> Si el administrador del sistema habilita la autenticación SAML en todo el sistema, se invalida la configuración de autenticación SAML de nivel de inquilino.

Webex WFO permite la autenticación de modo mixto. Esto significa que puede habilitar varios métodos de autenticación de usuario simultáneamente.

Requisitos previos

Debe tener permisos de inquilino para configurar y habilitar la autenticación.

Antes de configurar la autenticación SAML, configure un proveedor de identidades (IdP) que admita SAML 2.0 (consulte Configuración de proveedores de identidades. Cuando configure el IdP, asegúrese de registrar el ID de emisor, la URL de inicio de sesión único y el certificado de proveedor de identidad y, a continuación, almacene estos datos en una ubicación de fácil acceso. Esta información se utiliza al configurar la autenticación SAML.

NOTA : Seleccione y configure Okta o Active Directory Federation Services (ADFS) como proveedor de identidades para autenticar nombres de usuario y contraseñas para Webex WFO (el proveedor de servicios).

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > administración > autenticación > global

Procedimientos

Puede usar la página Autenticación para activar/desactivar la autenticación Webex WFO o para activar/desactivar y configurar la autenticación SAML.

Habilitar autenticación

Webex WFO la autenticación está habilitada de forma predeterminada.

1. Seleccione el método de autenticación que desea habilitar.
   Con Webex WFO puede habilitar múltiples métodos de autenticación de usuario simultáneamente.
2. Haga clic en **Guardar**.

Deshabilitar autenticación

1. Seleccione el método de autenticación que desea deshabilitar.
   Debe habilitar un método de autenticación antes de hacer clic en **Guardar**. Para deshabilitar **la autenticación** Webex WFO, primero debe seleccionar **SAML autenticación**.
2. Haga clic en **Guardar**.

Configurar la autenticación SAML usando Okta como IdP

Antes de realizar este procedimiento, compruebe que ha configurado Okta como IdP. Consulte Configuración de Okta .

1. Seleccione **Habilitar SAML autenticación**.
2. En la sección Proveedor **de** identidades, utilice los datos que recopiló al configurar Okta como IdP para configurar los siguientes campos.

a. Introduzca un nombre único para esta configuración de IdP en el **campo NOMBRE** .

b. Introduzca el ID de **EMISOR.** Pegue la URL del **campo Emisor** del proveedor de identidad en Okta.

c. Introduzca la URL DE **INICIO DE SESIÓN ÚNICO.** Pegue la URL del campo URL de inicio de **sesión único del proveedor de** identidad en Okta.

> **NOTA:** Esta URL es proporcionada por el IdP y no es la misma que la URL de inicio de sesión único suministrada por Webex WFO en **Proveedor** de servicios.

d. Importe el CERTIFICADO DE **PROVEEDOR DE IDENTIDAD.**

- Haga clic **en Importar** el certificado que descargó del **campo Certificado** X.509 en Okta.
- (Opcional) Haga clic en **Exportar** para exportar un certificado existente.
- (Opcional) Haga clic en **Ver detalles** para ver los detalles del certificado.

3. (Opcional) En la sección Proveedor **de** servicios, los siguientes pasos son opcionales. Okta no requiere un certificado de proveedor de servicios ni una clave privada.

> **NOTA** Webex WFO es el proveedor de servicios y los campos URL de autenticación, ID de entidad y URL de inicio de sesión único son campos de solo lectura.

a. Seleccione **Usar nombre de inquilino en ID de entidad** para anteponer el nombre del inquilino al nombre de host público del inquilino en el ID de entidad.

b. Seleccione el **SAML algoritmo de firma**.

c. Seleccione el **algoritmo de resumen SAML**.

d. (Opcional) Para optar por no firmar el token SAML, desactive la **casilla de verificación Firmar respuesta** SAML.

e. Importe el CERTIFICADO **DE PROVEEDOR DE**SERVICIOS. Puede usar el certificado global predeterminado proporcionado por Webex WFO (solo implementaciones en la nube) o cargar un certificado autoadministrado y una clave privada. Consulte Administración de certificados de proveedor de servicios para Webex WFO.

f.
- Importar — Navegue hasta el certificado de proveedor de servicios autogestionado que desea importar a Webex WFO.
- Exportar: exporta su certificado de proveedor de servicios actual.
- Ver detalles: muestra los detalles del certificado actual del proveedor de servicios: emisor, asunto, fecha de inicio y fecha de finalización.

- Exportar metadatos: exporta los metadatos del servicio actual.

g. Importe la **CLAVE PRIVADA**. La clave privada de un certificado de proveedor de servicios autogestionado. Consulte Administración de certificados de proveedor de servicios para Webex WFO.

4. Haga clic en **Guardar**.

Configurar la autenticación SAML mediante ADFS como IdP

Antes de realizar este procedimiento, compruebe que ha configurado ADFS como IdP. Consulte Configuración de ADFS .

1. Seleccione **Habilitar autenticación SAML**.
2. En la sección Proveedor **de** identidades, use los datos que recopiló al configurar ADFS como IdP para configurar los siguientes campos.
   a. Introduzca un nombre único para esta configuración de IdP en el **campo NOMBRE** .
   b. Introduzca el ID de **EMISOR.** Esto normalmente se estructura de la siguiente manera: https://<Active Nombre de dominio del directorio>/adfs/services/trust
   c. Introduzca la URL DE **INICIO DE SESIÓN ÚNICO.** Esto normalmente se estructura de la siguiente manera: https://<Active Nombre de dominio del directorio>/adfs/ls

      NOTA: Esta URL es proporcionada por el IdP y no es la misma que la URL de inicio de sesión único proporcionada por Webex WFO en **Proveedor** de servicios.

   d. Importe el CERTIFICADO DE **PROVEEDOR DE IDENTIDAD.**
      - En Certificado de proveedor de identidades, haga clic en **Importar**.
      - Navegue hasta el certificado del proveedor de identidades que exportó al configurar ADFS y, a continuación, selecciónelo.
      - Haga clic en **Abrir**.
      - (Opcional) Haga clic en **Exportar** para exportar un certificado existente.
      - (Opcional) Haga clic en **Ver detalles** para ver los detalles del certificado.
3. En la sección Proveedor **de** servicios, realice los pasos siguientes:

   NOTA# Webex WFO es el proveedor de servicios y la URL de autenticación, ID de entidad y URL de inicio de sesión único son campos de solo lectura.

a. (Opcional) Seleccione **Usar nombre de inquilino en ID de entidad** para anteponer el nombre del inquilino al nombre de host público del inquilino en el ID de entidad.

b. Seleccione el **SAML algoritmo** de firma.

c. Seleccione el **algoritmo** de resumen SAML.

d. (Opcional) Para optar por no firmar el token SAML, desactive la casilla de verificación Firmar respuesta **SAML** .

e. Importe el CERTIFICADO **DE PROVEEDOR DE**SERVICIOS. Puede usar el certificado global predeterminado proporcionado por Webex WFO (solo implementaciones en la nube) o cargar un certificado autoadministrado y una clave privada. Consulte Administración de certificados de proveedor de servicios para Webex WFO.

- Importar — Navegue hasta el certificado de proveedor de servicios autogestionado que desea importar a Webex WFO.
- Exportar: exporta su certificado de proveedor de servicios actual.
- Ver detalles: muestra los detalles del certificado actual del proveedor de servicios: emisor, asunto, fecha de inicio y fecha de finalización.
- Exportar metadatos: exporta los metadatos del servicio actual.

f. Importe la **CLAVE PRIVADA**. La clave privada de un certificado de proveedor de servicios autogestionado. Consulte Administración de certificados de proveedor de servicios para Webex WFO.

1. Haga clic en **Guardar**.

Habilitar autenticación predeterminada

De forma predeterminada, la autenticación de usuarios y las contraseñas se administran mediante Webex WFO. En los sistemas que se sincronizan con un ACD, los usuarios se crean y administran en el ACD, aunque aún puede crear usuarios en Webex WFO (consulte Administrar usuarios).

NOTA : Los administradores de inquilinos agregados por un administrador del sistema siempre pueden iniciar sesión con sus credenciales Webex WFO. Esto es cierto incluso si la autenticación Webex WFO está deshabilitada y
Otra forma de autenticación (SAML o Active Directory) está habilitada.

Para los administradores del sistema, esta selección es de solo lectura.

Habilitar autenticación Webex WFO

1. Seleccione **Habilitar Webex WFO autenticación**.
2. Haga clic en **Guardar**.

Configurar la autenticación SAML

La autenticación del lenguaje de marcado de aserción de seguridad (SAML) le permite usar proveedores de identidad externos (IdP) comunes para autenticar nombres de usuario y contraseñas para Webex WFO (el proveedor de servicios o SP). Este método de autenticación de usuario y administración de contraseñas se conoce comúnmente como inicio de sesión único (SSO).

Si está utilizando SAML y desea permitir que sus agentes accedan a sus horarios fuera del trabajo a través de un calendario de terceros como Microsoft Outlook, Google Calendar o Apple Calendar, seleccione la casilla de verificación "iCal Sync with SSO" en la página Configuración global para WFM (consulte Configurar los ajustes WFM en todo el sistema). Para obtener más información acerca de cómo configurar Webex WFO para que los agentes puedan acceder a sus horarios fuera del trabajo cuando la SAML está habilitada, consulte Ver la programación en otra aplicación de calendario.

NOTA Los administradores de inquilinos agregados por un administrador del sistema siempre pueden iniciar sesión con sus credenciales Webex WFO. Esto es cierto incluso si la autenticación Webex WFO está deshabilitada y
Otra forma de autenticación (SAML o Active Directory) está habilitada.

Configuración de proveedores de identidades

Webex WFO se integra con todos los IdP que admiten la autenticación SAML 2.0. Los siguientes parámetros generales se aplican al configurar la aserción SAML en un IdP.

Para obtener más información acerca de la configuración de IdP específicos, consulte Configuración de Okta y Configuración de ADFS

Componente de aserción	Configuración
Atributos	El IdP debe enviar una aserción que contenga la dirección de correo electrónico de los usuarios como atributo. Esta dirección de correo electrónico debe coincidir con la dirección utilizada para la autenticación Webex WFO. **EJEMPLO** El nombre específico del atributo de correo electrónico depende del IdP que utilice. Los siguientes son ejemplos: ▪ Dirección de correo electrónico ▪ Correo electrónico ▪ correo ▪ User.email
Firmas	La aserción SAML debe estar firmada. Las aserciones se pueden firmar con Los siguientes algoritmos:

Componente de aserción	Configuración
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Tamaños de teclas	Las aserciones cifradas solo se admiten con un tamaño máximo de clave de 128 bits.

Webex WFO puede integrarse con SAML iniciado por SP e iniciado por IdP, dependiendo del IdP que utilice.

Idp	Admite SAML iniciado por SP	Admite SAML iniciados por IdP
Okta	Sí	Sí
ADFS	Sí	Sí
Celeste	No	Sí
Otros IdP	Varía	Varía

NOTA Para SAML iniciados por IdP con Azure AD, el campo Dirección URL de inicio de sesión en la aplicación en Azure AD debe estar vacío.

Configuración de Okta

MEJORES PRÁCTICAS

Antes de configurar Okta, recopile la siguiente información de la sección Proveedor de servicios de la página Autenticación en Webex WFO y guárdela en una ubicación de fácil acceso:

- URL de inicio de sesión único
- ID de entidad

A continuación se muestra una descripción general de cómo configurar Okta como su IdP:

1. Cree una aplicación Okta.
2. Configure la aplicación Okta.
3. Recopile información sobre la aplicación Okta.
4. Configure Okta como un IdP en Webex WFO.

Crear una aplicación en Okta

1. Inicie sesión en Okta.

   NOTA Debe ser un superadministrador en Okta para crear y configurar una aplicación.

2. Vaya a Aplicaciones > Aplicaciones.
3. Haga clic en **Agregar aplicación**.
4. Haga clic en **Crear nueva aplicación**.
5. En el cuadro de diálogo Crear nueva integración de aplicaciones, configure los campos de la siguiente manera.

Campo	Configuración
Plataforma	Seleccione **Web**.
Método de inicio de sesión	Seleccione **SAML 2.0**.

Configurar la aplicación Okta

1. En Configuración general Tab, configure los campos de la siguiente manera.

Campo	Configuración
Nombre de la aplicación	Ingrese un nombre único para Webex WFO.
Logotipo de la aplicación	(Opcional) Sube una imagen para identificar Webex WFO en Okta.
Visibilidad de la aplicación	(Opcional) Limitar quién puede ver la imagen en Okta.

2. Haga clic en **Siguiente**.
3. En Configure SAML Tab, configure los campos de la siguiente manera.

   NOTA: Si Configuración avanzada está oculta, haga clic en **Mostrar configuración** avanzada.

Campo	Configuración
General	
URL de inicio de sesión único	Copie y pegue esta URL desde la página Autenticación en

Campo	Configuración
	Webex WFO. La URL se encuentra en el campo URL de inicio de sesión único en la sección Proveedor de servicios. Deje la opción Usar esto para URL de destinatario y URL de **destino** casilla de verificación seleccionada (valor predeterminado).
Audiencia URI (ID de entidad SP)	Copie y pegue este ID desde la página Autenticación en Webex WFO. La URL se encuentra en el campo ID de entidad en la sección Proveedor de servicios.
Formato de ID de nombre	Seleccione **Dirección de** correo electrónico.
Nombre de usuario de la aplicación	
	Seleccione
Correo electrónico. Respuesta	
	Seleccione
Firmado. Firma de aserción	Seleccione
Firmado.	
Algoritmo de firma	**Seleccione RSA-SHA1** o **RSA-SHA256**.
Algoritmo de resumen	**Seleccione RSA-SHA1** o **RSA-SHA256**.
Cifrado de aserción	Seleccione **Sin cifrar**.
Habilitar cierre de sesión único	Dejar que la aplicación Permitir inicie la **comprobación de cierre de sesión único** Casilla desactivada (valor predeterminado).
Clase de contexto de autenticación	Seleccione **PasswordProtectedTransport**.
Autenticación de fuerza de honor	Seleccione **Sí**.
SAML ID del emisor	Dejar en blanco.

Campo	Configuración
Nombre	Introduzca un nombre único.
Formato del nombre	Seleccione **Sin especificar**.
Valor	Seleccione **user.email**.

NOTA No es necesario configurar ningún atributo en la sección Instrucciones de atributo de grupo.

4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En el Tab de comentarios, seleccione la opción Comentarios que sea apropiada para el uso de Okta por parte de su empresa.

NOTA : Su elección no afecta la capacidad de Webex WFO para usar Okta como IdP.

6. Haga clic en **Finalizar**.

Recopila información para Webex WFO desde la aplicación Okta

1. Vaya a Aplicaciones > Aplicaciones y, a continuación, haga clic en la aplicación Okta para Webex WFO.
2. Seleccione el inicio de **sesión** Tab.
3. Haga clic en **Ver instrucciones** de configuración.
4. Recopile información sobre la aplicación Okta en los siguientes campos:

Campo	Instrucciones
URL de inicio de sesión único del proveedor de identidades	Copie la URL y guárdela en una ubicación de fácil acceso.
Emisor del proveedor de identidad	Copie la URL y guárdela en una ubicación de fácil acceso.
Certificado X.509	Descargue el certificado y guárdelo en un lugar de fácil acceso ubicación.

5. Consulte Configuración de un método de autenticación para configurar un proveedor de identidad Okta con Webex WFO y habilitar la autenticación SAML.

Configuración de ADFS

A continuación se muestra información general sobre cómo configurar el inicio de sesión único para Active Directory Servicios de federación (AD FS):

1. Configure la confianza para usuario autenticado del proveedor de identidades.
2. Configure la regla de reclamación de correo electrónico LDAP para la confianza Webex WFO.
3. Configure la regla de transformación de notificaciones entrantes para la confianza Webex WFO.
4. Configure el algoritmo hash seguro e importe su certificado de proveedor de servicios.
5. Exporte su certificado de proveedor de identidad.
6. Configure un proveedor de identidad de ADFS con Webex WFO y habilite la autenticación SAML.

Configuración de la confianza para usuario autenticado para el proveedor de identidades

La configuración de la confianza para usuario autenticado para el proveedor de

identidades es un procedimiento de varios pasos. En primer lugar, inicie el Asistente

para agregar confianza para usuario autenticado.

1. Abra la consola de administración de Windows Server AD FS.
2. Expanda la carpeta Relaciones **de** confianza.
3. Haga clic con el botón secundario en la **carpeta Confianzas para** usuario autenticado y, a continuación, haga clic en **Agregar confianza** para usuario autenticado para iniciar el Asistente para agregar confianza para usuario autenticado.
4. Haga clic en **Inicio**.

A continuación, configure la confianza para usuario autenticado con el Asistente para agregar confianza para usuario autenticado.

1. Elija **Introducir datos sobre el usuario de confianza manualmente** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
2. Escriba "Webex WFO" en el campo Nombre para **mostrar** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
3. Elija **Perfil** de AD FS y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
4. Haga clic **en Siguiente** en el **paso Configurar certificado** . No es necesario especificar un certificado de cifrado de token opcional.
5. Active la **casilla Habilitar compatibilidad con el protocolo** WebSSO SAML 2.0, escriba la dirección URL de inicio de sesión único (que se encuentra en **Proveedor de servicios en la página Autenticación) y, a continuación, haga clic en** Siguiente .
6. Introduzca el ID de entidad (que se encuentra en **Proveedor** de servicios en la página Autenticación) en el campo Identificador **de** confianza para usuario autenticado, haga clic en **Agregar** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
7. Elija **Permitir que todos los usuarios tengan acceso a este usuario** de confianza y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.

8. Haga clic **en Siguiente** en el paso Listo para agregar confianza **para completar la** configuración y agregar la confianza para usuario autenticado.

9. Active la casilla Abrir **el cuadro de diálogo Editar reglas de notificación para esta confianza para usuario autenticado cuando se cierre** el asistente y, a continuación, haga clic en **Cerrar**. La ventana Editar reglas de reclamación se abre automáticamente.

Configurar la regla de reclamación de correo electrónico LDAP para la confianza Webex WFO

1. Haga clic en **Agregar regla...** en Reglas **de transformación de** emisiónTab en la ventana Editar reglas de notificación.
2. Seleccione **Enviar atributos LDAP como notificaciones** en la **lista desplegable Plantilla** de regla de notificación y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
3. Ingrese "LDAP Email Address" en el campo Nombre de regla **de** reclamación.
4. Seleccione **Active Directory** en la **lista desplegable Almacén** de atributos.
5. Seleccione **Direcciones** de correo electrónico en la **lista desplegable LDAP Atributo** .
6. Seleccione **Dirección** de correo electrónico en la **lista desplegable Tipo** de notificación saliente.
7. Haga clic en **Finalizar** para completar la configuración de esta regla de notificación y agregar la regla de transformación de notificaciones entrante.

Configuración de la regla de transformación de notificaciones entrante para la confianza Webex WFO

1. Haga clic en **Agregar regla...** en Reglas **de transformación de** emisiónTab en la ventana Editar reglas de notificación.
2. Seleccione **Transformar una notificación** entrante en la **lista desplegable Plantilla** de regla de notificación y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
3. Introduzca "Transformar dirección de correo electrónico" en el campo Nombre de regla **de** reclamación.
4. Seleccione **Dirección** de correo electrónico en la **lista desplegable Tipo de notificación** entrante.
5. Seleccione **Name ID** en la **lista desplegable Tipo** de notificación saliente.
6. Seleccione **Identificador** transitorio en la **lista desplegable Formato** de ID de nombre saliente.
7. Elija **Pass through all claim values (Pasar a través de todos los valores** de notificación).
8. Haga clic en **Finalizar** para completar la configuración de esta regla de notificación.
9. Haga clic en **Aceptar** para finalizar la edición de las reglas de notificación y cerrar la ventana Editar reglas de notificación.

Configure el algoritmo hash seguro e importe el certificado del proveedor de servicios

1. Abra la consola de administración de Windows Server AD FS.
2. Haga doble clic en el fideicomiso Webex WFO que creó en el paso anterior para abrir la ventana Propiedades de Webex WFO.
3. **Haga clic en Avanzado** Tab y, a continuación, seleccione **SHA-1** en la **lista desplegable Algoritmo** hash seguro.
4. Haga clic en Firma Tab y, a continuación, haga clic en **Agregar...** y seleccione su certificado de proveedor de servicios.

NOTA Si no ve el certificado de proveedor de servicios, es posible que deba seleccionar Todos los archivos (*.*) en el filtro de tipo de archivo en la esquina inferior izquierda de la ventana.

5. Haga clic en **Aceptar** para terminar de editar las propiedades de confianza y cerrar la ventana Webex WFO propiedades.

Exportar el certificado de proveedor de identidades

1. Abra la consola de administración de Windows Server AD FS.
2. Expanda la **carpeta Certificados** .
3. Haga doble clic en el certificado de firma de tokens para abrir la ventana Certificado.
4. **Haga clic en Detalles** Tab y, a continuación, haga clic en **Copiar a archivo...** para iniciar el Asistente para exportación de certificados.
5. Haga clic en **Siguiente** para continuar.
6. Elija **X.509 con codificación Base-64 (. CER)** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
7. Especifique un nombre de archivo y una ubicación únicos para guardar el archivo y, a continuación, haga clic en **Finalizar**. Debería aparecer un cuadro de diálogo que informa que la exportación se ha realizado correctamente. Utilice el contenido del archivo exportado para configurar su IdP con Webex WFO.
8. Consulte Configuración de un método de autenticación para configurar un proveedor de identidad ADFS con Webex WFO y habilitar la autenticación SAML.

Descripciones de campo

Los siguientes campos aparecen cuando selecciona Habilitar autenticación SAML.

Proveedor de servicios

Campo	Descripción
URL de autenticación	(Solo lectura) La URL de Webex WFO que lo dirige a la URL de inicio de sesión único.
ID de entidad	(Solo lectura) El ID de entidad proporcionado por Webex WFO. Utilice esta información para configurar el IdP.
Usar nombre de inquilino en ID de entidad	Active esta casilla para anteponer el nombre del inquilino al nombre de host público del inquilino en el ID de entidad.
URL de inicio de sesión único	(Solo lectura) La URL a la que se envían respuestas SAML desde el IdP. Use esta información para configurar el servicio de consumidor de aserciones

Campo	Descripción
	URL en su IdP. Esta URL proporcionada por Webex WFO no es la misma que la URL de inicio de sesión único proporcionada por su IdP, que debe ingresarse en el campo Habilitar **autenticación** SAML.
SAML Algoritmo de firma	La organización configura el algoritmo predeterminado. Otros algoritmos compatibles son SHA1, SHA256 y SHA512.
SAML Algoritmo de resumen	La organización configura el algoritmo predeterminado. Otro Los algoritmos compatibles son SHA1, SHA256 y SHA512.
Firmar SAML Respuesta desea	Esta casilla está seleccionada de forma predeterminada. Desactive esta opción si no Firma la respuesta SAML.
Certificado de proveedor de servicios (solo lectura)	El certificado para configurar el IdP con Webex WFO. Puede usar el certificado global predeterminado proporcionado por Webex WFO (solo implementaciones en la nube) o cargar un certificado autoadministrado y una clave privada. Consulte Administración de certificados de proveedor de servicios para Webex WFO. ▪ Importar: importa un certificado de proveedor de servicios autogestionado a Webex WFO. ▪ Exportar: exporta su certificado de proveedor de servicios actual. ▪ Ver detalles: muestra los detalles del certificado actual del proveedor de servicios: emisor, asunto y fecha de inicio y finalización. ▪ Exportar metadatos: exporta los metadatos del certificado del proveedor de servicios actual.
Clave privada	La clave privada de un certificado de proveedor de servicios autogestionado. Ver Administración de certificados de proveedor de servicios para Webex WFO. ▪ Importar: importa una nueva clave privada para un certificado de proveedor de servicios autogestionado. La sintaxis de esta clave privada debe ser PKCS 8.

Campo	Descripción
	▪ Eliminar: elimina la clave privada existente.

Administración de certificados de proveedor de servicios para Webex WFO

No todas las configuraciones de IdP o IdP requieren certificados de proveedor de servicios.

Idp	Certificado requerido
ADFS	Sí
Okta	No
Otros IdP	Varía según la configuración.

Si su configuración de IdP o IdP requiere un certificado de proveedor de servicios para integrarse con Webex WFO, tiene varias opciones, dependiendo de si su implementación de Webex WFO está en la nube o en las instalaciones.

Implementación	Opción
Nube, local	Utilice un certificado global autofirmado. Cisco no proporciona el certificado.
Nube, local	Importe un certificado autogestionado y una clave privada. El certificado puede ser autofirmado o puede provenir de un tercero (por ejemplo, Verisign o DigiCert). La sintaxis de la clave privada debe ser PKCS 8.
En las instalaciones	En el servidor donde instaló Webex WFO, guarde un Certificado administrado y clave privada en el directorio de configuración compartida. Este directorio es la ruta UNC que se introdujo durante la instalación Webex WFO. Consulte la sección "Instalación de Webex WFO" de la *Guía de instalación Webex WFO para implementaciones* locales. El certificado y la clave privada deben tener los siguientes nombres: ▪ Certificado: serviceProvider.crt

Implementa	Opció
	▪ Key—serviceProvider.key privada El certificado puede ser autofirmado o puede provenir de un tercero (por ejemplo, Verisign o DigiCert). La sintaxis de la clave privada debe ser PKCS 8.

Reutilizar un ID ACD

La función Reutilizar ACD ID le permite reutilizar ACD ID de su sistema Avaya en Webex WFO. Mientras mantiene todos sus datos históricos, elimina la asociación ACD ID de un usuario inactivo (por ejemplo, uno que ha dejado su centro de contacto) y le permite asignarla a un nuevo usuario. Esta función solo está disponible para sistemas Avaya.

Cuando reutiliza un ID ACD, se eliminan las siguientes asociaciones del usuario inactivo:

- ID de ACD
- Perfil de usuario desde el Avaya ACD

Después de reutilizar el ID, el usuario inactivo ya no se sincroniza con el ACD y no se extraen más datos del usuario inactivo del ACD.

Todos los datos futuros que se extraigan del ACD para el ID reutilizado se asociarán con el nuevo usuario.

Reutilizar un ID Avaya ACD

1. En Webex WFO, vaya a la página Usuarios y, a continuación, seleccione el usuario inactivo.
2. (Opcional) Desactive la casilla Activar este **usuario** .

   MEJORES PRÁCTICAS La reutilización de los ID ACD de los usuarios no afecta su estado de activación. Si los usuarios ya no están activos en Webex WFO, desactívelos antes de reutilizar su ACD IDs.
3. Haga clic en **Reutilizar ACD ID.**
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Configure el nuevo usuario en el ACD. La próxima vez que Webex WFO se sincronice con ACD, se agregará un nuevo usuario con el ID reutilizado en Webex WFO.

Configurar la directiva de contraseñas

Use la página Directiva de contraseñas para configurar la directiva de contraseñas de usuario para que cumpla con los requisitos de seguridad de su organización.

Descripciones de campo

NOTA Esta configuración sólo se aplica a las contraseñas administradas por Webex WFO. Las contraseñas manejadas por un proveedor de identidad (IdP) externo mediante inicio de sesión único se adhieren a la política de contraseñas única de ese IdP (consulte Configurar un método de autenticación).

Campo	Descripción
Longitud mínima de la contraseña	El número mínimo de caracteres para el que debe ser la contraseña de un usuario su organización. La longitud mínima de la contraseña Webex WFO es de ocho caracteres. Valor predeterminado = 8.
Evitar la reutilización de la horma _____ _Contraseñas	Active esta casilla para impedir que los usuarios establezcan una contraseña que coincida con cualquiera de un número especificado de contraseñas anteriores. Valor predeterminado = 5
Requerir nueva contraseña después de ___Días	Active esta casilla para solicitar a los usuarios que establezcan una nueva contraseña después de un número de días especificado. Se le notificará al iniciar sesión si su contraseña caducará en un plazo de siete días. Si su contraseña caduca, debe establecer una contraseña nueva la próxima vez que inicie sesión. Valor predeterminado = 90. **Nota** Si acorta el período de caducidad, puede hacer que las contraseñas existentes caduquen. Por ejemplo, si acorta el Período de vencimiento de 90 días a 60 días, las contraseñas que sean anteriores al nuevo límite de 60 días caducarán.
Bloquear la cuenta de usuario después de _____ Intentos fallidos de inicio de sesión	Active esta casilla para bloquear la cuenta de un usuario después de un número especificado de intentos fallidos de inicio de sesión. Si la cuenta de un usuario se bloquea, ese usuario no podrá iniciar sesión hasta que restablezca su contraseña, o un administrador desbloquee la cuenta o restablezca la contraseña. Valor predeterminado = 5.

Campo	Descripción
	Un usuario con el permiso Administrar política de contraseñas puede desbloquear una cuenta desde la página Usuarios (consulte Administrar usuarios). **NOTA** : Si la cuenta de un usuario está bloqueada, el inicio de sesión se deshabilitará a través de Webex WFO y el inicio de sesión único. Sin embargo, un La cuenta solo se bloquea después de intentos fallidos de inicio de sesión Webex WFO. Los intentos fallidos de inicio de sesión único son manejados por el IdP. **NOTA** : Esta opción está habilitada de forma predeterminada para los nuevos clientes a partir de la actualización 2017.9 de la versión 10.0. Clientes que Configuraron su política de contraseñas antes del lanzamiento de la versión La actualización 10.0 2017.9 mantendrá esa configuración.

Algunos requisitos adicionales de complejidad de contraseña no son configurables. Estos requisitos se describen a continuación.

Las siguientes reglas se aplican al crear o editar un usuario, o al cambiar o restablecer una contraseña.

Estas reglas se aplican solo cuando configura una contraseña controlada por Webex WFO. Si un usuario ingresa una contraseña para un sistema externo que no está controlado por Webex WFO, Webex WFO no validará la contraseña (por ejemplo, configuración ACD).

NOTA Se puede crear un usuario sin contraseña (manual o automáticamente a través de ACD sync). Un usuario sin contraseña no puede iniciar sesión. Ese usuario debe usar el enlace "Olvidé mi contraseña" y configurar un
contraseña.

- Las contraseñas no pueden contener espacios en blanco (espacios en blanco).
- Las contraseñas deben tener al menos ocho caracteres. Un administrador puede aumentar la longitud mínima en la página Directiva de contraseñas en Administración de aplicaciones.
- Las contraseñas deben contener caracteres de tres de las cuatro categorías siguientes:

Categoría	Descripción
Letras mayúsculas	De la A a la Z Caracteres unicode en mayúsculas:

Categoría	Descripción
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Minúsculas	De la A a la Z Caracteres unicode en minúsculas: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Números	0–9
Caracteres especiales	Se permiten los siguientes caracteres para una contraseña de base de datos de inquilinos: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Se permiten los siguientes caracteres para todas las demás contraseñas: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Restringir el acceso a direcciones IP específicas

En la página Acceso a la red, los administradores de inquilinos pueden mejorar la seguridad de sus inquilinos controlando (o "listas blancas") IP direcciones desde las que los usuarios pueden acceder Webex WFO.

Los administradores de inquilinos pueden agregar uno o más rangos de direcciones IP y los usuarios solo pueden acceder a las características Webex WFO si inician sesión en Webex WFO desde una dirección IP dentro de los rangos configurados. Si los usuarios inician sesión en Webex WFO desde una dirección de IP que no está dentro de los rangos configurados, reciben un mensaje de error y no pueden iniciar sesión.

IP intervalos de direcciones incluidos en la lista blanca por un administrador de inquilinos solo se aplican a ese inquilino. Los administradores del sistema pueden incluir en la lista blanca rangos de IP adicionales, y IP rangos incluidos en la lista blanca por un administrador del sistema se aplican a todos los inquilinos del sistema. Si tanto un administrador de inquilinos como una lista blanca de administrador de sistemas IP rangos, los usuarios pueden acceder a Webex WFO desde la lista blanca de inquilinos y la lista blanca del sistema.

Webex WFO actualmente admite listas blancas solo para direcciones IPv4.

NOTA : Los administradores de inquilinos agregados por un administrador del sistema pueden tener acceso a su inquilino desde cualquier dirección IP, incluso una dirección IP que no esté incluida en la lista blanca. Esto garantiza que el inquilino
Los administradores pueden acceder a su inquilino incluso si hay una configuración incorrecta de la lista blanca.

Habilitar listas blancas

1. Seleccione **Habilitar restricción de acceso a la** lista blanca.
2. Haga clic en **Agregar IP intervalo**. Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar rango de IP.

3. En el campo Nombre, introduzca un nombre único para el intervalo de direcciones IP.
4. En el campo Inicio de rango de IP, ingrese la primera dirección IPv4 válida que desee incluir en el rango.
5. En el campo Fin de rango de IP, ingrese la última dirección IPv4 válida que desea incluir en el rango.

> **NOTA** : Debe especificar una dirección de IP en el campo Fin de intervalo de IP. Si ingresa la misma dirección de IP que ingresó en el campo Inicio de rango de IP, los usuarios solo pueden acceder a Webex WFO desde
> Que IP dirección.

6. Haga clic en **Agregar**.
7. Haga clic en **Guardar**.

IP tabla Rangos de direcciones

La tabla Intervalos de direcciones IP permite supervisar, editar y eliminar los intervalos de direcciones IP que los administradores de inquilinos han incluido en la lista blanca.

> **NOTA** : Los administradores del sistema también pueden incluir en la lista blanca IP intervalos de direcciones. IP rangos de direcciones incluidos en la lista blanca por un administrador del sistema se aplican a todos los inquilinos del sistema, pero los intervalos que incluyen en la lista blanca no Aparecen en la tabla Intervalos de direcciones IP del inquilino. Para obtener una lista completa de los intervalos de direcciones IP incluidos en la lista blanca, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Campo	Descripción
Nombre	Nombre del intervalo de direcciones de IP.
Inicio de rango IP	La primera dirección IP que se incluye en el
intervalo. Fin del rango de IP	La última dirección IP incluida en el intervalo.
Actions (Acciones)	▪ Editar icono: permite cambiar el nombre, el inicio o el final de un intervalo de IP existente. ▪ Eliminar icono: elimina un intervalo de IP existente de la lista blanca. Todos los usuarios que actualmente inician sesión en Webex WFO desde el IP direcciones incluidas en este rango no podrán acceder a las funciones Webex WFO desde esas direcciones IP.

Implementaciones locales

Si su empresa no está utilizando la configuración del equilibrador de carga Apache que está empaquetada con la instalación Webex WFO, debe establecer el encabezado X-Forwarded-For (XFF) de su equilibrador de carga en la dirección IP del cliente original.

Temas relacionados

- Actualización de seguridad: los cifrados TLS 1.1 y SSL/TLS 1.2 débiles quedarán obsoletos

Configurar el servidor de datos

La página Configuración del servidor de datos le permite configurar las funciones del servidor de datos en función de la ubicación geográfica de un centro de contacto. Por ejemplo, puede configurar un centro de contacto en Nueva York de manera diferente a un centro de contacto en California. Esto permite que cada sitio funcione con un tráfico WAN mínimo.

NOTA WFM interpreta todas las marcas de tiempo de los archivos de datos históricos Avaya como pertenecientes a la zona horaria del inquilino.

Vaya a Administración de aplicaciones > Administración de > global > descargas para descargar el servidor de datos Webex WFO. Puede encontrar información sobre cómo instalar el servidor de datos Webex WFO en "Instalación del servidor de datos Webex WFO" en la *Guía* de instalación Webex WFO.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar inquilino o Actualizar inquilino.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > > Configuración del servidor de datos

Configuración de servidor de datos en entornos multiinquilino

Algunas características del servidor de datos no están disponibles en entornos multiempresa. En un entorno de este tipo, las siguientes opciones de configuración no aparecen en la página Configuración del servidor de datos:

- Configuración regional de conciliación de servidores de datos
- Configuración de sincronización del dispositivo del servidor de datos
- Grabación de la configuración del servidor de señalización SIPREC
- Grabación CTI Configuración del servidor de señalización
- Grabación de la configuración del servidor de captura

Descripciones de campo

Utilice la página Configuración del servidor de datos para configurar y mantener las características del servidor de datos. Para obtener más información acerca de cómo configurar el servidor de datos para un ACD específico, consulte las siguientes páginas o la guía de integración de ACD o nota técnica si está disponible:

Si su organización tiene alguna de las siguientes integraciones, consulte la guía de integración de la ACD para obtener configuraciones adicionales del servidor de datos específicas de ACD.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Webex Contact Center (Centro de contactos Cisco Webex)

Los campos de la página Configuración del servidor de datos se describen a continuación.

Seleccionar configuración del servidor de datos

Seleccione la dirección URL del servidor de datos del centro de contacto cuyas características regionales desee configurar.

Nombre de visualización

Introduzca el nombre para mostrar del servidor de datos seleccionado.

Servidor de datos regional ACD Configuración de sincronización

Seleccione la casilla de verificación Habilitar sincronización para habilitar la sincronización ACD en el servidor de datos regional y, a continuación, utilice los paneles Disponible y Asignado para asignar servidores a la sincronización ACD.

Servidor de datos regional ACD Configuración de captura

Seleccione la casilla de verificación Habilitar captura para habilitar la captura ACD en el servidor de datos regional y, a continuación, utilice los paneles Disponible y Asignado para asignar servidores a la captura ACD.

Configuración de eventos en tiempo real del servidor de datos regional

Active la casilla Habilitar eventos en tiempo real para habilitar eventos en tiempo real en el servidor de datos regional y, a continuación, utilice los paneles Disponible y Asignado para asignar servidores a la captura de eventos en tiempo real.

Configuración de carga preconfigurada del servidor de datos regional

Active la casilla Habilitar carga preconfigurada para habilitar las cargas preconfiguradas en el servidor de datos regional y, a continuación, configure las opciones de carga preconfigurada del inquilino. Para obtener más información acerca de la carga por etapas, consulte Configurar la carga preconfigurada.

NOTA : La activación de este componente por sí sola no hace que los equipos de agente utilicen Carga de etapa. Los agentes también deben estar asociados con el servidor de datos de carga preconfigurada a través de Teams o el filtro de direcciones IP y
Una o más reglas configuradas correctamente en el evento diario QM Workflow.

Campo	Descripción
Localización	La ruta de acceso UNC a la ubicación de almacenamiento. Una ruta de acceso UNC requiere la

Campo	Descripción
	Siguiente formato: \\NombreDeEquipo\CarpetaDeCompartida\Recurso **NOTA** Si se cambia la ruta de acceso UNC, las grabaciones de la ubicación de carga preconfigurada anterior deben moverse manualmente. La ruta UNC y el nombre de usuario deben ser accesibles tanto por el escritorio Webex WFO instalado en los escritorios del agente como por el servidor de datos.
Nombre de usuario	El nombre de usuario del usuario que administra el servidor de carga preconfigurada.
Contraseña	La contraseña del usuario que administra el servidor de carga preconfigurada.

Configuración del filtro de direcciones IP de carga preconfigurada

Esta sección solo es visible cuando la carga preconfigurada está habilitada. Introduzca intervalos de direcciones de IP en notación CIDR que incluyan las direcciones de IP de los equipos agente con Smart Desktop que desee utilizar Carga preconfigurada. Cualquier agente cuyo equipo tenga una dirección IP incluida en el filtro de direcciones IP está asociado al servidor de datos de carga de etapas.

NOTA Los agentes asociados con el servidor de datos de carga preconfigurada por dirección IP usarán la carga preconfigurada sólo si también están asociados a un flujo de trabajo QM diario configurado correctamente
Evento. Para obtener más información acerca de la carga en dos etapas, consulte "Configuración del componente de carga preconfigurada *" en la Guía de diseño para implementaciones locales* o *en la*nube.

Introduzca un intervalo de direcciones IP y haga clic en **Guardar**. Puede agregar varios rangos, que se enumeran en el panel encima del campo de entrada. Una vez agregado al panel, también puede editar o eliminar un rango. Haga clic en el icono del lápiz para editar el rango y haga clic en el icono X para eliminar el rango.

Configuración regional de conciliación de servidores de datos

Seleccione la casilla de verificación Habilitar reconciliación para habilitar la reconciliación del servidor de datos. Mueva los servidores que se van a conciliar del panel Disponible al panel Asignado.

Active Directory Sincronización

Seleccione la casilla de verificación Habilitar sincronización para permitir que Webex WFO coincida y sincronice los usuarios de Webex WFO con los usuarios Active Directory. Consulte Conectarse a un servidor Active Directory.

Configuración de sincronización del dispositivo del servidor de datos

Seleccione **Habilitar sincronización** de dispositivos para habilitar la sincronización de ACD seleccionados a través del servidor de datos seleccionado. Mueva los servidores que se van a sincronizar del panel Disponible al panel Asignados.

Grabación de la configuración del servidor de señalización SIPREC

Seleccione la casilla de verificación Habilitar señalización SIPREC para habilitar los servicios de señalización SIPREC. Introduzca el nombre de host o la dirección IP del servidor de datos donde está instalado el servicio de señalización SIPREC.

NOTA: Las instancias instaladas de Smart Desktop deben tener acceso a esta ubicación.

Grabación CTI Configuración del servidor de señalización

Seleccione la casilla de verificación Habilitar señalización CTI para habilitar los servicios de señalización CTI. Introduzca el nombre de host o la dirección IP del servidor de datos donde está instalado el servicio de señalización CTI.

NOTA: Las instancias instaladas de Smart Desktop deben tener acceso a esta ubicación.

Grabación de la configuración del servidor de captura

Seleccione la casilla de verificación Habilitar grabación de audio para habilitar la grabación en red en lugar de o además de la grabación de punto final (a través de Smart Desktop). A continuación, introduzca la siguiente información:

- Nombre de host o dirección de IP del servidor de datos en el que está instalado el servidor de captura. Las instancias instaladas de Smart Desktop deben acceder a esta dirección.
- Introduzca la ruta del archivo de carpeta donde se almacenarán temporalmente los archivos de grabación antes de cargarlos. Un usuario con credenciales de sistema local debe acceder a esta carpeta.

Configuración del servidor de importación de medios

Seleccione la casilla de verificación Habilitar importación de medios para habilitar la importación de archivos de grabación desde una ubicación externa. Mueva los ACD que son los orígenes de las grabaciones del panel Disponible al Panel asignado.

Ubicación del archivo SIG del servidor de datos regional

Introduzca la ruta al directorio desde el que el servidor de datos importa los archivos. Si está utilizando la ubicación predeterminada (.. \reports) en el directorio de instalación de Data Server, el campo puede permanecer en blanco.

Configuración del servicio web local

Seleccione la casilla de verificación Habilitar servicio web local para habilitar la integración API en este servidor de datos. Si está habilitada, tiene la opción de habilitar lo siguiente:

- Cisco IP Phone Controles de servicios: seleccione esta casilla de verificación para permitir controles de grabación habilitados para Cisco desde dispositivos Cisco compatibles.

  NOTA: Consulte Configurar controles de servicios Cisco IP Phone para el procedimiento de configuración.

- Controles de grabación simplificados API: seleccione esta casilla de verificación para utilizar la autenticación del servidor de datos nativo para los controles de grabación Cisco.

Configuración del SFTP

Introduzca los datos necesarios para configurar el servidor FTP seguro.

Campo	Descripción
Host Name (Nombre del host)	El nombre de host del servidor FTP seguro.
Nombre de usuario	El nombre de usuario del usuario que administra el servidor SFTP.
Contraseña	La contraseña del usuario que administra el servidor SFTP.

Configuración del HRMS

Seleccione Habilitar exportación HRMS para permitir que este servidor de datos exporte datos. Si tiene varios servidores de datos, sólo uno debe estar habilitado para exportar datos.

Configurar controles de Cisco IP Phone Services

El componente de controles de servicios Cisco IP Phone habilita los controles de grabación Cisco desde dispositivos Cisco compatibles. Siga los pasos que se detallan a continuación para configurar los servicios Cisco IP Phone en Webex WFO y Cisco Unified Communications Manager.

Requisitos previos

- Debe tener habilitado el acceso Web a través de HTTP en los dispositivos en los que piensa utilizar los controles de grabación Cisco IP Phone Service.
- Necesita un servidor de datos Webex WFO.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > > Configuración del servidor de datos

Procedimientos

Configure IP controles de grabación del servicio telefónico en Webex WFO

1. En **Configuración** del servicio web local, seleccione la casilla de verificación Habilitar servicio **web local para habilitar la** integración API en este servidor de datos.
2. Active la casilla de **verificación Habilitar controles** Cisco IP Phone Service.
3. Configure todos los demás campos como desee. Consulte Configurar el servidor de datos para obtener más información.
4. Haga clic en **Guardar**.

Habilitar e iniciar el servicio de servicios web Webex WFO Data Server

El servicio de servicios web Webex WFO Data Server está deshabilitado de forma predeterminada.

1. Vaya a **Servicios** en la aplicación Administrador del servidor. Haga clic con el botón secundario en el servicio de servicios **web de** Calabrio ONE Data Server y, a continuación, seleccione **Propiedades**. Aparece la **ventana emergente Propiedades** .
2. Dentro del **Tab General** #, seleccione **Automático** en la **lista desplegable Tipo** de inicio.
3. Haga clic en **Aceptar**. Aparece la **página Servicios** .
4. Haga clic con el botón derecho en **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. Haga clic en **Inicio**.

Agregar un servicio telefónico en Cisco Unified Communications Manager

Este procedimiento se lleva a cabo en Cisco Unified Communications Manager Administration. Consulte "Adición de servicio telefónico" en *Cisco Unified IP Phone Notas de desarrollo de aplicaciones de servicios para teléfonos Cisco Unified Communications Manager y multiplataforma* para obtener más información sobre la configuración de los servicios Cisco IP Phone.

1. Vaya a **Configuración del dispositivo** > **Dispositivo** > **Servicios telefónicos**.
2. Ingrese los valores de los parámetros que se detallan a continuación para configurar Cisco Controles de grabación IP Servicio telefónico.

Parámetro	Valor
URL de servicio	http://<Data Dirección de IP del
servidor>:8080/recordingcontrolsservlet Categoría de servicio	XML Servicio
Tipo de servicio	Servicio telefónico IP estándar

Suscribir un dispositivo al servicio telefónico

Para usar un Cisco IP Phone Service primero se debe suscribir un dispositivo a él.

1. Desplácese hasta la pantalla Configuración del teléfono. Seleccione **Suscribir/Cancelar suscripción a servicios** en el menú

Lista desplegable Enlaces relacionados.

2. Seleccione el servicio y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
3. Haga clic en **Suscribirse**.

Temas relacionados

- Configurar el servidor de datos

Configuración del servidor de datos para un Serenova ACD

Configurar un servidor de datos para un Serenova ACD

1. Seleccione el servidor de datos que desea utilizar para Serenova ACD.
2. Configure los siguientes parámetros.

Configuración	Configuración
Servidor de datos regional ACD Configuración de sincronización	Seleccione la **casilla de verificación Habilitar sincronización** y, a continuación, mueva el ACD de Serenova de **Disponible** a **Asignado**.

3. Haga clic en **Guardar**.

Conéctese a un servidor Active Directory

Puede usar una conexión a un servidor Active Directory (AD) en su entorno para la autenticación de usuarios, la sincronización o ambas. La autenticación solo está disponible para implementaciones locales de Webex WFO.

Para desvincular usuarios sincronizados, vaya a Desvincular usuarios sincronizados.

NOTA : No se admite la importación de varios certificados Active Directory. Al importar un certificado nuevo, el certificado nuevo sobrscribe cualquier certificado existente.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > Configuración > Active Directory

Requisitos previos

- Existe al menos un dominio de AD configurado.
- Cada dominio de AD tiene al menos una ruta de usuario configurada.
- El servidor Webex WFO está en el mismo dominio que el usuario.

Procedimientos

Configurar Active Directory

NOTA Para obtener más información acerca de cualquiera de los campos de esta página, vaya a Acerca de la configuración Active Directory en la *Webex WFO Guía* del usuario.

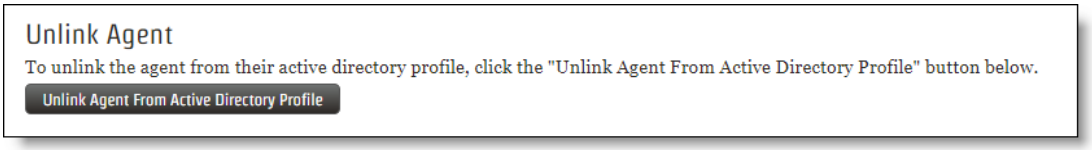
1. Seleccione **Crear nueva configuración** Active Directory.
2. Ingrese el nombre de dominio, el nombre de host, el puerto, el nombre de usuario y la contraseña en la sección Autenticación Active Directory.
3. (Opcional) Active la **casilla Usar SSL** y, a continuación, importe el certificado.
4. (Solo sincronización) Introduce el DN raíz, las unidades organizativas y el intervalo de sincronización (minutos) en la sección Active Directory sincronización.
5. (Solo sincronización) Seleccione la propiedad para que coincida con el usuario de AD con el usuario Webex WFO en la **lista desplegable Propiedad** de coincidencia de perfil de usuario.

   NOTA Una vez configurada la sincronización de AD, la propiedad coincidente permite comprobar que la sincronización funciona y desvincular usuarios. Seleccione **Predeterminado** para vincular usuarios por inicio de sesión de Windows.
6. Haga clic en **Probar conexión** para asegurarse de que la conexión de AD está configurada correctamente.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. (Solo sincronización) Vaya a Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > > Configuración del servidor de datos.
9. (Solo sincronización) Seleccione el servidor de datos para la sincronización de AD en la **lista desplegable Seleccionar configuración** del servidor de datos.
10. (Solo sincronización) En la **sección Active Directory sincronización** , active la casilla Habilitar sincronización **Active Directory** y, a continuación, mueva el servidor de AD de **Disponible** a **Asignado**.
11. (Solo sincronización) Haga clic en **Guardar**.

Comprobar que la sincronización de AD funciona

Puede comprobar la sincronización de AD después de que haya transcurrido el intervalo de sincronización.

1. Vaya a Administración de aplicaciones > Configuración global > de usuario > usuarios.
2. Seleccione un usuario que tenga la misma identidad que un usuario de AD, según la propiedad coincidente que seleccionó en el paso 6 anterior. Si aparece la sección Desvincular agente (abajo) en la pantalla, la sincronización de AD está funcionando.



Desvincular usuarios sincronizados

Cuando se desvinculan un usuario Webex WFO y un usuario de AD, sucede lo siguiente:

- Los cambios en las propiedades de AD no se transfieren a Webex WFO.
- El inicio de sesión de Windows del usuario se puede editar.
- Webex WFO conserva el perfil de usuario de Grabación y todos los valores almacenados en él.

1. En Webex WFO, vaya a Administración de aplicaciones > Configuración global > de usuario > usuarios.
2. Si es necesario, seleccione el botón de **opción Editar un usuario** existente.
3. Seleccione el usuario que desea desvincular en la **lista desplegable Seleccionar usuario** .
4. Haga clic en **Desvincular agente del perfil** Active Directory (en la sección Desvincular agente). Aparece un mensaje de advertencia.
5. Haga clic en **Sí**.
6. Cambie el campo de propiedad coincidente para que el usuario Webex WFO ya no tenga la misma identidad que el usuario de AD.

   En la tabla siguiente se describe cómo cambiar el usuario Webex WFO, dependiendo de la propiedad coincidente que seleccionó al vincular los usuarios.

Matching (propiedad)	Cambio
Nombre / Apellido	Cambie el valor en el campo Nombre o Apellido.

Matching (propiedad)	Cambio
ID del empleado	Cambie o elimine el valor en el campo ID de empleado.
Predeterminado de Windows.	Cambie o elimine el valor en el campo Inicio de sesión
User Name (Nombre de usuario)	Cambie el valor del campo Nombre de usuario.

7. Haga clic en **Guardar**.
8. (Opcional) Para desvincular usuarios de forma permanente, cambie las propiedades equivalentes en el anuncio. Si no cambia la información de AD, es posible que el usuario Webex WFO vuelva a coincidir con el usuario de AD la próxima vez que se ejecute la sincronización.

Temas relacionados

- Acerca de la configuración Active Directory en la Webex WFO Guía *del usuario: obtenga más información sobre cómo funciona la* configuración Active Directory.

Acerca de la configuración Active Directory

La página Configuración Active Directory le permite crear o editar una conexión entre Webex WFO y un servidor Active Directory (AD) en su entorno. Puede usar esta conexión para la autenticación de usuarios, la sincronización o ambas.

Tenga en cuenta los siguientes parámetros al configurar la conexión con el servidor de AD, ya sea para autenticación, sincronización o ambas:

- Debe existir al menos un AD configurado.
- Cada dominio de AD debe tener al menos una ruta de usuario configurada.
- El servidor Webex WFO debe estar en el mismo dominio que el usuario.

Autenticación

La autenticación de AD le permite usar usuarios y contraseñas de AD para la autenticación en Webex WFO. Solo está disponible para implementaciones locales de Webex WFO.

Sincronizar

La sincronización de AD permite que Webex WFO sincronice los usuarios Webex WFO con los usuarios de AD. Cuando se configura la sincronización de AD, Webex WFO hace coincidir los usuarios Webex WFO existentes con los usuarios de AD existentes. Luego, cada vez que se cambia el nombre, apellido, ID de empleado o dirección de correo electrónico de un usuario de AD, Webex WFO también cambia el

Valores correspondientes del usuario Webex WFO coincidente.

- La sincronización de AD no agrega ni desactiva Webex WFO usuarios.
- Si Webex WFO no puede hacer coincidir un usuario de AD con ningún usuario Webex WFO existente, no agrega un nuevo usuario Webex WFO.
- Si un usuario de AD que está sincronizado con un usuario Webex WFO se elimina en AD, Webex WFO no desactiva el usuario Webex WFO.

Puede revisar qué usuarios de AD coinciden con los usuarios Webex WFO y cuáles no están en la página de sincronización Active Directory (consulte Revisar los resultados de sincronización Active Directory).

Coincidencia de usuarios

La siguiente lista proporciona una descripción general de cómo Webex WFO coincide con los usuarios.

1. El administrador configura la conexión de AD, incluidas las unidades organizativas que contienen los usuarios que se van a sincronizar.
2. El administrador selecciona una de las cuatro propiedades coincidentes: Predeterminada, Id. de empleado, Nombre/Apellido o Nombre de usuario. Si el administrador selecciona Predeterminado, Webex WFO sólo utiliza la propiedad Coincidente predeterminada. Si el administrador selecciona Nombre / Apellido, ID de empleado o Correo electrónico, Webex WFO primero usa la propiedad Coincidente predeterminada y luego usa la propiedad coincidente seleccionada.
3. Cada propiedad coincidente designa un campo en la página Usuarios y una propiedad equivalente en AD. Webex WFO compara los usuarios Webex WFO y los usuarios de AD en función de los valores que contienen el campo y la propiedad. Cuando exactamente un usuario en Webex WFO y un usuario en AD tienen el mismo valor, Webex WFO coincide con los usuarios.

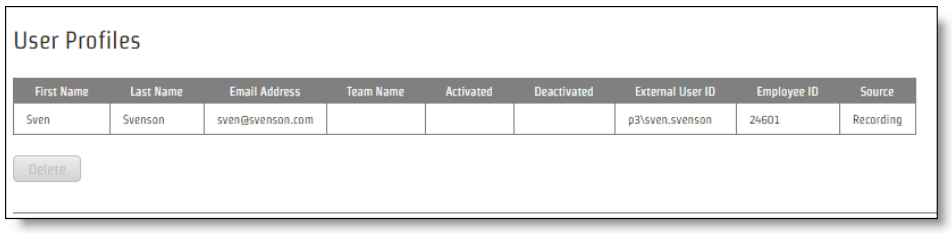
   En la tabla siguiente se describe qué campo y qué propiedad equivalente deben tener el mismo valor para que Webex WFO coincida con los usuarios.

Cotejo Propieda	**Página Usuarios**		**AD**
Predeterminado	Inicio de sesión de Windows	Nombre de inicio de sesión del usuario (anterior a Windows 2000)	Si se selecciona, Webex WFO solo hace coincidir a los usuarios con la propiedad Coincidente predeterminada. AD tiene dos propiedades de nombre de inicio de sesión de usuario: la propiedad "User logon name property" (<user>@<domain>) y la propiedad "User logon name (pre-Windows 2000)" (<domain>\<user>). Webex WFO sólo coincide con los usuarios de la propiedad "Nombre de inicio de sesión de usuario (anterior a Windows 2000)". Si edita la propiedad "Nombre de inicio de sesión del usuario (anterior a Windows 2000)" en AD después de emparejar usuarios, Webex WFO desvincula al usuario de AD del usuario Webex WFO, independientemente de la propiedad coincidente que Webex WFO usó para coincidir con ellos originalmente.
Nombre /Apellido	Nombre	Nombre	Si se selecciona, Webex WFO primero coincide con los usuarios con la propiedad Coincidente predeterminada y, a continuación, con la propiedad coincidente Nombre / Apellido.
	Apellidos	Apellido	Nombre / Apellido no distingue entre mayúsculas y minúsculas. Si varios usuarios Webex WFO tienen el mismo nombre y apellido que un solo usuario de AD, Webex WFO no coincide con el usuario de AD con ningún usuario Webex WFO.

Cotejo Propieda	Página Usuarios	AD
ID del empleado	ID del empleado	ID de empleado Si se selecciona, Webex WFO primero empareja a los usuarios con la propiedad Coincidente predeterminada, luego con la propiedad Coincidente con ID de empleado. Si varios usuarios Webex WFO tienen el mismo ID de empleado que un solo usuario de AD, Webex WFO no coincide con el usuario de AD con ningún usuario Webex WFO.
User Name (Nombre de usuario)	User Name (Nombre de usuario)	Correo electrónico Si se selecciona, Webex WFO primero coincide con los usuarios con la propiedad Coincidente predeterminada y, a continuación, con la propiedad Coincidente Nombre de usuario.

4. Para cada usuario Webex WFO que Webex WFO coincida con un usuario de AD, Webex WFO hace lo siguiente:

   - Agrega un perfil de usuario de grabación, si el usuario aún no tiene uno.



   - Rellena cualquiera de los siguientes campos del perfil de usuario Grabación cuyas propiedades equivalentes están configuradas en AD: Nombre, Apellido, Dirección de correo electrónico, Id. de usuario externo e Id. de empleado.
   - Deshabilita la edición del campo Inicio de sesión de Windows en la página del usuario.

5. Si el perfil de usuario de Grabación tiene la prioridad correcta, Webex WFO transfiere los valores del perfil de usuario de Grabación al usuario Webex WFO.

NOTA Si aún no existe un perfil de usuario de invalidación, Webex WFO no crea uno. Esto significa que los valores del perfil de usuario Grabación pueden sobrescribir los rasgos de identidad de un
usuario que se creó manualmente en Webex WFO, incluyendo nombre, apellido, nombre de usuario e ID de empleado. Para obtener más información acerca de los perfiles de usuario, consulte Administrar perfiles de usuario y Configurar opciones globales, "Prioridad del perfil de usuario".

Sincronización de usuarios coincidentes

Cuando alguien cambia un usuario coincidente en AD, Webex WFO lo detecta y realiza varios cambios. En la tabla siguiente se resumen estos cambios.

Cambio en AD	Cambio resultante en Webex WFO
Se ha cambiado la propiedad "Nombre"	Se cambia el nombre en el perfil de usuario de Grabación. Si el perfil de usuario de Grabación tiene la prioridad correcta, el nombre del usuario también se cambia en la página del usuario.
Se ha cambiado la propiedad "Apellido"	Se ha cambiado el apellido en el perfil de usuario de Grabación. Si el perfil de usuario de Grabación tiene la prioridad correcta, el apellido del usuario también se cambia en la página del usuario.
Se ha cambiado la propiedad "employeeID"	Se ha cambiado la ID de empleado en el perfil de usuario Grabación. Si el perfil de usuario de Grabación tiene la prioridad correcta, la ID de empleado del usuario también se cambia en la página del usuario.
Se cambia la propiedad "Correo electrónico"	Se ha cambiado la dirección de correo electrónico en el perfil de usuario de Grabación. Si el perfil de usuario de Grabación tiene la prioridad correcta, el nombre de usuario del usuario también se cambia en la página del usuario.
Se cambia la propiedad "Nombre de inicio de sesión de usuario (anterior a Windows 2000)"	El usuario es inigualable.

Usuarios sincronizados que no coinciden

Si ya no desea que un usuario Webex WFO se vincule con un usuario de AD, puede desvincularlo. Cuando

el usuario Webex WFO se desvincula de un usuario de AD, Webex WFO detiene la actualización del usuario y del perfil de usuario de Grabación cuando se cambian las propiedades en AD, y habilita el inicio de sesión de Windows del usuario para

corrección.

Al no coincidir un usuario Webex WFO no se elimina el perfil de usuario de Grabación ni se elimina ninguno de los valores almacenados en él, ni impide que el usuario Webex WFO vuelva a coincidir con el usuario de AD la próxima vez que se ejecute la sincronización. Para evitar de forma permanente que Webex WFO coincida con usuarios, también debe cambiar el usuario Webex WFO antes de que la sincronización vuelva a ejecutarse para que el usuario Webex WFO ya no tenga la misma identidad (determinada por la propiedad coincidente que está seleccionada actualmente) que el usuario de AD.

Descripciones de campo

Los campos de la página Configuración Active Directory se describen a continuación.

Active Directory Autenticación

Campo	Descripción
Nombre del dominio	El dominio de AD. Este dominio debe ser único entre cualquier otro Dominios de AD. Este dominio también debe coincidir con el dominio del inicio de sesión de Windows de un usuario configurado en el campo Inicio de sesión de Windows de la página Administrar usuarios .
Host Name (Nombre del host)	El nombre de host o la dirección IP del servidor de AD.
Port (Puerto)	El puerto utilizado para acceder al servidor de AD. El valor predeterminado es el puerto 389, o 636 si está utilizando SSL. El servidor Webex WFO debe permitir la comunicación de socket en este puerto para poder acceder al servidor de AD para la autenticación de usuarios.
User Name (Nombre de usuario)	El inicio de sesión de Windows de un usuario con acceso de lectura a la base de datos de AD. Este nombre de usuario se utiliza para comprobar la información de configuración y validar las rutas de usuario.
Contraseña	La contraseña del usuario con acceso de lectura a la base de datos de AD.
Autenticación habilitada	Active esta casilla para habilitar la autenticación de AD. Deja esto casilla desactivada si solo usa la sincronización de AD.
Usar SSL	Active esta casilla para usar Secure Socket Layer (SSL) para la

conexión al servidor de AD. Al seleccionar esta opción, se cambia la

Campo	Descripción
	número de puerto predeterminado en el campo Puerto.
Certificado	(Aparece al seleccionar **Use SSL**) El certificado que proporciona la identidad de AD y la clave pública para la comunicación SSL. Póngase en contacto con el administrador de AD para conocer la ubicación del certificado de AD. En muchos casos, este certificado es emitido por el Certificate Authority en el equipo de AD.

Active Directory Sincronizar

Campo	Descripción
DN raíz	El componente de dominio del nombre distintivo de la unidad organizativa que almacena los usuarios de AD que desea sincronizar con Webex WFO usuarios. **EJEMPLO** Desea sincronizar los usuarios de AD almacenados en una unidad organizativa que tenga el siguiente nombre distintivo: ou=Agentes,ou=Usuarios por rol, ou=Cuentas de usuario, dc=ejemplo,dc=com Escriba dc=example,dc=com en el campo DN raíz.
Unidades organizativas	El nombre distintivo de la unidad organizativa que almacena el Usuarios de AD, menos el componente de dominio. Para especificar varias unidades organizativas en el mismo dominio, separa sus nombres distintivos (menos el componente de dominio) con un punto y coma. **EJEMPLO** Desea sincronizar los usuarios de AD almacenados en una unidad organizativa (agentes) que tenga el siguiente nombre distintivo: ou=Agentes,ou=Usuario

Campo	Descripción
	Cuentas,dc=ejemplo,dc=com Introduce el texto siguiente en el campo Unidades organizativas: ou=Agentes,ou=Cuentas de usuario A continuación, decide que desea sincronizar también a los usuarios de AD almacenados en otra unidad organizativa, Supervisores. Esta unidad organizativa pertenece al mismo dominio y tiene el siguiente nombre distintivo: ou=Supervisores,ou=Cuentas de usuario, dc=ejemplo,dc=com Puede editar el texto de las unidades organizativas para que diga lo siguiente: ou=Agentes,ou=Cuentas de usuario; ou=Supervisores,ou=Cuentas de usuario La tabla de la página de sincronización Active Directory contiene todos los usuarios de AD que se encuentran en las unidades organizativas que usted designe, tanto los que coinciden con los usuarios Webex WFO como los que no lo están. Consulte Revisión Active Directory resultados de sincronización.
Intervalo de sincronización (minutos)	La frecuencia en minutos que Webex WFO se sincroniza con AD. Webex WFO también actualiza la tabla en la página Active Directory Sync de acuerdo con este intervalo. El mínimo es de 10 minutos.
Propiedad de coincidencia de perfil de usuario	La propiedad o propiedades coincidentes que Webex WFO usa para determinar si un usuario Webex WFO y un usuario de AD tienen la misma identidad. Si selecciona Predeterminado, Webex WFO empareja a los usuarios solo con la propiedad Coincidente predeterminada. Si selecciona Nombre / Apellido, ID de empleado o Correo electrónico, Webex WFO primero empareja a los usuarios con la propiedad Coincidente predeterminada, luego hace coincidir a los usuarios con la propiedad coincidente seleccionada.

Campo	Descripción
	Cambiar la propiedad coincidente no desvincula a los usuarios que ya coinciden.

Revisar Active Directory resultados de sincronización

Use la página de sincronización Active Directory para verificar qué usuarios de Active Directory (AD) coinciden y no coinciden con los usuarios Webex WFO o para exportar la lista de usuarios de AD como un archivo CSV. Un **estado Coincidente** indica que el usuario de AD coincide con un usuario Webex WFO. Un **estado No coincidente** indica que el usuario de AD no coincide con ningún usuario Webex WFO.

Al verificar los resultados de su sincronización Active Directory puede verificar:

- Todo sincronizado según lo previsto.
- Se emparejaron usuarios que no deberían coincidir:

  Si ya no desea que un usuario Webex WFO se vincule con un usuario de AD, puede desvincularlo. Cuando un usuario Webex WFO se desvincula de un usuario de AD, Webex WFO deja de actualizar el usuario y el perfil de usuario de Grabación del usuario cuando se cambian las propiedades en AD, y habilita el inicio de sesión de Windows del usuario para editarlo. Consulte Conectarse a un servidor Active Directory para obtener más información sobre cómo desvincular usuarios.
- Los usuarios no coincidían, pero deberían coincidir. Si es así, asegúrese de que Active Directory se haya configurado correctamente. Consulte Conectarse a un servidor Active Directory

Requisitos previos

- Un Active Directory configurado
- El permiso Administrar autenticación Active Directory
- El permiso Administrar inquilino

Ubicación de la página

Administración > supervisión de aplicaciones > sincronización Active Directory

Procedimientos

Filtrar resultados

Para restringir los resultados de la sincronización Active Directory, seleccione el filtro deseado en Filtros Lista desplegable.

NOTA El filtro no afecta a los usuarios incluidos en el archivo CSV.

Exportar resultados

Para exportar los resultados de la sincronización en formato de archivo CSV, haga clic en **CSV Exportar**.

Se crea un archivo CSV que contiene todos los usuarios de AD, tanto coincidentes como no coincidentes, donde:

- Active Directory Inicio de sesión es la propiedad "Nombre de inicio de sesión del usuario (anterior a Windows 2000)" del usuario de AD.
- SMTP Address es la propiedad "E-mail" del usuario de AD.
- Estado

NOTA : La configuración de AD determina los usuarios que aparecen en la tabla, la frecuencia con la que Webex WFO actualiza la tabla y las propiedades que Webex WFO usa para coincidir con los usuarios.

Temas relacionados

- Conéctese a un servidor Active Directory
-
- Administrar roles y permisos

Configurar almacenamiento

La configuración del almacenamiento implica lo siguiente:

- Elija qué ubicación de almacenamiento utiliza Webex WFO para almacenar las grabaciones de audio y pantalla de un equipo y los datos de Analytics, según la antigüedad de los archivos de grabación y datos.
- Agregue una o más ubicaciones de almacenamiento fuera de Webex WFO.
- Defina cuánto tiempo se conservan ciertos tipos de datos WFM.
- Guarde o elimine sus preferencias de almacenamiento.

Configurar perfiles de almacenamiento

En la página Perfiles de almacenamiento, puede elegir qué ubicación de almacenamiento utiliza Webex WFO para almacenar las grabaciones de audio y pantalla y los datos de Analytics de un equipo, en función de la antigüedad de los archivos de datos y grabación. Esto le permite conservar grabaciones antiguas y datos de Analytics a los que no necesita acceder de inmediato en ubicaciones de almacenamiento a largo plazo y de menor costo, al tiempo que mantiene las grabaciones y los datos más recientes en ubicaciones de almacenamiento que cuestan más pero permiten un acceso inmediato o instantáneo.

Además, puede asociar una tasa de compresión para grabaciones de audio con cada ubicación de almacenamiento. Esto le permite reducir sus costos de almacenamiento al convertir las grabaciones de audio en tipos de archivos de mayor compresión cuando se mueven a ubicaciones de almacenamiento a largo plazo.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > configuración global del sistema > > perfiles de almacenamiento

Información general sobre el almacenamiento

Webex WFO Cloud utiliza niveles inteligentes para el almacenamiento con un precio único por GB por mes para su uso total. Los archivos nuevos y los archivos a los que se ha accedido recientemente están disponibles de inmediato. Los archivos más antiguos a los que no se ha accedido recientemente se recuperan de un nivel de almacenamiento ligeramente más lento al que se pueden haber movido. Los archivos más antiguos generalmente solo tardan unos segundos en recuperarse.

Descripción de los perfiles de almacenamiento

Se asigna un perfil de almacenamiento a un equipo de forma predeterminada o manual, y las directivas de ese perfil de almacenamiento determinan dónde se almacenan las grabaciones y los datos de Analytics asociados con los usuarios de ese equipo.

Webex WFO puede tener hasta dos perfiles de almacenamiento preconfigurados: Perfil de almacenamiento predeterminado y Perfil de almacenamiento WAV.

Puede seleccionar un perfil de almacenamiento como predeterminado. El perfil de almacenamiento predeterminado se asigna automáticamente a todos los equipos a los que no se les ha asignado manualmente un perfil de almacenamiento. Si cambia el perfil de almacenamiento predeterminado, también cambia el perfil de almacenamiento de todos los equipos asignados a un perfil de almacenamiento predeterminado. Los equipos que se han asignado manualmente a un perfil de almacenamiento no se ven afectados por el cambio del perfil de almacenamiento predeterminado.

Las grabaciones raíz solo usan el perfil de almacenamiento predeterminado. (Ver Cómo funcionan las llamadas raíz y la reconciliación). Para obtener más información acerca de cómo asignar manualmente un perfil de almacenamiento a un equipo, consulte Administrar equipos .

Descripción de las políticas de almacenamiento

Un perfil de almacenamiento se compone de al menos una directiva de almacenamiento. Una directiva controla lo siguiente:

- La ubicación de almacenamiento donde se guardan las grabaciones de audio, las grabaciones de pantalla y los datos de Analytics asociados a un perfil de almacenamiento
- Cuánto tiempo se conservan las grabaciones y los datos en la ubicación de almacenamiento
- La velocidad de compresión de las grabaciones de audio asociadas a un perfil de almacenamiento

Si selecciona diferentes tasas de compresión de calidad de medios para las directivas de un perfil de almacenamiento, las grabaciones de audio se convierten cuando cambian las ubicaciones de almacenamiento.

Puede cambiar la calidad multimedia de la directiva predeterminada, pero no puede eliminarla ni editar sus campos Audio, Pantalla o Análisis.

Cada directiva contiene los siguientes campos.

Ubicación de almacenamiento

Una vez que una política entra en vigor, Webex WFO coloca las grabaciones y los datos de Analytics asociados con el perfil de almacenamiento en la ubicación de almacenamiento de la política.

Las ubicaciones de almacenamiento tienen los siguientes tipos.

NOTA : El administrador del sistema configura las ubicaciones y los tipos disponibles.

- ($$): el almacenamiento se encuentra en una ubicación de costo medio. Se puede acceder inmediatamente a los datos de grabaciones y análisis almacenados en ubicaciones de este tipo.
- ($$$): la ubicación de almacenamiento es almacenamiento en red de alto costo. Se puede acceder al instante a los datos de grabaciones y análisis almacenados en ubicaciones de este tipo.

El orden de las políticas de un perfil de almacenamiento determina el orden en que Webex WFO almacena las grabaciones y los datos de Analytics en cada ubicación de almacenamiento:

- Arriba: Webex WFO comienza almacenando grabaciones y datos de Analytics en la ubicación de almacenamiento de esta política.
- Medio: Webex WFO almacena grabaciones y datos de Analytics en la ubicación de almacenamiento de una política intermedia después de almacenarlos en la ubicación de almacenamiento de la directiva anterior, pero antes de almacenarlos en la ubicación de almacenamiento de la directiva a continuación.
- Inferior (predeterminado): Webex WFO finaliza almacenando las grabaciones y los datos de Analytics en la ubicación de almacenamiento de esta política.

Audio

El campo Audio controla cuánto tiempo (en días, meses o años) Webex WFO almacena las grabaciones de audio en la ubicación de almacenamiento de una directiva. La cantidad máxima de tiempo que Webex WFO puede almacenar grabaciones de audio para todas las directivas de un perfil aparece en el campo Almacenamiento total disponible.

Calidad de los medios

El campo Calidad de medios controla la velocidad de compresión de las grabaciones de audio en la ubicación de almacenamiento de una directiva:

- Baja compresión (WAV)
- Compresión Med (Opus - Estéreo)
- Alta compresión (Opus - Mono)

> **NOTA Desde** Webex WFO versión 10.3.1 en adelante, la compresión baja (WAV de 16 bits) es la predeterminada. Las grabaciones de audio creadas antes del lanzamiento de la versión 10.3.1 se almacenan en Med
>
> Compresión (Opus - estéreo).

Si selecciona diferentes tasas de compresión de calidad de medios para las directivas en un perfil de almacenamiento, las grabaciones de audio se convierten cuando cambian las ubicaciones de almacenamiento. Ordene las directivas en un perfil de almacenamiento para que las grabaciones de audio se conviertan de una tasa de compresión más baja a una más alta. Webex WFO puede convertir grabaciones de audio de una tasa de compresión más alta a una más baja, pero hacerlo no mejora la calidad de las grabaciones de audio.

Pantalla

El campo Pantalla controla cuánto tiempo (en días, meses o años) Webex WFO almacena las grabaciones de pantalla en la ubicación de almacenamiento de una directiva. La cantidad máxima de tiempo que Webex WFO puede almacenar grabaciones de pantalla para todas las políticas de un perfil aparece en el campo Almacenamiento total disponible.

Análisis

El campo Análisis controla cuánto tiempo Webex WFO almacena los datos de Analytics en la ubicación de almacenamiento de una política. La cantidad máxima de tiempo que Webex WFO puede almacenar datos de Analytics para todas las políticas de un perfil aparece en el campo Almacenamiento total disponible.

Procedimientos

Crear un nuevo perfil de almacenamiento

El orden en que agrega directivas a un perfil de almacenamiento determina su orden en la página. La directiva predeterminada siempre está por debajo de todas las demás directivas. Cuando agrega una nueva política, Webex WFO la inserta encima de la política predeterminada y debajo de cualquier política que ya haya agregado. No puede reordenar las directivas después de agregarlas.

> **NOTA** Las grabaciones raíz sólo utilizan el perfil de almacenamiento predeterminado. (Ver Cómo funcionan las llamadas raíz y la reconciliación).

1. Seleccione **Crear un nuevo perfil** de almacenamiento.
2. En **Nombre**, escriba un nombre único para este perfil de almacenamiento.
3. (Opcional) Si desea que este perfil de almacenamiento se asigne automáticamente a todos los equipos que no tienen un perfil de almacenamiento asignado manualmente, seleccione **Predeterminado**.

   NOTA Sólo puede ser el predeterminado un perfil de almacenamiento. Cuando crea un perfil de almacenamiento como predeterminado, reemplaza el perfil de almacenamiento predeterminado actual.

4. Configure la directiva predeterminada.
5. (Opcional) Haga clic en **Agregar directiva** de almacenamiento para cada directiva que desee agregar y, a continuación, configure las directivas.

   NOTA Para crear una directiva que mueva archivos sin cambiar el formato de archivo, seleccione **Sin cambios (sólo mover)** en la **lista desplegable Calidad** de medios. Si está trabajando con el perfil de almacenamiento predeterminado, esta opción no está disponible para la directiva superior de la página. (Esto es
   Porque la directiva superior es la predeterminada y la directiva predeterminada debe controlar el almacenamiento, no el movimiento). Para obtener más información acerca de cómo configurar directivas en función de su orden, consulte Descripción de las directivas de almacenamiento.

6. Haga clic en **Guardar**.

Editar un perfil de almacenamiento existente

Puede editar las directivas de almacenamiento en un perfil de almacenamiento existente, pero no puede reordenarlas.

1. Seleccione **Editar un perfil** de almacenamiento existente.
2. Seleccione el perfil de almacenamiento que desea editar.
3. (Opcional) Para cambiar el nombre del perfil de almacenamiento, edite el **campo Nombre** .
4. (Opcional) Si desea que este perfil de almacenamiento se asigne automáticamente a todos los equipos que no tienen un perfil de almacenamiento asignado manualmente, seleccione **Predeterminado**.

   NOTA : No puede desactivar manualmente la casilla de verificación Predeterminado en el perfil de almacenamiento predeterminado actual. Para cambiar el perfil de almacenamiento predeterminado, active la casilla Predeterminado en el almacenamiento
   Perfil que desea establecer como predeterminado.

   NOTA Las grabaciones raíz sólo utilizan el perfil de almacenamiento predeterminado. (Ver Cómo funcionan las llamadas raíz y la reconciliación).

5. (Opcional) Edite las directivas que desea cambiar.

> **NOTA** La edición de una directiva de almacenamiento existente puede hacer que Webex WFO mueva o convierta un gran número de archivos de datos de grabación de audio, grabación de pantalla y Analytics. Para más información
> acerca de cómo la edición de una directiva de almacenamiento existente puede afectar a los archivos asociados con un perfil de almacenamiento, consulte Descripción de las directivas de almacenamiento.

6. Haga clic en **Guardar**.

Mover archivos sin cambiar el formato de archivo

1. Seleccione **Editar un perfil** de almacenamiento existente.
2. Seleccione el perfil de almacenamiento en la **lista desplegable Elegir perfil** .
3. Seleccione el destino de los archivos en la **lista desplegable Ubicación** de almacenamiento.
4. Seleccione **Sin cambios (solo movimiento)** en la **lista desplegable Calidad** de medios.

> **NOTA** : Si está trabajando con el perfil de almacenamiento predeterminado, esta opción no está disponible para la directiva superior de la página. Si es necesario, haga clic en **+ Agregar directiva** de almacenamiento para agregar un almacenamiento adicional
> Directiva que permite mover archivos.

5. Haga clic en **Guardar**.

Agregar ubicaciones de almacenamiento externas

La página Almacenamiento externo le permite agregar ubicaciones de almacenamiento fuera de Webex WFO. Puede utilizar estas ubicaciones de almacenamiento externo cuando exporte grabaciones de audio y de pantalla de forma masiva (consulte Exportar contactos de forma masiva).
El almacenamiento externo está disponible como buckets de Amazon S3 o blobs de Azure.

A diferencia de las ubicaciones de almacenamiento alojadas en WFO Webex donde almacena grabaciones de audio, grabaciones de pantalla y datos de Analytics durante su período de retención (consulte Configurar perfiles de almacenamiento), su organización necesita crear y administrar estas ubicaciones de almacenamiento externo de forma independiente. No puede asociar ubicaciones de almacenamiento externas a un perfil de almacenamiento.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar inquilino.
- Si usa un blob de Azure, tiene el nombre del nombre del contenedor de Azure y la cadena de conexión de su organización.

- Si utiliza un bucket de Amazon S3:
  - Tiene el nombre del bucket de Amazon S3 de su organización. Aquí es donde Webex WFO exporta tus archivos.
  - Si utiliza la suposición de roles para conceder acceso a su bucket de Amazon S3, tiene el ARN de un rol al que se le asigna lo siguiente:
    - Una política con estos permisos para su bucket de S3: ListBucket, GetBucketLocation y PutObject
    - Una política de confianza que permite que una cuenta de AWS de producción Cisco asuma un rol. La política debe permitir el acceso de cualquier rol en la cuenta de producción de paso a través externa de Cisco. El ID de esta cuenta es 774305586788.

      EJEMPLO

      Este es un ejemplo de una política de confianza que podría usar:

```
{
    "Versión": "2012-10-17",
    "Declaración": [
        {
            "Efecto": "Permitir", "Principal": {
                "AWS": [
                    "arn:aws:iam::774305586788:root"
                ]
            },
            "Action": "sts:AssumeRole",
            "Condition": {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "<ID EXTERNO
GENERADO POR LA PÁGINA DE ALMACENAMIENTO
EXTERNO>"
                },
                "ArnLike": {
                    "aws:PrincipalArn": [
                        "arn:aws:iam::774305586788:role/*"
                     ]
                }
            }
        }
    ]
}
```

  - Si no utiliza la suposición de roles para conceder acceso a su bucket de Amazon S3, tiene la clave de acceso y una clave secreta de un usuario Soy asignado a una política que tiene estos permisos para su bucket de S3: ListBucket, GetBucketLocation y PutObject. Webex WFO accede a su bucket de S3 con las claves de este usuario.

EJEMPLO

La siguiente directiva concede los permisos necesarios. Puede asignar este usuario a una política similar.

```
{
"Versión": "<versión actual del lenguaje de la directiva>", "Declaración": [
{
"Sid": "Cubo",
"Efecto": "Permitir", "Acción": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Recurso": [
"arn:aws:s3:::<nombre del bucket de S3>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Recurso": [
"arn:aws:s3:::<nombre su bucket de S3>/*"
]
}
]
}
```

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > configuración global del sistema > > almacenamiento externo

Procedimientos

Añadir un bucket de Amazon S3 como ubicación de almacenamiento externo mediante la suposición de roles

1. Seleccione **Crear ubicación** de almacenamiento externo.
2. En el **campo Nombre** , introduzca un nombre único para el bucket de S3.

   NOTA : Este nombre identifica la ubicación de almacenamiento externo en Webex WFO. Puede ser diferente del nombre del bucket de S3.

3. En la **lista desplegable Tipo** , seleccione **Amazon S3 (acceso inmediato).**

4. Configure la **sección AWS Storage Configuration** de la siguiente manera. Los valores de los campos que se enumeran a continuación proceden de la instancia de AWS de su organización. Encuentre los valores e ingréselos en cada uno de los campos enumerados a continuación en Webex WFO.

   NOTA Consulte la documentación de AWS para obtener más información sobre cómo crear un rol Soy o administrar claves de acceso para usuarios Yo soy.

Campo	Descripción
Uso de AWS I am Role Assumption	Mantenga activada esta casilla de verificación.
Nombre del bucket minúsculas.	Introduzca el nombre del bucket de S3. Este nombre distingue entre mayúsculas y
Elegir región	Seleccione la región de Amazon donde se encuentra el bucket de S3.
ARN de rol	El nombre de recurso de Amazon (ARN) del rol en su cuenta de AWS que otorga acceso al bucket de S3 (o, de manera más general, a los servicios de AWS) Webex WFO accesos. Este ARN de rol debe estar en el formato estándar de AWS: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ NUMBER:role/<ROLE_NAME>

5. Haga clic en **Guardar**. La página se actualiza.
6. Seleccione la ubicación de almacenamiento que acaba de crear en la **lista desplegable Elija una ubicación de almacenamiento para editar** .
7. En la **sección AWS Storage Configuration** (Configuración de almacenamiento de AWS), seleccione **Show external ID (Mostrar ID** externo).
8. En AWS, configure la política de confianza de su rol para utilizar la cadena de números y letras del **campo ID** externo.

   IMPORTANTE La conexión no funcionará hasta que complete este paso.

   EJEMPLO

   Este es un ejemplo de una directiva de confianza que puede agregar al rol:

```
{
    "Versión": "2012-10-17",
```

```
"Declaración": [
    {
        "Efecto": "Permitir", "Principal": {
            "AWS": "ARN de cuenta de <Workforce Optimization>"
        },
        "Action": "sts:AssumeRole",
        "Condition": {
            "StringEquals": {
                "sts:ExternalId": "ID externo generado por <Workforce
Optimization>"
            }
        }
    }
]
}
```

9. (Opcional) Para verificar la configuración, haga clic en **Probar conexión**.

Añadir un bucket de Amazon S3 como ubicación de almacenamiento externo sin utilizar la suposición de roles

1. Seleccione **Crear ubicación** de almacenamiento externo.
2. En el **campo Nombre** , introduzca un nombre único para el bucket de S3.

   NOTA : Este nombre identifica la ubicación de almacenamiento externo en Webex WFO. Puede ser diferente del nombre del bucket de S3.

3. En la **lista desplegable Tipo** , seleccione **Amazon S3 (acceso inmediato).**
4. Configure la **sección AWS Storage Configuration** de la siguiente manera. Los valores de los campos que se enumeran a continuación proceden de la instancia de AWS de su organización. Encuentre los valores e ingréselos en cada uno de los campos enumerados a continuación en Webex WFO.

   NOTA Consulte la documentación de AWS para obtener más información sobre cómo crear un rol Soy o administrar claves de acceso para usuarios Yo soy.

Campo	Descripción
Uso de AWS I am Role Assumption	Desactive esta casilla.
Nombre del bucket	Introduzca el nombre del bucket de S3. Este nombre distingue entre mayúsculas y minúsculas.

Campo	Descripción
Elegir región	Seleccione la región de Amazon donde se encuentra el bucket de S3.
Soy Clave de acceso	Introduzca el ID de clave de acceso del usuario Soy asignado a una directiva Que concede los permisos necesarios para acceder al bucket de S3.
Soy Clave Secreta	Introduzca la clave de acceso secreta del usuario Soy asignado a un Política que concede los permisos necesarios para acceder al bucket de S3.

5. Haga clic en **Guardar**.
6. (Opcional) Para verificar la configuración, haga clic en **Probar conexión**.

Generar un nuevo ID externo para un bucket de almacenamiento de Amazon S3 existente

Si el ID externo que usa Webex WFO se ve comprometido, puede generar uno nuevo. Un ID externo es como una contraseña para el rol de cuenta de AWS de su organización. Es un identificador único en AWS que Webex WFO utiliza al asumir el rol en su cuenta de AWS para el acceso a roles entre cuentas.

1. Seleccione **Editar ubicación** de almacenamiento externo.
2. Seleccione la ubicación de almacenamiento en la **lista desplegable Elija una ubicación de almacenamiento para editar** .
3. En la **sección AWS Storage Configuration** (Configuración de almacenamiento de AWS), haga clic en **Generate new external ID (Generar nuevo ID** externo). Aparece un mensaje de confirmación.
4. Haga clic en **Sí**.
5. En AWS, configure la política de confianza de su rol para utilizar el nuevo ID externo en el elemento condition.

IMPORTANTE La conexión no funcionará hasta que complete este paso.

EJEMPLO

Este es un ejemplo de una directiva de confianza que puede agregar al rol:

```
{
    "Versión": "2012-10-17",
    "Declaración": [
        {
            "Efecto": "Permitir", "Principal": {
                "AWS": "ARN de cuenta de <Workforce Optimization>"
            },
            "Action": "sts:AssumeRole",
            "Condition": {
```

```
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "ID externo generado por <Workforce
Optimization>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Opcional) Para verificar la configuración, haga clic en **Probar conexión**.

Agregar un blob de Azure como ubicación de almacenamiento externo

1. Seleccione **Crear ubicación de almacenamiento externo**.
2. En el **campo Nombre** , escriba un nombre único para el blob de Azure.

   > **Nota** Este nombre identifica el blob de Azure en Webex WFO. Puede ser diferente del nombre del blob de Azure.

3. En la **lista desplegable Tipo** , seleccione **Azure Blob**.
4. En la sección Configuración **de almacenamiento de** Azure, escriba el nombre **del** contenedor y la cadena **de**conexión. Estos provienen de la instancia de Azure de su organización.
5. (Opcional) Para verificar la configuración, haga clic en **Probar conexión**.
6. Haga clic en **Guardar**.

Temas relacionados

- Exportar contactos de forma masiva
- Configurar perfiles de almacenamiento

Configurar los ajustes del archivo QM

La página Configuración de archivo le permite guardar o eliminar sus preferencias de archivo QM. Utilice esta página si desea conservar las grabaciones de audio y de pantalla después de que hayan llegado al final de su período de retención. Los archivos exportados al servidor de archivos contendrán un archivo CSV y todas las grabaciones de audio y pantalla relacionadas. La pantalla y los archivos de audio se descifran.

> **IMPORTANTE** La página Configuración de archivo está en desuso. Está disponible solo para los clientes Cisco existentes que ya lo están usando. Si necesita mantener contactos más allá de su período de retención,
>
> le animamos a utilizar la función de exportación masiva de contactos. Consulte Exportar contactos de forma masiva.

Requisitos previos

- Almacenamiento externo
- El permiso Administrar QM

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > QM > QM Flujos de contacto > Configuración de archivos

Procedimientos

Configurar las preferencias del archivo QM

1. Seleccione una ubicación de almacenamiento externo configurada en la **lista desplegable Almacenamiento** externo.

   > **NOTA** : El almacenamiento externo se configura en Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > > Almacenamiento externo.

2. Seleccione un formato de la **lista desplegable Formato** de video.

   Se enumeran m4v y WebM, las opciones de formato solo para archivos de video. *M4v* es un formato contenedor de video similar a MP4. Los archivos M4v tienen la opción de protección de copia DRM. *WebM* transmisiones de video se comprimen con los códecs de video VP8 o VP9.

3. Seleccione un formato para archivos de audio solamente en la **lista desplegable Formato** de audio.

   Los archivos de audio WAV no tienen pérdidas y no están comprimidos. *Las secuencias de audio WebMA* se comprimen con los códecs de audio Vorbis u Opus.

4. Seleccione una hora **de**archivo. La hora del día en que se ejecuta el proceso de archivo. El formato es HH:MM.

   > **NOTA** El proceso de archivo se ejecuta sólo una vez al día. Si cambia esta configuración a una hora posterior después de que se ejecute el proceso, no se ejecutará a la nueva hora hasta el día siguiente.

5. Seleccione un **Modo de** archivo en la lista desplegable.

   Las opciones del modo de archivo son Audio y Completo. *El audio* solo exporta las grabaciones de audio. *Exportaciones completas* de audio y grabaciones de pantalla.

6. Introduzca un patrón **de**nombre de archivo.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. (Opcional) Haga clic en **Eliminar** para eliminar las preferencias de archivo.

Temas relacionados

- Exportar contactos de forma masiva
- Agregar ubicaciones de almacenamiento externas
- Configurar perfiles de almacenamiento

Configurar la gestión de calidad

Los menús QM en Administración de Aplicaciones le permiten configurar los parámetros básicos de Gestión de Calidad en su centro de contacto. La configuración de Quality Management implica lo siguiente:

- Configure las opciones de Quality Management que se apliquen a todos los usuarios.
- Configure QM para la grabación.
- Integre Webex WFO con uno o más proveedores de encuestas externas para distribuir encuestas de clientes posteriores a la llamada después de que un contacto haya finalizado y recopilar las respuestas.

Configurar los ajustes globales QM

Use la página QM Configuración global para configurar opciones de Quality Management que se apliquen a todos los usuarios. La configuración modificada no surte efecto hasta que los usuarios vuelvan a iniciar sesión.

Requisitos previos

Tiene el permiso Administrar QM.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración >

Configuración global Tenga en cuenta la siguiente información acerca de

varios campos de esta página:

- Extensión de grabación de pantalla: cuando introduce un valor en este campo, la grabación de pantalla después de la llamada continúa cuando se inicia una nueva llamada, a menos que seleccione **Detener grabación de pantalla extendida en una nueva llamada**. Esta grabación de pantalla adicional puede consumir recursos de almacenamiento.

  IMPORTANTE La **configuración Detener grabación de pantalla extendida en la nueva** llamada no funciona con las integraciones CCaaS ACD.

- Calidad de grabación de pantalla: el nivel de calidad que seleccione da como resultado archivos de

grabación que tienen aproximadamente los tamaños que se encuentran a continuación. El entorno de grabación de su organización y el contenido de su

Las grabaciones de pantalla pueden afectar significativamente estos tamaños.

- Bien: 2.1 MB por minuto por monitor
- Mejor: 2,8 MB por minuto por monitor
- Mejor: 3,3 MB por minuto por monitor

- Eventos de conversación: la cantidad de tiempo, en segundos, que debe tener lugar esa conversación para registrarse como un evento de conversación. Introduzca 0 para ignorar los eventos de conversación.
- Eventos de silencio: la cantidad de tiempo, en segundos, que debe pasar ese silencio para registrarse como un evento de silencio. Introduzca 0 para ignorar el silencio.
- Tiempo de retención de la grabación de audio raíz: para ver las grabaciones raíz de audio en la página Interacciones, use el filtro Ámbito de búsqueda y seleccione Llamadas raíz.
- Tiempo de retención de grabación de la pantalla raíz: las grabaciones raíz de la pantalla nunca aparecen en la página Interacciones.
- Tiempo de retención de contactos que no son de llamada: los contactos que no llaman no tienen grabaciones de audio o de pantalla asociadas. Estos contactos generalmente se crean manualmente haciendo clic en Crear contacto en la página Interacciones.
- Primera llamada/Primera llamada: el primer número que llama y el primer número llamado se capturan al inicio de una llamada. Un número no se captura si su casilla de verificación está desactivada. En su lugar, se captura el segundo número que llama o el segundo número llamado.
- Mostrar contactos en la zona horaria del usuario: esta casilla de verificación controla los campos Fecha y Zona horaria en las páginas Interacciones y Cola de contactos. Todos los filtros de tiempo (por ejemplo, Intervalo de tiempo) siempre buscan contactos en la zona horaria del origen de captura, incluso si esta casilla está seleccionada.
- Smart Desktop Client - Prioridad de grabación de pantalla: después de guardar cualquier cambio en esta configuración, debe iniciar sesión en el servidor donde se ejecuta el servicio CTI y reiniciar el servicio CTI para que el cambio surta efecto.
- STUN/TURN Server: después de realizar cambios en este servidor, reinicie los clientes de grabación (Smart Desktop Capture y Virtual Record Server).

Acerca de la prioridad de grabación de pantalla

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority le permite seleccionar una prioridad preferida de la pantalla que se graba para supervisar la pantalla cuando el mismo usuario ha iniciado sesión simultáneamente en un cliente ligero y en un punto final (PC). Es decir, el inicio de sesión de AD del mismo usuario se usa para iniciar sesión tanto en un punto final como en un cliente ligero al mismo tiempo. Webex WFO registra a los usuarios **de cliente ligero como conexiones de Smart Desktop Client (SDC) a sistemas operativos de** servidor como Windows Server 2016. Webex WFO registra usuarios de **puntos finales (PC)** como

Conexiones SDC a sistemas operativos de escritorio como Windows 10. Con la supervisión de pantalla, puede ver la actividad de pantalla de un agente, independientemente de si ese agente está en una llamada o no. Consulte Supervisar agentes en tiempo real para obtener más información sobre la supervisión de pantalla en vivo .

Si se pierde la conexión con una prioridad seleccionada, Webex WFO no comenzará a grabar en una configuración de prioridad diferente hasta la siguiente llamada activa.

EJEMPLO Si **se selecciona Usuarios** de cliente ligero como prioridad de grabación de pantalla y se pierde la conexión con el cliente ligero durante una llamada, Webex WFO no comenzará a grabar en la prioridad Usuarios de puntos finales (PC) **inferior** hasta que se inicie una nueva llamada.

NOTA Si se cambia la prioridad de grabación de pantalla mientras un agente está en una llamada, el cambio no afecta a esa llamada, sino que tendrá lugar con llamadas posteriores después de que la llamada haya finalizado.

Temas relacionados

- Configurar ajustes globales: configure los ajustes de nivel de sistema

Configurar QM para grabar

La configuración de QM para la grabación implica lo siguiente:

- Establezca una conexión entre Webex WFO y uno o más ACD.
- Acceda a los instaladores Webex WFO Smart Desktop y Webex WFO Data Server disponibles para su inquilino.
- Configure al menos una fuente de señalización, un grupo de señalización, un servidor de señalización, un grupo de grabación y los dispositivos del centro de contacto.
- Supervise el estado de los servidores de señalización y grabación activos y en espera de los grupos de telefonía.
- Configure y administre los campos de metadatos en su sistema.

Administrar servidores de telefonía

Utilice la página Supervisión de telefonía para supervisar el estado de los servidores de señalización y grabación activos y en espera de los grupos de telefonía.

Si tiene un servidor de señalización primario y de reserva, puede utilizar esta página para cambiar el procesamiento de llamadas al servidor de respaldo antes de realizar el mantenimiento en el servidor primario. Al principio de este flujo de trabajo, el servidor principal se encuentra en estado activo y el servidor de copia de seguridad en estado de espera.

NOTA Sólo los servidores de los pares activo/en espera se pueden colocar en modo de mantenimiento.

Poner un servidor en modo de mantenimiento

1. Seleccione un grupo de telefonía.
2. Seleccione el servidor que desea PUT en modo de mantenimiento.

   NOTA El servidor que se va a colocar en modo de mantenimiento debe estar en estado activo.
3. Haga clic en **Mantenimiento**.

   Al hacer clic en Mantenimiento, el servidor de copia de seguridad cambia del modo de espera al modo activo y el servidor activo cambia del modo activo al modo de drenaje. Las llamadas que ya estaban en este servidor continúan procesándose hasta que se realizan ("drenando" el servidor), momento en el que el servidor pasa al modo de mantenimiento. Las nuevas llamadas se dirigen al nuevo servidor activo, que comienza a procesarlas.

   Una vez que el servidor está en modo de mantenimiento, se puede realizar el mantenimiento y reiniciar el servidor si es necesario. Cuando se completa el mantenimiento, el servidor pasa al modo de espera.

Activar un servidor en modo de espera

1. Seleccione el servidor en modo de espera que desea activar.
2. Haga clic en **Activo**.

   Al hacer clic en Activo, el servidor cambia del modo de espera al modo activo y el servidor activo cambia del modo activo al modo de drenaje. Las llamadas que ya estaban en este servidor continúan procesándose hasta que finalizan, momento en el que el servidor pasa al modo de espera. Las nuevas llamadas se dirigen al nuevo servidor activo, que comienza a procesarlas.

Descripciones de campo

La página Supervisión de telefonía muestra el estado de los servidores de señalización y de grabación. Los campos de estas secciones se definen en las tablas siguientes:

Campo	Descripción
Filtros	Seleccione un grupo de telefonía de la lista desplegable.
Componente	El tipo de servidor: señalización o grabación.
Prioridad	La prioridad del servidor: Principal, Secundario o Copia de seguridad.
Nombre del servidor	IP dirección o el nombre del servidor de señalización o grabación.
Grupo	Nombre del grupo de señalización o grabación.

Cam	Descripció
	NOTA El nombre del grupo debe indicar si el grupo es un grupo de señalización o de grabación.
Estado	Indica si el servidor está conectado o no.
Estado	Estado actual del servidor: ■ Activo = El servidor está activo y procesando llamadas. ■ Inactivo = El servidor no está activo. ■ En espera = El servidor está en ejecución y listo para activarse. ■ Drening = El servidor está procesando datos en cola y no acepta datos nuevos. ■ Mantenimiento = El servidor está inactivo por mantenimiento.
Llamadas	Número de llamadas procesadas por cada servidor.
Última actualización	La fecha y hora en que se actualizó la información del servidor en la tabla Se muestra en GMT.
Estado de mantenimiento	Estado actual de mantenimiento del servidor de señalización o grabación: ■ Activo = El servidor está activo y procesando llamadas. ■ En Mantenimiento = El servidor está en mantenimiento.

Administrar campos de metadatos personalizados

La página Administrador de metadatos se utiliza para configurar y administrar campos de metadatos personalizados en el sistema.

Los metadatos le permiten agregar información a una conversación con un cliente. Los metadatos se pueden capturar desde su ACD y otras aplicaciones para pasar los datos a las siguientes API:

- Detalles del cronograma por agentes y fecha API
- Turnos por Agente API

Webex WFO también muestra estos campos de metadatos en el panel Detalles del Reproductor multimedia.

Requisitos previos

- Tiene los permisos Administrar campos de metadatos y Enviar comandos de metadatos.
- Para ver metadatos personalizados, necesita el permiso Ver metadatos personalizados.
- Para editar metadatos personalizados, necesita el permiso Editar metadatos personalizados.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos

Procedimientos

Los campos de metadatos que configure se muestran en una tabla. Utilice la tabla para ver, editar o eliminar un campo de metadatos del sistema.

Agregar un nuevo campo de metadatos

NOTA : Puede agregar hasta 100 campos de metadatos personalizados siguiendo los pasos que se indican a continuación. Los metadatos personalizados que se crean al importar medios desde un ACD no cuentan para este total. No hay límite

En el número de campos de metadatos personalizados que Webex WFO puede crear a través de la importación de medios.

1. Complete los campos como se describe a continuación
2. Haga clic en **Guardar**. El nuevo campo de metadatos aparece en la tabla.

Editar un campo de metadatos

1. Haga doble clic en el campo de metadatos de la tabla.
2. Edite los campos de la página según sea necesario.
3. Haga clic en **Guardar**.

Eliminar un campo de metadatos

1. Haga doble clic en el campo de metadatos de la tabla.
2. Haga clic en **Eliminar**.

Los campos de la página Administrador de metadatos se describen a continuación.

Campo	Descripción
Clave de metadatos	(Generado automáticamente) Un identificador único para los metadatos

Cam	Descripció
	, utilizado por las API. La clave de metadatos se genera en función del texto que especifique en el campo Etiqueta de metadatos. Los espacios se reemplazan con guiones y se agrega "-key" al final. Por ejemplo, si introduce **texto** de ejemplo en el campo Etiqueta de metadatos, el campo Clave de metadatos muestra **la clave** de texto de ejemplo. El campo Clave de metadatos no permite signos (&) ni signos iguales (=). Si estos símbolos aparecen en el campo Etiqueta de metadatos, se eliminan automáticamente en el campo Clave de metadatos. Número máximo de caracteres = 39.
Etiqueta de metadatos	El nombre asociado al campo de metadatos que aparece en la búsqueda resultados e información de contacto.
Tipo de metainformación	El tipo de información contenida en el campo de metadatos: fecha, hipervínculo, número o texto.
ACD Datos	Este campo solo es aplicable a implementaciones locales de Webex WFO. Identifica los metadatos importados desde el ACD. Webex WFO concilia los datos ACD haciendo coincidir la información de contacto en Webex WFO con la información de llamada almacenada en el ACD y cambia la información de contacto en Webex WFO. Los datos se actualizan periódicamente. Cuando asigna metadatos a ACD datos, debe seleccionar Texto en el campo Tipo.
Clave del explorador de datos	(Opcional) Un identificador único para asignar metadatos con el Explorador de datos. Puede asignar hasta 20 campos de metadatos con el Explorador de datos.
Casilla de verificación cifrada	(Opcional) Seleccione esta opción si desea informar sobre contactos

Campo	Descripción
	basado en campos de metadatos personalizados. Si selecciona esta casilla, Webex WFO cifra los metadatos cuando se almacenan. La casilla Cifrado sólo se activa si está desactivada la casilla Exportable. **NOTA** No puede buscar metadatos cifrados.
Casilla de verificación exportable	Si se selecciona, puede exportar los metadatos a través de Webex WFO o un API. Esta casilla está activada de forma predeterminada.
Solo lectura	Si se selecciona, los metadatos son de sólo lectura. No puede agregar ni editar metadatos a un contacto a través de Webex WFO. **NOTA** Si los metadatos son ACD datos, esta casilla de verificación está activada de forma predeterminada y está deshabilitada.

Temas relacionados

- Exportar metadatos de contacto
- Editar metadatos personalizados asociados a un contacto
- Ver datos asociados a un contacto
- Agregar etiquetas de metadatos a conjuntos de datos y colecciones
- Eliminar o actualizar varios contactos a la vez

Cisco campos de metadatos

Los siguientes campos de metadatos están disponibles con Cisco ACDs.

Campo	Descripción
AgentPeripheralNumber	Número periférico del agente que gestionó la llamada. **NOTA** Puede ser nulo cuando la parte de origen o destino no está supervisada o si el agente no ha iniciado sesión.
ID de AgentSkillTargetID	Identifica qué agente gestionó la llamada. Este valor es único entre todos Objetivos de habilidades en la empresa. Se ha tomado de la tabla Agente de la

Cam	Descripció
	Unified ICM base de datos central. Los AgentSkillTargetID se generan automáticamente cuando el agente se configura por primera vez en la ventana Configuración del agente de Unified ICM Configuration Manager. **EJEMPLO** 5001
ID de referencia de llamada	Identificador único de la llamada en un clúster
Unified CM. GUID de llamada	Identificador único de llamada global.
Fecha y hora	Fecha y hora en que la puerta de enlace periférica (PG) genera el registro de tabla de Termination_Call_Detail. El PG genera el registro de la tabla de detalles de Termination_Call_ cuando la llamada ha salido físicamente del PG (por ejemplo, IVR enruta la llamada a un agente) o cuando se completa el cierre de la llamada después de que la llamada haya salido del dispositivo del agente (ya sea por desconexión o por finalización de transferencia).
DígitosMarcado	Dígitos marcados para una llamada saliente iniciada en el ACD. Estos no todos los ACD proporcionan dígitos. Actualmente, solo los IVR, Aspect CallCenter y DEFINITY ECS proporcionan valores en el campo DigitsDialed. Si una llamada se enruta por traducción, el PG receptor también informa de este campo aunque la llamada sea entrante.
Duration (Duración)	Duración de la llamada en segundos. Este es el momento en que el switch está procesando la llamada. El campo Duración comprende varios campos de la tabla Termination_ Call_Detail: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**

Campo	Descripción
Tecla de llamada periférica	Identificador asignado a la llamada por el periférico (ACD, IVR). Los El rango y el tipo de valor utilizado en este campo varían según el tipo de periférico. Puede ser uno de los siguientes: ▪ Una llamada original, una transferencia y una llamada consultiva como tres llamadas separadas (por ejemplo, ID de llamada 1001, 1002, 1003) ▪ Las tres llamadas como continuación de la misma llamada (por ejemplo, ID de llamada 1001, 1001, 1001) ▪ El original y la transferencia como la misma llamada, pero la llamada consultiva como una segunda llamada (por ejemplo, ID de llamada 1001, 1002, 1001) ▪ La llamada original como una llamada y la original y la transferencia como otra llamada (por ejemplo, ID de llamada 1001, 1002, 1002) Es posible que estos valores utilizados no sean únicos, dependiendo de la implementación del periférico. Por ejemplo, Aspect CallCenter y DEFINITY ECS ACDs reutilizan identificadores en este campo.
Clave de recuperación	ID único asignado a cada registro y utilizado internamente por Unified ICM/Unified CCE para rastrear el registro.
Tiempo de timbre	El número de segundos que la llamada pasó sonando en el teleequipo del agente antes de que fuera contestada. El tiempo de timbre se produce después de cualquier DelayTime y LocalQTime. Para llamadas desviadas (es decir, llamadas que sonaron en el teleequipo de un agente antes de ser redirigidas al no responder), RingTime es la suma del tiempo que la llamada pasó sonando en cada teleset.
Tiempo de conversación	El tiempo acumulado, en segundos, que la llamada estuvo en estado de conversación en el dispositivo de destino. TalkTime es una hora de llamada completada, no una hora de estado del agente. El tiempo acumulado, en segundos, que la llamada estuvo en estado de conversación en el dispositivo de destino. TalkTime es

una hora de llamada completada, no

Cam	Descripció

	Hora de estado de un agente. **NOTA** En las tablas Termination_Call_Detail, Skill_Group y Agent_Skill_Group, TalkTime no incluye HoldTime; sin embargo, en las tablas Servicios y Ruta, TalkTime incluye HoldTime.
Variable1	Variable utilizada para la segmentación de llamadas. También puede contener datos introducidos durante el cierre de llamada. Este campo se asigna a la variable de aspecto A.
Variable2	Variable utilizada para la segmentación de llamadas. Este campo se asigna a la variable de aspecto B.
Variable3	Variable utilizada para la segmentación de llamadas. Este campo se asigna a la variable de aspecto C.
Variable4	Variable utilizada para la segmentación de llamadas. Este campo se asigna a la variable de aspecto D.
Variable5	Variable utilizada para la segmentación de llamadas. Este campo se asigna a la variable de aspecto E.
Variable6	Variable utilizada para la segmentación de llamadas.
Variable7	Variable utilizada para la segmentación de llamadas.
Variable8	Variable utilizada para la segmentación de llamadas.
Variable9	Variable utilizada para la segmentación de llamadas.
Variable10	Variable utilizada para la segmentación de llamadas.
WrapupData	Datos introducidos por el agente durante el cierre de llamada. **NOTA** WorkTime se utiliza para calcular la duración en la tabla Termination_Call_Detail y HandleTime en la tabla unificada Tablas ICM Service, Route y Call_Type.

Cam	Descripció

Cómo funcionan las llamadas raíz y la reconciliación

Una llamada raíz es una grabación realizada a través de Gateway Recording. Esta grabación no está asociada a ningún usuario y debe conciliarse para asociar la grabación raíz con un agente. Las grabaciones conciliadas se pueden utilizar con Quality Management y Analytics.

Una llamada raíz es una grabación de toda la llamada desde el momento en que entra en la puerta de enlace hasta el momento en que sale de la puerta de enlace, incluidas las transferencias y consultas en las que pueden participar varias personas.

NOTA: No puede utilizar la grabación de puerta de enlace con usuarios de hotel. (Ver Administrar usuarios de hotel).

La reconciliación es el proceso de asociar llamadas raíz con agentes y grabaciones de pantalla al observar los registros de detalle de llamadas (CDR) de PBX/ACD), las asociaciones Webex WFO de agente a dispositivo y los eventos de inicio de sesión del usuario final. El proceso de conciliación se ejecuta cada 10 minutos con las llamadas que tienen al menos 20 minutos de antigüedad. La conciliación crea llamadas asignadas que son copias de los segmentos de llamada raíz que pertenecen a agentes específicos. Webex WFO ejecuta la reconciliación automáticamente.

Puede ver las llamadas raíz en la ventana Grabación de contactos (consulte).

Webex WFO maneja llamadas raíz solo de acuerdo con el perfil de almacenamiento predeterminado. Si crea perfiles de almacenamiento adicionales, estos no se aplicarán a las llamadas raíz. (Ver Configurar perfiles de almacenamiento.)

Configurar grupos de telefonía

Los grupos de telefonía son la columna vertebral de la infraestructura de grabación de una organización. Utilice la página Grupos de telefonía para crear, editar y eliminar grupos de telefonía, grupos de señalización y grupos de grabación.

Un grupo de telefonía consta de al menos una fuente de señalización, un grupo de señalización, un servidor de señalización, un grupo de grabación y los dispositivos del centro de contacto. Puede agregar copias de seguridad para cualquiera de estos elementos. Agregar copias de seguridad es opcional, pero lo recomendamos por motivos de resistencia.

NOTA Algunos tipos de grupos de telefonía no admiten un origen de señalización de reserva.

Se admiten diferentes configuraciones de grupos de telefonía, grupos de señalización y grupos de grabación según el tipo de grupo de telefonía. Las tablas siguientes describen la configuración del grupo de telefonía y los detalles del servicio CTI según el tipo de grupo de telefonía.

Cisco Unified Communications Manager

Grupos de telefonía	1 o más
Grupos de señalización por grupo de telefonía	1 o más

Cisco Unified Communications Manager (continuación)

Grupos de grabación por grupo de señalización	1 o más
CTI Notas de servicio	Cada servicio CTI en un grupo de señalización puede tener una lista administrada por separado de Unified CM CTI administradores a los que conectarse para JTAPI.

Otro

Grupos de telefonía	1 o más
Grupos de señalización por grupo de telefonía	1
Grupos de grabación por grupo de señalización	1
CTI Notas de servicio	No disponible

Requisitos previos

Tiene el permiso Configurar grupos de telefonía

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > grupos de telefonía

Procedimientos

Configurar un grupo de telefonía

1. Introduzca un nombre único para el grupo de telefonía.
2. Seleccione el tipo de plataforma para el grupo de telefonía.
3. Haga clic en **Agregar**. Aparecen campos adicionales en la página.
4. Configuración completa en Telefonía Tab según el tipo de grupo de telefonía especificado.
    - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified Responsable de Comunicación.
5. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la configuración del grupo de señalización.

Configurar un grupo de señalización

1. Introduzca un nombre único para el grupo de señalización.
2. Haga clic en **Agregar**.
3. Introduzca los detalles de configuración para el grupo de señalización de acuerdo con la tabla siguiente.
4. Haga clic en **Siguiente** para continuar con la configuración del grupo de grabación.

Configuración del grupo de señalización

Campo	Descripción
Servidor de datos de señalización QM primario	
Servidor de datos de señalización QM primario	El servidor de datos del servicio de señalización primario. La lista desplegable se rellena con servidores de datos configurados con la señalización CTI o SIPREC (según el tipo de grupo de telefonía). Este servicio de señalización sólo puede pertenecer a un único grupo de señalización.
Primaria JTAPI CTI Servidor de señalización principal del administrador	(Unified CM solamente) El servidor de datos del CTI Manager primario para el servidor de datos de señalización QM primario. El Administrador de CTI es un servicio que se ejecuta en Unified CM y maneja eventos JTAPI para cada Unified CM del clúster. La lista desplegable se rellena con los servidores Unified CM configurados en Telefonía Tab.
Copia de seguridad JTAPI CTI Servidor de señalización principal de # Manager	(Unified CM solamente) El servidor de datos del administrador CTI de respaldo para el servidor de datos de señalización QM primario. La lista desplegable se rellena con los servidores Unified CM configurados en Telefonía Tab.
Copia de seguridad QM servidor de señalización	
Copia de seguridad QM Servidor de datos de señalización	(Opcional) El servidor de datos del servicio de señalización de respaldo. La lista desplegable se rellena con servidores de datos configurados con la señalización CTI o SIPREC (según el tipo de grupo de telefonía).

Campo	Descripción
	Este servicio de señalización sólo puede pertenecer a un único grupo de señalización. El servicio de señalización permanece en el servidor de copia de seguridad hasta que inicie manualmente la conmutación por error al servidor principal.
Primaria JTAPI CTI Servidor de señalización de respaldo Manager	(Unified CM solamente) (Cuando se configura un servidor de señalización de respaldo solamente) El servidor de datos del servidor para el CTI Manager primario para el servidor de datos de señalización QM de respaldo. El Administrador de CTI es un servicio que se ejecuta en Unified CM y maneja eventos JTAPI para cada Unified CM del clúster. La lista desplegable se rellena con los servidores Unified CM configurados en Telefonía Tab.
Copia de seguridad JTAPI CTI Servidor de señalización de respaldo Manager	(Unified CM solamente) Solo disponible cuando se configura un servidor de señalización de respaldo. El nombre del administrador CTI para el servidor de datos de señalización QM de respaldo. La lista desplegable se rellena con los servidores Unified CM configurados en Telefonía Tab.

Configurar un grupo de grabación y asignaciones

1. Introduzca un nombre único para el grupo de grabación.
2. Haga clic en **Agregar**.
3. Seleccione el grupo de grabación y la prioridad para cada nombre de host y dirección de IP del servidor de grabación.
4. Haga clic en **Guardar**.

NOTA

Al configurar grupos de grabación, recuerde lo siguiente:

- Si tiene usuarios en un entorno de grabación Gateway o CUBE que requieren grabación de pantalla, debe crear un grupo de grabación que se conecte a un servidor CTI y no tenga servidores de grabación asignados.

- Puede asignar uno o más servidores de grabación a un grupo de grabación. Un grupo de grabación requiere al menos un servidor de grabación principal.

  Los servicios de señalización agotan la capacidad de los servidores de grabación primarios antes de enviar llamadas a los servidores de grabación secundarios. Si el servidor de señalización primario está desactivado (debido a un apagado manual o a un error del sistema), el servidor de señalización secundario sigue enviando llamadas a los servidores de grabación primarios, a menos que los servidores de registros primarios tampoco estén disponibles.

- Un servidor de grabación sólo puede pertenecer a un grupo de grabación.
- Puede mover servidores de grabación entre grupos de grabación.

Cambiar la configuración de un grupo de telefonía

- Seleccione el grupo de telefonía, edítelo según sea necesario y, a continuación, haga clic en **Guardar**. La siguiente tabla muestra cuándo surten efecto los cambios.

Grupo de telefonía Tipo		Para aplicar las opciones de
Unified CM	Servicio CTI de grabación	Reinicie el servicio.
	Webex WFO (VoIP dispositivos)	Vuelva a cargar la ventana VoIP Dispositivo.
	Servicio de grabación de escritorio	Reinicie el servicio.
	Servicio de grabación en red	Reinicie el servicio. Si agrega una copia de seguridad del servicio CTI de grabación desde el postinstall.exe mientras está en modo de actualización, debe reiniciar el servicio de grabación en red.

Temas relacionados

Configurar Avaya Communication Manager

En un entorno de Avaya Communication Manager (CM), puede configurar la información de conexión para los servicios de habilitación de aplicaciones (AE) Avaya y DMCC asociados al grupo de telefonía.

Configuración de la contraseña del dispositivo Avaya DMCC

Utilice los campos de esta sección para configurar las contraseñas de los dispositivos Avaya DMCC. Avaya contraseñas pueden tener de tres a siete dígitos de longitud. Si usa más de siete dígitos en sus extensiones, deberá configurar las contraseñas para que sean compatibles con los estándares Avaya.

- Haga clic en **Usar extensión** de dispositivo para establecer contraseñas si la extensión tiene entre tres y siete dígitos.
- Haga clic en **Usar contraseña** estática si desea utilizar una única contraseña para todos los dispositivos. Al hacer clic en este botón, QM muestra un cuadro de texto para permitirle agregar la contraseña de tres a siete dígitos.
- Haga clic en **Usar patrón** personalizado para seleccionar un patrón de contraseña de dispositivo personalizado para establecer las contraseñas de sus dispositivos Avaya en función de sus extensiones. La contraseña debe tener entre tres y siete dígitos. Si sus extensiones tienen más de siete dígitos, esta funcionalidad le permite convertir sus números de dispositivo a contraseñas Avaya aceptables. Escriba el patrón en el campo Patrón personalizado.

La funcionalidad personalizada del patrón de contraseña Avaya DMCC utiliza dos caracteres comodín para representar las extensiones:

- F: primer dígito (o inicial)
- L: último dígito (o final)

También puede Insert dígitos estáticos del 0 al 9 en el patrón de contraseña.

Haga clic en el signo de interrogación para ver ejemplos de uso de patrones de contraseña personalizados.

Campo	Descripción
Contraseña del dispositivo	La contraseña predeterminada para todos los dispositivos. **Nota** Si cambia una contraseña, debe reiniciar todos los servicios de señalización asociados.
Asociado Avaya ACD	El ACD con el que está asociado este grupo de telefonía.
Habilitar asientos libres agente	Active esta casilla de verificación para registrar agentes por nombre de usuario o ID de en lugar de por un número de canal físico.

Campo	Descripción
Grupo de búsqueda de habilidades de grabación	La extensión asociada con el grupo de salto. Un grupo de salto es una colección de usuarios que gestionan tipos similares de llamadas. **NOTA** Si utiliza asientos libres, el grupo de búsqueda debe contener todas las extensiones que desea grabar.
Servidor de datos de sincronización de dispositivos	El servidor de datos utilizado para sincronizar los dispositivos Avaya CM.
Nombre de conexión del conmutador conmutador.	El nombre o la dirección de IP del conmutador de la conexión del **NOTA** Este campo distingue entre mayúsculas y minúsculas.
NOMBRE DE HOST / DIRECCIÓN DE IP	El nombre de host o la dirección IP del dispositivo de AE Services, los medios y el control de llamadas (DMCC). El DMCC controla los medios (es decir, maneja el RTP). El Servicio CTI de Monitoreo y Grabación se conecta a él. **PRÁCTICA recomendada** Utilice un nombre de host en todos los casos en los que deba especificar un nombre de host o una dirección IP, si es posible.
Port (Puerto)	El puerto del servidor de Servicios de habilitación de aplicaciones. El número de puerto predeterminado es 4721.
User Name (Nombre de usuario)	El nombre de un usuario creado en la Consola de administración AES que tiene el atributo Usuario CT establecido en Sí. **Nota** Si cambia un nombre de usuario o contraseña, debe reiniciar todos los servicios de señalización asociados.
Contraseña	La contraseña de la cuenta utilizada para tener acceso al servidor. **Nota** Si cambia un nombre de usuario o contraseña, debe reiniciar todos los servicios de señalización asociados.
Usar extensión de dispositivo como contraseña	Active esta casilla de verificación para usar la extensión de un dispositivo para configuraciones DMCC. Si no activa la casilla de verificación, el comando

Campo	Descripción
	DMCC utiliza la contraseña predeterminada para todos los dispositivos introducidos en el campo Contraseña del dispositivo. La contraseña del dispositivo también se conoce como código de seguridad en la configuración Avaya CM Station.
Generar CDR a partir de eventos de señalización	Seleccione esta casilla de verificación para comenzar a generar registros de detalles de contacto (CDR) para una integración ACD existente con el servidor CTI. Webex WFO no utiliza estos CDR para la reconciliación a menos que también seleccione la casilla de verificación Usar CDR para la conciliación.
Usar CDR para la reconciliación	Seleccione esta casilla de verificación para usar los CDR generados por el servidor CTI para la conciliación en lugar de los CDR importados desde el ACD. Esta casilla aparece después de activar la casilla de verificación Generar CDR a partir de eventos de señalización.

Configurar Avaya SBCE para grabación SIPREC

Para configurar Avaya SBCE para la grabación SIPREC en Webex WFO, debe configurar un servidor de datos y un grupo de telefonía. Un grupo de telefonía consta de al menos una fuente de señalización, un grupo de señalización, un servidor de señalización, un grupo de grabación y los dispositivos del centro de contacto. Puede agregar copias de seguridad para cualquiera de estos elementos. Agregar copias de seguridad es opcional, pero lo recomendamos por motivos de resistencia.

Se admiten diferentes configuraciones de grupos de telefonía, grupos de señalización y grupos de grabación según el tipo de grupo de telefonía. Para Avaya SBCE, la siguiente tabla detalla el número mínimo de grupos que se pueden configurar. El servicio SIPREC utiliza el puerto 5060.

Grupos de telefonía	1 o más
Grupos de señalización por grupo de telefonía	1 o más
Grupos de grabación por grupo de señalización	1 o más
CTI Notas de servicio	No disponible

NOTA

Al configurar grupos de grabación recuerde los siguientes puntos:

- Si tiene usuarios en un entorno de grabación de puerta de enlace que requieren grabación de pantalla, debe crear un grupo de grabación que se conecte a un servidor CTI y que no tenga servidores de grabación (captura de audio) asignados.
- Puede asignar uno o más servidores de grabación a un grupo de grabación. Un grupo de grabación requiere al menos un servidor de grabación principal.

  Los servicios de señalización agotan la capacidad de los servidores de grabación primarios antes de enviar llamadas a los servidores de grabación secundarios. Si el servidor de señalización primario está desactivado (debido a un apagado manual o a un error del sistema), el servidor de señalización secundario sigue enviando llamadas a los servidores de grabación primarios, a menos que los servidores de registros primarios tampoco estén disponibles.
- Un servidor de grabación sólo puede pertenecer a un grupo de grabación.
- Puede mover servidores de grabación entre grupos de grabación.

Requisitos previos

- Tiene los permisos Administrar inquilino y Configurar grupos de telefonía. Para obtener más información sobre los permisos Webex WFO, consulte Administrar roles y permisos .
- Ha creado al menos dos servidores de datos Webex WFO:
  - Uno que usará para sincronizar usuarios y dispositivos y para la reconciliación.
  - Uno que usará para SIPREC y grabación de voz. Puede utilizar dos servidores separados para SIPREC y grabación de voz si es necesario.
- (Solo grabación de pantalla) Ha creado un servidor de datos CTI dedicado a la grabación de pantalla. Este servidor se suma a los dos servidores enumerados anteriormente, para un total de al menos tres servidores de datos. Si su organización no está grabando pantallas, este servidor no es necesario.
- Ha configurado un Avaya ACD.
- Ha configurado Avaya Communication Manager (CM). Consulte las notas de la aplicación Avaya DevConnect para obtener instrucciones de configuración.
- Ha configurado Avaya Servicios de habilitación de aplicaciones (AES). Consulte las notas de la aplicación Avaya DevConnect para obtener instrucciones de configuración.
- Ha habilitado el parámetro UCID en Avaya SBCE. Consulte el capítulo 19 de Administración del controlador de borde de *sesión Avaya para empresas* para obtener más información.

Ubicaciones de las páginas

- Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > > Configuración del servidor de datos
- Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > grupos de telefonía

Procedimientos

Configurar el servidor de datos para sincronizar usuarios y dispositivos y para la conciliación

1. En la página Configuración del servidor de datos, seleccione el servidor de datos dedicado a la sincronización de usuarios y dispositivos y a la conciliación en la **lista desplegable Seleccionar configuración** del servidor de datos.
2. En la sección Configuración de **sincronización** ACD del servidor de datos regional, seleccione **Habilitar sincronización** y mueva el Avaya ACD configurado de **Disponible** a **Asignado**.
3. En la sección Configuración regional de **reconciliación de servidores de datos, seleccione** Habilitar conciliación **y mueva el Avaya ACD configurado de** Disponible **a** Asignado **.**
4. En la sección Configuración **de sincronización de** dispositivos del servidor de datos, seleccione **Habilitar sincronización de** dispositivos.
5. Haga clic en **Guardar**.

Configurar el servidor de datos para SIPREC y grabación de voz

Si es necesario, puede usar dos servidores separados aquí: uno para SIPREC y el otro para grabación de voz.

1. En la página Configuración del servidor de datos, seleccione el servidor de datos dedicado a SIPREC y a la grabación de voz en la **lista desplegable Seleccionar configuración** del servidor de datos.
2. En la **sección Configuración del servidor** de señalización SIPREC, seleccione **Habilitar señalización SIPREC**. Aparece un campo de texto vacío.
3. Introduzca la dirección IP del servidor de datos en el campo de texto.
4. En la sección Configuración del **servidor** de captura de grabación, seleccione **Habilitar grabación de** audio. Aparecen dos campos de texto vacíos.
5. Introduzca la dirección IP o el nombre de host del servidor de datos en el primer campo de texto.
6. En el segundo campo de texto, ingrese la ubicación del directorio donde se almacenan temporalmente los archivos de grabación antes de cargarlos.
7. Haga clic en **Guardar**.

Configurar el servidor de datos CTI para la grabación de pantalla

Siga estos pasos si su organización está grabando las pantallas de los agentes. Si no está grabando pantallas, omita este paso.

1. En la página Configuración del servidor de datos, seleccione el servidor de datos CTI dedicado a la grabación de pantalla en la **lista desplegable Seleccionar configuración** del servidor de datos.
2. En la sección Configuración del **servidor de señalización CTI grabación** , seleccione **Activar CTI señalización**. Aparece un campo de texto vacío.
3. Introduzca la dirección IP o el nombre de host del servidor dedicado a la conciliación en el campo de texto.
4. **Haga clic en Guardar.**

Crear el grupo de telefonía para SIPREC y grabación de voz

1. En la página Grupos de telefonía, escriba un nombre para el grupo en el campo Nombre **del grupo de** telefonía.
2. Seleccione **Avaya SBC SIPREC** en la **lista desplegable Tipo** de plataforma de grupo de telefonía.
3. Haga clic en **Agregar**. Aparecen campos adicionales.
4. Introduzca un nombre para el grupo de señalización en el **campo Grupos** de señalización.
5. Haga clic en **Agregar**.
6. Seleccione el servidor dedicado a SIPREC y grabación de voz en la **lista desplegable Servidor** de datos de señalización QM primario.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Introduzca un nombre para el grupo de grabación en el campo Nombre del **grupo** de grabación.
9. Seleccione el grupo que acaba de crear.
10. En la **tabla Asignación** de grupos de grabación, busque el servidor dedicado al SIPREC y a la grabación de voz, y seleccione el grupo de grabación que acaba de crear en la **lista desplegable Grupo de grabación** situada junto a ese servidor.
11. Seleccione **Principal en la** lista desplegable Prioridad.
12. Haga clic en **Guardar**.
13. Reinicie el servidor dedicado a SIPREC y grabación de voz.

Crear el grupo de telefonía para la grabación de pantalla

Si su organización está grabando las pantallas de los agentes, debe configurar un grupo de telefonía adicional. Si no está grabando pantallas, omita este procedimiento.

1. En la página Grupos de telefonía, escriba un nombre para el grupo en el campo Nombre **del grupo de** telefonía.
2. Seleccione **Avaya Communication Manager** en la **lista desplegable Tipo** de plataforma de grupo de telefonía.
3. Haga clic en **Agregar**. Aparecen campos adicionales.
4. En la sección Contraseña **del** dispositivo, seleccione **Usar contraseña** estática.
5. Introduzca la contraseña del dispositivo en el **campo Contraseña** .
6. Seleccione el Avaya ACD que configuró en la **lista desplegable Avaya ACD** asociado.
7. Seleccione el servidor de datos dedicado a sincronizar usuarios y dispositivos en la **lista desplegable Servidor** de datos de sincronización de dispositivos.
8. En la **sección Información** de servicios de habilitación de aplicaciones, escriba el nombre del modificador AES en el cuadro **Campo Cambiar nombre** de conexión.
9. Introduzca el nombre de host o la dirección de IP AES en el **campo Nombre de host / Dirección** de IP.
10. Ingrese el número de puerto utilizado por AES en el **campo Puerto** .
11. (Opcional) Si ha habilitado el cifrado en el puerto de conexión AES, seleccione **Usar conexión** segura.
12. En la sección Credenciales de **usuario, ingrese el Nombre** de usuario y **la** Contraseña **de una cuenta de usuario #** AES.
13. Haga clic en **Agregar**.
14. Haga clic en **Siguiente**.
15. Introduzca un nombre para el grupo de señalización en el campo Nombre de grupos de señalización.
16. Haga clic en **Agregar**. Aparecen campos adicionales.
17. Seleccione el servidor de datos CTI en la **lista desplegable Servidor** de señalización QM primario.
18. Seleccione el servidor Avaya AES de la **lista desplegable AES servidor** .
19. Haga clic en **Guardar**.

Temas relacionados

- Asociar teléfonos con agentes, grupos de grabación y tipos de grabación: después de sincronizar dispositivos, puede usar esta página para asociar dispositivos de su ACD con Webex WFO grupos de grabación, tipos de grabación y usuarios.
- Administrar roles y permisos: obtenga más información sobre los permisos de requisitos previos .

- Configurar grupos de telefonía
- Configurar el servidor de datos

Configurar Cisco Unified Communication Manager

Las opciones de configuración de la plataforma de telefonía CUCM aparecen al agregar o editar un grupo de telefonía con un tipo de telefonía Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Permite configurar un clúster Cisco Unified CM.

La ventana Cisco Unified CM también le permite configurar los siguientes usuarios:

- Usuario de Protocolo simple de acceso a objetos (SOAP) Capa XML administrativa (AXL)
- Unified CM Java Usuario de la interfaz de programación de aplicaciones de telefonía (JTAPI)

Estos usuarios son utilizados por el servicio Computer Telephony Integration (CTI) para iniciar sesión en Unified CM.

Un clúster Unified CM está compuesto por un conjunto de servidores Unified CM que comparten la misma base de datos y recursos y tienen uno o más CTI administradores. El Administrador de CTI es un servicio que se ejecuta en Unified CM y controla eventos JTAPI para cada Unified CM del clúster (consulte Configurar grupos de telefonía).

Puede especificar uno o más Unified CM grupos de telefonía. Un grupo de telefonía Unified CM requiere al menos un CTI Manager.

Instalando JTAPI

Durante el proceso de instalación, Webex WFO instala el JTAPI. JAR del cliente JTAPI en C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Haga clic en **Descargar/Instalar JTAPI** en cada uno de los servidores de señalización para el grupo de telefonía Unified CM. Opcionalmente, puede instalar manualmente el JTAPI. JAR copiándolo y pegándolo en el directorio correcto.

Descripciones de campo

Campo	Descripción
Habilitar grabación en red	Active esta casilla de verificación para habilitar la grabación en red para el Unified CM grupo de telefonía. Cuando se selecciona la casilla de verificación, el servicio Grabación CTI escuchará los mensajes SIP. **NOTA** El servicio Recording CTI y CUBE SIP CTI, Sonus

Campo	Descripción
	El servicio SIPREC o ACME SIPREC interferirá entre sí mientras escucha los mensajes SIP si la casilla de verificación Habilitar grabación de red está seleccionada. **EJEMPLO** Está grabando voz a través de Gateway Recording (utilizando el servicio CUBE SIP CTI o ACME SIPREC) y Pantalla de grabación desde un único servidor. **NOTA La** grabación CUBE no captura la dirección de la llamada. La dirección de contacto para las grabaciones de CUBE se mostrará como "Saliente".
SOAP AXL Nombre de usuario de acceso	El nombre de usuario de autenticación AXL (capa XML administrativa) en el publicador para este clúster utilizado para sincronizar dispositivos Unified CM. Este nombre de usuario se crea al configurar Unified CM. **Nota** Si cambia un nombre de usuario o contraseña, debe reiniciar el servidor de datos asociado.
SOAP AXL Contraseña de acceso	La contraseña de autenticación AXL en el editor. Esta contraseña se crea al configurar Unified CM.
Versión	La versión Unified CM en el editor. **NOTA** : No puede configurar nuevos grupos de telefonía para versiones no compatibles de Unified CM. Si su organización usa Unified CM versión 14, seleccione **12.5** en el **menú desplegable Versión** lista.
JTAPI Nombre de usuario de acceso	El nombre de usuario JTAPI para CTI. Todos los dispositivos telefónicos, utilizados para grabación o monitoreo, están asociados con esta aplicación el usuario (usuario final). El servicio Grabación CTI inicia sesión en el Unified CM con este usuario. El nombre de usuario debe tener entre uno y 32 caracteres alfanuméricos.

Cam	Descripció
	Nota Si cambia un nombre de usuario o contraseña, debe reiniciar todos los servicios de señalización asociados.
JTAPI Contraseña de acceso	La contraseña del usuario JTAPI para CTI. Esto debe ser entre uno y 32 caracteres alfanuméricos.
Servidor de datos de sincronización de dispositivos	El servidor de datos que se utiliza para sincronizar dispositivos.
Configuración segura SIP	Genere un certificado y un almacén de claves si utiliza una sesión segura Protocolo de inicio (SIP). Consulte Generar un certificado para SIP seguro.
Servidores de grupos de telefonía	
Editor y suscriptores	Una lista de nombres de host de servidor/direcciones de IP disponibles. Puede ingresar un editor Unified CM y uno o más suscriptores de Unified CM. Elija qué nombre de host/dirección de IP está asociada con el servicio CTI Manager del editor. Todos los demás CM unificados están asociados con un servicio de administrador CTI de suscriptor.
Host Name (Nombre del host)	El nombre de host o la dirección IP del editor o suscriptor (si corresponde) Unified CM. Cuando utilice nombres de host, verifique que el servidor pueda resolver el nombre de los suscriptores. Si no se puede resolver el nombre de host, el servicio Recording CTI no puede iniciar sesión.

Generar un certificado para SIP seguro

1. Haga clic en **Generar SIP certificado** de troncal. Aparece el **cuadro de diálogo Generar certificado para SIP** seguro.
2. En **Nombre del asunto**, introduzca un nombre único y guárdelo en una ubicación de fácil acceso. Al configurar el perfil de seguridad troncal SIP en CUCM, debe introducir este nombre en el campo Nombre de asunto X.509.

3. Haga clic en **Generar certificado**. Se descarga un archivo ZIP que contiene dos archivos:

    - sip.keystore: este archivo contiene el almacén de claves. Copie el almacén de claves y, a continuación, péguelo en la siguiente ubicación del servidor de señalización:

      C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Servidor\config

    - sip_certificate.pem: este archivo contiene el certificado público. Sube el certificado a CUCM.

Configuración de Genesys

Utilice esta página para configurar la información de conexión para un entorno de llamadas de Genesys.

NOTA: Deberá copiar los archivos JAR de la biblioteca de Genesys en la siguiente carpeta:

C:\Archivos de programa/Archivos comunes/Calabrio ONE/Data Server\CtiSignaling\lib\

Descripciones de campo

Campo	Descripción
Nombre de host/dirección IP	El nombre de host o la dirección IP del servidor
de telefonía. Port (Puerto)	El número de puerto del servidor de telefonía.
Nombre del cliente	(Opcional) El nombre del cliente para el entorno de
llamadas. Contraseña del cliente	(Opcional) La contraseña del cliente para el
entorno de llamadas. Clave de datos de usuario	La clave de datos de usuario
definida en el sistema Genesys.	
Nombre de metainformación	El campo de metadatos con el que se asocian los datos de usuario de Genesys llave. Debe crear un campo de metadatos personalizado para esta función. Para obtener más información acerca de la creación de nuevos campos de metadatos, consulte Administrar campos de metadatos personalizados.
Generar CDR a partir de eventos de señalización	Seleccione esta casilla de verificación para comenzar a generar registros de detalles de contacto (CDR) para una integración ACD existente con el servidor CTI. Webex WFO no utiliza estos CDR para la reconciliación a menos que también seleccione la casilla de verificación Usar CDR para la conciliación.

Cam	Descripció
Usar CDR para la reconciliación	Seleccione esta casilla de verificación para utilizar los CDR generados por el servidor CTI para la conciliación en lugar de los CDR importados desde el ACD. Esta casilla aparece después de activar la casilla de verificación Generar CDR a partir de eventos de señalización.

Agregar encuestas posteriores a la llamada a los contactos

Puede integrar Webex WFO con uno o más proveedores de encuestas externos para distribuir encuestas de clientes posteriores a la llamada después de que un contacto haya finalizado y recopilar las respuestas. Las respuestas de la encuesta pueden proporcionar información valiosa sobre las experiencias de contacto de sus clientes y las percepciones generales sobre su organización, así como ayudarlo a orientar los contactos para su evaluación. Las respuestas se pueden revisar en la Encuesta posterior a la llamada Tab en el reproductor multimedia y en el widget Encuestas recientes. La puntuación de la encuesta y otros campos relacionados con la encuesta también aparecen en Interacciones y en la cola de contactos. Consulte "Importación de datos POST Call Survey IVR" en la Guía *de* referencia de importación/exportación de datos Webex WFO para obtener más información sobre la importación mediante archivos CSV.

Las encuestas y las preguntas de la encuesta se crean utilizando un proveedor de encuestas externo. Puede integrar Webex WFO con los siguientes proveedores de encuestas:

- Qualtrics (en línea)
- SurveyMonkey (en línea)

Configuración de proveedores de encuestas en línea

Los proveedores de encuestas en línea Qualtrics y SurveyMonkey envían encuestas a los clientes por correo electrónico. Las solicitudes de distribución de encuestas y la recuperación de respuestas se ejecutan según una programación definida por el usuario. También puede importar un IVR mediante el Servicio de importación genérico (SIG).

NOTA

Debe configurar la ubicación del archivo SIG del servidor de datos regional en la página Configuración del servidor de datos antes de importar el IVR genérico (consulte Configurar el servidor de datos). Utilice esta ubicación de archivo para importar archivos:

C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\GIS\NewImport

Una vez que los archivos se hayan importado correctamente, se moverán a esta carpeta:

...\GIS\NewImport\archives\<fecha de archivo>\<nombre de archivo>

Debe configurar su proveedor de encuestas en línea antes de configurarlo con Webex WFO. Para configurar Webex WFO con una cuenta de Qualtrics, debe tener lo siguiente:

- Cada encuesta debe tener una pregunta configurada de "Datos incrustados" que tenga el tipo cid.
- Una cuenta de Qualtrics y un nombre de usuario configurados
- Un token API personalizado
- El ID de biblioteca de la cuenta
- El identificador del mensaje para el mensaje de entrega de la encuesta

Para configurar Webex WFO con una cuenta de Survey Monkey, debe tener lo siguiente:

- Una cuenta de desarrollador de SurveyMonkey y un nombre de usuario configurados
- Un token API de desarrollador
- La clave API del desarrollador
- El desarrollador API código secreto compartido

Las conexiones genéricas del proveedor IVR se crean automáticamente cuando se importa el IVR. El administrador de la encuesta de llamada POST puede especificar qué identificador de encuesta utiliza el formulario. En la siguiente tabla se enumeran los campos de identificador de encuesta:

Campo	Descripción
contactId	El número de identificación del contacto.
associatedCallId	El número de identificación de la llamada asociada. Este es el valor predeterminado.

También debe crear un campo de metadatos de correo electrónico personalizado en el Administrador de metadatos (consulte Administrar campos de metadatos personalizados) con el que marcar las llamadas para la distribución de encuestas (consulte Marcar contactos para la distribución de encuestas en línea a continuación).

Crear un campo de metadatos de correo electrónico personalizado

1. Vaya a Administración de aplicaciones > #Configuración QM > Administrador de metadatos.
2. Introduzca un valor único para la clave en el campo Clave de metadatos (por ejemplo, "SurveyEmail").
3. Introduzca un valor único para la etiqueta en el campo Etiqueta de metadatos. Puede ser, pero no tiene por qué ser, lo mismo que la clave de metadatos.
4. Seleccione **Texto** en la lista desplegable Tipo de metadatos.

5. Seleccione **Ninguno** en la lista desplegable ACD Data.
6. Haga clic en **Guardar**.

Para obtener más información acerca de cómo crear un campo de metadatos personalizado, consulte Administrar campos de metadatos personalizados.

Configure su proveedor de encuestas en línea con Webex WFO

1. Elija **Crear un nuevo formulario** de encuesta en la sección ¿Qué desea hacer?.
2. Seleccione su proveedor de encuestas en línea (Qualtrics o SurveyMonkey) en la lista desplegable.
3. Establezca el cronograma de recuperación de solicitud/respuesta de distribución de la encuesta, en minutos. Este valor determina la frecuencia con la que Webex WFO busca contactos que requieren una encuesta y si hay nuevos datos de respuesta de encuesta disponibles. Si se encuentran contactos en espera de una encuesta, se envía una solicitud de distribución de encuestas al proveedor de encuestas de acuerdo con el flujo de trabajo de solicitud de distribución de encuestas.
4. Seleccione el campo de metadatos de correo electrónico personalizado que creó en la sección anterior para marcar las llamadas para la distribución de encuestas.
5. Introduzca un nombre único para esta conexión encuesta-proveedor.
6. Introduzca la información de la cuenta del proveedor de la encuesta. Esta información debe recopilarse del proveedor de la encuesta.
    a. Introduzca el nombre de usuario y el token de la cuenta de proveedor de encuestas configurada.
    b. (Solo Qualtrics) Introduzca el ID de biblioteca y el ID de mensaje.
    c. (Solo SurveyMonkey) Introduzca la clave API y el secreto compartido.
7. Haga clic en **Guardar**.

Probar la conexión del proveedor de encuestas y ver encuestas

1. Seleccione **Editar un formulario** de encuesta existente en la sección ¿Qué desea hacer?.
2. Haga clic en **Probar conexión y ver encuestas**. Una vez que la conexión se haya realizado correctamente, las encuestas configuradas con el proveedor de encuestas aparecen en la parte inferior de la página. Puede hacer clic en cada encuesta para ver las preguntas individuales.

Después de configurar y probar la conexión encuesta-proveedor, debe crear un flujo de trabajo para determinar qué encuesta debe solicitarse para los diferentes contactos que se han marcado para la distribución de encuestas. Esto es particularmente útil cuando tiene diferentes proveedores de encuestas y / o encuestas para contactos.

También debe usar el flujo de trabajo para identificar una pregunta de encuesta como la pregunta de voz del cliente (VoC). La respuesta del cliente a esta pregunta determina si el contacto asociado debe marcarse para su evaluación.

Configurar un flujo de trabajo de solicitud de distribución de encuestas

1. Vaya a la página Administración del flujo de trabajo.
2. Elija si desea crear un evento diario o de fin de interacción. Un evento de fin de interacción prepara la solicitud de encuesta inmediatamente después de que se marca un contacto para la distribución de la encuesta. Un evento diario prepara las solicitudes de encuesta para todos los contactos marcados para la distribución de encuestas cada día.
3. Seleccione la regla de flujo de trabajo a la que desea aplicar la acción del formulario de encuesta. Seleccione la regla predeterminada para usar un único formulario de encuesta para todos los contactos marcados para la distribución de encuestas, o cree y seleccione una nueva regla para definir las condiciones de contacto para un formulario de encuesta determinado.
4. Si ha creado una nueva regla de flujo de trabajo, defina las condiciones de contacto para el formulario de encuesta que desea distribuir.
5. Seleccione la casilla de verificación "Establecer el formulario de encuesta en <formulario de encuesta>" en la sección Acciones.
    a. Seleccione la encuesta de la lista desplegable.
    b. Seleccione la pregunta Voz del cliente (VoC). Sólo puede seleccionar preguntas que estén en formato de respuesta numérica.
    c. Establezca el umbral que se marcará para la evaluación. Si la respuesta del cliente a la pregunta de VoC cumple con este umbral, el contacto asociado se marca para evaluación.
6. Ingrese la información de correo electrónico para entregar la encuesta.
    a. Introduzca la dirección de correo electrónico Enviar desde. Esta es la dirección de correo electrónico desde la que se envía la encuesta.
    b. Introduzca la dirección de correo electrónico Responder a. Esta es la dirección de correo electrónico a la que responde el destinatario de la encuesta. Esto es generalmente lo mismo que la dirección Enviar desde, pero no tiene por qué serlo.
    c. Introduzca el nombre del remitente. Este es el nombre del que parece provenir el correo electrónico para el destinatario.
    d. Introduzca la línea de asunto del correo electrónico.
7. Haga clic en **Guardar**.

Para obtener más información acerca de la configuración de flujos de trabajo, consulte Automatizar flujos de trabajo QM.

Marcar contactos para la distribución de encuestas en línea

Una vez que haya creado el campo de metadatos de correo electrónico personalizado, configurado uno o más proveedores de encuestas con Webex WFO y configurado un flujo de trabajo de distribución de encuestas, puede marcar un contacto para la distribución de encuestas en línea ingresando la dirección de correo electrónico del cliente en el campo de metadatos de correo electrónico personalizado. Esto lo puede hacer el

agente mediante el comando Metadatos en la aplicación Controles de grabación o cualquier usuario con acceso a los campos de metadatos personalizados en Detalles Tab del reproductor multimedia.

Cuando ingresa la dirección de correo electrónico del cliente en este campo, ese contacto se marca para la distribución de encuestas. De acuerdo con la programación de solicitud de distribución definida por el usuario, Webex WFO envía una solicitud al proveedor de encuestas para que se envíe la encuesta adecuada a esa dirección según lo determinado por los flujos de trabajo configurados.

NOTA Con SurveyMonkey, puede haber un retraso entre el momento en que se recibe una solicitud de distribución de la encuesta y el momento en que se distribuye la encuesta.

Temas relacionados

- Configurar predicciones: utilice los datos de la encuesta para predecir la puntuación neta del promotor de contactos.

Configurar Workforce Management

Los menús WFM en Administración de aplicaciones se utilizan para configurar la aplicación WFM de Webex WFO. Tiene acceso a la aplicación WFM si tiene licencia para ello.

NOTA : Su función de administrador sólo puede acceder a las características y permisos habilitados por su proveedor de servicios. Esta sección puede enumerar características y permisos que no están disponibles en Webex
WFO.

Configurar colas de servicio 185
Configurar contracción 202
Administrar programaciones de agentes 207
Trabajar con datos históricos 216
Crear descripciones para códigos de motivo 224
Personalizar las asignaciones de estados de adherencia 226
Configurar los ajustes de WFM en todo el sistema 229
Definir el período de retención WFM 233
Administrar valores de metadatos de actividad 234
Configurar Teleopti 237

Configurar colas de servicio

Las páginas de la sección Colas de servicio de Administración de aplicaciones le permiten configurar las colas de servicio en su centro de contacto.

Administrar números de directorio

NOTA Los números de directorio sólo se utilizan en Avaya ACD. Si no tiene un Avaya ACD, configurado, no verá nada relacionado con los números de directorio en Webex WFO.

Un número de directorio (DN) es un número de teléfono que los clientes utilizan para conectarse a una cola de servicio específica. El ACD en realidad enruta las llamadas recibidas en un DN específico a una cola de servicio específica.

Puede crear un DN en WFM para lograr los siguientes resultados:

- Duplique los DNS utilizados en el ACD y recopile datos históricos para ellos.
- Dirija un DN para ir a colas de servicio específicas en diferentes momentos del día. Si lo hace, los datos históricos de esas colas de servicio incluirán las llamadas recibidas a través del DN.
- Dirija un DN para ir a colas de servicio específicas cuando todos los agentes de la primera cola de servicio estén ocupados.

WFM captura los siguientes datos de un DN y los compila con la cola de servicio asociada:

- Contactos ofrecidos
- Contactos aceptados
- Contactos abandonados
- Contactos bloqueados
- Velocidad media de respuesta
- Quality of Service (nivel de servicio)

NOTA El uso de datos de DN en lugar de datos de cola de servicio puede proporcionar información más precisa para la previsión en condiciones de desbordamiento de cola de servicio. Con desbordamiento de cola de servicio, cada
El contacto está asociado con la cola de servicio en la que terminó en lugar de la cola de servicio para la que estaba destinado originalmente. Esto puede tener un impacto negativo en el pronóstico. Puede evitar esta situación usando DNS.

Requisitos previos

Su sistema utiliza un Avaya ACD. configurado

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > WFM > servicio Colas > números de directorio

Procedimientos

Administración de números de directorio

Utilice la página Números de directorio para crear, editar y eliminar DNS.

PRÁCTICA RECOMENDADA No elimine DNS. Si elimina un DN, se pierden todos los datos históricos asociados con él.

Los campos de la página se describen a continuación.

Campo	Descripción
Servidor ACD	El ACD que es el origen de los datos del número de directorio. En un sistema sincronizado, este campo se rellena automáticamente. En un sistema no sincronizado, el ACD debe seleccionarse manualmente. El valor predeterminado en un sistema no sincronizado es Genérico.
Número de directorio	El DN. Debe ser idéntico al DN en el ACD.
Descripción	Una descripción del DN.
Colas de servicio	Una o más colas de servicio asociadas a este DN. Una vez que tengas Asignado a una cola de servicio, introduzca la hora de inicio y la hora de finalización y los días de la semana en que la cola de servicio gestiona las llamadas desde el número de directorio. Debe seleccionarse al menos un día.

Administrar tipos de colas de servicio

Un tipo de cola de servicio describe el tipo de contacto que maneja una cola de servicio.

- Contactos interactivos: contactos entre agentes y clientes que se producen en tiempo real, como llamadas y chats.
- Contactos no interactivos: contactos entre agentes/clientes que no se producen en tiempo real, como correo electrónico, tweets, redes sociales y faxes.

Los tipos de colas de servicio permiten agrupar colas de servicio similares en grupos de colas de servicio y colas de servicio virtuales, así como generar previsiones para colas de servicio similares.

WFM viene con dos tipos de cola de servicio del sistema: voz y correo electrónico. Si está actualizando desde una versión anterior de WFM que le permitía configurar colas de servicio para llamadas o correo electrónico, a esas colas de servicio se les asigna automáticamente el tipo de cola de servicio de voz o correo electrónico.

Existen limitaciones sobre lo que puede hacer con un tipo de cola de servicio una vez que se ha creado.

- No puede cambiar su tipo de contacto.
- Si se asigna un tipo de cola de servicio a una cola de servicio, no podrá eliminarlo.
- No puede editar ni eliminar los tipos de cola de servicio del sistema (voz y correo electrónico).

Creación, edición y eliminación de tipos de colas de servicio

Use la página Tipos de cola de servicio para configurar y mantener los tipos de cola de servicio.

Crear un nuevo tipo de cola

1. Elija **Create a new service queue type (Crear un nuevo tipo de cola de servicio)**.
2. Escriba un nombre único para el tipo de cola de servicio que describa el tipo de contacto que maneja una cola de servicio. Número máximo de caracteres = 50.
3. Elija el tipo de contacto: interactivo o no interactivo.
4. Haga clic en **Guardar**.

Editar un tipo de cola de servicio existente

1. Elija **Editar o eliminar un tipo** de cola de servicio existente.
2. Seleccione el tipo de cola de servicio deseado en la lista desplegable.
3. Edite el nombre del tipo de cola de servicio como desee. Si el tipo de cola de servicio se ha asignado a colas de servicio, el cambio de nombre de tipo de cola de servicio se aplicará a esas colas de servicio. No puede cambiar el tipo de contacto.
4. Haga clic en **Guardar**.

Eliminar un tipo de cola de servicio existente

1. Elija **Editar o eliminar un tipo** de cola de servicio existente.
2. Seleccione el tipo de cola de servicio deseado en la lista desplegable.
3. Haga clic en **Eliminar**.

Administrar colas de servicio

Una cola de servicio es un grupo de agentes a los que se enrutan los contactos. Generalmente se asocia con una habilidad específica. En WFM, se programan agentes para que admitan los requisitos de cola de servicio. Por esta razón, WFM hace que las colas de servicio sean el punto focal para horarios y pronósticos.

Entornos sincronizados/no sincronizados

Las colas de servicio se pueden crear en WFM o sincronizar desde su ACD.

- En entornos con ACD sincronizados, WFM importa datos de cola de servicio desde el ACD a través del servicio Sync. Los datos de la cola de servicio importados que no se pueden cambiar en WFM (el nombre y el ID de la cola de servicio) son de solo lectura en la página Colas de servicio. Esos datos solo se pueden cambiar en el ACD. Las colas de servicio que cree en WFM solo existen en WFM y no se agregan al ACD (consulte Sincronizar datos de cola de servicio).
- En entornos con ACD no sincronizados, las colas de servicio que cree en WFM deben tener los mismos nombres e ID que se configuran para ellas en su ACD. Esto permite a WFM asociar los datos históricos importados de ACD a WFM con la cola de servicio correcta.

Colas de servicio virtuales

Una cola de servicio virtual es una colección de colas de servicio con el mismo tipo de cola de servicio. Las colas de servicio virtual solo existen en WFM.

NOTA : No convierta una cola de servicios sincronizados en una cola de servicio virtual. Seleccione esta casilla de verificación sólo si creó la cola de servicio en WFM.

Una cola de servicio virtual comienza a recopilar datos históricos de las colas de servicios componentes después de crearla. Si ya existen datos históricos para las colas de servicios de componentes y desea asociar sus datos históricos acumulados con la cola de servicio virtual, puede enviar una solicitud de combinación de datos históricos (consulte Combinar datos históricos).

NOTA
También puede enviar una solicitud de combinación de datos históricos si desea volver a calcular los datos históricos de una cola de servicio virtual porque ha realizado alguna de las siguientes acciones en la cola de servicio virtual:

- Se agregaron colas de servicio con datos históricos
- Colas de servicio eliminadas con datos históricos

Cree una cola de servicio virtual cuando desee generar una única previsión, distribución o programación para un grupo de colas de servicios similares. Los siguientes son ejemplos de algunas situaciones en las que una cola de servicio virtual es útil.

EJEMPLO Un centro de contacto tiene una cola de servicio para clientes premium y otra para clientes habituales. Los clientes Premium llegan a un agente más rápido y reciben servicios de mayor valor. Los agentes
Que manejan las llamadas de los clientes son miembros de ambas colas de servicio. La creación de una cola de servicio virtual compuesta por las colas de servicio al cliente premium y regular simplifica la programación.

EJEMPLO ¿Una organización tiene mesas de ayuda de TI en varias ubicaciones? El centro de contacto utiliza una cola de servicio para cada ubicación para tener en cuenta varias zonas horarias y permitir la generación de informes por ubicación.
El enrutamiento del centro de contacto consolida los agentes de cada ubicación en un solo grupo y distribuye las llamadas al siguiente agente disponible, independientemente de la ubicación. Al agrupar las colas de servicio en una cola de servicio virtual, WFM puede programar los agentes como un único grupo en un patrón coherente con las zonas horarias y de enrutamiento.

Colas de precisión

Una cola de precisión Unified CCE es un método de enrutamiento de contactos más detallado que el utilizado por una cola de servicio. Se basa en múltiples atributos y competencias de agente que se configuran en Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Las colas de precisión ayudan a enrutar las llamadas al agente más cualificado disponible.

Para obtener información acerca de cómo configurar colas de precisión, consulte la documentación de Cisco Unified ICM.

WFM trata las colas de precisión como colas de servicio ("grupos de habilidades", en la terminología Unified CCE). Cuando WFM se sincroniza con Unified CCE, WFM crea una cola de servicio y un mapeo de habilidades para cada grupo de habilidades Unified ICM y cola de precisión. Una excepción a esto es si hay varias puertas de enlace periféricas Unified Communications Manager (Unified CM) configuradas en Unified ICM. En esta situación, para cada cola de precisión y puerta de enlace periférica, WFM crea una cola de servicio. Es decir:

> Número de puertas de enlace periféricas Unified CM × número de PQ = número de colas de servicio creadas en WFM

En sistemas con varias puertas de enlace periféricas, las colas de servicio creadas en WFM se denominan de la siguiente manera:

> Nombre de cola <ID PG>.<precision>

WFM captura datos históricos de cola de precisión de la misma manera que captura datos históricos de cola de servicio.

NOTA En este momento, WFM omite cualquiera de los atributos y competencias detallados del agente que utiliza Unified CCE para enrutar llamadas.

Descripciones de campo

Utilice la página Colas de servicio para crear, editar y eliminar colas de servicio.

No puede eliminar una cola de servicio que tenga alguna actividad programada (excepto Disponible y No disponible) o si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- Está en una cola de servicio virtual
- Está en un flujo de trabajo

- Se hace referencia a ella en Programación de agentes
- Es una cola de servicio principal
- Se hace referencia a ella mediante una solicitud de programación

MEJORES PRÁCTICAS No elimine las colas de servicio. Si elimina una cola de servicio, se pierden todos los datos históricos y las programaciones de agente asociadas a ella.

A continuación se describen los campos de la página Colas de servicio al editar o eliminar una cola de servicio existente, o al crear una nueva cola de servicios.

Información de la cola de servicio

Campo	Descripción
Nombre de la cola de servicio	El nombre de la cola de servicio. En los sistemas sincronizados, se crea el nombre y Mantenido en el ACD.
Fuente ACD	El ACD que es el origen de los datos de la cola de servicio. En un sistema sincronizado, Este campo se rellena automáticamente. En un sistema no sincronizado, el ACD debe seleccionarse manualmente. El valor predeterminado en un sistema no sincronizado es Genérico.
ID de cola de servicio	El identificador único que identifica la cola de servicio. En los sistemas sincronizados, el El ID se crea en el ACD. Una vez que se asigna un ID a una cola de servicio, no se puede cambiar.
No generar previsiones ni programaciones para esta casilla de verificación cola de servicio	Active esta casilla para desactivar la cola de servicio. Ya no estará disponible al generar distribuciones, pronósticos, pronósticos estratégicos y programaciones. Sin embargo, aún puede ver sus datos históricos. **Nota** Si activa esta casilla de verificación, asegúrese de quitar la cola de servicio de todos los grupos de habilidades múltiples a los que está asociada. Si lo hace No, una solicitud de programación para esos grupos de habilidades múltiples fallará.

Tipo de cola de servicio

El tipo de cola de servicio describe el tipo de contactos que controla esta cola de servicio. Consulte Administrar tipos de colas de servicio.

Zona horaria

Seleccione la zona horaria que desea usar al programar la cola de servicio. Las horas de apertura y cierre de la cola de servicio se interpretan según esta zona horaria. De forma predeterminada, esta es la zona horaria predeterminada configurada para su empresa en la página Configuración global (consulte Configuración global).

Tipo de redistribución

(Solo colas de servicio no interactivas) Tipo de redistribución que determina cómo se redistribuyen los contactos no interactivos que llegan durante las horas de cierre de la cola de servicio entre intervalos de destino con fines de previsión. Los intervalos objetivo están determinados por el umbral de manejo. Sus opciones son las siguientes:

- Ninguno: los contactos que llegan durante el horario de cierre se ignoran y no se redistribuyen (valor predeterminado).
- Proporcional: los contactos se redistribuyen proporcionalmente entre los intervalos objetivo en función de las proporciones de distribución de los intervalos objetivo.
- Incluso: los contactos se redistribuyen uniformemente entre los intervalos de destino.

En el campo Umbral de manejo, ingrese la cantidad de tiempo en que se deben manejar los contactos, en minutos. Los valores válidos son de 0 a 4.320 minutos (72 horas).

Parámetros

Campo	Descripción
Prioridad de cola de servicio	La prioridad de la cola de servicio: cualquier número de 0 a 999, siendo 0 el Máxima prioridad. La prioridad de cola de servicio permite que WFM resuelva conflictos de programación cuando los agentes están asignados a varias colas de servicio. **EJEMPLO** Designa algunos de sus agentes para que admitan dos colas de servicio. Si WFM genera los horarios para los dos Colas de servicio y descubre que no hay suficientes agentes para admitir todos los requisitos de previsión para ambos, compara el valor de prioridad de cada cola de servicio y programa agentes para la cola de servicio con la prioridad más alta primero.
Promedio de tiempo de conversación	La cantidad promedio de tiempo, en segundos, que dura un contacto para esto Cola de servicio. WFM utiliza esta información para determinar el número de agentes necesarios para cumplir los requisitos cuando genera una distribución para esta cola de servicio. Puede optar por dejar que WFM calcule este valor automáticamente cuando genere una distribución seleccionando la casilla de verificación en la sección Horas estándar de la cola de servicio de la página Solicitud de

distribución.

Campo	Descripción
Promedio de tiempo de trabajo después del contacto	La cantidad promedio de tiempo, en segundos, que un agente pasa en el trabajo posterior al contacto para esta cola de servicio. WFM utiliza esta información para determinar el número de agentes necesarios para cumplir los requisitos cuando genera una distribución para esta cola de servicio. Puede optar por dejar que WFM calcule este valor automáticamente cuando genere una distribución seleccionando la casilla de verificación en la sección Horas estándar de la cola de servicio de la página Solicitud de distribución.
Objetivo de nivel de servicio	(Sólo colas de servicio interactivas) El porcentaje de contactos a ser respondió dentro de un número especificado de segundos. El número de segundos debe ser mayor que cero. WFM utiliza este objetivo para determinar el número de agentes necesarios para cumplir los requisitos cuando genera una distribución y previsión para la cola de servicio.
Porcentaje de nivel de precisión de pronóstico	(Solo lectura) El valor que se calcula al ejecutar una solicitud de cálculo de precisión de previsión para la cola de servicio. Si no lo ha hecho, el valor que se muestra es cero por ciento. El nivel de precisión del pronóstico es una medida de cuán preciso fue un pronóstico. Este valor se calcula comparando el volumen de contactos previsto con el volumen de contacto real. **EJEMPLO** Si el nivel de precisión previsto es del 105 por ciento, el volumen de contacto previsto fue un 5 por ciento mayor que el real Volumen de contacto.

Horario de apertura y cierre

Los días y horas de funcionamiento de la cola de servicio. Una marca de verificación indica que la cola de servicio está activa (o "abierta") en un día determinado de la semana. Las horas de operación están en formato de 24 horas y deben estar en múltiplos de cinco minutos. Si se introduce algo más, el valor se redondea a los cinco minutos más cercanos. La excepción es el valor 23:59, que significa medianoche.

Duración mínima del bloque de programación

Active la casilla de verificación "Aplicar una duración mínima del bloque de programación" para establecer el bloque mínimo de tiempo para el que se puede programar esta cola de servicio. Los valores válidos oscilan entre cinco minutos (00:05) y 16 horas (16:00), en incrementos de cinco minutos.

Esta configuración es opcional. Considere usarlo si tiene agentes que admiten varias colas de servicio y no desea que cambien entre colas de servicio con demasiada frecuencia. No es necesario usar esta configuración si los agentes admiten una única cola de servicio o si pueden alternar fácilmente entre las colas de servicio que admiten.

La duración mínima del bloque de programación sólo se aplica a las programaciones que se ejecutan mediante el método de programación equilibrada. Si ejecuta una programación mediante el método de programación priorizada, esta configuración no se tiene en cuenta. Otros casos en los que se ignora la duración mínima del bloque de programación al cambiar las programaciones son:

- Ediciones de programación del agente
- Optimización de horarios
- Cambios como resultado de solicitudes de mensajería
- Copiar actividades de programación

La duración mínima se sigue cuando se ejecuta una programación de método equilibrado, incluso si eso significa que un agente no puede ser programado para la mejor cobertura, para todas las colas de servicio del agente, o en absoluto si no se puede cumplir el mínimo. La cobertura puede verse afectada negativamente, especialmente si la duración mínima se establece más alta o cercana a la duración del turno mínimo de trabajo.

NOTA El uso de esta configuración alargará el tiempo que se tarda en ejecutar las programaciones, especialmente si las programaciones son complejas (por ejemplo, incluyen muchos agentes, colas de servicio y condiciones de trabajo,
Y utilizar turnos de trabajo variables).

Nota Si esta cola de servicio forma parte de un grupo de habilidades múltiples y las colas de servicio de ese grupo tienen diferentes duraciones mínimas de bloque de programación, se utiliza la duración más larga configurada para el
Grupo multihabilidad.

Porcentaje máximo de programación por turno

Active la casilla de verificación "Aplicar un porcentaje máximo de programación" para establecer el porcentaje máximo de tiempo en el turno de un agente que se puede asignar para admitir esta cola de servicio. Los valores válidos oscilan entre el 1 y el 99 por ciento.

Esta configuración es opcional. Considere la posibilidad de usarlo si tiene agentes que admiten varias colas de servicio y desea especificar qué parte de su turno de trabajo se puede programar para admitir esta cola de servicio. No es necesario usar esta configuración si los agentes admiten una única cola de servicio o un grupo de habilidades múltiples, o si no hay ninguna razón para limitar el tiempo que pasan soportando esta cola de servicios.

NOTA : No se programará un agente para la semana si las únicas opciones disponibles infringen el porcentaje máximo de programación configurado.

El porcentaje máximo de programación sólo se aplica a las programaciones que se ejecutan mediante el método de programación equilibrada. Si ejecuta una programación mediante el método de programación priorizada, esta configuración no se tiene en cuenta. Otros casos en los que se ignora el porcentaje máximo de programación al cambiar las programaciones son:

- Ediciones de programación del agente
- Copiar actividades de programación
- Cambios como resultado de las operaciones y ofertas de programación aprobadas
- Actualización de programaciones mediante Historial de programaciones y Restaurar
- Optimización de horarios

Grupos multihabilidades

Esta sección muestra el nombre de cada grupo multihabilidad del que forma parte esta cola de servicios. Asigne una prioridad (de 0 a 999, siendo 0 la más alta) a cada grupo de habilidades múltiples. La prioridad que asigne aquí ayuda a determinar cómo se programan los agentes para admitir las colas de servicio que componen los grupos de habilidades múltiples.

Mapeos de habilidades

Asigna una o más asignaciones de habilidades a la cola de servicio y establece sus prioridades (0–999, siendo 0 la más alta). Puede asignar una, varias o todas las asignaciones de habilidades a la cola de servicio.

Las asignaciones de habilidades vinculan a los agentes con las colas de servicio. Para que los agentes se programen para admitir esta cola de servicio, tanto los agentes como la cola de servicio deben estar asignados a la misma asignación de habilidades. Asignar una prioridad a cada asignación de habilidades permite que WFM resuelva conflictos de programación cuando agentes con varias habilidades pertenecen a varias colas de servicio.

Cola de servicio virtual

Active la casilla si esta cola de servicio es una cola de servicio virtual (consulte Colas de servicio virtuales). Una vez hecho esto, se abre un panel de selección de cola de servicio para que pueda asignar colas de servicio para que sean miembros de la cola de servicio virtual. Todas las colas de servicio disponibles tienen el mismo tipo de cola de servicio.

NOTA : No convierta una cola de servicios sincronizados en una cola de servicio virtual. Active esta casilla sólo si creó la cola de servicio en WFM.

Nota Para realizar cambios en una cola de servicio virtual, todas las colas de servicio de origen de la cola de servicio virtual deben estar dentro de su vista y ámbito. Si no lo son, no aparecen en el Lista de colas de servicio de origen y se le impide realizar cambios en la cola de servicio virtual.

Cola de servicio principal

Hace que esta cola de servicios sea la cola de servicio principal para uno o más agentes. Puede buscar agentes con el filtro básico o avanzado y asignar uno, varios o todos los agentes a la cola de servicio principal.

NOTA Al asignar un agente a una cola de servicio principal, se quitan automáticamente todas las asignaciones anteriores de la cola de servicio principal para ese agente.

Orden de programación

El orden en que se programan los agentes para la cola de servicio. WFM compara los agentes en función de este orden y programa primero a los agentes de mayor prioridad. Si desea restablecer el orden a los valores predeterminados del sistema, haga clic en el botón Restaurar predeterminado.

Los criterios utilizados son los siguientes:

- Número máximo de horas disponibles: la suma del número máximo de horas que se puede programar a un agente cada día de la semana
- Horas mínimas disponibles: la suma del número mínimo de horas que se puede programar a un agente cada día de la semana
- Máximo de horas por semana: el número máximo de horas por semana configurado para el turno de trabajo del agente (desde la página Turnos de trabajo)
- Horas mínimas por semana: el número mínimo de horas por semana configurado para el turno de trabajo del agente (desde la página Turnos de trabajo)
- Rango: la clasificación del agente en el centro de contacto en función de la experiencia (en la página Agentes)
- Fecha de inicio de la empresa: la fecha en que el agente comenzó a trabajar para la empresa (en la página Agentes)
- Fecha de inicio del departamento: la fecha en que el agente comenzó a trabajar para el departamento (en la página Agentes)

Escenario de contracción predeterminado

Seleccione el escenario de contracción predeterminado, que aplica el factor de ajuste de contracción a la previsión. Una cola de servicio solo se puede asignar a un escenario de contracción.

Factor de ajuste de agentes

Introduzca un valor para ajustar la forma en que el sistema pronostica el número de agentes que se van a programar. Este factor pretende representar la eficiencia de los agentes que trabajan en una cola de servicio específica. (Tenga en cuenta que esto es diferente de las eficiencias debidas a las habilidades múltiples).

- Ejemplo de una situación que requiere un factor de ajuste inferior a 1: una cola de servicio de chat que permite a los agentes responder a conversaciones simultáneas. Los agentes de esta cola de servicio son más eficientes. Si pueden responder el doble de chats que llamadas telefónicas, entonces un factor de ajuste apropiado podría ser

0.5.

- Ejemplo de una situación que requiere un factor de ajuste mayor que 1: una cola de servicio de llamadas entrantes que genera trabajo de seguimiento (como llamadas salientes, investigación y correos electrónicos) caso por caso. Los agentes que trabajan en esta cola de servicio solo están disponibles parcialmente para las llamadas telefónicas entrantes. En este caso, un planificador debe introducir un valor que refleje el número de agentes necesarios para completar una hora de llamadas telefónicas entrantes.

Metadatos de actividad

(Opcional) Asigna valores de metadatos predeterminados o quita valores de metadatos predeterminados de cualquiera o todas las actividades siguientes:

- En servicio
- Horas extraordinarias
- Servicio cerrado

Para obtener más información acerca de la configuración de valores de metadatos para actividades, consulte Administrar valores de metadatos de actividad.

Color

Color que representa esta cola de servicio en la programación. Este color sólo se utiliza para las actividades programadas en servicio. Las actividades programadas de cola de servicio cerrada y horas extras para la cola de servicio usan colores estándar no editables.

Administrar grupos de colas de servicio

Un grupo de colas de servicio es una colección de colas de servicio individuales del mismo tipo de cola de servicio. Cuando las colas de servicio se combinan en un grupo de colas de servicio, todos los datos de las colas de servicio individuales se acumulan en un número total para cada métrica.

Descripciones de campo

Utilice la página Grupos de cola de servicio para crear, editar y eliminar grupos de colas de servicio.

A continuación se describen los campos de la página Grupos de cola de servicio al editar o eliminar un grupo de colas de servicios existente o al crear un nuevo grupo de colas de servicios.

Campo	Descripción
Color	Color que representa este grupo de cola de servicio en la programación.

Cam	Descripció
Seleccionar tipo de cola de servicio	El tipo de cola de servicio para el grupo de cola de servicio.
Nombre del grupo de cola de servicio	Nombre del grupo de colas de servicio.
Colas de servicio	Las colas de servicio que puede asignar al grupo de colas de servicio. Tú Puede asignar una, varias o todas las colas de servicio al grupo de colas de servicio. Las colas de servicio enumeradas pertenecen al mismo tipo de cola de servicio que el tipo seleccionado.

Administrar asignaciones de habilidades

Las asignaciones de habilidades proporcionan vínculos entre las colas de servicio y los agentes. Los agentes asignados a un mapeo de habilidades generalmente tienen las mismas habilidades.

Para programar un agente para que admita una cola de servicios, debe asignar el agente a la asignación de habilidades o al grupo de habilidades múltiples asociado con la cola de servicios. Puede asignar un agente a más de una asignación de habilidades.

IMPORTANTE No se pueden programar agentes no asignados a un mapeo de habilidades o a un grupo de habilidades múltiples.

NOTA Cuando WFM importa información de cola de servicio de ACD sincronizados, crea automáticamente una asignación de habilidades para cada cola de servicio de forma individual. El mapeo de habilidades tiene el mismo nombre
Como la cola de servicio, y la cola de servicio se le asigna automáticamente. La sincronización solo se realiza una vez. Si elimina la asignación de habilidades, no se volverá a crear la próxima vez que se produzca la sincronización.

Se priorizan las colas de servicio asignadas a la asignación de habilidades. Esto permite que WFM resuelva conflictos de programación cuando los agentes están asignados a varias colas de servicio. Los agentes se programarán primero para la cola de servicio de mayor prioridad.

EJEMPLO Designa algunos de sus agentes para que admitan dos colas de servicio y asigne una prioridad a cada cola de servicio. Cuando WFM genera las programaciones para las dos colas de servicio y descubre
No hay suficientes agentes para admitir todos los requisitos de previsión para cada cola de servicio, compara el valor de prioridad asignado a las colas de servicio. WFM luego programa agentes para la cola de servicio con la prioridad más alta primero. Si una cola de servicio tiene más de una asignación de habilidades o grupo de habilidades múltiples, los agentes asociados con la prioridad de asignación de habilidades más altas o grupos de habilidades múltiples se programarán antes que los agentes asociados con la prioridad de asignación de habilidades más bajas o grupos de habilidades múltiples.

Descripciones de campo

Utilice la página Asignaciones de habilidades para crear, editar y eliminar asignaciones de habilidades.

Cam	Descripció

NOTA: En entornos que se sincronizan con ACD, las nuevas asignaciones de habilidades que crees en WFM no se vuelven a agregar al ACD.

PRÁCTICA recomendada Al configurar la asignación de habilidades sincronizadas, cambie su nombre para distinguirla de su cola de servicio. No elimine las asignaciones de habilidades. Si elimina una asignación de habilidades, todos los históricos

Los datos asociados con él se pierden.

Los campos de la página Asignaciones de habilidades se describen a continuación.

Campo	Descripción
Nombre del mapeo de habilidades	El nombre único de la asignación de habilidades.
Colas de servicio	Las colas de servicio asignadas a la asignación de habilidades.
Prioridad	La prioridad de la cola de servicio seleccionada, de 0 a 999, siendo 0 la prioridad más alta. Esta prioridad permite que WFM resuelva conflictos de programación cuando los agentes están asignados a varias colas de servicio.
Agentes	Los agentes asignados a la asignación de habilidades. Los agentes asignados se pueden programar para las colas de servicio asignadas.

Administrar grupos de habilidades múltiples

Los grupos multihabilidad se usan para programar agentes para que admitan varias colas de servicio durante el mismo período de tiempo. Un grupo de habilidades múltiples se compone de varias colas de servicio. Cada cola de servicio se pondera por porcentaje para indicar cuánto tiempo dedica un agente a apoyar esa cola de servicio dentro del grupo de habilidades múltiples.

La planificación de agentes para grupos de habilidades múltiples se refleja en cálculos como Agentes programados y Nivel de servicio programados. Dado que los agentes dividen su tiempo entre varias colas de servicio, su contribución a cada cola de servicio por porcentaje se refleja en estos cálculos.

Descripciones de campo

Utilice la página Grupos multihabilidad para crear, editar y eliminar grupos multihabilidad.

PRÁCTICA recomendada No elimine grupos de habilidades múltiples. Si elimina un grupo multihabilidad, también se eliminan todas las programaciones de agentes asociadas a él.

A continuación se describen los campos de la página Grupos multihabilidades al editar o eliminar un grupo multihabilidades existente o al crear un nuevo grupo multihabilidad.

Metadatos de actividad	(Opcional) Asigna o quita valores de metadatos predeterminados Valores de metadatos de cualquiera o todas las siguientes actividades: ▪ En servicio ▪ Horas extraordinarias ▪ Servicio cerrado Para obtener más información acerca de la configuración de valores de metadatos, consulte Administrar valores de metadatos de actividad.
Agentes	Los agentes que puede asignar al grupo de habilidades múltiples. Puede buscar agentes con el filtro básico o avanzado, y puede asignar uno, varios o todos los agentes al grupo de habilidades múltiples. **NOTA** Un agente sólo puede pertenecer a un grupo de habilidades múltiples. Al asignar un agente a un grupo de habilidades múltiples, se elimina automáticamente Cualquier asignación de grupo multihabilidad anterior para ese agente. No se le advierte si un agente pertenece a otro grupo multihabilidad o si se le quita de un grupo multihabilidad al que se le ha asignado anteriormente.
Color	El color que representa este grupo de habilidades múltiples en la programación.
Nombre del grupo multihabilidad	El nombre del grupo de habilidades múltiples.
Colas de servicio	Las colas de servicio que puede asignar al grupo de habilidades múltiples. También puede Asigne una, varias o todas las colas de servicio al grupo multihabilidad. A cada cola de servicio se le debe asignar un peso (porcentaje). El peso es el porcentaje de tiempo que un agente asignado a este grupo de habilidades múltiples pasa apoyando esa cola de servicio. Los pesos deben sumar hasta el 100 por ciento. **NOTA:** Si se elimina una cola de servicio o tiene activada la casilla de verificación "No generar previsiones o programaciones para esta cola de servicio", Su ponderación no se redistribuye automáticamente a las otras colas de servicio del grupo multihabilidad.

Administrar fechas de cierre de cola de servicio

Cam **Descripció**

Utilice la página Fechas de cierre de la cola de servicio para designar las fechas en las que una cola de servicio está cerrada y, por lo tanto, no puede manejar los contactos del cliente. Las fechas típicas de cierre son días festivos nacionales.

Las fechas de cierre no deben utilizarse para los días en que la cola de servicio se cierra de forma rutinaria. Por ejemplo, una cola de servicio puede estar abierta de lunes a viernes y cerrada los sábados y domingos. Esto se configura más correctamente en la página Colas de servicio en la sección Horario de apertura y cierre (consulte Administrar colas de servicio).

En WFM, se supone que todas las colas de servicio están abiertas todos los días del año a menos que se configure lo contrario.

Si las fechas de cierre son las mismas de un año a otro para una cola de servicio o las mismas para varias colas de servicio, puede configurarlas para una cola de servicio y, a continuación, copiarlas en otros años y otras colas de servicio.

NOTA AI designar un día como cerrado, se cambia la previsión para ese día a cero contactos. Sin embargo, no afecta a ningún horario que ya esté generado para ese día. Si los agentes están programados para trabajar en
Un día que está designado como cerrado, permanecen programados para ese día. Una solución para esta situación es crear una excepción y asignarla a la cola de servicio para ese día. Si una fecha se designa como cerrada después de que se haya generado la previsión, el servicio de programación sigue tratando la previsión para esa fecha como cero, incluso si la previsión muestra valores positivos.

PRÁCTICAS recomendadas Actualice las fechas de cierre de una cola de servicio al menos una vez al año.

Copia de fechas de cierre

Una vez que haya configurado las fechas de cierre para una cola de servicio y guardado el registro, puede copiar esas fechas de cierre a otro año para la misma cola de servicio o a cualquier año para otra cola de servicio.

Copiar las fechas de cierre de una cola de servicio a otro año

1. Seleccione **Copiar fechas cerradas en una cola** de servicio.
2. Seleccione la cola de servicio y el año con las fechas de cierre que desea copiar. Las fechas que se copiarán aparecen en el **panel Fechas** cerradas asignadas.
3. En la **sección Copiar en** , seleccione la misma cola de servicio que seleccionó en el paso uno y, a continuación, seleccione el año de destino.
4. Haga clic en **Guardar**.

Copiar las fechas de cierre de una cola de servicio en otra cola de servicio

1. Seleccione **Copiar fechas cerradas en una cola** de servicio.
2. Seleccione la cola de servicio y el año con las fechas de cierre que desea copiar.

3. Seleccione la cola de servicio de destino y el año objetivo.
4. Haga clic en **Guardar**.

Descripciones de campo

Use la página Fechas de cierre de la cola de servicio para crear, editar, quitar y copiar fechas

de cierre. Los campos de la página cuando asigna fechas de cierre a una cola de servicio se

Campo	Descripción
Fechas de cierre asignadas	El calendario que puede usar para asignar fechas de
cierre. Cola de servicio	La cola de servicio a la que desea asignar fechas de cierre.
Año	El año al que desea asignar fechas de cierre.

A continuación se describen los campos de la página al copiar fechas de cierre en una cola de servicio.

Campo	Descripción
Fechas de cierre asignadas	(Solo lectura) Las fechas de cierre que se copiarán.
Copiar en cola	La cola de servicio en la que desea copiar las fechas de
cierre. Copiar al año	El año al que desea copiar las fechas de cierre.
Cola de servicio	La cola de servicio cuyas fechas de cierre desea copiar.
Año	El año cuyas fechas de cierre desea copiar.

Configurar contracción

La contracción del centro de contacto es la cantidad de tiempo que se pierde en el centro de contacto debido a actividades no programadas. Las razones de la contracción incluyen una amplia gama de eventos que hacen que los agentes no estén disponibles para ayudar a los clientes durante su horario normal. Dependiendo del marco de tiempo que se evalúe y de lo que esté programado actualmente, los eventos de contracción pueden incluir (pero no se limitan a) vacaciones, reuniones, proyectos, tiempo de enfermedad y capacitación.

El porcentaje de contracción se utiliza para tener esto en cuenta al ejecutar un horario. Cuando se aplican porcentajes de contracción, la programación supera el personal de la cola de servicio según los porcentajes de contracción configurados para cada intervalo.

El número de agentes disponibles para trabajar cuando se ejecuta una programación no suele ser el mismo que el número real de agentes disponibles una vez que llegue esa fecha futura. Esto se debe a actividades predecibles e impredecibles que hacen que estos agentes ya no estén disponibles para trabajar. La diferencia porcentual entre los dos números es el porcentaje de contracción.

> **EJEMPLO** El 1 de septiembre, se ejecuta un horario para la semana del 21 de septiembre. El 31 de agosto, los agentes A, B y C presentaron solicitudes de tiempo libre para el 23 de septiembre. Sólo la solicitud del Agente A fue aprobada el
> 1 de septiembre antes de que se ejecutara el horario, por lo que el Agente A no se considera disponible para trabajar ese día. Las solicitudes de tiempo libre del Agente B y del Agente C no fueron aprobadas hasta el 3 de septiembre, por lo que estaban programadas para trabajar el 23 de septiembre a pesar de sus solicitudes pendientes de tiempo libre cuando se ejecutó el cronograma. Cuando esas solicitudes se aprueban el 3 de septiembre, el número de agentes programados para trabajar el 23 de septiembre se reduce en dos agentes.

La función de contracción le permite configurar porcentajes de contracción por intervalo para la semana actual y para un máximo de 11 semanas en el futuro (para un total de 12 semanas). Cada semana, el porcentaje de contracción disminuye a medida que una semana programada se acerca al día actual. Esto se debe a que las actividades (como el tiempo libre) que eliminan agentes del grupo de agentes disponibles se agregan a la programación y no es necesario permitir la misma cantidad de contracción cada semana. Se vuelve más seguro de la cantidad de agentes disponibles para ser programados a medida que se acerca la semana de programación.

Puede crear un número ilimitado de categorías de contracción que sean apropiadas para su centro de contacto, aunque hay un límite de 10 categorías de contracción por semana de contracción. Una semana de contracción detalla los porcentajes de contracción por intervalo por día de la semana. Puede crear un número ilimitado de semanas de contracción. A continuación, puede continuar creando escenarios de contracción. Los escenarios de contracción aplican semanas de contracción en secuencia desde la semana actual hasta 11 semanas en el futuro para colas de servicio específicas.

Administrar categorías de contracción

Las categorías de contracción definen las razones por las que los agentes no están disponibles para manejar contactos durante su turno. Utilice la página Categorías de contracción para crear, editar y eliminar un número ilimitado de categorías de contracción.

A continuación, se pueden asociar hasta 10 categorías de contracción a una semana de contracción (consulte Gestionar semanas de contracción) y se pueden asignar hasta 12 semanas de contracción a un escenario de contracción (consulte Gestión de escenarios de contracción).

Crear una nueva categoría de contracción

1. Seleccione la opción **Crear una nueva categoría** de contracción.
2. Introduzca un nombre único para la nueva categoría.

3. Haga clic en **Guardar**.

Editar o eliminar una categoría de contracción existente

1. Seleccione la opción **Editar o eliminar una categoría** de contracción existente.
2. Elija la categoría de contracción que desea editar o eliminar de Seleccionar **categoría de contracción** Lista desplegable.
3. Edite la categoría de contracción según sea necesario y, a continuación, haga clic en **Guardar** o haga clic en **Eliminar** para eliminarla.

Gestione las semanas de contracción

Las semanas de contracción especifican qué categorías de contracción y porcentajes de contracción se aplican a intervalos de 30 minutos para cada día de la semana. Puede asignar hasta 10 categorías de contracción por día por semana.

Utilice la página Semanas de contracción para crear, editar y eliminar un número ilimitado de semanas de contracción. También puede copiar una semana de contracción existente y guardarla con otro nombre. Una razón para usar la función de copia es si una nueva semana de contracción es casi idéntica a una semana de contracción existente y requeriría solo pequeñas modificaciones de esa semana existente para configurarla correctamente.

Crear una nueva semana de contracción

1. Seleccione la opción **Crear una nueva semana** de contracción.
2. Introduzca un nombre único para la semana de contracción.
3. Seleccione un día de la semana en la sección Selección de días laborables.

   > **NOTA** Si la contracción en varios días de la semana es idéntica, puede utilizar Ctrl+Clic para seleccionar esos días. Las categorías de contracción y los porcentajes de contracción que configura son:
   > Aplicado a cada día simultáneamente.

4. Seleccione hasta 10 categorías de contracción en el panel Categorías de contracción disponibles y utilice la flecha derecha para moverlas al panel Asignadas.

   Cada categoría de contracción que seleccione se agrega como una columna en la tabla Intervalos.

5. Para cada intervalo de 30 minutos al que desee aplicar la contracción, haga doble clic en la celda de la columna de categoría de contracción correspondiente e introduzca un valor porcentual comprendido entre 1 y 99.

   > **NOTA** Ninguna celda de tabla individual puede tener un valor superior al 99 por ciento y ningún total de fila de intervalo puede superar el 99 por ciento.

6. Seleccione otro día de la semana y configure categorías de contracción y porcentajes para ese día hasta que haya configurado todos los días deseados de la semana. No es necesario configurar la contracción para todos los días de la semana.

7. Haga clic en **Guardar**.

Editar o eliminar una semana de contracción existente

1. Seleccione la opción **Editar o eliminar una semana** de contracción existente.
2. Elija la semana de contracción que desea editar o eliminar de la **lista desplegable Nombre** .
3. Edite la semana de contracción según sea necesario y, a continuación, haga clic en **Guardar** o haga clic en **Eliminar** para eliminarla.

Copiar una semana de contracción existente

1. Seleccione la opción **Copiar una semana** de contracción.
2. Elija la semana de contracción existente que desea copiar en la **lista desplegable Semana** de contracción.
3. Introduzca un nombre único para la nueva semana de contracción en el **campo Nombre** .
4. Haga clic en **Guardar**.

Administrar escenarios de contracción

Los escenarios de contracción se aplican cuando se ejecutan las previsiones. Un escenario de contracción consta de hasta 12 semanas de contracción en un orden especificado (desde la semana actual, o la semana número 0, hasta doce semanas o la semana número 11) que se aplican a las colas de servicio seleccionadas cuando se ejecuta el pronóstico.

Use la página Escenarios de contracción para crear, editar o eliminar escenarios de contracción.

Crear un nuevo escenario de contracción

1. Seleccione la opción **Crear un nuevo escenario** de contracción.
2. Introduzca un nombre único para el escenario en el **campo Nombre** .
3. Seleccione las semanas de contracción para este escenario moviéndolas del panel Disponible al panel Asignadas. Puede asignar un máximo de 12 semanas (numeradas del 0 al 11), siendo la semana 0 la semana actual. Puede asignar la misma semana de contracción varias veces, con la semana ocupando diferentes posiciones en la lista numerada. Si una semana no tiene una contracción esperada, asigne la semana Sin **contracción** .

> **NOTA:** Si su pronóstico es para un período superior a 12 semanas, la semana de contracción número 11 se aplica al saldo del período de pronóstico.

> **EJEMPLO**
> La siguiente es una ilustración de cómo se pueden asignar las semanas de contracción. Tenga en cuenta que algunas semanas de contracción se repiten y que no se espera ninguna contracción en la semana 0.

Asignado	Número de semana
Sin contracción	0
Semana B de contracción	1
Semana de contracción F	2
Semana de contracción G	3
Semana A de contracción	4
Semana C de contracción	5
Semana de contracción N	6
Semana de contracción M	7
Semana de contracción Z	8
Semana de contracción K	9
Semana A de contracción	10
Semana D de contracción	11

4. Seleccione las colas de servicio que usarán este escenario de contracción cuando se prevea.

   Nota Este escenario de contracción es el escenario predeterminado para las colas de servicio que seleccione, aunque el valor predeterminado se puede reemplazar con otro escenario al solicitar una previsión. A
   La cola de servicio solo se puede asignar a un escenario de contracción. Si asigna una cola de servicio a un segundo escenario de contracción, la cola de servicio se desasigna automáticamente del primer escenario de contracción.

5. Haga clic en **Guardar**.

Editar o eliminar un escenario de contracción existente

1. Seleccione la opción **Editar o eliminar un escenario** de contracción existente.
2. Elija el escenario de contracción que desea editar o eliminar de la **lista desplegable Escenario** de contracción.
3. Edite el escenario de contracción según sea necesario y, a continuación, haga clic en **Guardar** o haga clic en **Eliminar** para eliminarlo.

Administrar programaciones de agentes

Las páginas de la sección Administración de programaciones de Administración de aplicaciones le permiten administrar programaciones de agentes.

Integración con un sistema de gestión de recursos humanos

Utilice la página Integración de HRMS para habilitar la integración entre su sistema de gestión de recursos humanos (HRMS) y WFM y para seleccionar la hora del día en la que desea que los datos de vacaciones del usuario se exporten desde WFM a su HRMS.

MEJORES PRÁCTICAS Consulte la Guía *de referencia de importación de datos antes de* integrar un HRMS con WFM.

Cuando integra su HRMS con WFM, los datos se intercambian de la siguiente manera. De esta manera, la información de vacaciones contiene información actual para cada tipo de vacaciones.

- Los planes de vacaciones se importan del HRMS a WFM a lo largo del día, cada vez que un archivo SIG está disponible para Webex WFO. Para obtener más información sobre cuándo se importan los datos de HRMS a Webex WFO, consulte la Guía *de* referencia de importación/exportación de datos Webex WFO.
- El número de horas de vacaciones utilizadas por los agentes se exporta de WFM al HRMS una vez al día, a la hora configurada en esta página. No se admiten varias exportaciones en el mismo día.

NOTA A todos los agentes se les debe asignar un perfil de equivalente a tiempo completo (FTE) para que sus planes de vacaciones se importen desde el HRMS. Consulte Administrar perfiles equivalentes a tiempo completo para obtener más información.

NOTA Si un archivo de importación incluye agentes y tipos de vacaciones que no existen en Webex WFO, esos registros se omitirán durante la importación. Los registros omitidos se enumeran en el registro de importación.

Para los sistemas que utilizan la integración de HRMS, la información de los planes de vacaciones se configura con HRMS. Los sistemas que no tienen integración con HRMS usan planes de vacaciones creados en la página Planes de vacaciones (consulte Administrar planes de vacaciones).

Procedimientos

Habilitar la integración de HRMS

- Seleccione la casilla de verificación Habilitar la **integración de HRMS con WFM** .

Configurar cuándo se exportan los datos de vacaciones WFM a su HRMS

- En el **campo Hora** de exportación, ingrese la hora en que los datos de vacaciones del usuario se exportarán desde WFM a su HRMS.

  NOTA : Si esta hora se cambia después de la configuración inicial, no surte efecto durante 24 horas.

Detalles del archivo de importación

La siguiente tabla muestra los detalles del archivo de importación enviado desde HRMS a WFM.

IMPORTANTE Todos los encabezados de columna deben estar presentes en el archivo de importación, incluso si no es necesario que haya datos presentes para esa columna. Si falta un encabezado de columna, se producirá un error en la importación.

Elemento	Descripción
Ubicación del archivo	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<tenant>
Nombre de archivo	VacationHours_From_HRMS
Encabezado de archivo	VACACIONES DESDE HRMS FECHA: <fecha>
Encabezados de columna	Iniciar sesión Datos opcionales. Esta es la dirección de correo electrónico que los usuarios ingresan cuando inician sesión en Webex WFO. Aunque login e employeeId son opcionales individualmente, debe incluir datos en al menos una de estas dos columnas. De lo contrario, el archivo de importación de datos no se procesará.
	vacationTypeLabel Datos requeridos. El valor de datos introducido para vacationTypeLabel en todas las filas debe coincidir exactamente con el nombre del tipo de vacaciones configurado en Webex WFO (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types). Este valor no puede contener comas.
	disponibleHoras Datos requeridos. Este es el número de horas de vacaciones disponibles para el agente.
	totalHoras ganadas

Elemento	Descripción
	Datos opcionales. Este es el número total de horas de vacaciones ganadas por el agente durante el año. Si el campo opcional totalEarnedHours no está incluido en el archivo, Webex WFO sus valores predeterminados son cero y sobrescribe los valores existentes. Esto puede resultar en un valor negativo al calcular las horas utilizadas para un agente. Si el campo está incluido en el archivo, el valor introducido no puede superar 9999.
	employeeId Datos opcionales. Aunque login e employeeId son opcionales individualmente, debe incluir datos en al menos una de estas dos columnas. De lo contrario, el archivo de importación de datos no se procesará.

A continuación se muestra un ejemplo de un archivo de importación.

VACACIONES DESDE HRMS FECHA: 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams

NOTA Los elementos de datos están limitados a 2 dígitos a la derecha de la coma decimal. Si hay más de 2 dígitos, el valor se redondeará a 2 dígitos antes de la importación. Los errores en los registros se registran en el registro
archivo.
Las comas que forman parte de los datos de importación de HRMS deben escaparse con una barra diagonal inversa (por ejemplo, "3\,000") para que se traten como literales y no como delimitadores de archivos.

Exportar detalles del archivo

La siguiente tabla muestra los detalles del archivo de exportación enviado desde WFM al HRMS.

Elemento	Descripción
Ubicación del archivo	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<nombre del inquilino>
Nombre de archivo	vacation_<fecha>_WFM

Elemento	Descripción
Encabezado de archivo	VACACIONES DESDE WFM FECHA: <fecha>
Encabezados de columna	Fecha de inicio de sesión vacacionesTipoEtiqueta utilizadaHoras solicitadasHoras aprobadasHoras employeeId acdId

- Todos los agentes que tienen un plan de vacaciones a través del archivo de importación (consulte Detalles del archivo de importación) se incluyen en el archivo de exportación.
- Solo las fechas con usedHours de los últimos 7 días se incluyen en la exportación para cada agente.
- Si una fecha ha usado Horas para un agente para al menos un tipo de vacaciones, todos los tipos de vacaciones se muestran en el archivo, incluso si no se usaron horas en esa fecha. En ese caso, el campo usedHours muestra un guión (—).
- Los campos requestedHours y approvedHours sólo aparecen en la última fecha de informe para cada agente. Estos valores no están vinculados a una fecha específica, ya que son totales para todas las fechas futuras.
- Si un agente no tiene horas usadas para ningún tipo de vacaciones del período de 7 días, se inserta una fila de fecha para ayer para cada tipo de vacaciones y las horas solicitadas y las horas aprobadas se informan allí.

El archivo de exportación de salida contiene lo siguiente para cada tipo de vacaciones:

- Horas utilizadas: las horas utilizadas para la fecha de la fila. Este valor se basa en la duración de las excepciones de tipo vacaciones en la programación del agente para la fecha. Las excepciones de tipo vacacional se configuran en la página Webex WFO Tipos de vacaciones (Administración de aplicaciones > planificación de vacaciones > tipos de vacaciones).
- Horas solicitadas: El total de horas que están pendientes y aún no aprobadas en el momento actual.

- Horas aprobadas: El total de horas aprobadas. Para las solicitudes de día parcial, se utiliza la duración de la solicitud. Para las solicitudes de todo el día, la duración se calcula como Horas mínimas por semana ÷ 5, tal como se define en el perfil de equivalentes a tiempo completo del agente, configurado en la página Webex WFO perfiles de equivalentes a tiempo completo (Administración de aplicaciones > planificación de vacaciones > perfiles de equivalentes a tiempo completo).

El siguiente es un ejemplo de un archivo de exportación.

VACACIONES DESDE WFM FECHA: 2018-04-20

login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Vacaciones flotantes, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacaciones flotantes,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
jonest@example.com,2018-04-14,Vacaciones,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Vacaciones,-,-,-,teri.jones,1

En este ejemplo, las horas de vacaciones se informan de la siguiente manera.

Empleado	Uso de horas de vacaciones
smithj	▪ Utilizó 8 horas de vacaciones flotantes el 13 de abril. ▪ Utilizó 8 horas de vacaciones el 15 de abril. ▪ Tiene 16 horas de solicitudes de vacaciones que están pendientes de aprobación a partir del 20 de abril. ▪ Tiene 8 horas de solicitudes de vacaciones que se aprueban a partir del 20 de abril. ▪ No tiene solicitudes aprobadas o pendientes para un feriado flotante en o después del 20 de abril.
JONEST	▪ Utilizó 4 horas de vacaciones el 14 de abril. ▪ Utilizó 8 horas de vacaciones el 15 de abril. ▪ No tiene solicitudes aprobadas o pendientes para un feriado flotante en o después del 20 de abril.
ADAMSB	▪ No tiene horas utilizadas en el período de 7 días a partir del 13 de abril. ▪ No tiene solicitudes aprobadas o pendientes para un feriado flotante en o después del 20 de abril.

Personalizar cuándo se publican las programaciones

De forma predeterminada, la programación de un agente se hace visible en función de la Configuración global: Número de semanas visibles en las programaciones del agente. Utilice la página Perfiles de programación de versiones para ajustar el ciclo de programación de versiones para intervalos de fechas y agentes individuales.

Los perfiles de publicación de programación anulan la versión de programación predeterminada y se pueden usar para retrasar o proporcionar visibilidad anticipada de la programación para uno o más intervalos de fechas. Las programaciones para fechas no especificadas en un perfil de liberación de programación siguen siendo visibles de acuerdo con la configuración global predeterminada: Número de semanas visibles en las programaciones de agente.

Crear y asignar un perfil de publicación programada

1. Introduzca un nombre único para el perfil de programación de versión.
2. En Administrar programar fechas de lanzamiento, haga clic en **Agregar fecha**.
    a. Introduzca la fecha de inicio y la fecha de finalización del intervalo de fechas para las que desea ajustar la visibilidad de la programación.
    b. Introduzca la fecha de lanzamiento en la que desea publicar la programación para el intervalo de fechas especificado.

    > **NOTA** : Un perfil de versión programada puede incluir varios intervalos de fechas con fechas de lanzamiento independientes.
3. En Asignar agentes, seleccione uno o varios agentes para asignarlos a este perfil de liberación de programación.
4. Haga clic en **Guardar**.

> **EJEMPLO** Si hoy es 1 de noviembre y la configuración global: Número de semanas visibles en las programaciones de agente se establece en seis semanas, la programación de un agente del 1 de noviembre al 12 de diciembre es
> Visible de forma predeterminada. Si desea proporcionar a los agentes visibilidad anticipada de la programación del 18 al 31 de diciembre, cree un perfil de publicación de programación con una fecha de inicio de 2016-12-18 y una fecha de finalización de
> 2016-12-31. Establezca la fecha de lanzamiento en la que desea publicar el calendario para estas fechas. Los horarios para todas las demás fechas continúan siendo visibles de acuerdo con el valor predeterminado de seis semanas.

A un agente sólo se le puede asignar un perfil de versión programado, que puede incluir varios intervalos de fechas con fechas de lanzamiento individuales. Puede ver qué perfil de liberación programada tiene asignado un agente (si lo hay) o asignar un nuevo perfil de liberación programada en la página Usuarios (consulte Administrar usuarios).

Si desea asignar automáticamente un determinado perfil de programación de versiones a nuevos agentes, puede seleccionarlo en WFM Configuración global: Programar perfil de versión (consulte Configurar la configuración WFM en todo el sistema).

> **NOTA** Ajustar la visibilidad de la programación puede afectar a la capacidad de un agente para solicitar una operación de programación, una oferta de programación o una solicitud de tutoría. Para que un agente realice una solicitud de estos tipos, la fecha de programación

(o fechas, si los horarios de negociación para días diferentes) deben ser visibles tanto para el agente solicitante como para el agente respondedor.

Descripciones de campo

Campo	Descripción
Programar perfiles de lanzamiento	
Seleccionar perfil de programación de lanzamiento	("Editar o eliminar un perfil de publicación de programación existente" solamente) El nombre del perfil de programación de versiones que desea editar.
Editar nombre	Un nombre único para este perfil de publicación de programación.
Administrar programar fechas de lanzamiento	
Fecha de inicio	El primer día de un intervalo de fechas para el que desea especificar la liberación de programación.
Fecha final	El último día en un intervalo de fechas para el que desea especificar la liberación de programación.
Fecha de lanzamiento	La fecha en la que desea liberar las programaciones para el intervalo indicado De fechas. Esta fecha puede ser diferente para cada rango de la tabla.
Agregar fecha	Cree un intervalo adicional de fechas para este perfil de publicación de programación.
Eliminar seleccionado seleccione	Elimine los intervalos de fechas seleccionados de la tabla. Para seleccionar todas las filas, La casilla de verificación en la parte superior de la tabla.
Asignar agentes	
Disponible/Asignado	Una lista de los agentes disponibles y asignados para esta versión de programación perfil. Sólo se puede asignar un agente a un perfil de programación de versiones a la vez.

Limitar la capacidad de un supervisor para editar horarios

Es posible que un administrador desee limitar la capacidad de un supervisor para editar las programaciones de los agentes por varios motivos. Por ejemplo, un supervisor puede estar en capacitación y aún no tener la experiencia suficiente para tener acceso completo a la edición de horarios. La página Reglas de edición de programación le permite asignar una regla de edición de programación a supervisores específicos que administran sus capacidades de edición.

Puede configurar una regla para impedir que los supervisores realicen las siguientes acciones:

- Insertar cualquier actividad, o solo insertar ciertos tipos de actividades
- Horarios de trading
- Cambio de horarios mediante la función Buscar hora óptima
- Mover varios tipos de actividades (por ejemplo, almuerzos o descansos) por más de un número especificado de minutos
- Cambio de horarios mediante la función Optimizar programaciones
- Restauración de una programación anterior mediante la función Historial de programación y restauración
- Agregar, editar o eliminar notas de actividad sobre excepciones o proyectos en programaciones de agentes

NOTA Una regla de edición de programación anula los permisos Administrar WFM y Administrar programaciones. Por ejemplo, estos permisos conceden acceso a la función Historial de programación y restauración, pero si
Si aplica una regla que limita el acceso, el supervisor no puede acceder a esa función desde Administración de aplicaciones o Programaciones de agentes a pesar de tener esos permisos.

Si solo asigna una regla de edición de horarios a un supervisor, ese supervisor no puede realizar cualquier tarea que haya establecido límites o mover actividades por más de un período de tiempo especificado. Sin embargo, puede crear un flujo de trabajo que permita a un supervisor realizar una tarea, pero aplazará los cambios de programación resultantes hasta que se hayan aprobado manualmente. Esto se hace mediante el uso de un flujo de trabajo.

NOTA : Un supervisor sujeto a un flujo de trabajo de aprobación manual no puede guardar los cambios en una programación si el supervisor utiliza el filtrado personalizado (la opción Personalizada en la parte inferior de la lista de filtros que le permite
Seleccione una combinación de equipos, colas de servicio, grupos de colas de servicio y asignaciones de habilidades para filtrar la página Programación de agentes). La acción de guardar funcionará si el supervisor filtra la página por un solo equipo, cola de servicio o asignación de habilidades.

NOTA Si un supervisor que está sujeto a una regla de edición de programación edita una excepción o proyecto y al mismo tiempo edita o agrega una nota de actividad, la nota de actividad no se mostrará cuando el
El supervisor que aprueba ve la edición para su aprobación. Cuando se apruebe la edición, la nota no se guardará.

La configuración de un flujo de trabajo es opcional. No necesita un flujo de trabajo para que un cambio que cumpla con los requisitos de la regla surta efecto (por ejemplo, un supervisor que está limitado a mover un descanso no más de 30 minutos puede mover un descanso 15 minutos), Sin embargo, configurar un flujo de trabajo permite a WFM verificar la cobertura y el personal. Si eso es importante en su centro de contacto, configure flujos de trabajo junto con reglas de edición de horarios.

Creación de un flujo de trabajo

Puede configurar un flujo de trabajo de edición de programación en la página Flujos de trabajo (Administración de aplicaciones > actividades > flujos de trabajo) que puede aprobar, denegar o forzar el manejo manual de cambios de programación. Para obtener más información acerca de cómo configurar un flujo de trabajo, consulte Automatizar la gestión de solicitudes de agentes.

Al crear un flujo de trabajo de edición de programaciones, use las siguientes opciones:

- Elija un evento Schedule Edit.
- Asigne los supervisores apropiados en la sección Asignar usuarios.
- Elija la acción Manejo manual, Aprobar o Denegar.

El flujo de trabajo se ejecuta cuando el supervisor hace clic en Guardar **después de** realizar las modificaciones en la página Programaciones de agentes. Si la acción elegida para el flujo de trabajo es Gestión manual, los cambios no entrarán en vigor hasta que un administrador o programador los apruebe manualmente en la página Administración de edición de programación (consulte Aprobar o denegar los cambios de programación realizados por los supervisores).

Administración de reglas de edición de programación

Utilice la página Reglas de edición de programación para crear, editar y eliminar reglas de edición de programación.

Crear una nueva regla de edición de programación

1. Elija la opción Crear nueva regla **de** edición de programación.
2. Introduzca un nombre único para la regla.
3. Seleccione las actividades que desea evitar que realicen los supervisores en el panel "Impedir que el usuario lo haga". Puede evitar que los supervisores inserten todos o algunos tipos de nuevas actividades, horarios de negociación y encuentren momentos óptimos.
4. Seleccione las actividades existentes que desea evitar o limitar que los supervisores se muevan en el horario más de un número especificado de minutos. Por ejemplo, seleccione "Pausas por más de" e ingrese **15** en el campo minutos para limitar que un supervisor mueva una pausa más de 15 minutos antes o más tarde en el horario. Para evitar que el supervisor mueva los descansos, introduzca **0** en el campo de minutos.
5. Asigne supervisores a la regla seleccionándolos en el panel Disponible y moviéndolos al panel Asignados. En el panel Disponible solo aparecen los supervisores.
6. Haga clic en **Guardar**.

Editar o eliminar una regla de edición de programación existente

1. Elija la opción Editar o eliminar la regla **de** edición de programación existente.
2. Seleccione la regla deseada en la lista desplegable Regla de edición de programación y realice una de las siguientes acciones:
    a. Modifique la regla como desee y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
    b. Para eliminar la regla, haga clic en **Eliminar y, a continuación, haga clic en**Sí para confirmar la eliminación.

Trabajar con datos históricos

Las páginas de la sección Datos históricos de Administración de aplicaciones permiten capturar, combinar y editar datos históricos.

Ver y editar datos históricos

Utilice la página Ver y editar datos históricos para mostrar, introducir y editar los datos históricos de una cola de servicio y una fecha específicas.

> **NOTA**
> Todos los datos históricos se muestran en la zona horaria predeterminada de la organización, que se muestra en la parte superior de la tabla de datos históricos. Los datos históricos no se muestran en la zona horaria configurada para la cola de servicio seleccionada.
>
> Webex WFO convierte los datos históricos a la zona horaria apropiada al generar distribuciones.

WFM requiere datos históricos para generar distribuciones, pronósticos y cronogramas y para calcular estadísticas. Cuanto más precisos sean los datos históricos, más precisos serán los pronósticos y los cronogramas. Sin embargo, a veces los datos históricos de una cola de servicio son incompletos, inexactos o faltan por completo. Cuando esto sucede, puede ingresar los datos que faltan manualmente o editar datos existentes inexactos.

Entre los motivos por los que es posible que desee editar o introducir datos históricos se incluyen los siguientes:

- Para corregir datos que son inexactos debido a problemas del sistema o de la red
- Para ajustar datos que son inusuales debido a un evento poco frecuente, como una campaña de marketing
- Para introducir los datos que faltan cuando el volumen del contacto es normal pero no se capturaron datos porque el sistema o la red estaban inactivos
- Para crear datos cuando los datos históricos no están disponibles o faltan, como cuando instala WFM por primera vez
- Para admitir la previsión y programación de colas de servicio no interactivas (como las que manejan el correo electrónico y las redes sociales)

NOTA

El API de Servicios de interfaz genéricos (GIS) también se puede utilizar para agregar datos históricos de cualquier ACD a la base de datos WFM. El SIG API es parte de WFM y no requiere instalación separada o ejecutable para funcionar. Consulte la Guía *de referencia de importación de* datos para obtener más información.

Si tiene un Avaya ACD, también tiene la opción de ver los datos históricos de los números de directorio (DNS). Sin embargo, no puede editar datos de DN en WFM.

Una vez que haya completado los parámetros de datos históricos, se muestra una tabla con los datos solicitados, si existe alguno. Si no existe ninguno para una cola de servicio, puede introducir datos para esa cola de servicio y un día específico en el nivel de zoom Intervalo.

Puede copiar y pegar datos en la tabla con las teclas de método abreviado estándar de Windows.

- Haga clic y arrastre con el mouse para seleccionar filas y columnas específicas en la tabla o en una hoja de cálculo, o presione Ctrl+A para seleccionar toda la tabla u hoja de cálculo.
- Utilice Ctrl+C para copiar las celdas seleccionadas en el portapapeles en formato Tab valor separado (TSV) o valor separado por comas (CSV). Esta acción copia columnas editables y de sólo lectura si está copiando datos de la tabla.
- Utilice Ctrl+V para pegar el contenido del portapapeles en celdas de tabla. Puede pegar en un grupo de celdas elegido específicamente, o simplemente seleccionar la celda que se convierte en la esquina superior izquierda de los datos pegados. Los datos se pegan en las celdas seleccionadas, a menos que la columna seleccionada sea de solo lectura. No puede pegar datos copiados en columnas de sólo lectura. Si los datos copiados son demasiado grandes para caber en el área de pegado seleccionada, pegar expande la selección al tamaño de los datos en el portapapeles. Por ejemplo, si selecciona un área de 2 × 2 pero los datos en el portapapeles son 3 × 3, se pegará 3 × 3. Los datos pegados se resaltan en la tabla.

Descripciones de campo

Campo	Descripción
Cola de servicio	La cola de servicio para la que desea ver o editar datos históricos.
Número de directorio	(Avaya ACD solamente) El número de directorio que desea ver datos.
Nivel de zoom	El nivel de detalle que desea utilizar para ver los datos. Sus opciones son: ▪ I—Por intervalo

Campo	Descripción
	▪ D: de día ▪ W: Por semana ▪ M: Por mes ▪ Y: Por año **NOTA** Los datos sólo se pueden editar en el nivel de zoom de intervalo.
Fecha	El día para el que desea ver y/o editar datos históricos. Aparece sólo cuando se selecciona el nivel de zoom Intervalo.
Fecha de inicio/Fecha de finalización	La fecha de inicio/finalización del período para el que desea ver y/o editar Datos históricos. Aparece solo cuando se selecciona el nivel de zoom Día, Semana, Mes o Año. **NOTA** Cuando ve datos acumulados en el nivel semanal o mensual, los datos mostrados se basan en el día de inicio configurado de la Semana en la que se encuentra la fecha seleccionada. Por lo tanto, si el día de inicio configurado de la semana es el lunes y selecciona un rango de fechas de miércoles a miércoles, los datos que se muestran son totales de lunes a lunes.

Campos de tabla de datos históricos

A continuación se describen los campos de la tabla de datos históricos. La tabla muestra la definición del campo tanto para colas de servicio interactivas como para colas de servicio no interactivas.

Para obtener más información acerca de las colas de servicio interactivas y no interactivas, consulte Administración de tipos de colas de servicio.

Campo	Descripción
Contactos ofrecidos	El número de ACD llamadas/contactos enrutados a la cola de servicio durante el intervalo.
Contactos manejados	El número de llamadas/contactos ACD que los agentes completaron durante el intervalo.

Campo	Descripción
Contactos abandonados	El número de llamadas ACD enrutadas a la cola de servicio durante el intervalo que fueron abandonados (la persona que llamaba colgó mientras estaba en la cola o mientras sonaba en el teléfono del agente). Las llamadas se cuentan para el intervalo en que la persona que llama cuelga.
Contactos respondidos	El número de ACD llamadas/contactos contestados en la cola de servicio durante el intervalo. Las llamadas se cuentan en el intervalo en el que el agente las contestó.
Tiempo total de respuesta	La cantidad de tiempo que todas las llamadas/contactos estuvieron en la cola y Respondió en el intervalo.
Promedio de tiempo de conversación	▪ Colas de servicio interactivas: la cantidad promedio de tiempo empleado Hablando y en espera para todas las llamadas manejadas en el intervalo. ▪ Colas de servicio no interactivas: la cantidad promedio de tiempo dedicado a trabajar en cada contacto para todos los contactos manejados en el intervalo.
Tiempo medio de trabajo	Cantidad promedio de trabajo posterior al contacto para cada contacto para todos los contactos Manejado en el intervalo.
Porcentaje de nivel de servicio	El porcentaje de contactos que cumplieron el objetivo de nivel de servicio para el intervalo.
Número máximo de contactos en cola	El número máximo de contactos en la cola de servicio durante el día.

Combinar datos históricos

Use la página Solicitud de combinación de datos históricos para combinar los datos históricos que las colas de servicio de una cola de servicio virtual habían recopilado individualmente antes de agregarse a una cola de servicio virtual.

Una cola de servicio virtual comienza a recopilar datos históricos de las colas de servicio de componentes después de crearla, por lo que sólo necesita enviar una solicitud de datos históricos en las siguientes situaciones:

- Las colas de servicio de componentes habían recopilado datos históricos individualmente antes de agregarlos a una cola de servicio virtual, y desea asociar sus datos históricos acumulados con su cola de servicio virtual.

- Puede agregar colas de servicio con datos históricos o eliminar colas de servicio con datos históricos de una cola de servicio virtual y desea volver a calcular los datos históricos de la cola de servicio virtual afectada.

Los datos históricos de las colas de servicio individuales se conservan después de la combinación, por lo que si elimina una cola de servicio de la cola de servicio virtual, seguirá estando disponible para su uso.

Descripciones de campo

Campo	Descripción
Fecha de inicio	Fecha de inicio de la solicitud de combinación de datos históricos.
Fecha final	Fecha de finalización de la solicitud de combinación de datos históricos.
Cola de servicio virtual	Una lista de las colas de servicios de componentes disponibles y asignadas desde las cuales para combinar datos históricos. Las colas de servicio asignadas deben tener datos históricos para el intervalo de fechas seleccionado.
Fecha de ejecución	La fecha en que desea ejecutar la solicitud.
Tiempo de ejecución	La hora a la que desea ejecutar la solicitud.

Calcular la precisión de los pronósticos anteriores

La precisión del pronóstico es la relación entre el volumen de contacto pronosticado y el volumen de contacto real. Una solicitud de compilación de precisión de pronóstico calcula esta proporción para una o más colas de servicio en función de datos históricos. No puede decirle qué tan preciso será un pronóstico en el futuro. Solo puede evaluar la precisión de los pronósticos en el pasado.

EJEMPLO Si el porcentaje de nivel de precisión previsto para una cola de servicio es del 105 por ciento, significa que el volumen de contacto previsto fue un 5 por ciento mayor que el volumen de contacto real.

El valor calculado por esta solicitud se muestra en la página Colas de servicio en la sección Porcentaje de nivel de precisión de previsión.

Utilice la página Solicitud de compilación de precisión de pronóstico para generar una solicitud de compilación de precisión de pronóstico.

Descripciones de campo

Campo	Descripción
Fecha de inicio	Fecha de inicio de la solicitud de compilación de precisión de previsión.
Fecha final	Fecha de finalización de la solicitud de compilación de precisión de previsión.
Colas de servicio	Las colas de servicio para las que desea generar una precisión de previsión compilación. Las colas de servicio asignadas deben tener previsiones generadas para el intervalo de fechas seleccionado.
Fecha de ejecución	La fecha en que desea ejecutar la solicitud.
Tiempo de ejecución	La hora a la que desea ejecutar la solicitud.

Captura de datos históricos

Use la página Capturar datos históricos para ejecutar una solicitud para capturar datos históricos de su ACD e importarlos a WFM. Esto puede ser necesario en ciertas circunstancias, como si desea importar datos históricos de su ACD para el período anterior a la instalación de WFM, o si desea llenar los vacíos en sus datos históricos que ocurrieron debido a interrupciones en la conexión a su ACD después de instalar WFM.

NOTA Esta característica no está disponible para los ACD Avaya o ACD que se clasifican como "genéricos" durante una instalación WFM.

NOTA Al capturar datos históricos, los datos de cumplimiento y conformidad pasados (ACC) se vuelven a calcular solo si las programaciones o los datos en tiempo real han cambiado desde la última vez que se calcularon los datos de ACC.

MEJORES PRÁCTICAS Capturar datos del ACD puede PUT una carga pesada para el sistema. Si está solicitando una gran cantidad de datos, ejecute esta solicitud cuando el centro de contacto esté cerrado o durante un silencio
periodo.

Requisitos previos

- Una licencia WFM
- El permiso Administrar WFM
- El permiso Administrar programaciones
- Acceso de administrador del sistema
- Un ACD configurado

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > datos históricos > capturar datos históricos

Procedimientos

Ejecutar una solicitud para capturar datos históricos

1. Seleccione y configure los campos como desee.
2. Haga clic en **Ejecutar**.

Temas relacionados

- Configurar un ACD
- Importar datos históricos

Importar datos históricos

Utilice la página Importar datos históricos para importar datos históricos en forma de archivo CSV a un ACD seleccionado. Esta página es una alternativa al uso del ejecutable WFM Historical Import Template (WHIT) para importar sus datos históricos (consulte la *Webex WFO Data Import Reference Guide* para obtener más información).

> **NOTA** Si aloja su propio servidor de datos, puede usar WHIT para importar datos históricos a la nube. Si utiliza un servidor de datos alojado por Webex WFO en la nube, debe utilizar esta página para importar
> Datos históricos.

Importar datos históricos

1. Haga clic en **Elegir archivo** y, a continuación, navegue hasta la ubicación donde está almacenado el archivo CSV. Haga clic en **Abrir** para cargar el archivo en la página.
2. En la **lista desplegable Seleccionar destino ACD** campo, seleccione el ACD al que desea importar los datos históricos.
3. En la **lista desplegable Zona** horaria, seleccione la zona horaria que desea aplicar a los datos históricos. El valor predeterminado es UTC. La opción Inquilino es la zona horaria del inquilino establecida para el inquilino por el administrador del sistema en la página Inquilinos.
4. Asigne los campos del archivo CSV a los campos de importación que aparecen en la página. Establezca el tipo de datos para los campos de fecha y período.
5. Haga clic en **Importar**.

Descripciones de campo

Los campos del archivo CSV deben contener los siguientes datos. El campo se puede nombrar cualquier cosa, ya que se asignará al campo de importación antes de la importación. Los campos pueden estar en cualquier orden en el archivo CSV.

IMPORTANTE El archivo debe incluir serviceName o serviceNumber, pero no ambos.

Importar nombre de campo	Descripción
abandonadoLlamadas	(Requerido) El número total de llamadas abandonadas en la cola de servicio Durante el período.
AASÁX	(Opcional) La velocidad media de respuesta en segundos en la cola de servicio durante el período.
avgACWTime llamadas	(Requerido) El tiempo promedio de trabajo después de la llamada en segundos para todas las manejado en la cola de servicio durante el período. Incluye todo el tiempo dedicado a las llamadas gestionadas en este período, incluido el tiempo dedicado a otros períodos.
avgTalkTime en el	(Requerido) El tiempo medio de conversación en segundos para todas las llamadas gestionadas cola de servicio durante el período. Este valor incluye todo el tiempo dedicado a las llamadas gestionadas en este período, incluido el tiempo dedicado en otros períodos. Por ejemplo, si recibió solo una llamada en este período y duró 45 minutos, el tiempo promedio de conversación es de 45 ÷ 1 minutos = 45 minutos = 2700 segundos.
contactsInQueue	(Opcional) El número máximo de contactos en cola en el servicio cola durante el período. Esto solo se aplica a las colas de servicio no interactivas.
fecha	(Requerido) La fecha de los datos.
Llamadas manejadas	(Requerido) El número total de llamadas procesadas en la cola de servicio Durante el período.
occupancyRatio	(Opcional) El índice de ocupación para la cola de servicio durante el período. Este valor se expresa como un número entero de 1 a 100.
periodo	(Requerido) El intervalo de 30 minutos del día para los datos, en formato HH:MM.
qtyOfAgents	(Opcional) El número de agentes en servicio en la cola de servicio durante

Importar nombre de campo	Descripción
	El período.
Llamadas recibidas	(Requerido) El número total de llamadas recibidas en la cola de servicio durante El período.
Nivel de servicio	(Opcional) El porcentaje de nivel de servicio para la cola de servicio durante el periodo. Este valor se expresa como un número entero de 1 a 100.
serviceName	El nombre de la cola de servicio. Este campo es obligatorio si serviceNumber es No incluido en el fichero.
serviceNumber	El ID de la cola de servicio en el ACD. Este campo es necesario si el serviceName no se incluye en el archivo. **Nota** Si este identificador contiene ceros a la izquierda (por ejemplo, 00005), esto puede hacer que se produzca un error en la importación. Estos ID no deben contener Ceros iniciales para evitar que se produzca el problema.
transferredCalls	(Opcional) El número total de llamadas transferidas en la cola de servicio Durante el período.

Crear descripciones para códigos de motivo

Utilice la página Descripciones de códigos de motivo para crear conjuntos de descripciones de códigos de motivo y, a continuación, asociarlos a una o varias colas de servicio. Los códigos de motivo (también conocidos como "códigos auxiliares" o "códigos NR") se originan en su ACD. Si tiene varios ACD, debe configurar conjuntos de códigos de motivo diferentes para las colas de servicio en cada uno de esos ACD.

Una vez que haya configurado el texto descriptivo para los códigos de motivo, esas descripciones aparecerán en el cajón Adherencia de programaciones de agentes y en el widget del panel Adherencia en tiempo real en lugar de códigos de motivo numéricos.

NOTA Las descripciones de código de motivo que se muestran para un agente son las de la cola de servicio que es la cola de servicio principal de ese agente. Si el agente no tiene una cola de servicio principal, entonces no hay código de motivo
Se muestran las descripciones.

NOTA: Si se modifica un conjunto de descripciones de códigos de motivo, los cambios se reflejan tanto en los datos actuales como en los históricos. Las versiones anteriores del conjunto no se archivan.

Su función requiere el permiso Administrar WFM para crear y administrar conjuntos de códigos de motivo y el permiso Editar programaciones para ver los códigos de motivo en el cajón Adherencia.

Crear un conjunto de descripciones de código de motivo

1. Seleccione la opción Crear un nuevo conjunto **de** descripción de código de motivo.
2. Introduzca un nombre único para el nuevo conjunto de descripción del código de motivo.
3. Haga clic en **Agregar fila**. En la nueva fila de la tabla, introduzca el ID del código de motivo y una descripción de texto. La descripción puede tener un máximo de 20 caracteres y contener caracteres especiales, excepto una coma (,) o un signo de almohadilla (#).

   NOTA : no se requiere una descripción: puede agregar una fila solo con el ID del código de motivo.
4. Continúe agregando filas con ID de código de motivo y descripciones hasta que se complete el conjunto.
5. Haga clic en **Guardar**.

Editar un conjunto de descripciones de código de motivo existente

1. Seleccione la opción Editar o eliminar un conjunto **de descripción de** código de motivo.
2. Seleccione el conjunto que desea editar en la lista desplegable Código de motivo Descripción Nombre del conjunto.
3. Puede realizar las siguientes ediciones:
   - Edite la fila de la tabla para cambiar el número de código de motivo o la descripción.
   - Para eliminar una fila, selecciónela y haga clic en **Eliminar fila**.
   - Cambie el nombre del conjunto de descripción del código de motivo.
4. Haga clic en **Guardar**.

Eliminar un conjunto de descripciones de código de motivo existente

1. Seleccione la opción Editar o eliminar un conjunto **de descripción de** código de motivo.
2. Seleccione el conjunto que desea editar en la lista desplegable Código de motivo Descripción Nombre del conjunto.
3. Haga clic en **Eliminar**.

   NOTA Cuando se elimina un conjunto de códigos de motivo, los códigos de motivo históricos, actuales y futuros mostrarán el identificador del código de motivo y no la descripción del código de motivo de ningún servicio
   Colas asignadas al conjunto eliminado.

Asignar una descripción de código de motivo establecida a una o más colas de servicio

1. Seleccione la opción Asignar una descripción de **código de motivo establecida en una o más colas de** servicio.
2. Seleccione un conjunto de descripciones de código de motivo de la lista desplegable.
3. Seleccione un ACD de la lista desplegable ACD.
4. Las colas de servicio que se muestran en el panel Disponible son las que se encuentran dentro de la vista principal y están asociadas con el ACD seleccionado. Mueva las colas de servicio a las que desea asignar este conjunto del panel Disponible al panel Asignado. Las colas de servicio que ya se han asignado al conjunto se muestran en el panel Asignados.

   NOTA : Un conjunto de descripción de código de motivo se puede asignar a varias colas de servicio, pero una cola de servicio sólo puede tener un conjunto de descripción de código de motivo asignado.

5. Haga clic en **Guardar**.

Personalizar las asignaciones de estados de adherencia

Utilice la página Asignación de estados de adherencia para especificar qué estados de agente y códigos de motivo determinan si un agente cumple una actividad programada y qué actividades de programación se utilizan para calcular los porcentajes de adherencia del agente.

La configuración predeterminada es el método más común para calcular el cumplimiento y no es necesario cambiarla. Sin embargo, la configuración se puede personalizar para su centro de contacto si lo desea.

Los agentes se muestran como en cumplimiento si se encuentran en uno de los estados de agente asignados a una actividad programada específica. Si se encuentran en un estado de agente no asignado a la actividad programada, se muestran como no cumplidos.

Requisitos previos

Asegúrese de que la conexión ACD esté configurada y entregue datos en tiempo real con los códigos de motivo a WFM.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > WFM > WFM Configuración > asignación de estado de adherencia

Procedimiento

Realice el siguiente procedimiento para administrar las asignaciones de estados de adherencia.

Administrar asignaciones de estados de adherencia

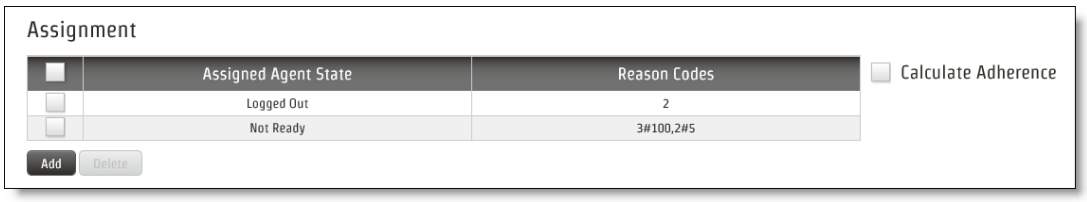
1. Para cada actividad de programación, configure al menos un estado de agente que desee que se considere que está en cumplimiento. El estado del agente se utiliza para calcular el cumplimiento de la actividad de programación. Si necesita agregar un campo de estado del agente, haga clic en **Agregar**. Si necesita eliminar un campo de estado de agente, seleccione el campo y, a continuación, haga clic en **Eliminar**.
2. Configure los códigos de motivo que desea considerar como conformes para las actividades de programación que utilizan códigos de motivo. Los valores válidos son cualquier carácter alfabético, números 1–65535 y símbolos excepto la coma.
    - Un campo en blanco indica que se consideran todos los códigos de motivo.
    - Un guión entre números indica un rango. "1-3" significa que se consideran los códigos de motivo 1, 2 y 3.
    - Una coma entre números o cadenas alfa indica números y cadenas específicos. "1,3,5,email,@chat" significa que se consideran los códigos de motivo 1, 3, 5, correo electrónico y @chat.
    - Puede utilizar una combinación de un rango de números y números y cadenas de caracteres específicos (por ejemplo, "1–5,7,9,12,correo electrónico,trabajo de seguimiento").
    - (Opcional) Anteponga el código de motivo con el ID ACD y un signo de almohadilla para distinguir los códigos de motivo que se originan en diferentes ACD (consulte a continuación para obtener más información).
3. Seleccione la casilla de verificación Calcular adherencia junto a la actividad para incluir datos de adherencia temporal para esa actividad programada cuando se calculan los porcentajes de adherencia del agente.
4. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios.

Nota Para revertir la configuración de asignación de estado de adherencia a la configuración predeterminada, haga clic en **Restablecer**.

Ejemplo

MEJORES PRÁCTICAS

En la siguiente figura, un administrador ha asignado dos estados de agente ACD, Desconectado (con código de motivo 2) y No preparado (con códigos de motivo 3#100 y 2#5), a la actividad de programación de asignaciones. Esto significa que cuando un agente es programado con una actividad de asignación, ese agente debe estar en el estado de agente Desconectado con código de motivo 2 o estado de agente No preparado con código de motivo 100 (en ACD 3) o 5 (en ACD 2) para estar en cumplimiento. Cualquier otro código de estado o motivo del agente durante el tiempo programado dará como resultado que el agente no se muestre en conformidad.



El administrador no ha activado la casilla Calcular adherencia. Esto significa que, independientemente de que los usuarios cumplan o no con la actividad de programación de asignaciones, esto no influirá en la puntuación del porcentaje de adherencia de ese agente.

ACD ID y códigos de motivo

Si su sistema tiene varios ACD, es posible que deba indicar a qué ACD pertenece un código de motivo. Por ejemplo, si el código de razón 6 está presente tanto en ACD 1 como en ACD 2, pero significa algo diferente en cada uno, debe distinguir entre ellos.

Para ello, al introducir un código de motivo para los estados de agente No preparado o Desconectado, utilice este formato:

<ACD ID>#<código de motivo>

El ID ACD utilizado es el ID configurado en la página Configuración ACD (consulte Configurar un ACD).

EJEMPLO Tanto ACD 2 como ACD 3 usan el código de motivo 23, pero no significan lo mismo. Para asignar el código de motivo 23 configurado en ACD 2 al estado de agente Desconectado, introduzca **2#23** en el campo Códigos de motivo.

Si un código de motivo significa lo mismo en varios ACD, o es exclusivo de un ACD solamente, no es necesario agregar el ID ACD al código de motivo. Si desea indicar un rango de códigos de motivo dentro de un ACD específico, agregue el ID ACD y el signo de almohadilla antes del primer código de motivo en el rango: **3#1–5**.

NOTA Los códigos de motivo aparecen en otra parte de Cisco, como en el cajón Detalles de adherencia en la página Programaciones de agentes, pero el ID ACD que les agrega aquí no lo hace. El ID ACD es necesario
Solo cuando se configura la asignación de estados de adherencia en varios entornos ACD.

Asignación de estado de cumplimiento para colas de servicio no interactivas

Puede calcular la adherencia para colas de servicio no interactivas (por ejemplo, aquellas que manejan el correo electrónico del cliente). Dado que la configuración predeterminada está pensada para colas de servicio que admiten contactos interactivos de clientes, debe configurar asignaciones personalizadas de todos los estados ACD en los que los agentes pueden estar cuando manejan contactos no interactivos.

EJEMPLO

Es posible que el centro de contacto desee asignar los siguientes estados de agente a la actividad En servicio para una cola de servicio que admita contactos de clientes no interactivos:

- Listo disponible
- Hablar
- Trabajo después del contacto
- Hold (En espera)
- Fuera de servicio (código de motivo 10)
- No preparado (código de motivo 20)

Configurar los ajustes de WFM en todo el sistema

Utilice la página Configuración global para configurar los parámetros de todo el sistema para WFM. Estos parámetros se describen a continuación.

NOTA Los usuarios deben actualizar o reiniciar sus navegadores para que los cambios en la configuración global surtan efecto.

Primer día de la semana

El primer día de la semana para el horario. El valor predeterminado es domingo.

NOTA : Si cambia esta configuración después de haber configurado y asignado rotaciones de turnos de trabajo, tendrá que crear nuevas rotaciones de turnos de trabajo para incorporar el cambio.

Si los agentes han completado la programación dinámica, tendrá que volver a programar toda la programación dinámica.

Número de semanas de programación visibles para los agentes

El número de semanas futuras que se muestran cuando los agentes acceden a sus horarios.

Mes de inicio de vacaciones

(Sistemas sin integración HRMS solamente) El mes que es el comienzo del año de vacaciones. El primer día de este mes, las horas de vacaciones disponibles se restablecen a las horas configuradas en los planes de vacaciones asignados a los agentes.

Pagado FTE por día

El número predeterminado de horas pagadas por día trabajadas por un equivalente a tiempo completo. Este valor se utiliza únicamente para la planificación de vacaciones, la planificación estratégica y la previsión estratégica.

Pagado FTE por semana

El número predeterminado de horas pagadas por semana trabajadas por un equivalente a tiempo completo. Este valor se utiliza únicamente con fines de planificación estratégica y previsión estratégica.

En servicio FTE por día

El número predeterminado de horas de servicio por día trabajadas por un equivalente a tiempo completo. Este valor se utiliza para los totales de resumen del agente en producción y las previsiones con nombre.

FTE Días por semana

El número predeterminado de horas en servicio por semana trabajadas por un equivalente a tiempo completo. Este valor se utiliza para los totales de resumen del agente en producción y las previsiones con nombre.

Advertencia de conflicto de programación de agentes

Cuando se selecciona la casilla de verificación "Activar advertencias para conflictos de edición de página de programación de agentes", las ediciones de programación propuestas en la página Programación de agentes que podrían sobrescribir la totalidad o parte de una actividad existente desencadenan un mensaje de advertencia. La persona que edita la programación del agente tiene la opción de continuar con la edición a pesar de posibles conflictos, mover la actividad existente o cancelar la edición de programación.

Cuando la casilla de verificación está desactivada (valor predeterminado), la programación del agente se edita sin ninguna advertencia de conflictos de programación.

Asignaciones de tiempo libre

El campo Unidad de visualización establece el formato en el que los usuarios ven las asignaciones de tiempo libre: FTE (equivalentes a tiempo completo) u horas.

Seleccione la casilla de verificación "Permitir que los agentes vean las asignaciones de tiempo libre" si desea que sus agentes vean las asignaciones de tiempo libre que están disponibles cuando solicitan tiempo libre. Si se selecciona esta casilla, aparece un botón llamado "Asignaciones de tiempo libre" en el cuadro de diálogo Solicitud de tiempo libre.

> **NOTA** : Las asignaciones de tiempo libre en una solicitud de tiempo libre siempre se muestran como ETC, incluso si la unidad de visualización está establecida en horas.

Tiempo de reevaluación de la lista de espera del flujo de trabajo

Esto establece la hora diaria a la que se reevalúa la lista de espera del flujo de trabajo para una posible acción.

Los contactos previstos se muestran como decimales

Seleccione la casilla de verificación "Habilitar contactos previstos como decimales" para permitir que el valor utilizado al importar, mostrar y editar contactos previstos contenga hasta dos decimales. Cuando la casilla de verificación está desactivada (valor predeterminado), los contactos previstos se muestran como enteros.

Nota Si esta característica está deshabilitada después de que se hayan especificado datos con dos decimales en una distribución o previsión, esos valores se redondean al entero más cercano. Si la función se vuelve a habilitar,
Los decimales introducidos se muestran de nuevo, a menos que se haya editado manualmente un valor, en cuyo caso se pierden los decimales. Los cálculos se realizan utilizando decimales incluso si esos decimales no se muestran.

Frecuencia de actualización de adherencia en tiempo real

Utilice esta configuración para seleccionar la frecuencia con la que se actualizan los datos de adherencia en tiempo real en los widgets del panel y en los cajones de cobertura de programación de agentes. El valor predeterminado es de 30 segundos. El intervalo elegido no afecta a la captura en tiempo real de datos históricos.

NOTA: Esto puede fluctuar unos segundos por encima o por debajo de la frecuencia de actualización configurada debido a factores ambientales como la red y el procesamiento de solicitudes, ya que se pueden enviar varias solicitudes a las
Diferentes tiempos, lo que resulta en diferentes frecuencias de actualización en el cajón Adherencia.

Configuración de cálculo de adherencia y conformidad

El cálculo de adherencia y conformidad (ACC) por defecto se realiza todas las noches a las 4:00 AM (hora del cliente) y por defecto se vuelve a calcular los últimos cinco días. Esto proporciona puntuaciones actualizadas de cumplimiento y conformidad de agentes basadas en cambios recientes en las programaciones que se editaron después de que se generaron. Esta configuración le permite cambiar estos valores predeterminados por valores que funcionen mejor para su centro de contacto.

En el campo Ventana de cálculo histórico, ingrese el número de días en el pasado para los cuales WFM calcula los porcentajes históricos de adherencia y conformidad. Recalcular estos porcentajes todos los días permite que las correcciones en los programas de agente se tengan en cuenta en el cálculo para garantizar que los porcentajes de agente sean correctos.
Valor máximo = 45 días.

NOTA Si el período de retención de los detalles de adherencia del agente es menor que el número de días que configura para el cálculo histórico (consulte Definir el período de retención WFM), los días fuera del período de retención no se vuelven a calcular.

En el campo Tiempo de cálculo, seleccione la hora del día en que se calculan los porcentajes de adherencia y conformidad. Valor predeterminado = 4:00 AM.

Otros detalles de la programación del agente

Cuando la casilla de verificación "Restringir vista de programación para cambiar sólo hora de inicio/parada", las horas de inicio y finalización de la actividad programada del agente se ocultan a los agentes cuando están viendo las programaciones de otros agentes.
Solo serán visibles las horas de inicio y finalización de turno del agente.

Activar comentarios de agente a agente

Seleccione la casilla de verificación "Permitir comentarios de agente a agente" para permitir que los agentes ingresen comentarios en solicitudes de tutoría, programación de operaciones y ofertas programadas que puedan ser leídas por otros agentes. Los comentarios están habilitados de forma predeterminada.

Cuando se desactiva la casilla de verificación, los agentes ya no pueden ingresar comentarios en esos tipos de solicitudes o una descripción en una solicitud de mentoría. Todavía pueden ver comentarios de usuarios de nivel superior, como supervisores, y escribir comentarios a los supervisores en solicitudes de tiempo libre y excepción. Si la casilla de verificación se desactiva después de que se hayan escrito los comentarios, esos comentarios seguirán siendo visibles, pero no se podrán editar.

Dividir precisión en cola de llamadas abandonadas

(Aplicable solo si usa una casilla de verificación Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Seleccione la casilla de verificación "Dividir llamadas abandonadas en cola de precisión" para dividir el número total de llamadas abandonadas entre las colas de servicio que WFM crea cuando usa colas de precisión Unified CCE. El número de llamadas se divide de la manera más uniforme posible entre las colas de servicio, y siempre se sumarán al número total de llamadas abandonadas para la cola de precisión. Si la casilla de verificación no está seleccionada y tiene un Unified CCE ACD y colas de precisión, WFM asigna el número total de llamadas abandonadas a cada cola de servicio, lo que resulta en pronósticos e informes inexactos.

Sincronización de iCal con SSO

Si su entorno utiliza la autenticación SAML, seleccione la casilla de verificación "iCal Sync with SSO" para permitir que sus agentes accedan a sus horarios fuera del trabajo a través de una aplicación de calendario de terceros como Microsoft Outlook, Google Calendar o Apple Calendar. Webex WFO hace que la opción Calendario móvil esté disponible para los agentes en la barra de herramientas Mi horario, que les proporciona una URL única que pueden usar para crear una suscripción a su horario de trabajo en su aplicación de calendario.

Cuando desactiva esta casilla, Webex WFO quita la opción Calendario móvil de la página Mi calendario y desactiva todas las direcciones URL que los agentes estén utilizando actualmente. Los agentes ya no pueden crear nuevas suscripciones y Webex WFO ya no actualiza sus calendarios de terceros.

Para obtener más información acerca de cómo configurar Webex WFO para que los agentes puedan acceder a sus programaciones fuera del trabajo cuando la autenticación SAML está habilitada, consulte Ver la programación en otra aplicación de calendario.

Programar perfil de lanzamiento

(Opcional) El perfil de liberación de programación que se aplica a los nuevos agentes de forma predeterminada. Si esta configuración se deja en blanco, todas las programaciones se muestran a los agentes nuevos de acuerdo con la configuración global WFM Número de semanas visibles en las programaciones de agentes. Consulte Personalizar cuándo se publican las programaciones.

Máximo de intentos de optimización de programación

Introduzca el número máximo de intentos que WFM realiza (1–30) para mover actividades con el fin de optimizar los horarios. La optimización de la programación se activa mediante la acción Optimizar programaciones de la página Programaciones de agentes.

Definir el período de retención WFM

Utilice la página Retención para definir cuánto tiempo se conservan ciertos tipos de datos WFM. Tenga en cuenta que los largos tiempos de retención, especialmente para grandes centros de contacto, requieren más almacenamiento del sistema. Consulte la *Guía* de diseño Webex WFO para obtener pautas de tamaño.

NOTA Un período de retención de 0 indica que no se conservan datos. Al establecer un período de retención, se activa la retención. El administrador del sistema configura los períodos máximos de retención. También puede
Configure períodos de retención desde 0 hasta, pero no más, que esos máximos.

Los datos para los que puede establecer períodos de retención se describen a continuación.

Detalle de adherencia del agente

Los datos del estado del agente son necesarios para calcular el cumplimiento. Estos datos incluyen todos los estados del teléfono introducidos por cada agente para cada día. El período de retención predeterminado = 0.

WFM Previsión, programación, solicitud y datos históricos

Estos datos incluyen:

- Pronósticos
- Horarios
- Solicitudes de usuario (por ejemplo, solicitudes de mensajería de agentes)
- Excepciones asignadas
- Datos históricos de servicio
- Datos de productividad

del agente El período de

retención predeterminado = 0.

WFM Solución de problemas de datos

Estos datos incluyen:

- Archivos de datos históricos de servicio y productividad del agente SIG importados a WFM por la herramienta GIS Connector
- Archivos de informe de vacaciones importados

desde el HRMS El período de retención

predeterminado = 0.

Historial de revisiones de programación

Historial de los cambios realizados en todas las programaciones de agentes para que las programaciones se puedan revertir a versiones anteriores si es necesario. El período de retención predeterminado = 7 días.

Administrar valores de metadatos de actividad

Los valores de metadatos de actividad son información adicional que puede utilizar para categorizar las distintas actividades que componen las programaciones de los agentes. Estas actividades incluyen almuerzos, descansos, excepciones, proyectos, turnos de trabajo tipo asignación, horas extras, tiempo en servicio y tiempo de servicio cerrado.

Los metadatos de actividad aparecen como campos preconfigurados que los analistas seleccionan posteriormente de una lista desplegable. Puede informar sobre metadatos de actividad en el Explorador de datos, pero no aparecen en.

Requisitos previos

Tiene los permisos Administrar programaciones y Administrar WFM.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > WFM > Metadatos de actividades > actividades

Procedimientos

Crear un nuevo valor de metadatos de actividad

1. Seleccione **Crear un nuevo valor** de metadatos de actividad.
2. Introduzca el nombre de los metadatos en el **campo Valor** .
3. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá un mensaje de confirmación.

Editar un valor de metadatos de actividad existente

1. Seleccione **Editar o eliminar un valor** de metadatos de actividad existente.
2. Seleccione el valor que desea editar y, a continuación, edítelo como desee.
3. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá un mensaje de confirmación.

> **NOTA**
> La edición de valores de metadatos no cambia los valores de metadatos de las actividades que ya se han agregado a la programación de un agente. Para cambiar el valor de metadatos de una actividad que está en la programación de un agente, edite el valor de metadatos y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:

- Enviar una nueva solicitud de programación
- Insert una nueva actividad en la agenda del agente

Eliminar un valor de metadatos de actividad existente

NOTA No puede eliminar valores de metadatos asignados a actividades que están en las programaciones de los agentes.

1. Seleccione **Editar o eliminar un valor de metadatos de actividad existente**.
2. Seleccione el valor de metadatos que desea eliminar.
3. Haga clic en **Eliminar**. Aparece el cuadro de diálogo Metadatos de actividad.
4. Haga clic en **Sí**. El cuadro de diálogo Metadatos de actividad se cierra y aparece un mensaje de confirmación.

Asignar un valor de metadatos de actividad predeterminado a almuerzos y descansos

1. Seleccione **Asignar un valor de metadatos de actividad predeterminado a almuerzos y descansos**.
2. Seleccione el valor de metadatos predeterminado que desea asignar a los almuerzos y/o descansos.
3. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá un mensaje de confirmación.

Quitar un valor de metadatos predeterminado de una actividad

Quitar un valor de metadatos predeterminado de una actividad en la misma página donde la asignó.

1. Navegue hasta la página donde asignó el valor de metadatos predeterminado.
2. Borre el campo Metadatos **de actividad** .
3. Haga clic en **Guardar**.

NOTA

La eliminación de un valor predeterminado de metadatos de actividad no elimina el valor de metadatos de las actividades que ya se han insertado en la programación de un agente. Para quitar un valor de metadatos predeterminado de una actividad que está en la programación de un agente, elimine el valor de metadatos de actividad en la página donde lo asignó y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:

- Enviar una nueva solicitud de programación
- Insert una nueva actividad en la agenda del agente

Temas relacionados

Para obtener información más detallada sobre los metadatos de actividad, consulte

Acerca de los metadatos de actividad. Puede asignar un valor de metadatos

predeterminado a cada actividad individual que cree:

- Administrar excepciones: asigne un valor de metadatos predeterminado a una excepción.
- Administrar grupos de habilidades múltiples: asigne un valor de metadatos predeterminado a las actividades En servicio, Horas extraordinarias o Servicio cerrado para cada grupo de habilidades múltiples.
- Administrar proyectos: asigna un valor de metadatos predeterminado a un proyecto.
- Administrar colas de servicio: asigne un valor de metadatos predeterminado a las actividades En servicio, Horas extras o Servicio cerrado para cada cola de servicio.
- Crear turnos de trabajo: asigna un valor de metadatos predeterminado a un turno de trabajo.

Acerca de los metadatos de actividad

Entre muchos otros usos, los valores de metadatos de actividad son útiles para integrar Webex WFO con su sistema de gestión de recursos humanos (HRMS).

> **EJEMPLO** Usted crea valores de metadatos que son los mismos que los códigos de pago que utiliza en su HRMS y asigna estos valores de metadatos a las actividades en las programaciones de los agentes. Luego, usando los Shifts
> Por Agente API, exporta estos datos de Webex WFO y los importa a su HRMS para que pague correctamente a los agentes por el trabajo que completan.

Asignación de valores de metadatos de actividad predeterminados

Una vez creados los valores de metadatos, puede asignar valores de metadatos predeterminados a pausas y almuerzos en la página Metadatos de actividad. También puede asignar un valor de metadatos predeterminado a cada actividad individual que cree:

- Administrar excepciones: cada actividad de excepción
- Administrar grupos de habilidades múltiples: actividades en servicio, horas extras y servicio cerrado para cada grupo de habilidades múltiples
- Administrar proyectos: cada actividad del proyecto
- Administrar colas de servicio: actividades en servicio, horas extras y servicio cerrado para cada cola de servicio
- Crear turnos de trabajo: cada turno de trabajo de tipo asignación

A diferencia de los descansos y almuerzos, cada actividad individual que cree en las páginas enumeradas anteriormente puede tener un valor de metadatos predeterminado diferente.

> **EJEMPLO** Ya ha creado dos valores de metadatos en la página Metadatos de actividad, Meet123 y Time456. En la página Excepciones, cree dos excepciones diferentes: Reuniones y Tiempo libre. Puede asignar un valor de metadatos diferente a cada uno: Meet123 a Meetings y Time456 a Time Off.

Anulación de valores de metadatos predeterminados

Puede anular los valores de metadatos predeterminados cambiándolos o quitándolos cuando haga lo siguiente:

- Cuando Insert cualquier actividad en la página Programaciones de agentes (consulte Insert una actividad).
- Cuando agrega una actividad de tipo pausa o almuerzo en la página Condiciones de trabajo (consulte Administrar condiciones de trabajo).

Un valor de metadatos asignado a una actividad cuando Insert una actividad en la página Programaciones de agentes o cuando agrega una actividad en la página Condiciones de trabajo no se convierte en el valor de metadatos predeterminado para esa actividad. Sólo puede cambiar el valor de metadatos predeterminado para una actividad en la página correspondiente en Administración de aplicaciones.

Si no asigna un valor de metadatos predeterminado a una actividad, el campo de valor de metadatos está en blanco si Insert esa actividad en la página Programaciones de agentes o si agrega esa actividad en la página Condiciones de trabajo. Aún puede asignar un valor de metadatos a una actividad que no tenga un valor de metadatos predeterminado, pero ese valor de metadatos solo se aplica a la actividad que está agregando actualmente, no a otras que agregue en el futuro.

Descripciones de campo

En la tabla siguiente se describen los campos de la página Metadatos de actividad al editar, eliminar o crear un valor de metadatos de actividad, o al asignar un valor predeterminado de metadatos de actividad a almuerzos y descansos. Todos los campos son opcionales.

Campo	Descripción
Quebrar	El valor de metadatos predeterminado para las interrupciones.
Almuerzo	El valor de metadatos predeterminado para los almuerzos.
Valor	Nombre del valor de metadatos. Número máximo de caracteres = 50.

Configurar Teleopti

Utilice la página Configuración de Teleopti para agregar un **enlace de WFM** de Teleopti en el menú superior Webex WFO. Cuando los agentes o supervisores hacen clic en este enlace, van a su sitio Teleopti.

Requisitos previos

- Su organización tiene una implementación en la nube.
- Su organización utiliza Teleopti para agentes o supervisores.
- Tiene el permiso Actualizar inquilino en Webex WFO.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > administración global de sistemas > > configuración de Teleopti

Procedimientos

Permitir que los agentes y supervisores se vinculen a Teleopti a través de Webex WFO

1. Seleccione el inquilino Webex WFO en la **lista desplegable Elegir un inquilino** .
2. Seleccione la casilla de verificación Activar navegación Teleopti.
3. Introduzca la URL de Teleopti del inquilino en el campo URL **de** Teleopti.
4. Haga clic en **URL** de prueba. El sitio web se abre en un nuevo Tab.
5. Haga clic en **Guardar**.

Eliminar el enlace WFM de Teleopti

1. Seleccione el inquilino Webex WFO en la **lista desplegable Elegir un inquilino** .
2. Anule la selección de la **casilla de verificación Activar navegación** Teleopti. El **campo URL** de Teleopti desaparece.
3. Haga clic en **Guardar**.

Configurar análisis

Utilice la página Configuración de Analytics para configurar los parámetros de Analytics en toda la cuenta.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
    - Aspectos básicos de Analytics
    - Empresa de análisis

- Análisis de escritorio
- Tiene al menos uno de estos permisos:
  - Administrar análisis de voz
    - Administrar análisis de voz a texto
  - Administrar análisis de escritorio
  - Administrar análisis de texto
- Necesita paneles de Analytics disponibles si decide compartirlos.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > Analytics > Configuración de Analytics

Procedimientos

Compartir paneles

Todos los usuarios pueden ver los paneles que se comparten.

1. En la **sección Compartir panel** , seleccione **Habilitar el uso compartido** del panel.
2. Haga clic en **Guardar**.

Configurar la duración de la retención de datos

Utilice los **campos Datos** de Analytics para configurar el período de tiempo en días, meses o años que desea conservar los datos de Analytics.

Cuando se ejecuta la tarea Mantenimiento del índice, Webex WFO borra los datos de Analytics anteriores al período de retención establecido.

Nota De forma predeterminada, la tarea de mantenimiento del índice se ejecuta a las 2:00 AM. El administrador del sistema puede volver a programar la tarea de mantenimiento del índice para que se ejecute en otro momento en la página Administración de tareas.

La reducción de un período de retención después de que se haya establecido inicialmente puede resultar en la eliminación de datos. El aumento de un período de retención dará como resultado un mayor uso del espacio de almacenamiento. El cambio de este valor debe considerarse cuidadosamente. El período máximo predeterminado de retención de datos es de 24 meses. Sin embargo, el administrador del sistema puede aumentar o disminuir este valor predeterminado según sea necesario para su empresa.

Establecer intervalo de captura de escritorio

Utilice el **campo Minutos** en Carga de datos de captura de escritorio para elegir el intervalo, en minutos, en el que se cargan los datos de captura de escritorio. El intervalo predeterminado es de 10 minutos.

NOTA Los datos de captura de escritorio se cargan en el intervalo especificado, incluso si el usuario no ha iniciado sesión.

Temas relacionados

- Descripción general de los paneles de análisis
- Identificar sitios web y aplicaciones para que Analytics realice un seguimiento

Administrar y mantener Webex WFO

Administrar y mantener Webex WFO implica lo siguiente:

- Supervise el estado de los servidores de datos configurados.
- Configura la función de gamificación.
- Establezca objetivos para los indicadores clave de rendimiento (KPI) que desea poner a disposición para su supervisión en un informe o panel del Explorador de datos.
- Buscar, revisar e identificar los cambios realizados por los usuarios o el sistema en Webex WFO, formando una "pista de auditoría".
- Supervise las conexiones del cliente con el servidor Webex WFO.
- Supervise el estado de las exportaciones de contactos masivos programadas.
- Informar a los usuarios sobre los eventos del sistema a través de notificaciones.

Supervisar el estado del servidor de datos

La página Estado del servidor de datos le permite supervisar el estado de los servidores de datos configurados. Puede ver si el estado de la conexión está conectado o desconectado actualmente, y puede ver la fecha y hora del último evento recibido para cada servidor de datos.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > supervisión global de > > estado del servidor de datos

Procedimientos

Ver el estado del servidor de datos

Aparece una lista de servidores de datos configurados. Haga clic en **Actualizar** para actualizar la lista. Entre los campos para cada servidor de datos se encuentran:

- **Conexión** : el estado de conexión del servidor de datos configurado, que se puede conectar o desconectar.
- **Funciones habilitadas** : una lista de las funciones de configuración del servidor de datos configuradas que se encuentran en la página 123 .
- **Servidor** de datos: muestra el ID del servidor compartido de la base de datos.
- **Acciones**: haga clic en **Editar** para ir a la página Configuración del servidor de datos.

Temas relacionados

- Configurar el servidor de datos: aprenda a configurar servidores de datos para inquilinos.

Descargar registros del servidor de datos

En la página Registros del servidor de datos, puede solicitar archivos de registro de los servidores de datos del sistema, supervisar el progreso de los registros a medida que se comprimen en un archivo ZIP y descargar los registros cuando estén listos. Si las notificaciones Error de recuperación de registros del servidor de datos y Recuperación de registros del servidor de datos correctas están habilitadas, también puede descargar los registros de la notificación que recibe cuando Webex WFO ha terminado de procesar su solicitud.

Sólo puede solicitar registros para un servidor de datos a la vez.

Requisitos previos

Tiene el permiso de supervisión de agentes.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > supervisión global de > > registros del servidor de datos

Procedimientos

Descargar registros del servidor de datos

La página Registros del servidor de datos tiene tres secciones: Registros del servidor de datos, Filtro de registros y Solicitudes de registro.

1. En la tabla Registros del servidor de datos, seleccione el servidor de datos con los registros que desea recuperar.

   Los registros pueden tener un **estado Conectado** de **Verdadero** o **Falso** *True* indica que el servidor de datos está conectado. *False* indica que el servidor de datos está desconectado. No puede solicitar registros para servidores de datos compartidos o para servidores de datos que tengan un estado Conectado de false.

   > **NOTA** En el **campo Versión** , si la versión del servidor de datos es anterior a 10.3.4, Webex WFO no agrega su solicitud a la tabla Solicitudes de registro. En su lugar, recibirá una notificación cuando los registros estén listos para descargarse. Para recibir una notificación, debe estar habilitado para recibir el
   > Error de recuperación de registros del servidor de datos y notificaciones correctas de recuperación de registros del servidor de datos (consulte
   > Configurar notificaciones).

2. Configure el intervalo **Log FilterDate (opcional, deje los** campos Fecha **de inicio y** Fecha **de finalización en blanco para solicitar todo el registro) y** Tipo de **archivo**.

   Las opciones de Tipo de archivo son las siguientes:

   - **ctiService.dbg** : los archivos de registro de depuración para el servicio CTI.
   - **ctiService.log** : los archivos de registro para el servicio CTI.
   - **dataGathering.dbg** : los archivos de registro de depuración para el servicio de recopilación de datos.
   - **dataGathering.log** : los archivos de registro del servicio de recopilación de datos.
   - **siprec.dbg** : archivos de registro de depuración para el servicio SIPREC.
   - **siprec.log** : los archivos de registro del servicio SIPREC.
   - **voiceRecordServer.dbg** : archivos de depuración para el servicio Servidor de grabación de voz.
   - **voiceRecordServer.log** : los archivos de registro del servicio Servidor de grabación de voz.

3. Haga clic en **Solicitar registros**. Webex WFO agrega su solicitud a la tabla Solicitudes de registro. Los registros pueden tener los siguientes estados: **Correcto,** Tiempo **de espera** agotado y **En progreso**. También puede recibir un mensaje de error. Compruebe que el servidor de datos está conectado si recibe un mensaje de error.

4. Una vez que su solicitud tenga un estado de éxito, haga clic en el **icono Descargar** . Los registros se descargan como un archivo ZIP denominado data_server_logs_<número de solicitud>.zip.

   Puede descargar los registros hasta tres días después de su solicitud.

Temas relacionados

- Configurar el servidor de datos: obtenga más información sobre la configuración del servidor de datos para inquilinos.
- Supervisar el estado del servidor de datos

Configurar la gamificación

Los administradores utilizan la sección Administración del rendimiento de Administración de aplicaciones para configurar las características de rendimiento del producto. Performance Management le permite configurar la función de gamificación.

Recopilar datos de rendimiento para la gamificación

Puede utilizar los datos de adherencia del agente de WFM y los datos de rendimiento del agente de las evaluaciones QM en gamificación.

Requisitos previos

Tienes el permiso Administrar gamificación y/o Administrar horarios.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > Global > Performance Management > recopilar datos de rendimiento

Procedimientos

Recopile datos históricos de rendimiento de forma inmediata

Siga estos pasos si está comenzando con la gamificación y tiene métricas de datos preexistentes.

1. Seleccione la **opción Recopilar datos ahora** .
2. Seleccione la métrica de rendimiento que desea recopilar en la **lista desplegable Seleccionar métrica** de rendimiento.

   > **NOTA** Calidad recopila datos de las evaluaciones QM del agente. Adherencia recopila datos de adherencia del agente de WFM.

3. Introduzca las fechas de inicio y finalización del período de recogida.
4. Seleccione el grupo, equipo o agente para el que desea capturar datos. Utilice Ctrl+Clic para seleccionar varios agentes o Ctrl+Mayús para seleccionar un rango de agentes.
5. Haga clic en **Recuperar datos** de rendimiento. Se abrirá el **cuadro de diálogo Solicitar en cola** .
6. Haga clic en **Cerrar**.

Establecer la recopilación de datos recurrentes

Siga estos pasos para establecer la hora diaria en que los datos de rendimiento se capturan automáticamente.

1. Seleccione la opción Programar recopilación **de** datos.
2. Seleccione la métrica de rendimiento que desea recopilar en la **lista desplegable Seleccionar métrica** de rendimiento.
3. Seleccione la hora del día para recopilar los datos de rendimiento.
4. Haga clic en **Guardar**. Aparecerá un mensaje de confirmación.

Temas relacionados

- Configurar puntos de gamificación: crea y gestiona puntos de gamificación
- Configurar niveles de gamificación: crea y gestiona niveles de insignia de gamificación
- Administrar categorías de rendimiento de gamificación: especifique los datos que captura la recopilación de datos recurrentes

Configurar niveles de gamificación

Los agentes pueden recibir nuevas insignias cuando alcanzan el valor de puntos especificado para un nivel de logro. La página Niveles de gamificación le permite crear grupos de niveles, asociar una insignia con cada nivel y definir un rango de período para cada nivel. El rango de período (en días) para cada nivel le permite controlar cuánto tiempo atrás debe recopilar datos para puntuar.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > niveles > de gestión global del rendimiento >

Puede definir al menos tres niveles y como máximo diez niveles. Tenga en cuenta que los niveles están numerados del cero al nueve. El valor de puntos para el Nivel 0 siempre se define como "- -", que indica cualquier valor de puntos inferior al Nivel 1, incluidos los valores de puntos negativos.

Configurar niveles de gamificación

1. Elija **Create new badge level (Crear nuevo nivel** de distintivo).
2. Introduzca un nombre único para los intervalos de nivel.
3. Introduzca un intervalo de períodos (en días) del que desee recopilar datos de puntuación.
4. Seleccione el nivel que desea editar.
5. Introduzca el valor mínimo de puntos para este nivel en el **campo Puntos** .

6. Seleccione la insignia que desea otorgar para este nivel.
7. Haga clic en **Guardar**.

Descripciones de campo

Campo	Descripciones
Seleccionar nivel	("Editar o eliminar un nivel de distintivo existente" solamente) El distintivo existente nivel que desea editar.
Nivel	El nombre de este conjunto de niveles de distintivo.
Definición de rango de nivel	
Introduzca el intervalo de períodos para este nivel	El número de días a partir de los cuales desea recopilar datos de puntuación.
Agregar nivel	Agregue un nivel de distintivo a la tabla.
Nivel	(Solo lectura) El número de nivel de distintivo.
Puntos	El número de puntos necesarios para alcanzar este nivel.
Insignia	El gráfico de distintivo asociado a este nivel.

Temas relacionados

- Configurar puntos de gamificación: crea y gestiona puntos de gamificación
- Administrar categorías de rendimiento de gamificación: especifique los datos que captura la recopilación de datos recurrentes
- Recopilar datos de rendimiento para la gamificación

Gestionar categorías de rendimiento de gamificación

La página Categorías de rendimiento le permite definir un grupo de rendimiento de gamificación y asignar agentes a ese grupo de rendimiento.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > Categorías globales de gestión del rendimiento > > rendimiento

Crear un grupo de rendimiento y asignar agentes

1. Elija **Create a new performance group (Crear un nuevo grupo** de rendimiento).
2. Introduzca un nombre único para el grupo de rendimiento.
3. Seleccione la métrica de rendimiento mediante la cual desea medir los agentes de este grupo.
4. Seleccione el grupo de niveles que desea utilizar para definir los niveles.
5. Seleccione la configuración de intervalo de puntos que desea utilizar para definir los valores de puntos.
6. Seleccione los agentes que desea agregar a este grupo de rendimiento. Puede seleccionar grupos y equipos y utilizar los **campos Filtro** para buscar por nombre. Utilice Ctrl+Clic para seleccionar varios agentes.
7. Haga clic en **Guardar**.

Descripciones de campo

Campo	Descripción
Seleccionar grupo de rendimiento	("Editar o eliminar un grupo de rendimiento existente" solamente) El Grupo de rendimiento que desea editar.
Nombre del grupo de rendimiento	El nombre de este grupo de rendimiento.
Configuración de grupo	
Seleccionar métrica de rendimiento	La métrica que desea usar para puntuar agentes. ▪ Adherencia: datos de adherencia del agente de WFM ▪ Calidad: datos de rendimiento del agente de evaluaciones QM
Seleccionar nivel	Los niveles de insignia de gamificación establecidos para este grupo de rendimiento.
Seleccionar rango de puntos	Los rangos de puntuaciones y los valores de puntos asignados para esto grupo de rendimiento.
Participantes del grupo de actuación	
Grupo/Equipo/Agente	Los grupos, equipos y agentes asignados a este grupo de rendimiento.

Temas relacionados

- Configurar puntos de gamificación: crea y gestiona puntos de gamificación
- Configurar niveles de gamificación: crea y gestiona niveles de insignia de gamificación
- Recopilar datos de rendimiento para la gamificación

Configurar puntos de gamificación

La gamificación se basa en los logros de los agentes medidos por puntos. Utilice la página Puntos para administrar los valores de puntos. A los agentes se les puede otorgar diferentes números de puntos por sus puntajes de adherencia y/o evaluación que caen en rangos específicos.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > puntos de > Global > Performance Management

Debe definir dos o más rangos con valores de punto asociados. Puede definir puntos para un máximo de 10 intervalos.

Configurar valores de punto

1. Elija **Create new point range values (Crear nuevos valores de rango de puntos para una métrica**).
2. Introduzca un nombre único para los valores del intervalo de puntos.
3. Seleccione el rango de la tabla que desea editar.
4. Introduzca un valor final en el **campo Fin** . Los valores inicial y final pueden ser positivos o negativos y son inclusivos.

   NOTA El valor del campo de inicio es de sólo lectura. Para la primera entrada de la tabla, el valor inicial "--" indica cualquier cosa por debajo del primer valor final. Para los intervalos siguientes, el valor inicial es
   Determinado por el valor final anterior. Para la última entrada de la tabla, el valor final "--" indica cualquier cosa por encima del último valor inicial.

5. Introduzca un valor de puntos para asignar a este intervalo de puntuaciones. Los valores de puntos pueden ser positivos o negativos. El valor en puntos de un rango debe estar entre los valores de puntos de los rangos anterior y siguiente.
6. Pulse **Intro**.
7. Haga clic en **Agregar rango** para agregar filas adicionales a la tabla.
8. Haga clic en **Guardar**.

EJEMPLO

La siguiente tabla es un ejemplo de configuración de rangos de puntos.

Inicio de	Fin de	Punto
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Descripciones de campo

Campo	Descripción
Seleccionar rango de puntos	(Solo opción "Editar o eliminar valores de intervalo de puntos existentes") El Conjunto existente de intervalos de puntos que desea editar.
Nombre del intervalo de puntos	El nombre de este intervalo de puntuaciones y valores de puntos asignados.
Rangos de puntos	
Iniciar	(Solo lectura) El valor numérico al principio del rango de puntuaciones seleccionado. Está determinado por el valor final del rango anterior. Este número puede ser positivo o negativo y es inclusivo.
Fin	El valor numérico al final del rango de puntuaciones seleccionado. Este número puede ser positivo o negativo y es inclusivo. Debe ser mayor que el valor inicial de ese rango.
Puntos	El valor de puntos obtenido por las puntuaciones en el rango seleccionado. Este número puede ser cero, negativo o positivo. **NOTA** Hay una diferencia importante entre "0 puntos" y "sin puntos". Un valor de "0 puntos" significa que el agente obtuvo un cero, basado en el sistema de puntos que se definió. Un valor de "sin puntos" significa que no había datos métricos para un agente en un

Campo	Descripción
	día en particular y puntuación no se pudo hacer.
Agregar rango	Agregue una fila de intervalo de puntos adicional a la tabla.

Temas relacionados

- Configurar niveles de gamificación: crea y gestiona niveles de insignia de gamificación
- Administrar categorías de rendimiento de gamificación: especifique los datos que captura la recopilación de datos recurrentes
- Recopilar datos de rendimiento para la gamificación

Configurar KPI

La **página Indicadores clave de rendimiento (KPI)** se usa para establecer objetivos para los KPI que desea que estén disponibles para su supervisión en un informe o panel del Explorador de datos.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar inquilino.

Ubicación de la página

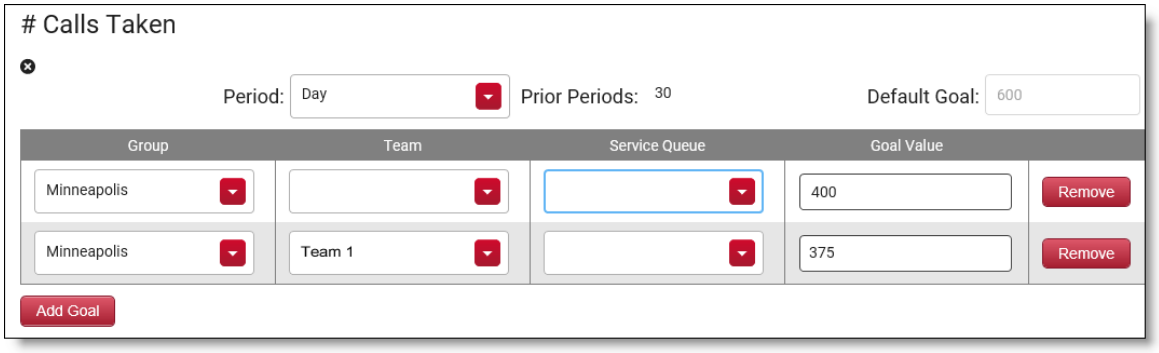
Gestión de aplicaciones > administración global de > > indicadores clave de rendimiento (KPI)

Todos los KPI tienen un objetivo predeterminado, pero ese objetivo puede ser muy amplio, por lo que es posible que no agregue valor a los informes sin refinarlo agregando objetivos específicos más apropiados para su centro de contacto. Cuando agrega un objetivo a un KPI, puede refinar aún más los objetivos para áreas específicas de su centro de contacto, como un grupo o equipo. Por ejemplo, el objetivo de % de adherencia para el equipo A puede ser diferente del del equipo B, ya que manejan tipos de contactos muy diferentes. Un KPI puede tener varios objetivos, en función de sus requisitos únicos.

Un KPI es de naturaleza jerárquica. Es decir, cuando establece un objetivo y no especifica un grupo o equipo, el objetivo se aplica a todos los grupos y equipos de todo el centro de contacto. Si especifica un grupo, el objetivo se aplica solo a ese grupo y a todos los equipos que pertenecen a él. Si especifica un grupo y un equipo, ese objetivo solo se aplica a ese equipo. Un objetivo más específico anula un objetivo menos específico.

EJEMPLO

El Grupo Minneapolis está compuesto por los equipos 1, 2 y 3. Como se muestra en el gráfico a continuación, se ha establecido una meta de 400 llamadas tomadas por día para el grupo y todos sus equipos. Sin embargo, el Equipo 1 maneja problemas más complejos, por lo que se establece un objetivo de 375 llamadas tomadas por día solo para el Equipo 1. Este objetivo anula el objetivo establecido a nivel de grupo. Dado que no se han establecido objetivos específicos para los equipos 2 y 3, heredan el objetivo del grupo de 400 llamadas tomadas por día.



Los KPI disponibles para la configuración están integrados en el Explorador de datos como un tipo de medida. Consulte Crear un informe

y Configurar KPIempresariales para obtener más información.

Configurar un objetivo de KPI

1. Seleccione el KPI que desea configurar en la **lista desplegable Agregar KPI** y, a continuación, haga clic en **Agregar KPI**. El KPI se agrega a la página en orden alfabético con una fila en blanco.
2. Complete los campos para configurar el objetivo de KPI. El único campo obligatorio es **Valor** de objetivo. Todos los demás son opcionales. No todos los campos están disponibles para todos los KPI.

Campo	Descripción
Periodo	(Opcional) Seleccione la unidad de tiempo ("período") para el KPI.
Períodos anteriores	(Opcional) Introduzca el número de períodos anteriores para el KPI. Para Por ejemplo, si el período seleccionado es "Día" y los períodos anteriores introducidos son "30", entonces la comparación de tendencias del KPI es para los 30 días anteriores.
Objetivo predeterminado	(Solo lectura) El objetivo predeterminado del KPI. Este valor se establece con

Campo	Descripción
	el KPI en el Explorador de datos. El objetivo predeterminado puede ser muy amplio, por lo que es posible que no agregue valor a los informes sin refinarlo agregando objetivos específicos.
Grupo	(Opcional) Seleccione el grupo para el objetivo. Los grupos disponibles son los configurados en la página Grupos (consulte Administrar grupos .
Equipo	(Opcional) Selecciona el equipo para el objetivo. Los equipos disponibles son los configurados en la página Equipos (consulte Administrar equipos).
Cola de servicio	(Opcional) Seleccione la cola de servicio para el objetivo. El disponible las colas de servicio son las que se configuran en la página Colas de servicio (consulte Administrar colas de servicio).
Forma	(Opcional) Seleccione el formulario de evaluación para el objetivo. Los formularios disponibles son los configurados en la página Administrador de formularios de evaluación (consulte).
Valor del objetivo	(Requerido) Introduzca el objetivo para el KPI.

3. Si desea agregar otro objetivo para el KPI, haga clic en **Agregar objetivo**. Si necesita eliminar una fila de objetivos del KPI, haga clic en **Eliminar** junto a esa fila.
4. Cuando haya terminado de agregar objetivos, haga clic en **Guardar**.

Quitar un KPI de la página

- Haga clic en el **icono X** debajo del nombre del KPI para quitar el KPI de la página. Cuando elimina el KPI, vuelve a usar su objetivo predeterminado en los informes.

> **NOTA** Si quita todas las filas de objetivos de un KPI, el KPI se quita automáticamente de la página. Un KPI debe tener al menos una fila de objetivos para permanecer en la página.

Auditar los cambios del usuario y del sistema

La página Auditoría le permite buscar, revisar e identificar los cambios realizados por los usuarios o el sistema en Webex WFO, formando una "pista de auditoría". Cuando un usuario realiza un cambio en Webex WFO, Webex WFO agrega una entrada a la tabla Audit Trail. Esta entrada registra quién realizó el cambio

(el usuario) y qué cambió el usuario (el objeto).

Webex WFO conserva información en la tabla Audit Trail de acuerdo con la configuración de retención que haya configurado (consulte Administrar políticas de retención de datos para QM y Analytics).

NOTA" Usuarios" incluye tareas del sistema (por ejemplo, sincronización con un ACD), así como usuarios Webex WFO conectados. Los "objetos" incluyen cualquier cosa que pueda crear o editar en Webex WFO (para
Ejemplo, roles).

NOTA: No todos los objetos de Webex WFO se auditan y la pista de auditoría excluye los cambios realizados por las tareas del sistema. Puede seleccionar **Incluir eventos** del sistema para incluir los cambios realizados por las tareas del sistema.

Requisitos previos

Debe tener permisos de supervisor o inquilino para ver las pistas de auditoría.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > supervisión > auditoría > global

Procedimientos

Puede utilizar el filtro de auditoría para incluir sólo los cambios que cumplan criterios específicos en función de los cambios realizados por usuarios específicos o los cambios realizados en objetos específicos. El filtro de auditoría le permite limitar las entradas Webex WFO que se muestran en la tabla Auditoría de seguimiento. La tabla contiene una entrada para cada cambio auditado en Webex WFO.

Añadir un filtro:

1. Haga clic en **Filtrar**. Aparece el panel de filtro.
2. Configure los campos de filtro.
   Puede filtrar las entradas de la pista de auditoría para encontrar alguna o todas las siguientes opciones:
   - Usuarios que realizaron cambios. Puede filtrar por nombre, apellido, nombre del grupo y dirección de correo electrónico.
   - API a las que se llamó para realizar cambios. La pista de auditoría incluye todos los cambios realizados por las llamadas API a este extremo.
   - Fechas en que se realizaron los cambios.
   - Objetos que fueron cambiados. La pista de auditoría incluye los tipos de objeto modificados y cómo cambió un objeto.
3. Haga clic en **Filtrar resultados**.

> **NOTA** Para incluirse en los resultados del filtro, las entradas deben coincidir con los valores de cada campo que configure.

Quitar un filtro:

1. Haga clic en **Filtrar**. Aparece el panel de filtro.
2. Haga clic en **Borrar filtros**.

Ver detalles adicionales sobre un cambio:

1. Haga clic en una entrada de la tabla Audit Trail para ver detalles adicionales sobre lo que se ha cambiado.
2. Para volver a la tabla de seguimiento de auditoría, vuelva a hacer clic en la entrada.

Prácticas recomendadas

- Los caracteres comodín no funcionan dentro de los campos. Debe conocer el valor de campo que desea auditar e introducir el nombre completo del valor y asegurarse de deletrear correctamente el nombre del valor. Las formas abreviadas de un nombre de valor no funcionan.
- Utilice los campos Etiqueta de entidad, Etiqueta de campo y Valor de campo para buscar objetos específicos que se cambiaron de modo que se pueda identificar al usuario que los modificó. Debe utilizar estos campos juntos. No puede usarlos por separado.
    - Etiqueta de entidad: el tipo de objeto modificado.
    - Etiqueta de campo: método de identificación que desea utilizar para buscar el objeto modificado.
    - Valor de campo: identificador único del objeto

  modificado. EJEMPLO

  Desea encontrar quién agregó un permiso a un rol denominado "Agente" y desea buscar este rol por nombre. Realice las siguientes acciones:

    - En el menú desplegable Etiqueta de entidad, seleccione **Rol**.
    - En el menú desplegable Etiqueta de campo, seleccione **Nombre**.
    - En el campo Valor de campo, escriba **Agente**.

  Los siguientes ejemplos muestran cómo configurar estos campos para buscar objetos específicos de configuración principal, WFM y QM.

- En el ejemplo de configuración principal se muestra cómo buscar un usuario que cambió un objeto de configuración de núcleo común.
  - Etiqueta de entidad: Seleccione **persona**.
  - Etiqueta de campo: Seleccione **Inicio de sesión**.
  - Valor de campo: escriba el nombre de usuario del usuario que se ha cambiado.
- Para encontrar qué usuario cambió un objeto WFM común, como turnos de trabajo.
  - Etiqueta de entidad: Seleccione **Turno** de trabajo fijo o **Turno** de trabajo variable, según el tipo de turno de trabajo que desee encontrar.
  - Etiqueta de campo: Seleccione **Nombre**.
  - Valor de campo: Introduzca el nombre del turno de trabajo que se ha cambiado.
- Para buscar qué usuario cambió objetos QM comunes, como retención o una configuración ACD. Retención:
  - Etiqueta de entidad: Seleccione **Política de retención**.
  - Etiqueta de campo: Seleccione **Nombre**.
  - Valor de campo: escriba el nombre de la política de retención que se

  ha cambiado. ACD Configuración:
  - Etiqueta de entidad: Seleccione **Servidor**.
  - Etiqueta de campo: Seleccione **ID.**
  - Valor de campo: Introduzca el ID del ACD.

    NOTA : Para encontrar el ID de un ACD, vaya a **Administración** de aplicaciones> **#Configuración de ACD**. El ID de un ACD se incluye después de su nombre en la **tabla Seleccionar ACD** .

- Al ver detalles adicionales sobre un objeto en la pista de auditoría, los detalles se refieren a los objetos en Webex WFO por un ID interno y no por un nombre. La siguiente tabla describe frases comunes que se refieren a ID internos y dónde encontrar esos ID en Webex WFO.

Frase común	Descripción
"Una persona identificada por el id de <ID>"	En la página Usuarios, exporte usuarios. En el archivo CSV exportado, este ID aparece en la columna ID de usuario.

Frase común	Descripción
	NOTA : Este ID es un ID Webex WFO interno, no el ID ACD del usuario ni el ID de empleado.
"Se actualizó un grupo/equipo identificado por el id de <ID>"	En la página Grupos, exporte grupos. En el archivo CSV exportado, este ID aparece en la columna ID de grupo.
"Se actualizó un grupo/equipo identificado por el id de <ID>"	En la página Equipos, exporte equipos. En el archivo CSV exportado, este ID aparece en la columna ID de equipo.

Temas relacionados

- Administrar políticas de retención de datos para QM y Analytics: las políticas de retención determinan cuánto tiempo aparecen los datos en la página Auditoría

Supervisar conexiones al servidor Webex WFO

Utilice la página Supervisión de escritorio para supervisar las conexiones del cliente al servidor Webex WFO. En la página Desktop Monitoring puede detectar el estado de conexión de varios inquilinos, descargar los registros de la instancia de Smart Desktop y ver otros detalles de conexión para solucionar problemas de los clientes.

NOTA : La página Supervisión de escritorio no proporciona funcionalidad de supervisión de pantalla.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Ver supervisión de escritorio.
- Se configuran uno o más inquilinos.
- Las notificaciones de éxito de registros asincrónicos de cliente de escritorio y de éxito de registros asincrónicos de cliente de escritorio están configuradas para recuperar registros.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > supervisión global de > > supervisión de escritorio

Procedimientos

Filtrar conexiones

Puede filtrar la información que se muestra en la tabla por inquilino y el estado de conexión y activación de las instancias instaladas de Smart Desktop del inquilino. También puede ordenar la información mostrada haciendo clic en el encabezado de una columna de la tabla.

1. Haga clic en **Mostrar filtros**.
2. Seleccione o desactive la casilla de verificación junto a las opciones de filtro deseadas. De forma predeterminada, se seleccionan todas las opciones y se establece el período de tiempo para los últimos siete días.

Recuperar registros de Smart Desktop

Con el **botón Obtener registros** , puede recuperar un archivo ZIP de los registros para cada instancia de Smart Desktop que esté conectada al servidor Webex WFO de su inquilino.

1. Busque la instancia de Smart Desktop de la que desea obtener registros y, a continuación, haga clic en **Obtener registros**. Recibirá una notificación cuando un archivo ZIP de los registros esté listo para descargar.

   > **NOTA** : Para recibir una notificación, debe estar habilitado para recibir el error de registros asincrónicos de cliente de escritorio y las notificaciones correctas de registros asincrónicos de cliente de escritorio (consulte Configurar notificaciones). Si estas notificaciones están deshabilitadas, recibirá el siguiente mensaje de error:
   > Deberá suscribirse a las notificaciones "Éxito de los registros asincrónicos del cliente de escritorio" y "Error de registros asincrónicos del cliente de escritorio" para recibir estos registros.

2. Abra la notificación y, a continuación, siga las instrucciones para descargar el archivo ZIP.

Descripciones de campo

Los campos de la página Supervisión de escritorio se describen a continuación.

Campo	Descripción
Seleccionar inquilino	(Sólo administradores del sistema) Seleccione el inquilino cuyas conexiones Quiero ver. También puede seleccionar Todas para ver las conexiones de todos los inquilinos.
Seleccione la versión del cliente	Seleccione la versión de Smart Desktop que desea ver. También puedes Seleccione Todas para ver las conexiones de todas las versiones de Smart Desktop.
Restablecer	Restaura las selecciones de filtro predeterminadas.

Campo	Descripción
Exportar	Exporte los datos de supervisión del escritorio mostrados como un archivo CSV llamado MachineDetails.CSV. Se le da la opción de abrir el archivo o guardarlo en la carpeta de descargas.
Estado	El estado de una instalación específica de Smart Desktop. ■ Verde: Conectado y la versión instalada es la versión activa. ■ Amarillo: conectado y la versión instalada no es la versión activa. ■ Rojo: Conectado y hay una alerta. ■ Gris: desconectado.
Nombre del inquilino	El nombre del inquilino.
Nombre del equipo	El nombre de red del cliente.
ID del equipo	Identificador único universal (UUID) del equipo del usuario.
Dirección IP	La dirección IP del equipo del usuario.
Versión del cliente activado	La versión de Smart Desktop que se está ejecutando actualmente en el
PC del cliente. Versión del cliente instalada PC del agente. Si el comando	La última versión de Smart Desktop descargada en el La versión de cliente activo y la versión de cliente instalada coinciden, el agente está utilizando la versión más reciente de Smart Desktop.
Conectado	Indica que Smart Desktop está conectado actualmente al servidor Webex WFO.
Registros	El botón Obtener registro genera una solicitud para los registros de la instancia de Smart Desktop.
Configuración	El **botón Editar configuración** le permite ver y editar el nivel de registro, el número de archivos de depuración y el tamaño de dichos archivos de depuración para esta instancia de Smart Desktop.

Temas relacionados

- Configurar notificaciones

Supervisar las exportaciones programadas de contactos masivos

Use la página Auditoría de exportación masiva de contactos para supervisar el estado de las exportaciones de contactos masivos programadas.

Requisitos previos

- Ha configurado una ubicación de almacenamiento externo a la que deben ir los contactos exportados.
- Ha creado una exportación masiva de contactos recurrente o ad hoc. (Créelos en la página Interacciones).
- (Para ver las exportaciones creadas por otras personas de la organización) Tiene el permiso Ver exportación masiva de contactos.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > supervisión global de > > auditoría de exportación de contactos masivos

Procedimiento

Acceso a archivos exportados

Los archivos exportados se encuentran en la carpeta Exportaciones de la ubicación de almacenamiento externo configurada. Los archivos son archivos ZIP en formato CSV. Los nombres de archivo utilizan la siguiente convención de nomenclatura: <"inmediato" o "programado">-<nombre de búsqueda guardado>-<datestamp>-<timestamp>

IMPORTANTE Hemos publicado una versión actualizada de la página de supervisión de auditoría de exportación de contactos masivos. La tabla de supervisión que se ve en la página varía en función de si la versión actualizada ha sido
Implementado en su organización.

Tabla actualizada de supervisión de auditoría de exportación de contactos masivos

Columna	Descripción
Fecha	La fecha y hora en que se creó la exportación.
Nombre	Nombre dado a la exportación por la persona que la creó.
Estado	El estado actual del trabajo de exportación.
Contactos evaluados	El número total de contactos que Webex WFO ha procesado. Webex WFO evalúa los resultados de la búsqueda para determinar qué contactos son válidos, lo que significa que los contactos tienen audio para exportar. El número de contactos evaluados puede diferir del número de contactos exportados si el

Columna	Descripción
	Los resultados tienen contactos válidos y no válidos.
Contactos no válidos	El número de contactos que se consideraron no válidos después de la evaluación y que son no ser enviado para su procesamiento. Un ejemplo de un contacto no válido es un contacto que no tiene medios para exportar.
Contactos enviados	El número total de contactos enviados para una exportación masiva de contactos.
Contactos exportados	El número de archivos Webex WFO se ha exportado correctamente al bucket externo de S3 de su organización.
Propietario del trabajo	El nombre de la persona que creó el trabajo de exportación de contactos masivos.

Tabla de auditoría de supervisión de exportación de contactos masivos clásica

Una exportación masiva de contactos tiene dos etapas: la *tarea* (opcional) y la *carga*. Durante la etapa de *tarea* , Webex WFO convierte archivos del formato en el que se grabaron al formato en el que se almacenarán en la ubicación de almacenamiento externo.

Si no configura la exportación para convertir archivos, Webex WFO omite este paso. Durante la etapa de *carga* , Webex WFO mueve los archivos a la ubicación de almacenamiento externo.

Columna	Descripción
Fecha	Cuándo se creó la exportación.
Nombre	Nombre dado a la exportación por la persona que la creó.
Estado de exportación	El estado de la exportación. **NOTA:** Si el estado es Error, la razón más común son problemas de comunicación con la ubicación de almacenamiento externo. Verificar que es posible transferir archivos basados en las credenciales proporcionadas con una herramienta de terceros (por ejemplo, Filezilla).
Recuento de tareas	Cuántos contactos incluye la tarea de exportación.
Tareas en cola	Cuántos archivos están esperando ser convertidos al archivo de exportación formato.

Columna	Descripción
Tareas en curso	Cuántos archivos se están convirtiendo actualmente al archivo de exportación formato.
Tareas finalizadas	Cuántos archivos de audio o video Webex WFO ha intentado convertir, Incluidas las conversiones fallidas.
Cargas en cola	Cuántos archivos están esperando ser movidos al almacenamiento externo ubicación.
Cargas correctas	Cuántos archivos se movieron correctamente a la ubicación de almacenamiento externo, Más uno.
Error al cargar	¿Cuántos archivos Webex WFO no pudo mover al externo Ubicación de almacenamiento.

Temas relacionados

- Agregar ubicaciones de almacenamiento externo: cree ubicaciones para los archivos exportados a los que desea ir.
- Exportar contactos de forma masiva: crea exportaciones de contactos masivos.
- Configurar los ajustes del archivo QM
- Configurar perfiles de almacenamiento
- Administrar roles y permisos : obtenga más información sobre los permisos Exportación masiva de contactos y Ver exportación masiva de contactos.

Configurar notificaciones

Webex WFO puede informar a los usuarios sobre los eventos del sistema a través de mensajes llamados notificaciones.

Las notificaciones pueden ser en tiempo real o entregadas en forma de resumen en un horario que usted configure.

Los destinatarios de la notificación se organizan en grupos de notificación. El grupo define el tipo de evento que desencadena una notificación, los miembros del grupo (solo usted o varios miembros), la frecuencia con la que recibe notificaciones y el método utilizado para enviarlas.

El acceso a lo que puede configurar y el método de entrega depende de su inicio de sesión y de los permisos configurados para su rol. Esos permisos definen los eventos del sistema sobre los que se puede notificar.

Tipo de inicio de sesión	Qué puede configurar
Usuarios que no son administradores	Notificaciones para usted mismo a través de alerta o correo electrónico Notificaciones para usted a través de alerta, correo electrónico o notificación móvil. (Las notificaciones móviles son solo para implementaciones en la nube).
Administradores	▪ Notificaciones para usted mismo a través de alerta o correo electrónico ▪ Notificaciones para un grupo por correo electrónico

Descripciones de campo

Los campos de la página Notificaciones se describen a continuación.

Campo	Descripción
Alcance de la notificación	Elija el ámbito del grupo de notificación: notificaciones solo para usted mismo o notificaciones para varios usuarios.
Nombre del grupo de notificación	Nombre único para el grupo de notificación.
Tipos de notificación	Seleccione el tipo de notificaciones que desea recibir. Los tipos los permisos disponibles para usted están determinados por los permisos establecidos para su rol en la página Roles.
Notificaciones en tiempo real	Complete esta sección para recibir notificaciones en tiempo real.
Resumen	Complete esta sección para recibir notificaciones en forma de resúmenes.
Método de entrega	Elija el método que desea utilizar para recibir notificaciones. Si usted opte por la entrega de correo electrónico y las notificaciones son solo para usted, no para varios usuarios, la dirección de correo electrónico utilizada es la configurada para usted en la página Usuarios en el campo Nombre de usuario. Para recibir notificaciones móviles, necesita el "acceso a la aplicación móvil Calabrio ONE"

Campo	Descripción
	permiso.
Lista de distribución de correo electrónico En	(opción "Estas notificaciones se envían únicamente a varios usuarios") debajo del panel de lista, escriba una dirección de correo electrónico y, a continuación, haga clic en **Agregar**. Una vez en el panel de lista, puede hacer clic en el icono del lápiz para editar una dirección o en el icono X para eliminar una dirección.
Número de notificaciones	Define cuántas notificaciones envía Webex WFO para un evento. El sistema informa de algunos eventos a medida que ocurren, mientras que otros se informan cada vez que el sistema realiza sondeos. Al especificar este número, puede asegurarse de que no se le envíen muchas notificaciones para el mismo evento.
Resumen de configuración	Seleccione las condiciones en las que desea recibir un resumen informe.
Horario	Utilice esta sección para configurar la entrega de resúmenes de notificaciones.
Enviar resúmenes cada <período de tiempo>	Ingrese con qué frecuencia Webex WFO le envía un resumen. El período de tiempo predeterminado es cada 24 horas.
Fecha y hora de inicio	La fecha y hora en que comienza el período de resumen.

Tipos de notificación

Existen tres tipos de notificaciones:

- Informativo: se ha producido un evento esperado
- Advertencia: existe una condición que hará que Webex WFO deje de funcionar si no se corrige
- Error: actualmente existe una condición que podría hacer que Webex WFO deje de

funcionar Las notificaciones se pueden enviar de las siguientes maneras:

- Alertas mostradas en la aplicación
- Correos electrónicos enviados a una lista de distribución designada
- Notificaciones móviles enviadas a su dispositivo móvil (solo implementaciones en la nube)

Administrador de inquilinos y notificaciones de usuario

En esta tabla se enumeran los tipos de notificación disponibles al iniciar sesión en Webex WFO como administrador de inquilinos u otro usuario.

Notificación	Descripción y solución
Inicio de sesión del agente (soporte)	**Informativo:** Un agente ha iniciado sesión en Webex WFO. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Desconexión del agente (soporte)	**Informativo:** Un agente se ha desconectado de Webex WFO. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Error del servidor de datos de Analytics (soporte)	**Error:** el servidor de datos de Analytics no es comunicarse con el servidor de cuadrícula de Analytics. **Solución:** compruebe los registros del servidor de datos de Analytics y compruebe su conectividad. Compruebe si se puede acceder a la base de datos.
Acercándose a poco espacio en disco (Soporte)	**Solución:** Libere espacio en disco utilizado o agregue almacenamiento adicional.
Acercándose a la capacidad de grabación (Soporte)	**Solución:** agregue otro servidor de registros.
Error de exportación de contactos masivos (Business)	**Error:** Webex WFO error al transmitir la masa Archivo de exportación de contacto. **Solución:** compruebe la configuración de ubicación de destino de exportación de contactos masivos.
Éxito de exportación de contactos masivos (negocios)	**Informativo:** Su contacto masivo Webex WFO La solicitud de exportación se ha realizado correctamente. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.

Notificación	Descripción y solución
Error del servidor de datos del complemento de captura (soporte)	**Error:** El servidor de datos de captura no se comunica con el servidor de aplicaciones Webex WFO. **Solución:** compruebe los registros del servidor de datos de captura y verifique su conectividad. Compruebe si se puede acceder a la base de datos.
Solicitud de captura (Business)	**Informativo:** Su solicitud de captura Webex WFO para WFM datos históricos fueron exitosos. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Cisco JTAPI Error de instalación (soporte)	**Error:** La instalación del Cisco JTAPI ha fallado. **Solución:** Revise los procedimientos de instalación del Cisco JTAPI y vuelva a intentar la instalación.
Cisco JTAPI Instalación correcta (soporte)	**Informativo:** Has instalado correctamente Cisco JTAPI. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Error de instalación del cliente (soporte)	**Error:** Webex WFO no se instaló correctamente en el escritorio. **Solución:** Compruebe la instalación de Smart Desktop. Consulte la Guía de instalación de implementaciones en *la* nube para obtener más información.
Objetivo de contacto Todos los usuarios completados (Empresa)	**Informativo:** Alerta al creador del objetivo y a todos los usuarios asignados a un objetivo de contacto cuando se completan todas las tareas del objetivo de contacto. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Objetivo de contacto completado (negocio)	**Informativo:** Un agente ha completado correctamente

Notificación	Descripción y solución
	sus objetivos de contacto Webex WFO QM. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Objetivo de contacto creado (negocio)	**Informativo:** Ha creado correctamente un Webex WFO Objetivo de contacto. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
CTI Error del servidor de datos del complemento (soporte)	**Error:** El servidor de datos CTI no se comunica con el servidor de aplicaciones Webex WFO. **Solución:** Compruebe los registros del servidor de datos CTI y verifique su conectividad. Compruebe si se puede acceder a la base de datos.
Servidor de datos conectado (soporte)	**Informativo:** Se ha conectado un servidor de datos a Webex WFO. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Servidor de datos desconectado (soporte)	**Error:** un servidor de datos no se comunica con el Webex WFO Servidor de aplicaciones. **Solución:** compruebe los registros del servidor de datos y compruebe su conectividad. Compruebe si se puede acceder a la base de datos.
Latido perdido del servidor de datos (Soporte)	**Error:** un servidor CTI, un servidor de señalización SIPREC o El servidor de grabación se ha desconectado del servidor wfoadapter durante al menos diez minutos. Una tarea de inquilino comprueba la conexión del servidor cada cinco minutos. Si la conexión falla dos de estas comprobaciones, Webex WFO envía esta alerta y continúa enviando la alerta cada cinco minutos hasta que se vuelva a conectar el servidor. **Solución:** compruebe que el equipo servidor se está ejecutando.

Notificació	Descripción y solución
	Compruebe que el servicio de servidor se está ejecutando. Compruebe que el equipo servidor está conectado a la red y puede acceder al servidor wfoadapter a través de la red.
Recuperación de almacenamiento retrasada completada (empresarial)	**Informativo:** Sus datos almacenados se han recuperado correctamente. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Registros asincrónicos de cliente de escritorio completos (Soporte)	
Error de registros asincrónicos del cliente de escritorio (Soporte)	
Solicitud de distribución (empresa)	**Informativo:** Un usuario Webex WFO WFM ha hecho una solicitud de distribución. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Solicitud de apelación de evaluación (negocios)	**Informativo:** Ocurrió cualquiera de los siguientes: ▪ Un usuario apeló una evaluación que usted completó. ▪ Un usuario apeló una evaluación realizada por otra persona, pero usted tiene tanto el alcance sobre el contacto evaluado como el permiso Editar cualquier evaluación. **Solución:** Revise la evaluación y los comentarios introducidos por el usuario.
Auditoría de Evaluación (Negocios)	**Informativo:** Una evaluación con la que está asociado se ha actualizado. Esta notificación se envía tanto al agente asociado con el contacto como a la persona que actualizó la evaluación.

Notificació	Descripción y solución
	Solución: No es necesario realizar ninguna acción.
La evaluación necesita aprobación (negocio)	**Informativo:** Un usuario Webex WFO QM tiene completó una evaluación. **Solución:** Guarde la evaluación.
Espacio en disco bajo excedido (Soporte)	**Solución:** Libere espacio en disco utilizado o agregue almacenamiento adicional.
Capacidad de grabación excedida (Soporte)	**Solución:** agregue otro servidor de registros.
externalStorageLocationError (Soporte)	**Error:** Durante una ejecución del controlador de contactos de archivo tarea, Webex WFO encontró un error al conectarse a una ubicación de almacenamiento externo. **Solución:** compruebe la configuración de la ubicación de almacenamiento externo y pruebe la conexión a ella.
Error al capturar el escritorio (soporte)	**Error:** Un usuario Webex WFO QM no puede realizar grabaciones de escritorio. **Solución:** Verifique la configuración Webex WFO Smart Desktop.
Error al grabar la pantalla (Soporte)	**Error:** La alerta dice lo siguiente: **EJEMPLO** Evento de escritorio: <número de versión> - Error al iniciar grabación de pantalla. Esta notificación se produce cuando un usuario no ha podido grabar la pantalla para una sola llamada. El usuario está configurado correctamente para grabar la pantalla y Smart Desktop intentó grabar la pantalla, pero el intento no tuvo éxito.

Notificació	Descripción y solución
	Solución: Si el problema se produce de forma coherente en un único dispositivo que utiliza Grabación en escritorio, compruebe la instalación del servicio en ese equipo. Desinstale Smart Desktop, reinicie el equipo y vuelva a instalar Smart Desktop en el equipo afectado. Póngase en contacto con el soporte técnico si el problema persiste.
Error al grabar voz (soporte)	Esta notificación se debe a un error originado en Smart Desktop o en CTI Signaling. **Escritorio inteligente** **Error:** Si Smart Desktop es la causa del error, la alerta dice lo siguiente: **EJEMPLO** Evento de escritorio: <número de versión> - Error al iniciar la grabación de voz. Esta notificación se produce cuando un usuario no ha podido grabar voz para una sola llamada. El usuario está configurado correctamente para grabar voz y Smart Desktop intentó grabar voz, pero el intento no tuvo éxito. **Solución:** Si el problema se produce de forma coherente en un único dispositivo que utiliza Grabación en escritorio, compruebe la instalación del servicio en ese equipo. Desinstale Smart Desktop, reinicie el equipo y vuelva a instalar Smart Desktop en el equipo afectado. Póngase en contacto con el soporte técnico si el problema persiste. Si este problema se produce en muchos teléfonos en un servidor

Notificació	Descripción y solución
	Entorno de grabación, verifique que el servicio no esté funcionando cerca de su capacidad y que la configuración sea correcta. Póngase en contacto con el soporte técnico si el problema persiste. **CTI Señalización** **Error:** Si la señalización CTI es la causa del error, la alerta dice lo siguiente: **EJEMPLO** Evento del servidor de señalización: Error al iniciar la grabación de voz. Esta notificación se produce cuando el servidor de señalización CTI no pudo iniciar una llamada con un servidor de grabación asociado. La línea "Detalles" del mensaje de evento indica una de las dos categorías para este error: "Detalles: No hay SIP INVITE": este error se produce cuando el servidor de señalización CTI no recibió un mensaje SIP INVITE del origen JTAPI de señalización CTI. ▪ **Solución**: Si el problema persiste, compruebe los registros del servidor de datos CTI para asegurarse de que el servidor de datos CTI recibe mensajes de señalización SIP del origen de señalización CTI. "Detalles: No hay cliente conectado": este error se produce cuando el servidor de señalización no está conectado a ningún servidor de grabación asociado con el dispositivo. ▪ **Solución: Compruebe** los registros del servidor de datos CTI para averiguar qué servidores de grabación están asociados con este dispositivo. Asegúrese de que estén funcionando y de que el

Notificació	Descripción y solución
	servidor de señalización y los servidores de grabación estén conectados.

Notificació	Descripción y solución
Solicitud de precisión de pronóstico (negocios)	**Informativo:** Un usuario Webex WFO WFM ha hecho una solicitud de precisión de pronóstico. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Solicitud de previsión (negocio)	**Informativo:** Un usuario Webex WFO WFM ha realizado Una solicitud de previsión. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
FTP Error del servidor de datos del complemento (soporte)	**Error:** Webex WFO no se pudieron transferir datos desde el servidor de datos. **Solución:** Compruebe los registros de errores del servidor de datos. Verifique la comunicación con el servidor de datos.
Error de importación de datos históricos (soporte)	**Error:**Webex WFO detectado un error al intentar Cargar datos históricos. **Solución:** compruebe los registros de errores del servidor de datos, consulte al administrador del sistema y reinicie el servicio.
Solicitud de fusión histórica (empresa)	**Informativo:** Un usuario Webex WFO WFM ha hecho Una solicitud de combinación de datos históricos. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Sobrecarga importante del servidor de registros (Soporte)	**Solución:** agregue otro servidor de registros o otro contacto Webex WFO soporte.
Copia de seguridad de carga de grabación principal (Soporte)	**Solución:** Agregue otro servidor de registros o póngase en contacto con el soporte Webex WFO.
Solicitud de mensajería (Business)	**Informativo:** Una solicitud de mensajería que usted El enviado ha sido aprobado o denegado. Esto incluye cuando se selecciona un evento de programación

dinámica intradía

Notificació	Descripción y solución

Notificació	Descripción y solución
	ha sido aprobado. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Estadísticas métricas (soporte)	**Informativo:** Un usuario Webex WFO WFM ha realizado Una solicitud de estadísticas de métricas. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Sobrecarga menor del servidor de registros (Soporte)	**Solución:** Si recibe esta notificación con frecuencia, agregue otro servidor de registros o póngase en contacto con el soporte Webex WFO.
Copia de seguridad de carga de grabación menor (Soporte)	**Solución:** Si recibe esta notificación con frecuencia, agregue otro servidor de registros o póngase en contacto con el soporte Webex WFO.
Mi evaluación puntuada (Negocios)	**Informativo:** Una evaluación de un contacto que usted manejado se ha completado o editado. **NOTA** Si la evaluación requiere aprobación, recibirá esta notificación cuando la evaluación haya Ha sido aprobado. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
No se detectó ningún teléfono (soporte)	**Error:** El Smart Desktop ha escuchado una margarita-Teléfono encadenado pero no encontré uno después de seis minutos. Esto hace que el servicio no se registre. La causa más probable es que el teléfono no está correctamente conectado en cadena a la PC o el dispositivo no está configurado para enviar su tráfico RTP a la PC. Este es un mensaje útil para implementaciones o si los teléfonos están conectados continuamente a los equipos que los graban. Si los equipos se desconectan rutinariamente de los teléfonos, es posible que

Notificació	Descripción y solución
	desea considerar deshabilitar este problema. **Solución:** deshabilite este problema si los equipos están desconectados de los teléfonos. De lo contrario, verifique la configuración del dispositivo en Unified CM y verifique que 'SPAN to PC Port' esté configurado en 'Habilitado'. Compruebe la conexión física entre el PC y el teléfono para comprobar que están conectados en cadena correctamente. Consulte la Webex WFO*Installation Guide for Cloud Deployments* para obtener información sobre cómo configurar el hardware para Desktop Recording.
QM Procesamiento de voz (negocios)	**Informativo:** Un agente ha iniciado sesión en Webex WFO. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Conciliación completada (negocios)	**Informativo:** Esta notificación le avisa cada vez Un trabajo de conciliación se completa correctamente. Incluye el número de trabajo y la hora de inicio y finalización del trabajo. **NOTA** : Para asignar esta notificación, debe tener el QM Administrar y el Negocio receptor Permisos de notificaciones. Asigne esta notificación únicamente si su centro de contacto tiene una arquitectura de grabación que requiera conciliación. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Exportación de grabaciones (negocios)	**Informativa:** Su solicitud de exportación de contacto Se completó correctamente y su contacto estará listo para su descarga. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.

Notificació	Descripción y solución
Error de duración máxima de grabación (Soporte)	**Error:** una grabación ha alcanzado la duración máxima de llamada de su organización según lo configurado en la página QM Configuración global. **Solución:** Revise la grabación para determinar si el contacto fue realmente más largo que la duración máxima de la llamada o si la duración de la grabación es un error y la grabación debería haberse detenido antes. Si la duración de la grabación es un error, eso generalmente significa que Webex WFO no recibió un evento de finalización de llamada de su proveedor de señalización. Si recibe esta notificación varias veces, es posible que haya un problema con su proveedor de señalización.
Error de recuperación de registros del servidor de datos (soporte)	**Error:** No se ha podido completar la solicitud de registros del servidor de datos Webex WFO. **Solución:** compruebe la conectividad del servidor de datos. Compruebe si se puede acceder a la base de datos. si el problema persiste, póngase en contacto con el soporte técnico.
Recuperación correcta de registros del servidor de datos (soporte)	**Informativo:** Su solicitud de registros del servidor de datos Webex WFO se completó correctamente. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Cambio de horario (Business)	**Informativo:** Alguien (como un programador o analista) ha realizado un cambio en su horario, por ejemplo, ha movido su tiempo de descanso. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Recordatorio de programación (negocios)	**Informativo:** Este es un recordatorio sobre un próximo actividad programada. Los recordatorios se envían solo a Webex

Notificació	Descripción y solución
	Usuarios de WFO que han iniciado sesión actualmente. Se envían 15 minutos antes de que comience la actividad. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Solicitud de programación (Business)	**Informativo:** Esta es una notificación a un Webex Usuario de WFO que realizó una solicitud de programación de que la solicitud ha sido aprobada o denegada. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Solicitud de análisis de presupuesto de turnos (negocios)	**Informativo:** Un usuario Webex WFO WFM ha realizado una solicitud de análisis de presupuesto de turno. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Servidor de señalización activo (Soporte)	**Informativo:** Se ha activado un servidor de señalización. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Servidor de señalización en espera forzada (compatibilidad)	**Error:** el servidor de señalización ha entrado en modo de espera forzoso y está inactivo. **Solución:** Compruebe los registros del servidor de señalización para obtener más información.
Conmutación por error no controlada del servidor de señalización (soporte)	**Error:** El servidor de señalización activo ha fallado y el servidor de señalización en espera está ahora activo. **Solución:** Compruebe los registros del servidor de señalización para obtener más información.
Conmutación por error de mantenimiento del servidor de señalización (soporte)	**Error:** el servidor de señalización activo entró en modo de mantenimiento y el servidor de señalización en espera ya está activo. **Solución:** Compruebe los registros del servidor de señalización para obtener más información

Notificació	Descripción y solución
	información.
Error del proveedor de telefonía del servidor de señalización (soporte)	**Error:** El servidor de señalización ha perdido la conexión con el proveedor de telefonía y está inactivo. **Solución:** Compruebe los registros del servidor de señalización para obtener más información.
stagedUploadServerConnectionFailure (Soporte)	
Solicitud de pronóstico estratégico (negocios)	**Informativo:** Un usuario Webex WFO WFM ha realizado una solicitud de previsión estratégica. **Solución:** No es necesario realizar ninguna acción.
Error del servidor de datos del complemento de sincronización (soporte)	**Error:** error en el servicio de sincronización. **Solución:** Realice los pasos siguientes: 1. Compruebe que el servicio de sincronización se está ejecutando. 2. Compruebe que puede comunicarse con el servidor en el que está instalado el servicio de sincronización. 3. Compruebe los registros del servicio de sincronización.
Error del servidor de datos del complemento de dos etapas (soporte)	**Error:** se ha producido un error en el proceso de carga de datos en dos etapas. **Solución:** Compruebe los registros del servidor de datos. Si el problema persiste, póngase en contacto con el soporte técnico.
Error inesperado en el escritorio (soporte)	**Error:** Se ha producido un error inesperado al ejecutar una tarea. **Solución:** compruebe el archivo de depuración del escritorio para conocer el motivo asociado con este error. Reinicie el escritorio del agente. Si el problema persiste, póngase en contacto con el soporte técnico.

Notificació	Descripción y solución
Paquetes de voz no recibidos (soporte)	**Error:** Webex WFO no ha recibido paquetes en el puerto SPAN. Cuando está monitoreando el contacto con el cliente de un agente, no puede escuchar nada. Después de 15 segundos, un mensaje de error indica que no se están recibiendo paquetes. Al intentar grabar el contacto con el cliente del agente, se produce una grabación vacía. **Solución:** compruebe lo siguiente: ▪ Puerto PC ▪ Acceso VLAN de voz de PC ▪ Extender a puerto PC ▪ Modo de seguridad del dispositivo Además, verifique la configuración de los códecs telefónicos del agente.

Eliminar o actualizar varios contactos a la vez

Use la página Operaciones de contactos masivos para eliminar varios contactos, cambiar las políticas de retención de varios contactos o actualizar los metadatos personalizados de varios contactos a la vez en lugar de trabajar con los contactos de uno en uno en la página Interacciones.

Requisitos previos

- Su organización utiliza Webex WFO Cloud. Las operaciones de contacto masivo no están disponibles para implementaciones locales.
- Tiene al menos uno de estos permisos:
    - Eliminación masiva
    - Retención masiva de actualizaciones
    - Metadatos de actualización masiva

- Tiene un archivo CSV que contiene una lista de ID de contacto con los que desea trabajar. Como mínimo, este archivo debe incluir un encabezado de columna Id. de contacto. Puede incluir otros encabezados de columna, pero no son obligatorios. Una forma de crear este archivo es exportar una lista de contactos con los que desea trabajar desde la página Interacciones. Consulte Exportar metadatos de contacto para obtener instrucciones. La exportación debe incluir la columna ID de contacto.
- (Para actualizar las directivas de retención de contactos) Su organización ha creado al menos una directiva de retención en la página Retención. Consulte Administrar políticas de retención de datos para QM y Analytics para obtener más información.
- (Para actualizar o borrar metadatos personalizados para contactos) Su organización ha creado metadatos personalizados en la página Administrador de metadatos. Consulte Administrar campos de metadatos personalizados para obtener más información.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > QM > QM flujos de contacto > operaciones de contacto masivo

Procedimientos

Eliminar varios contactos

IMPORTANTE La eliminación de contactos es permanente. No puede deshacer esta acción.

1. Seleccione **Contactos de eliminación** masiva.
2. Haz clic en **Elegir archivo** y sube la hoja de cálculo de los contactos que quieras eliminar. Una lista de los contactos aparece en el lado derecho de la página.
3. En el **campo Motivo** , escribe por qué estás eliminando los contactos. Este motivo será visible para cualquiera que ejecute un informe sobre tareas masivas.
4. Haga clic en **Enviar**. ¿Eliminar **contactos?** Se abre la ventana.
5. Haga clic en **Confirmar**. La ventana se cierra y aparece un mensaje de confirmación.

Actualizar la política de retención para varios contactos

1. Seleccione **Política de retención** de contactos de actualización masiva.
2. Haz clic en **Elegir archivo** y sube la hoja de cálculo de los contactos que quieras actualizar. Una lista de los contactos aparece en el lado derecho de la página.
3. Seleccione la política de retención que desea aplicar a los contactos en la **lista desplegable Política de retención** .

4. En el **campo Motivo** , escriba por qué está asignando la política de retención a los contactos. Este motivo será visible para cualquiera que ejecute un informe sobre tareas masivas.
5. Haga clic en **Enviar**. ¿Actualizar las **políticas de retención de contactos?** Se abre la ventana.
6. Haga clic en **Confirmar**. La ventana se cierra y aparece un mensaje de confirmación.

Actualizar metadatos personalizados para varios contactos

IMPORTANTE La actualización de metadatos personalizados es permanente. No puede deshacer esta acción.

1. Seleccione **Metadatos** de contacto de actualización masiva.
2. Haz clic en **Elegir archivo** y sube la hoja de cálculo de los contactos que quieras actualizar.
   Una lista de los contactos aparece en el lado derecho de la página.
3. En la **sección Actualizar metadatos** , seleccione el campo de metadatos que desea actualizar en la **lista desplegable Campo de metadatos** . Las opciones de esta lista provienen de la página Administrador de metadatos.
4. Introduzca el valor que desea asignar en el campo Valor **de** metadatos.

   EJEMPLO Su organización utiliza un campo de metadatos personalizado llamado "Nivel de lealtad del cliente" que ayuda a asignar clientes que tienen el nivel de lealtad más alto al soporte de conserjería. Debe asignar el nivel de fidelidad Silver a un conjunto de contactos. En la **sección Actualizar metadatos** ,
   Seleccione Nivel de fidelización de clientes en la **lista desplegable Campo** de metadatos e introduzca Plata en el cuadro
   Campo Valor de metadatos.
5. (Opcional) Para actualizar metadatos adicionales para estos contactos, repita los pasos 3 y 4.
6. En el **campo Motivo** , escriba por qué está actualizando los metadatos de estos contactos. Este motivo será visible para cualquiera que ejecute un informe sobre tareas masivas.
7. Haga clic en **Enviar**. ¿Actualizar metadatos de **contacto?** Se abre la ventana.
8. Haga clic en **Confirmar**. La ventana se cierra y aparece un mensaje de confirmación.

Borrar metadatos para varios contactos

Elimine de los contactos todos los valores de un campo de metadatos específico.

IMPORTANTE Borrar un campo de metadatos es permanente. No puede deshacer esta acción.

1. Seleccione **Metadatos** de contacto de actualización masiva.
2. Haz clic en **Elegir archivo** y sube la hoja de cálculo de los contactos que quieras actualizar.
   Una lista de los contactos aparece en el lado derecho de la página.

3. En la **sección Borrar metadatos** , seleccione el campo de metainformación cuyo valor desea borrar de la carpeta **Lista desplegable Campo** de metadatos. Las opciones de esta lista provienen de la página Administrador de metadatos.

> **EJEMPLO** Su organización utiliza un campo de metadatos personalizado llamado "Nivel de lealtad del cliente" que ayuda a asignar clientes que tienen el nivel de lealtad más alto al soporte de conserjería. Debe eliminar el nivel de lealtad de un conjunto de contactos. En la **sección Borrar metadatos** , seleccione
> Nivel de lealtad del cliente de la **lista desplegable Campo** de metadatos. Cuando este trabajo termina de ejecutarse, el campo Nivel de fidelización de clientes para estos contactos está en blanco.

4. En el **campo Motivo** , escriba por qué borra el campo de metadatos de estos contactos. Este motivo será visible para cualquiera que ejecute un informe sobre tareas masivas.
5. Haga clic en **Enviar**. ¿Actualizar metadatos de **contacto?** Se abre la ventana.
6. Haga clic en **Confirmar**. La ventana se cierra y aparece un mensaje de confirmación.

Ver un registro de tareas masivas

Ejecute un informe que enumere las actualizaciones masivas de contactos, quién las ejecutó y por qué.

1. Seleccione **Informe sobre trabajos masivos**.
2. En los **campos Intervalo de** fechas, seleccione las fechas de inicio y finalización del período sobre el que desea informar.
3. Haga clic en **Ejecutar**. Aparece una lista de trabajos masivos en el lado derecho de la página.
4. (Opcional) Para descargar una lista de los ID de contacto incluidos en un trabajo, haga clic en el número del trabajo en la **columna Id. de trabajo** .

Temas relacionados

- Personalizar las columnas de la página Interacciones: asegúrese de que la columna ID de contacto forme parte del archivo exportado.
- Exportar metadatos de contacto: cree la lista de contactos que desea procesar de forma masiva.
- Administre políticas de retención de datos para QM y Analytics: cree reglas que rijan cómo se almacenan los datos de contacto.
- Administrar campos de metadatos personalizados: crea información para adjuntarla a tus contactos.

Administrar usuarios

Cómo funcionan las licencias

Las licencias le otorgan acceso legal para usar Webex WFO. Utilice licencias para vincular la funcionalidad de Webex WFO con sus roles y permisos.

Modelo de licencia

Cisco tiene un modelo de licencias con facturación de suscripción y licencias no comprometidas para implementaciones alojadas en Webex WFO.

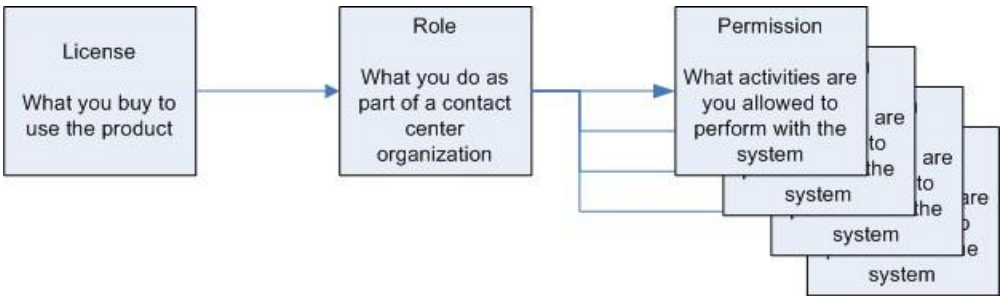
Cuando compras una suscripción a Webex WFO, aceptas lo que Cisco llama un "compromiso mensual mínimo": un número mínimo de asientos comprados a un precio particular. Si usas más asientos de los que aceptas en tu compromiso mensual, Cisco te factura por cada uno de ellos. Esto se denomina "licencia no comprometida".

Cisco le factura periódicamente, mensualmente, trimestralmente o anualmente.

> **EJEMPLO** Tiene un compromiso mensual mínimo de 100 QM asientos, lo que satisface sus requisitos de febrero a octubre. Su centro de contacto está más ocupado durante la temporada navideña (noviembre a enero). Durante este tiempo, utiliza 150 QM puestos, y durante estos tres meses se le facturan 100 puestos a la tarifa de licencia comprometida y por 50 puestos a la tarifa de licencia no comprometida.

Licencias, roles y permisos

Las licencias están vinculadas a las funciones que los usuarios tienen en el sistema. El acceso que tienen los usuarios a la funcionalidad Webex WFO se basa en su rol y los permisos asociados a su rol. Para obtener más información acerca de la asignación de roles y permisos, vea Administrar roles y permisos .



Cada usuario Webex WFO activo está asociado con una o más licencias y puede tener uno o más roles. Cada licencia individual se denomina asiento. Los puestos de licencia se cuentan por el número de usuarios activos con ese rol con licencia. Todos los clientes deben tener un número determinado de puestos y licencias para cada usuario activo.

Los usuarios activos pueden tener licencia y tener acceso a Webex WFO. Los usuarios inactivos no pueden tener licencia ni tener acceso a Webex WFO. Cuando cambia un usuario activo a inactivo, su licencia está disponible y puede reasignarla a otros usuarios.

Los siguientes tipos de licencias están disponibles:

- Licencias de datos
- Webex WFO Licencias de acceso
- Licencias de administración
- Licencias de uso
- Licencias de Bot Analytics
- Licencias de Insights

Licencias de datos

Webex WFO los usuarios que tienen funciones de captura (principalmente agentes de centro de contacto) están asociados con una licencia de datos. La función predeterminada del agente se asocia automáticamente con este tipo de licencia. Las licencias de datos incluyen lo siguiente:

- Grabación de cumplimiento (CR): los usuarios pueden ser grabados en audio y pueden revisar sus propios contactos.
- Gestión de calidad (QM): los usuarios pueden ser registrados y evaluados y pueden revisar sus propios contactos y evaluaciones (QM Las licencias de datos incluyen CR).
- Workforce Management (WFM): los usuarios se pueden programar y acceder a las funciones de modificación de horarios.

- Aspectos básicos de Analytics: los usuarios se pueden analizar y revisar los datos de análisis creados por sus contactos. Los contactos de audio de los usuarios se transcriben y se resumen automáticamente con Resumen de interacción. Los usuarios pueden ver el sentimiento del agente y del cliente y el razonamiento de IA.
- Analytics Enterprise: incluye todos los aspectos esenciales de Analytics y los usuarios también tienen acceso a los temas de tendencias. Además, los usuarios tienen un análisis de tendencias, que le permite realizar un seguimiento de los cambios en el sentimiento durante una interacción.
    - El procesamiento de temas de tendencias está vinculado a tareas de transcripción. Si elige ejecutar una tarea de transcripción con datos históricos, Trending Topics procesará esa tarea, independientemente de la fecha. El uso es independiente de la fecha de los datos. Por ejemplo, si compró 200 interacciones, puede usarlas para cualquier período de tiempo. Si vuelve a ejecutar tareas de transcripción, el proceso de volver a ejecutar solo tiene en cuenta las transcripciones que faltan. Esto significa que, si vuelve a ejecutar una tarea de transcripción, los Trending Topics solo tienen en cuenta las transcripciones que faltan.
- Análisis de escritorio: los usuarios pueden supervisar la actividad del escritorio y el uso de las aplicaciones de los agentes. Esta licencia está disponible como complemento de Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) o Workforce Management (WFM).
- Supervisión: los usuarios pueden ver las pantallas de los agentes en directo. Esta licencia está disponible como complemento de Cisco Compliance Recording (CR) o Workforce Management (WFM).
- Administración de datos: esta licencia ya no se vende.

NOTA Los usuarios con licencias de datos tienen acceso limitado a la funcionalidad Webex WFO. Están restringidos a revisar sus propios datos.

Webex WFO licencias de acceso

La licencia de acceso Webex WFO proporciona la mayoría de los permisos que permiten que estos roles tengan acceso a la aplicación completa.

BEST PRACTICE Webex WFO las licencias de acceso proporcionan acceso completo a los componentes empresariales de la aplicación. Las licencias de acceso están destinadas a usuarios que tienen un negocio elevado

Funciones, como jefes de equipo y administradores. Las licencias de acceso permiten a los usuarios discernir las conclusiones clave de las interacciones, los horarios y los datos analíticos capturados por Webex WFO.

Licencia de Bot Analytics

Con una licencia de Bot Analytics, los usuarios pueden supervisar y mejorar el rendimiento y la calidad de sus productos de IA conversacional.

Licencias de Insights

Insights es el principal producto de inteligencia empresarial de Cisco. Las licencias de Insights ofrecen a los usuarios acceso a Insights. Cualquier persona que necesite crear o ver contenido de Insights debe tener una licencia de Insights. Un solo rol solo necesita una de las dos licencias de Insights que se enumeran a continuación, pero cada licencia debe asignarse al menos a un rol.

- Insights Reader: los usuarios pueden ver los paneles de Insights creados y compartidos con ellos por alguien con una licencia de Insights Author.
- Autor de Insights: los usuarios pueden crear y compartir paneles y análisis de Insights.

Tipo de licencia	Concedido	Licencias adicionales
Lector de estadísticas	Licencias de lector 100% gratuitas*	Póngase en contacto con su cuenta Cisco Director
Autor de Insights	Una licencia de autor gratuita por cada 300 usuarios**	Comunícate con tu gestor de cuentas Cisco

*Por cada licencia de usuario comprada para Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics o Webex WFO Bundle, recibirá un número igual de licencias de Reader 100% gratuitas. El número total de licencias gratuitas de Reader coincidirá con el número máximo de licencias de usuario a las que se ha comprometido para estos servicios.

**Recibirá una licencia de autor gratuita por cada 300 licencias de usuario adquiridas para Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics o Webex WFO Bundle. Siempre se incluye una licencia de autor y, a continuación, se agrega una más por cada 300 licencias confirmadas adicionales. El número total de licencias de autor que reciba corresponderá al número de licencias de usuario confirmadas adquiridas.

EJEMPLO Si tiene 1,000 WFM licencias comprometidas y 500 QM licencias comprometidas, recibirá 1,000 licencias gratuitas de lector y cuatro licencias de autor gratuitas. Esto se debe a que el lector gratuito
Las licencias coinciden con el número total de licencias de usuario confirmadas, y usted obtiene una licencia de autor gratuita por cada 300 licencias comprometidas.

Excedentes

Si un cliente supera el número máximo de licencias de usuario comprometido para Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), Workforce Management (WFM), Analytics o Webex WFO Bundle y no ha comprado licencias adicionales de Insights, se le cobrará en mora por esas licencias adicionales de Insights.

IMPORTANTE El uso de la licencia de Insights comienza cuando asigna un rol con permisos de Insights a una cuenta de usuario. Para evitar cargos inesperados, controle regularmente el uso de su licencia y asegúrese de tener

El número correcto de licencias de Insights. Si necesita licencias adicionales, póngase en contacto con su administrador de cuentas.

Ejemplos de usuarios de varios roles

Los siguientes son ejemplos de licencias para usuarios que tienen más de un rol.

Ejemplo 1: Un agente QM que también es evaluador

Un usuario tiene un rol de evaluador asociado a una licencia de acceso Webex WFO y un rol de agente asociado a una licencia de Quality Management para capturar sus propios contactos. El rol de evaluador tiene alguna funcionalidad de agente y alguna funcionalidad de supervisor. Este usuario utiliza dos licencias: una para la gestión de calidad y otra para el acceso Webex WFO. En este caso, el número de asientos disponibles para la licencia de Gestión de Calidad y el número de asientos para la licencia de acceso Webex WFO disminuyen en uno. Si este usuario solo requiere grabación de voz, se podría usar una licencia de grabación de llamadas en lugar de una licencia de Quality Management.

Ejemplo 2: Un agente QM que también está programado usando WFM

Un usuario tiene una función de agente asociada a una licencia de Quality Management y una licencia de Workforce Management. Esto permite capturar los contactos del agente y programar las horas de trabajo del agente. También permite al agente revisar sus propios contactos y evaluaciones o realizar cambios en los horarios. Este usuario consume dos licencias.

Funciones disponibles con licencias QM y Analytics

La siguiente tabla enumera las características que están disponibles con diferentes licencias.

Función	Webex WFO Essentials**	Webex WFO Enterprise**	Registro de cumplimiento (CR)	Gestión de Calidad (QM)	Analíticas Esenciales	Análisis Introducir	Análisis Introducción de la propiedad Más	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitoreo
Record (Grabar) audio o importación	X	X	X	X						

audio

de un

ACD

Función	Webex WFO Essentiesclerosis lateral amiotrófica**	Webex WFO Enterprise**	Registro de cumplimiento (CR)	Gestión de Calidad (QM)	Analítica tics Essentiales	Análisis ics Introducir Prise	Análisis Introducción de la propiedad Más	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitoanillo
Importar interacciones Digitales	X	X	X	X	X	X	X			
Pantalla Grabación	X	X		X						
Evaluaciones	X	X		X						
Reporting en Ideas	X	X	X	X	X	X	X		X	
Vivir pantalla monitoreo	X	X		X						X
Escritorio monitoreo	X	X	X	X					X	X
Contacto Cola	X	X		X						
Automated pausa	X	X		X						

Función	Webex WFO Essenti esclerosis lateral amiotrófica**	Webex WFO Enterpr Ise**	Registro de cumplimiento (CR)	Gestión de Calidad (QM)	Analítica tics Essen Tiales	Análisis ics Introducir Prise	Análisis Introducción de la propiedad Más	Bot Anal ytics	Desktop Anal ytics	Monitoanillo
y reanudar de los Grabing										
Crear y editar personalizado metadatun Asociación ed con Contactos	X	X		X						
Crear y editar evaluaten Formas	X	X		X						
Vista normal evaluati Ons	X	X		X						
Crear y vista Después de la	X	X		X						

llamada

encuestas

Función	Webex WFO Essentials esclerosis lateral amiotrófica**	Webex WFO Enterprise**	Registro de cumplimiento (CR)	Gestión de Calidad (QM)	Analíticas Esenciales	Análisis Introducir Prise	Análisis Introducción de la propiedad Más	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitoanillo
Exportar Contactos	X	X	X	X						
QM Vistas	X	X	X	X						
QM Workflows	X	X	X	X						
Contacto Etiquetado	X	X	X	X						
Agente Explorador	X	X			X	X	X		X	
Transcripción	X	X			X	X	X			
Interacción en Resumen	X	X			X	X	X			
Escritorio actividad seguimiento y analíticos	X	X			X	X	X		X	
Aplicación	X	X			X	X	X		X	

ion

Función	Webex WFO Essentials esclerosis lateral amiotrófica**	Webex WFO Enterprise**	Registro de cumplimiento (CR)	Gestión de Calidad (QM)	Analítica tics Essentiales	Análisis ics Introducir Prise	Análisis Introducción de la propiedad Más	Bot Analytics	Desktop Analytics	Monitoanillo
uso										
Administrador de escritorio	X	X			X	X	X		X	
Bot Analytics							X	X		
Trending Temas		X				X	X			
Etiquetas AI							X			

- ** Webex WFO Essentials y Webex WFO Enterprise son paquetes. Webex WFO Essentials incluye QM, WFM, WFM con Real-time Data Analytics y Analytics Essentials. Webex WFO Enterprise agrupa QM, WFM, WFM con Real-time Data Analytics, Vacation Planner Pro y Analytics Enterprise.

Temas relacionados

- Administrar roles y permisos : cree roles y establezca permisos para acceder a Webex WFO

Crear un usuario API

Si planea usar Webex WFO API para integraciones de terceros, Cisco recomienda que cree una cuenta de usuario API. Puede configurar un usuario API igual que un administrador del sistema, pero el propósito de este usuario es permitir que las aplicaciones de terceros se autentiquen con Webex WFO.

Nota Para crear este usuario, debe tener la función predeterminada de administrador del sistema o una función con permisos equivalentes. Esta función consume una licencia de

administrador del sistema.

Para obtener más información sobre cómo autorizar y autenticar a un usuario con Webex WFO, consulte Autorizar API en la Guía de referencia API.

Si tienes algún problema, ponte en contacto con el soporte técnico para obtener ayuda.

Crear una cuenta de usuario API

1. Inicie Webex WFO e inicie sesión como administrador del sistema.

   > **NOTA** Si va a iniciar sesión en el producto por primera vez, cree una cuenta administrativa adicional.

2. Vaya a Administración de aplicaciones > Configuración global > de usuario > usuarios.
3. Seleccione la **opción Crear un nuevo usuario** y complete los siguientes campos en la sección Información del usuario.
   - **Nombre y**apellido: introduzca un nombre y apellido que identifiquen el propósito del usuario. Por ejemplo, introduzca **API** como nombre y **usuario** como apellido.
   - **Nombre** de usuario: introduzca una dirección de correo electrónico válida. Este es el nombre de usuario Webex WFO del usuario que se utilizará para iniciar sesión.
4. Escriba una contraseña que cumpla los requisitos de complejidad de contraseña del inquilino en el **campo Contraseña** .
5. En el **campo Roles** , asigne al usuario el rol predeterminado de administrador del sistema.
6. Establezca el campo Equipo en Equipo predeterminado. Puede establecer este valor en un equipo alternativo si lo prefiera.
7. Seleccione los grupos y equipos asociados sobre los que debe tener alcance esta cuenta. Puede seleccionar equipos individuales, un nombre de grupo o un nombre de inquilino como grupo. Al seleccionar un nombre de inquilino, se resaltan todos los equipos de ese grupo.
11. En el campo WFM vistas, asigne **EnterpriseView** como vista principal. Esto permite al usuario ver a todos los usuarios.
12. Haga clic **en Guardar** en la esquina superior derecha de la interfaz de usuario.

Temas relacionados

Consulte la *Guía* de referencia Webex WFO API.

Importar y exportar usuarios

En la página Usuarios, seleccione **Importar y exportar** para importar usuarios nuevos o editados o exportar usuarios existentes. Los datos de importación y exportación están en formato CSV.

NOTA

Una aplicación de hoja de cálculo como Microsoft Excel puede cambiar el formato de fecha en los archivos CSV al formato establecido en la aplicación como predeterminado. Tenga en cuenta esta posibilidad y asegúrese de que las columnas de fecha estén configuradas para que el formato de fecha sea correcto. Los formatos de fecha admitidos son:

- DD/MM/AAAA
- MM/DD/AAAA
- AAAA-MM-DD
- AAAA/MM/DD

Una vez que haya configurado cómo se asignan los campos del archivo de importación a los campos Webex WFO, puede guardar esa asignación para su reutilización.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar estructura organizativa.
- Para importar usuarios, debe tener el permiso Asignar roles de usuario.
- Si el archivo de importación contiene algún valor en la columna Vistas, debe tener el permiso Editar WFM Vistas.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > configuración global > de usuarios > usuarios

Procedimientos

Exportar datos de usuario

- Haga clic en **Exportar**. Webex WFO descarga el archivo a su PC. De forma predeterminada, el archivo se denomina **personas.CSV**.

Importar datos de usuario

1. Haga clic en **Elegir archivo**, navegue hasta el archivo CSV que contiene los datos de importación y, a continuación, haga clic en **Abrir** para mostrar los encabezados de columna del archivo. Consulte el formato de archivo CSV para obtener detalles sobre los requisitos de archivo CSV.
2. Asigne los campos de importación Webex WFO requeridos al campo apropiado del archivo CSV y, a continuación, configure el tipo de datos de ese campo.

3. Haga clic en **Importar**.

> **NOTA** Los datos de los usuarios existentes se actualizan con los valores de cada columna. Si una columna se deja en blanco o la columna se elimina del archivo de importación, se eliminan todos los datos existentes en esa columna
> En Webex WFO.

Guardar un esquema de asignación para su reutilización

1. Haga clic en **Elegir archivo**, navegue hasta el archivo CSV y, a continuación, haga clic en **Abrir** para mostrar los encabezados de columna del archivo.
2. Asigne los campos de importación Webex WFO requeridos al campo apropiado del archivo CSV y, a continuación, configure el tipo de datos de ese campo.
3. Introduzca un nombre para la asignación en el campo Nombre de asignación .
4. Haga clic en **Guardar**. Este esquema de asignación estará disponible para su reutilización en una importación futura.

Formato de archivo CSV

El archivo CSV puede incluir columnas para los siguientes datos en cualquier orden. Las columnas Correo electrónico, Nombre y Apellido son obligatorias; todos los demás son opcionales. Las columnas se indican en orden alfabético en esta tabla.

Las columnas del archivo CSV pueden usar los nombres enumerados en esta tabla o los nombres que elija. Por ejemplo, **El correo electrónico** podría ser **una dirección de** correo electrónico. Los nombres de columna enumerados aquí son los utilizados en la base de datos Webex WFO. Si usa nombres de columna diferentes, debe asignar cada nombre personalizado al nombre Webex WFO apropiado.

> **IMPORTANTE** Las direcciones de correo electrónico de un usuario deben ser válidas y estar configuradas en el SMTP del cliente antes de agregar un nuevo usuario a Webex WFO o actualizar la dirección de correo electrónico de un usuario existente en Webex WFO.
> De lo contrario, Webex WFO no puede enviar correos electrónicos a la dirección de correo electrónico del usuario. Este mensaje solo se aplica a las organizaciones que han configurado usuarios para recibir correos electrónicos de activación y bienvenida para establecer sus contraseñas.

Encabezado de columna	Descripción
ID de ACD	El ID del usuario dentro del ACD.
ACD ID del servidor	El identificador del ACD que es el origen de los datos
para el usuario. Activado	La fecha en que se activó el usuario.

Encabezado de columna	Descripción
Fecha de finalización de la empresa	La fecha en que el usuario dejó la empresa. Fecha de inicio de la empresa La fecha en que el usuario comenzó con la empresa. Desactivado La fecha en que se desactivó el usuario. Para activar un usuario desactivado al importar usuarios, establezca esta fecha en **12/31/2999**.
Fecha de inicio del departamento	La fecha en que el usuario comenzó con el departamento.
Mostrar zona horaria	La zona horaria de visualización del usuario. Para obtener una lista de nombres válidos para importar usuarios, consulte Nombres de zonas horarias.
Correo electrónico	(Requerido) La dirección de correo electrónico del usuario.
ID del empleado	El ID de empleado del usuario.
Habilitar programación	Indica si se puede programar el usuario.
Verdadero/Falso Nombre	(Requerido) El nombre del usuario.
Alcance completo	Cuando se establece en TRUE, el usuario tiene ámbito sobre todos los grupos, equipos y Usuarios. Cuando se establece en FALSE, el ámbito del usuario es el configurado en los campos Equipos de ámbito y Grupos de ámbito.
Apellidos	(Requerido) El apellido del usuario.
Locale (Configuracion_Regional)	El idioma utilizado por el usuario.
Conectar	El ID de inicio de sesión del usuario.
Vista principal	La vista principal del usuario en WFM.
Grupo de personal máximo	El grupo de personal máximo al que está asignado el usuario. Grupo de miembros Grupo al que pertenece el usuario.

Encabezado de columna	Descripción
QM Vistas	Las vistas asignadas al usuario en QM.
Rango	El rango del usuario dentro del centro de contacto.
Papeles	Los roles asignados al usuario. Varios roles están separados por un punto y coma.
Programar perfil de lanzamiento	El perfil de liberación de programación asignado a este usuario.
Zona horaria de programación	La zona horaria utilizada para programar el agente.
Grupos de ámbito	Los grupos dentro del ámbito del usuario. Varios grupos están separados por punto y coma.
Equipos de alcance	Los equipos dentro del alcance del usuario. Varios equipos están separados por punto y coma.
Mapeos de habilidades	Las asignaciones de habilidades asignadas a este usuario.
Equipo	El equipo asignado del usuario.
Identificador de usuario	La identificación del usuario en Webex WFO. Puede identificar el número ID exportando datos de usuario y visualizándolos en el archivo CSV resultante. Si el usuario es un usuario nuevo, el ID de usuario debe establecerse en 0 (cero) o la importación fallará.
Vistas	Las vistas que se asignan al usuario en WFM.
Perfil de condiciones de trabajo	El perfil de condición de trabajo asignado a este usuario.

Nombres de zonas horarias

La siguiente es una lista de nombres de zonas horarias permitidos que se pueden ingresar en el archivo CSV de importación/exportación de usuarios.

ACTUAR	AET	África/Abiyán
África/Accra	África/Addis_Ababa	África/Algiers

África/Asmara	África/Asmera	África/Bamako
África/Bangui	África/Banjul	África/Bissau
África/Blantyre	África/Brazzaville	África/Bujumbura
África/El Cairo	África/Casablanca	África/Ceuta
África/Conakry	África/Dakar	África/Dar_es_Salaam
África/Djibouti	África/Douala	África/El_Aaiun
África/Freetown	África/Gaborone	África/Harare
África/Johannesburgo	África/Juba	África/Kampala
África/Jartum	África/Kigali	África/Kinshasa
África/Lagos	África/Libreville	África/Lomé
África/Luanda	África/Lubumbashi	África/Lusaka
África/Malabo	África/Maputo	África/Maseru
África/Mbabane	África/Mogadiscio	África/Monrovia
África/Nairobi	África/Yamena	África/Niamey
África/Nuakchot	África/Uagadugú	África/Porto-Novo
África/Sao_Tome	África/Tombuctú	África/Trípoli
África/Túnez	África/Windhoek	AGT
América/Adak	América/Anchorage	América/Anguila
América/Antigua	América/Araguaina	América/Argentina/Buenos_ Aires
América/Argentina/Catamarca	América/Argentina/ComodRivadavia	América/Argentina/Córdoba
América/Argentina/Jujuy	América/Argentina/La_Rioja	América/Argentina/Mendoza
América/Argentina/Rio_ Gallegos	América/Argentina/Salta	América/Argentina/San_Juan

América/Argentina/San_Luis	América/Argentina/Tucumán	América/Argentina/Ushuaia
América/Aruba	América/Asunción	América/Atikokan
América/Atka	América/Bahía	América/Bahia_Banderas
América/Barbados	América/Belém	América/Belice
América/Blanc-Sablon	América/Boa_Vista	América/Bogotá
América/Boise	América/Buenos_Aires	América/Cambridge_Bay
América/Campo_Grande	América/Cancún	América/Caracas
América/Catamarca	América/Cayena	América/Caimán
América/Chicago	América/Chihuahua	América/Coral_Harbour
América/Córdoba	América/Costa_Rica	América/Creston
América/Cuiabá	América/Curazao	América/Danmarkshavn
América/Dawson	América/Dawson_Creek	América/Denver
América/Detroit	América/Dominica	América/Edmonton
América/Eirunepe	América/El_Salvador	América/Ensenada
América/Fort_Wayne	América/Fortaleza	América/Glace_Bay
América/Godthab	América/Godthab	América/Goose_Bay
América/Grand_Turk	América/Granada	América/Guadalupe
América/Guatemala	América/Guayaquil	América/Guyana
América/Halifax	América/La Habana	América/Hermosillo
América/Indiana/Indianápolis	América/Indiana/Knox	América/Indiana/Marengo
América/Indiana/Petersburgo	América/Indiana/Tell_City	América/Indiana/Vevay
América/Indiana/Vincennes	América/Indiana/Winamac	América/Indianápolis
América/Inuvik	América/Iqaluit	América/Jamaica
América/Jujuy	América/Juneau	América/Kentucky/Louisville

América/Kentucky/Monticello	América/Knox_IN	América/Kralendijk
América/La_Paz	América/Lima	América/Los_Ángeles
América/Louisville	América/Lower_Princes	América/Maceió
América/Managua	América/Manaos	América/Marigot
América/Martinica	América/Matamoros	América/Mazatlán
América/Mendoza	América/Menominee	América/Mérida
América/Metlakatla	América/Ciudad_de_México	América/Miquelón
América/Moncton	América/Monterrey	América/Montevideo
América/Montreal	América/Montserrat	América/Nassau
América/Nueva_York	América/Nipigon	América/Nome
América/Noronha	América/North_Dakota/Beulah	América/North_ Dakota/Centro
América/North_Dakota/New_ Salem	América/Ojinaga	América/Panamá
América/Pangnirtung	América/Paramaribo	América/Phoenix
América/Puerto Príncipe	América/Port_of_Spain	América/Porto_Acre
América/Porto_Velho	América/Puerto_Rico	América/Rainy_River
América/Rankin_Inlet	América/Recife	América/Regina
América/Resolute	América/Rio_Branco	América/Rosario
América/Santa_Isabel	América/Santarem	América/Santiago
América/Santo_Domingo	América/Sao_Paulo	América/Scoresbysund
América/Shiprock	América/Sitka	América/St_Barthelemy
América/St_Johns	América/St_Kitts	América/St_Lucia
América/St_Thomas	América/St_Vincent	América/Swift_Current
América/Tegucigalpa	América/Thule	América/Thunder_Bay

América/Tijuana
América/Toronto
América/Tórtola
América/Vancouver
América/Virgen
América/Whitehorse
América/Winnipeg
América/Yakutat
América/Yellowknife
Antártida/Casey
Antártida/Davis
Antártida/DumontDUrville
Antártida/Macquarie
Antártida/Mawson
Antártida/McMurdo
Antártida/Palmer
Antártida/Rothera
Antártida/South_Pole
Antártida/Syowa
Antártida/Vostok
Ártico/Longyearbyen
ARTE
Asia/Adén
Asia/Almaty
Asia/Ammán
Asia/Anadyr
Asia/Aqtau
Asia/Aqtobe
Asia/Ashgabat
Asia/Ashkhabad
Asia/Bagdad
Asia/Bahréin
Asia/Bakú
Asia/Bangkok
Asia/Beirut
Asia/Bishkek
Asia/Brunei
Asia/Calcuta
Asia/Choibalsan
Asia/Chongqing
Asia/Chungking
Asia/Chungking
Asia/Colombo
Asia/Dacca
Asia/Damasco
Asia/Dhaka
Asia/Dili
Asia/Dubái
Asia/Dusambé
Asia/Gaza
Asia/Harbin
Asia/Hebrón
Asia/Ho_Chi_Minh
Asia/Hong_Kong
Asia/Hovd
Asia/Irkutsk
Asia/Estambul
Asia/Yakarta
Asia/Jayapura
Asia/Jerusalén
Asia/Kabul
Asia/Kamchatka
Asia/Karachi
Asia/Kashgar
Asia/Katmandú
Asia/Katmandú
Asia/Calcuta
Asia/Krasnoyarsk
Asia/Kuala_Lumpur
Asia/Kuching
Asia/Kuwait
Asia/Macao

Asia/Macao	Asia/Magadán	Asia/Makassar
Asia/Manila	Asia/Mascate	Asia/Nicosia
Asia/Novokuznetsk	Asia/Novosibirsk	Asia/Omsk
Asia/Oral	Asia/Phnom_Penh	Asia/Pontianak
Asia/Pyongyang	Asia/Qatar	Asia/Qyzylorda
Asia/Qyzylorda	Asia/Rangún	Asia/Riad
Asia/Riad87	Asia/Riad88	Asia/Riad89
Asia/Saigón	Asia/Sajalín	Asia/Samarcanda
Asia/Seúl	Asia/Shanghái	Asia/Singapur
Asia/Taipei	Asia/Tashkent	Asia/Tbilisi
Asia/Teherán	Asia/Tel_Aviv	Asia/Thimbu
Asia/Thimphu	Asia/Tokio	Asia/Ujung_Pandang
Asia/Ulán Bator	Asia/Ulan_Bator	Asia/Urumqi
Asia/Vientiane	Asia/Vladivostok	Asia/Yakutsk
Asia/Ekaterimburgo	Asia/Ereván	AST
Atlántico/Azores	Atlántico/Bermudas	Atlántico/Canarias
Atlántico/Cabo_Verde	Atlántico/Feroe	Atlántico/Feroe
Atlántico/Jan_Mayen	Atlántico/Madeira	Atlántico/Reikiavik
Atlántico/Georgia_del_Sur	Atlántico/St_Helena	Atlántico/Stanley
Australia/ACT	Australia/Adelaida	Australia/Brisbane
Australia/Broken_Hill	Australia/Canberra	Australia/Currie
Australia/Darwin	Australia/Lindeman	Australia/Hobart
Australia/LHI	Australia/Norte	Australia/Lord_Howe
Australia/Melbourne	Australia/Queensland	Australia/Nueva Gales del Sur

Australia/Perth	Australia/Tasmania	Australia/Sur
Australia/Sídney	Australia/Yancowinna	Australia/Victoria
Australia/Oeste	Brasil/DeNoronha	APOSTAR
Brasil/Acre	BST	Brasil/Este
Brasil/Occidente	Canadá/Saskatchewan Oriental	Canadá/Atlántico
Canadá/Central	Canadá/Terranova	Canadá/Este
Canadá/Montaña	Canadá/Yukón	Canadá/Pacífico
Canadá/Saskatchewan	Chile/Continental	GATO
CET	CST	Chile/Isla de Pascua
CNT	Cuba	CST6CDT
CTT	EET	COMER
Etcetera	EST	Egipto
Eire	Etc/GMT+0	EST5EDT
Etc/GMT	etc/GMT+11	etc/GMT+1
etc/GMT+10	etc/GMT+3	etc/GMT+12
etc/GMT+2	etc/GMT+6	etc/GMT+4
Etc/GMT+5	etc/GMT+9	etc/GMT+7
Etc/GMT+8	Etc/GMT-10	Etc/GMT-0
Etc/GMT-1	Etc/GMT-13	Etc/GMT-11
Etc/GMT-12	Etc/GMT-3	Etc/GMT-14
Etc/GMT-2	Etc/GMT-6	Etc/GMT-4
Etc/GMT-5	Etc/GMT-9	Etc/GMT-7
Etc/GMT-8	etc/UCT	etc/GMT0
etc/Greenwich	Etc/Zulú	Etc/Universal

Etc/UTC	Europa/Atenas	Europa/Amsterdam
Europa/Andorra	Europa/Berlín	Europa/Belfast
Europa/Belgrado	Europa/Bucarest	Europa/Bratislava
Europa/Bruselas	Europa/Copenhague	Europa/Budapest
Europa/Chisináu	Europa/Guernsey	Europa/Dublín
Europa/Gibraltar	Europa/Estambul	Europa/Helsinki
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kiev	Europa/Jersey
Europa/Kaliningrado	Europa/Londres	Europa/Lisboa
Europa/Liubliana	Europa/Malta	Europa/Luxemburgo
Europa/Madrid	Europa/Mónaco	Europa/Mariehamn
Europa/Minsk	Europa/Oslo	Europa/Moscú
Europa/Nicosia	Europa/Praga	Europa/París
Europa/Podgorica	Europa/Samara	Europa/Riga
Europa/Roma	Europa/Simferopol	Europa/San_Marino
Europa/Sarajevo	Europa/Estocolmo	Europa/Skopie
Europa/Sofía	Europa/Tiraspol	Europa/Tallin
Europa/Tirane	Europa/Vaticano	Europa/Uzhgorod
Europa/Vaduz	Europa/Volgogrado	Europa/Viena
Europa/Vilna	Europa/Zaporozhye	Europa/Varsovia
Europa/Zagreb	GB-Eire	Europa/Zúrich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Islandia	Hong-kong
HST	Indio/Chagos	IET (en inglés)
Indio/Antananarivo	Indio/Comoro	India/Navidad

Indio/Cocos	India/Maldivas	Indio/Kerguelen
Indio/Mahé	India/Reunión	India/Mauricio
Indio/Mayotte	IST	Irán
Israel	JST	Jamaica
Japón	CONOCIDO	Kwajalein
Libia	México/General	México/BajaNorte
México/BajaSur	Oriente Medio/Riad89	Oriente Medio/Riad87
Oriente Medio/Riad88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
RED	Pacífico/Apia	NZ
NZ-CHAT	Pacífico/Chuuk	Pacífico/Auckland
Pacífico/Chatham	Pacífico/Enderbury	Pacífico/Pascua
Pacífico/Efate	Pacífico/Funafuti	Pacífico/Fakaofo
Pacífico/Fiyi	Pacífico/Guadalcanal	Pacífico/Galápagos
Pacífico/Gambier	Pacífico/Johnston	Pacífico/Guam
Pacífico/Honolulú	Pacífico/Kwajalein	Pacífico/Kiritibati
Pacífico/Kosrae	Pacífico/Midway	Pacífico/Majuro
Pacífico/Marquesas	Pacífico/Norfolk	Pacífico/Nauru
Pacífico/Niue	Pacífico/Palau	Pacífico/Noumea
Pacífico/Pago_Pago	Pacífico/Ponape	Pacífico/Pitcairn
Pacífico/Pohnpei	Pacífico/Saipán	Pacífico/Port_Moresby
Pacífico/Rarotonga	Pacífico/Tarawa	Pacífico/Samoa
Pacífico/Tahití	Pacífico/Wake	Pacífico/Tongatapu
Pacífico/Truk	PLT	Pacífico/Wallis

Pacífico/Y	Portugal	PNT
ap Polonia	PST	PRC
PRT	Singapur	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Turquía	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	EE. UU./Alaska	UCT
Universal	EE. UU./Centro	EE. UU./Aleutianas
EE. UU./Arizona	EE. UU./Hawái	EE. UU./Este de Indiana
EE. UU./Este	Estados Unidos/Montaña	EE.UU./Indiana-Starke
EE. UU./Míchigan	Estados Unidos/Samoa	EE. UU./Pacífico
EE.UU./Pacífico-Nuevo	W-SU	UTC
VST		MOJADO
Zulú		

Administrar varios usuarios

Utilice la opción "Administrar varios usuarios" para cambiar el estado de activación y asignar roles a varios usuarios a la vez.

Administrar el estado de activación de varios usuarios

1. En el campo Acción, seleccione **Administrar estado** de activación.
2. Mueva a los usuarios entre los paneles Inactivo y Activo como desee para cambiar su estado de activación.
3. Haga clic en **Guardar**.

Asignar roles a varios usuarios

NOTA Para asignar funciones a varios usuarios, debe tener el permiso Asignar funciones de usuario.

1. En el campo Acción, seleccione **Asignar roles**.
2. En el campo Asignar roles, seleccione el rol que desea asignar a los usuarios.
3. Mueva los usuarios del panel Disponible al panel Asignados como desee para asignar a esos usuarios el rol que seleccionó.
4. Haga clic en **Guardar**.

Administrar perfiles de usuario

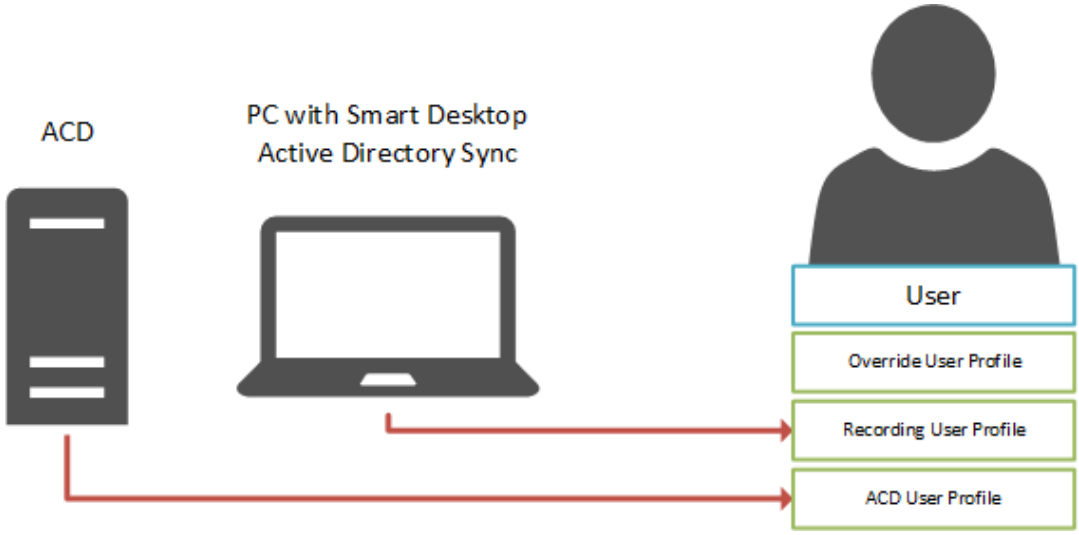
Los perfiles de usuario contienen varios campos (incluidos nombre, apellido e ID externo) que resumen la identidad de un usuario en fuentes externas como un ACD, un PC con Smart Desktop o Active Directory. Cuando se agrega un usuario Webex WFO desde una fuente externa, Webex WFO selecciona valores de estos campos y transfiere esa identidad al nuevo usuario Webex WFO.

Existen tres categorías de perfiles de usuario:

- ACD perfiles de usuario
- Grabación de perfiles de usuario
- Anular perfiles de usuario

Un solo usuario Webex WFO puede tener los tres perfiles de usuario a la vez. Sin embargo, un usuario no puede tener más de un perfil de usuario ACD, incluso si el usuario está combinado con otro usuario que tiene un perfil de usuario ACD (consulte Combinar usuarios).

Los perfiles de usuario tienen "prioridad". Su importancia se clasifica en la tabla Perfil de usuario de mayor (arriba) a más bajo (abajo). Cuando un usuario tiene más de un perfil de usuario y esos perfiles de usuario contienen valores conflictivos en el mismo campo, esta prioridad determina qué valores Webex WFO selecciona para identificar a ese usuario en Webex WFO (consulte Ejemplo de perfiles de usuario).



ACD perfiles de usuario

Los usuarios que se agregan mediante la sincronización con un ACD tienen ACD perfiles de usuario. Un perfil de usuario ACD resume la identidad de un usuario en el ACD y transfiere esa identidad al usuario Webex WFO asociado.

Cuando se realizan cambios en un usuario del ACD, los valores del perfil de usuario ACD del usuario Webex WFO asociado se actualizan la próxima vez que se produzca la sincronización. Estos cambios también se transfieren al usuario Webex WFO, a menos que el usuario Webex WFO tenga otro perfil de usuario (Grabación o Anulación) que tenga una prioridad mayor y contenga valores conflictivos en uno o más campos.

Webex WFO crea un perfil de usuario ACD separado para cada ACD desde el que importa usuarios. Distingue múltiples perfiles de usuario ACD agregando el nombre del ACD (como se ingresó en la página Configuración ACD) al origen del perfil de usuario.

EJEMPLO

Webex WFO importa usuarios de un ACD de Amazon Connect que se llama "Amazon" y un Cisco Webex Contact Center ACD que se llama "Cisco". Esto da como resultado dos perfiles de usuario que tienen los siguientes orígenes:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazonas

Un perfil de usuario ACD puede tener una prioridad mayor o menor que otro perfil de usuario ACD o un perfil de usuario de grabación. Esta prioridad se puede cambiar en la tabla Prioridad del perfil de usuario de la página Configuración global (consulte Configurar opciones globales). ACD los perfiles de usuario no pueden tener una prioridad mayor que los perfiles de usuario Invalidar.

Grabación de perfiles de usuario

Un perfil de usuario de Grabación resume la identidad de un usuario en Active Directory y transfiere esa identidad al usuario Webex WFO asociado.

La grabación de perfiles de usuario se agrega en las siguientes situaciones:

- Se agrega un nuevo usuario iniciando sesión en un equipo con Smart Desktop
- Un usuario existente se sincroniza con Active Directory
- Un usuario nuevo o existente recibe un inicio de sesión de Windows

Un perfil de usuario de Grabación puede tener una prioridad mayor o menor que un perfil de usuario ACD. Esta prioridad se puede cambiar en la tabla Prioridad del perfil de usuario de la página Configuración global (consulte Configurar opciones globales). La grabación de perfiles de usuario no puede tener una prioridad mayor que la de Anular perfiles de usuario.

Anular perfiles de usuario

Un perfil de usuario Override conserva cualquier cambio que realice en los usuarios cuyas identidades se crean a partir de los perfiles de usuario ACD o Grabación, asegurando que los valores que ingrese en Webex WFO reemplacen (o "anulen") los importados desde ACD, PC con Smart Desktop o Active Directory.

Un usuario tiene un perfil de usuario Anular después de que ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- El usuario ya tiene un perfil de usuario de Grabación o ACD y usted edita uno de los valores que provienen de uno de estos perfiles de usuario.

  > **NOTA** : No puede editar el nombre o apellido de un usuario que está sincronizado con un ACD. Si el ACD sincroniza la relación entre usuarios y equipos, tampoco puede editar el equipo.

- Combina un usuario que creó manualmente en Webex WFO con un usuario que tiene un perfil de usuario de Grabación o ACD.

  > **NOTA#** Webex WFO quita todos los perfiles de usuario de reemplazo existentes tanto del usuario principal como del usuario secundario antes de combinarlos. Para obtener más información acerca de la combinación de usuarios,
  >
  > consulte Combinar usuarios .

- Un usuario existente se actualiza mediante la importación de usuarios.

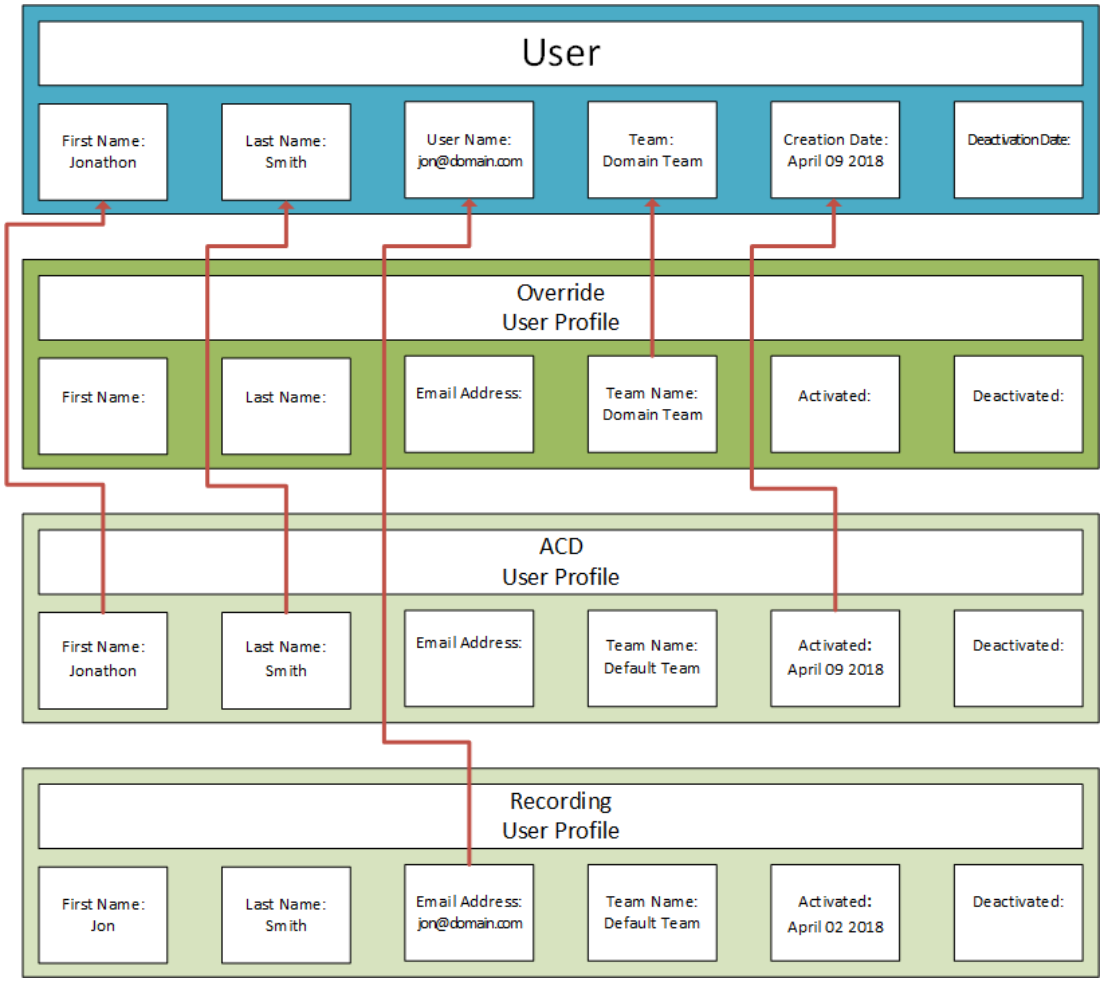
Un usuario no puede tener sólo un perfil de usuario de invalidación.

Anular perfiles de usuario tienen la prioridad más alta de forma predeterminada. No se puede reducir esta prioridad. Si desea identificar a un usuario con los valores almacenados en un perfil de usuario ACD o Grabando en lugar de los valores almacenados en un perfil de uso Invalidar, debe eliminar manualmente el perfil de usuario Anular de ese usuario.

Ejemplo de perfiles de usuario

La siguiente imagen muestra cómo se crea la identidad de un usuario Webex WFO a partir de los valores contenidos en tres perfiles de usuario. Los perfiles de usuario se clasifican según su prioridad, tal y como están en la tabla Perfiles de usuario: de mayor (Invalidación) a menor (Grabación). Para crear la identidad del usuario Webex WFO, Webex WFO selecciona el primer valor que no esté en blanco para cada campo del perfil con mayor prioridad.

NOTA : La prioridad de los perfiles de usuario no afecta al valor seleccionado en el campo Id. de usuario externo, incluso si un usuario tiene un perfil de usuario Grabación y un perfil de usuario ACD. Webex WFO
Asigna el ID de usuario externo del perfil de usuario Grabación al inicio de sesión de Windows del usuario y asigna el ID de usuario externo del perfil de usuario ACD al Id. ACD del usuario.



Si desea cambiar la prioridad de los perfiles de usuario ACD y Grabación, puede reorganizarlos en la tabla Prioridad del perfil de usuario de la página Configuración global (consulte Configurar opciones globales).

PRÁCTICA RECOMENDADA Reordenar la prioridad de los perfiles de usuario afecta a todos los usuarios que tienen esos perfiles de usuario. Establezca la prioridad de los perfiles de usuario una vez, cuando configure Webex WFO por primera vez.

Descripciones de campo

Los campos siguientes aparecen en la tabla Perfiles de usuario. Todos los campos son de solo lectura.

NOTA Los valores contenidos en un perfil de usuario ACD dependen del ACD. No todos los perfiles de usuario ACD contienen valores para todos los campos.

Campo	Descripción
Nombre	ACD y grabación: el nombre del usuario en el origen externo. Invalidar: el nombre de un usuario que se creó en Webex WFO, no se agregó desde una fuente externa.
Apellidos	ACD y grabación: apellido del usuario en el origen externo. Invalidar: el apellido de un usuario que se creó en Webex WFO, no se agregó desde una fuente externa.
Dirección de correo electrónico	ACD y grabación: la dirección de correo electrónico del usuario en el externo fuente. Invalidar: la dirección de correo electrónico que se introdujo y guardó para el usuario en la página Usuarios.
Nombre del equipo	ACD: en los ACD que sincronizan la relación entre usuarios y equipos, el Equipo del usuario en el ACD. En los ACD que no sincronizan la relación entre usuarios y equipos, el equipo predeterminado. Grabación: el equipo predeterminado. Invalidar: el nombre del equipo seleccionado y guardado para el usuario en la página Usuarios.
Activado	ACD y grabación: la fecha en que el usuario fue agregado a Webex WFO desde la fuente externa. Invalidar: la fecha en que se activó un usuario que se creó en Webex WFO, no agregado desde una fuente externa.
Desactivado	ACD y grabación: la fecha en que el usuario fue desactivado o eliminado en La fuente externa. Invalidar: la fecha en que el usuario fue desactivado en Webex
WFO. ID de usuario externo	ACD: identificador único del usuario en el ACD. Grabación: las credenciales de inicio de sesión de Windows del usuario. Invalidar: el ID ACD de un usuario que se creó en Webex WFO, no

Campo	Descripción
	Agregado desde una fuente externa.
Fuente	El origen del perfil de usuario: ACD, Grabación o Invalidar.

Combinar usuarios

Puede combinar usuarios cuando desee hacer lo siguiente:

- Vincular usuarios con inicios de sesión de PC a usuarios creados por el ACD o creados manualmente en Webex WFO
- Vincular usuarios creados manualmente en Webex WFO a usuarios creados por ACD
- Vincular usuarios sincronizados con ACD que se han eliminado o desactivado con usuarios sincronizados con ACD que se han agregado recientemente

En cada caso, después de la fusión, uno de los usuarios permanecerá activo y el otro estará inactivo.

PRÁCTICA recomendada Si un PC tiene instalado Webex WFO Smart Desktop, se crea un usuario correspondiente en Webex WFO con el rol de agente cuando alguien inicia sesión en ese equipo si aún no lo ha hecho
Existen en Webex WFO. Esto se hace para que los usuarios puedan ser grabados sin configuración adicional. Sin embargo, si estos usuarios se sincronizarán, es mejor sincronizarlos y configurarlos con su cuenta ACD, por lo que no se requiere una fusión más adelante.

Requisitos previos

- Tiene los permisos Administrar inquilino y Administrar organización Estructura

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > configuración global de usuarios > > combinar usuarios

Procedimientos

Webex WFO admite los siguientes tipos de combinaciones:

- Combinar un usuario activo sincronizado con ACD con otro usuario activo no sincronizado con ACD en un solo usuario
- Combinar un usuario activo sincronizado con ACD con otro usuario desactivado sincronizado con ACD en un solo usuario
- Combinar muchos usuarios activos e individuales sincronizados con ACD, cada uno con un usuario activo relacionado no sincronizado con ACD, al mismo tiempo

Combinar dos usuarios

Si ambos usuarios están activos, uno no *debe* sincronizarse desde un ACD. Puede combinar dos usuarios sincronizados con ACD si uno está activo y el otro desactivado.

1. Seleccione **Combinar usuarios duplicados en un solo usuario**.
2. En el **campo Usuario** principal, haga clic en el icono de persona y seleccione el usuario que desea mantener activo.
3. En el **campo Usuario duplicado** , haga clic en el icono de persona y seleccione el usuario duplicado que desea combinar con el usuario principal.
4. Haga clic en **Guardar**. Se abrirá un cuadro de diálogo de confirmación.
5. Haga clic en **Sí**.

Combinar varios usuarios duplicados

Ambos conjuntos de usuarios deben estar activos. Un conjunto de usuarios no *debe* sincronizarse desde un ACD.

1. Seleccione **Combinar varios usuarios duplicados a la vez**. Webex WFO busca posibles coincidencias basadas en nombre y apellido. Los resultados aparecen en la tabla. La flecha apunta al usuario principal, que permanecerá activo después de la combinación. El nombre de este usuario también aparece en negrita.
2. (Opcional) Para eliminar un conjunto de duplicados de la combinación, desactive la casilla de verificación situada junto al nombre.
3. (Opcional) Para cambiar el usuario principal, haga clic en la flecha. La flecha cambia de dirección y el nombre del otro usuario aparece ahora en negrita.
4. Haga clic en **Guardar**. Se abrirá un cuadro de diálogo de confirmación.
5. Haga clic en **Sí**.

Combinar dos usuarios sincronizados con ACD

Puede combinar dos usuarios sincronizados con ACD solo si realiza primero una de las siguientes acciones:

- Desactive el usuario duplicado en la página Usuarios (Administración de aplicaciones > Configuración global > de usuarios > usuarios)
- Eliminar el usuario duplicado en el ACD

MEJORES PRÁCTICAS Elimine los usuarios duplicados en el ACD en lugar de desactivarlos en la página Usuarios. Desactivando usuarios no los elimina en el ACD. Si combina un usuario duplicado que
Se han desactivado en Webex WFO pero no se han eliminado en el ACD, ese usuario volverá a aparecer en Webex WFO la próxima vez que el ACD se sincronice con Webex WFO.

Si tanto el usuario principal como el duplicado están activos y sincronizados desde el ACD, Webex WFO muestra un mensaje de error e impide la combinación.

1. Seleccione **Combinar usuarios duplicados en un solo usuario**.
2. En el **campo Usuario** principal, haga clic en el icono de persona y seleccione el usuario que desea mantener activo.
3. Seleccione Mostrar **usuarios** inactivos.
4. En el **campo Usuario duplicado** , haga clic en el icono de persona y seleccione el usuario duplicado que desea combinar con el usuario principal.
5. Haga clic en **Guardar**. Se abrirá un cuadro de diálogo de confirmación.
6. Haga clic en **Sí**.

Cómo funciona la combinación de usuarios

En las secciones siguientes se describe lo que sucede con la información y los datos de usuario cuando se combinan usuarios.

Información del usuario

Si los usuarios que selecciona tienen información de usuario en conflicto, la información del usuario duplicado sobrescribe y elimina la información del usuario principal, excepto el ID ACD. Toda la información, excepto el ID ACD, se elimina del usuario duplicado, que también está desactivado.

NOTA Si tanto el usuario principal como el usuario duplicado se sincronizan con un ACD, ambos usuarios conservan sus ID ACD originales. El ID ACD del usuario principal no se sobrescribe ni se elimina, y el duplicado
El ID ACD del usuario no se elimina.

En la tabla siguiente se describe lo que sucede con la información de los usuarios principales y duplicados cuando se combinan.

Información del usuario	Usuario principal Antes de combinar	Usuario duplicado Antes de combinar	Usuario principal después de Combinar (activo)	Usuario duplicado después de combinar (Inactivo)
Nombre	Bob	Robert	Robert	—
Apellidos	S	Herrero	Herrero	—
Equipo	Equipo A	Equipo B	Equipo B	—
(Solo usuarios sincronizados con ACD) #ID ACD	5000	5001	5000	5001

Datos de usuario

Al combinar usuarios, los datos del usuario duplicado sobrscriben y eliminan los datos del usuario principal o se combinan con los datos del usuario principal.

El cambio que ocurre depende de si los datos son de QM o WFM:

- QM: todo excepto las asociaciones de dispositivos del usuario primario se combina con los datos del usuario duplicado. Las asociaciones de dispositivos del usuario duplicado sobrescriben y eliminan las asociaciones de dispositivos del usuario principal.
- WFM—Todo, excepto las solicitudes, alertas, vistas, ofertas de programación y operaciones de programación del usuario principal, se sobrescribe y elimina por los datos del usuario duplicado. Las solicitudes, alertas, vistas, ofertas de programación y operaciones de programación del usuario principal se combinan con los datos del usuario duplicado.

En el ejemplo siguiente se muestra lo que sucede cuando los datos QM del usuario duplicado se combinan con los datos QM del usuario principal.

QM Datos de usuario	Usuario principal Antes de combinar	Usuario duplicado Antes de combinar	Usuario principal después de Combinar (activo)	Usuario duplicado después de combinar (Inactivo)
Grabaciones de llamadas	Usuarios principales Grabaciones de llamadas	Usuarios duplicados Grabaciones de llamadas	Usuarios principales y duplicado Llamada del usuario grabaciones	—
Formularios de evaluación	Usuarios principales Formularios de evaluación	Usuarios duplicados Formularios de evaluación	Usuarios principales y duplicado Evaluación del usuario Formas	—
Disp. Asociaciones	Usuarios principales dispositivo Asociaciones	Usuarios duplicados dispositivo Asociaciones	Usuarios duplicados dispositivo Asociaciones	—

El siguiente ejemplo ilustra lo que sucede cuando los datos WFM del usuario duplicado se combinan con los datos WFM del usuario principal.

WFM Datos de usuario	Usuario principal Antes de combinar	Usuario duplicado Antes de combinar	Usuario principal después de Combinar (activo)	Usuario duplicado después de combinar (Inactivo)
Turnos de trabajo	Turnos de trabajo del usuario principal	Duplicar turnos de trabajo del usuario	Duplicar turnos de trabajo del usuario	—
Mapeos de habilidades	Mapeos de habilidades del usuario principal	Duplicar los mapeos de habilidades del usuario	Duplicar los mapeos de habilidades del usuario	—
Alertas	Alertas del usuario principal	Alertas de usuario duplicadas	Alertas de usuario principal y alertas de usuario duplicadas	—

NOTA Si el usuario duplicado está configurado en el widget de adherencia en tiempo real, los cambios de estado del agente dejan de actualizarse en el widget después de la combinación. Debe reemplazar el usuario duplicado por el principal

para ver los estados de agente actualizados en el widget para ese usuario. (Ver Widgets WFM disponibles Para obtener más información sobre el widget.)

IMPORTANTE El Explorador de datos no admite la combinación de usuarios. No se recomienda combinar usuarios responsables de crear informes y paneles en el Explorador de datos. Si combina un usuario que

Posee informes o paneles en el Explorador de datos con un usuario que no lo hace, Webex WFO no transfiere la propiedad de los informes o paneles del usuario desactivado al usuario activo.

Anular perfiles de usuario

Webex WFO elimina cualquier perfil de usuario de anulación existente tanto del usuario principal como del usuario secundario antes de que se fusionen.

Temas relacionados

-
  - Importar y exportar usuarios
  - Configurar un ACD

Administrar usuarios de hotelería

Un usuario hotelero es un perfil genérico que se asigna a un dispositivo (consulte Asociar teléfonos con agentes , grupos de grabación y tipos de grabación) en caso de que ningún usuario inicie sesión. Si decide no asignar un dispositivo a un agente específico, puede asignarlo a un usuario de hotelería.

Campo	Descripción
Seleccionar usuario	("Editar o eliminar un usuario existente" solamente) El usuario hotelero que desea para editar.
Nombre	El nombre del usuario del hotel.
Apellidos	El apellido del usuario del hotel.
User Name (Nombre de usuario) WFO del usuario	La dirección de correo electrónico del usuario. Esto se convierte en el Webex nombre de usuario y se utiliza para iniciar sesión.
Inicio de sesión de Windows	Las credenciales de inicio de sesión de Windows del usuario. En un Active Directory environment, este es el nombre de usuario Active Directory del usuario.
Estado de la cuenta	El estado de la cuenta del usuario (bloqueada o desbloqueada). Utilice este campo para Cambiar el estado de la cuenta de un usuario si la cuenta se ha bloqueado debido a intentos de inicio de sesión fallidos.
Equipo	El equipo para el usuario de hotelería.

Administrar roles y permisos

Un rol es una colección de permisos.

Un permiso controla las páginas y las acciones que están disponibles para un usuario al que se le ha asignado un rol. Por ejemplo, si a un usuario se le asigna la función de supervisor y la función de supervisor incluye el permiso Crear contacto, ese usuario puede crear contactos. A los usuarios se les puede asignar uno o varios roles y, como resultado, pueden acceder a todas las características asociadas con esos roles y permisos.

Webex WFO incluye tres roles predeterminados: administrador, agente y supervisor. No puede eliminar los roles predeterminados, pero puede cambiarles el nombre y cambiar los permisos opcionales asociados a ellos.

NOTA Se requieren algunos permisos para los roles predeterminados. Estos no se pueden cambiar.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar roles

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > configuración > global de usuarios > roles

Webex WFO licencias

Una licencia define qué roles tienen derecho a usar la funcionalidad específica Webex WFO. Por ejemplo, si la licencia de acceso se asigna a la función de supervisor, los supervisores pueden supervisar y evaluar a los agentes.

NOTA Todas las funciones deben estar asociadas a uno o varios tipos de licencia.

Hay un número específico de puestos o licencias de usuario disponibles para cada producto, función y tipo de licencia. Cada usuario Webex WFO activo está asociado con una o más licencias, y cada usuario activo puede tener uno o más roles. Los puestos de licencia se cuentan por el número de usuarios activos especificados con ese rol con licencia.

NOTA A partir de Webex WFO versión 10.0, todos los clientes deben tener un número determinado de puestos y licencias para cada usuario activo.

Los siguientes tipos de licencias están disponibles, según el rol del usuario:

- Licencia de datos
- Licencia de acceso
- Licencia de administración
- Licencia de uso
- Licencia de Bot Analytics
- Licencias de Insights

Consulte Cómo funcionan las licencias para obtener más información sobre las licencias.

Procedimientos

Crear un nuevo rol

1. Haga clic en **Crear nuevo rol**.
2. Introduzca el nombre del rol.

3. Haga clic en **Guardar**.

Los nuevos roles que cree se agregan a la lista de roles.

Cambiar el nombre de un rol

1. Seleccione un rol en la **tabla Roles** y, a continuación, haga clic en **Editar** (el icono del lápiz).
2. Escriba el nuevo nombre del rol.
3. Haga clic en **Guardar**.

Eliminar un rol

- Seleccione un rol en la tabla Roles y, a continuación, haga clic en **Eliminar** (el icono X).

> **NOTA** Las funciones predeterminadas no se pueden eliminar.

Asociar un rol a un tipo de licencia

- En la tabla Licencias, active o desactive la casilla de verificación correspondiente a cada tipo de licencia en la columna correspondiente a un rol específico que desee asociar a ese tipo de licencia.

> **NOTA** : Los **campos Usados y** Disponibles indican el número de puestos que ha utilizado y el número total de puestos a los que tiene derecho.

> **NOTA** Si su organización tiene la licencia de resumen de interacción, **el resumen** de interacción aparece en esta tabla. No es necesario asignar esta licencia a ningún rol para usar el Resumen de interacción.

> **PRÁCTICA recomendada** Siempre que agregue o quite una licencia de un rol, compruebe que todos los permisos asignados a ese rol sean correctos.

Editar los permisos de un rol

- En la tabla Permisos, active (asignar) o desactive (anular asignación) la casilla de verificación de cada permiso en la columna correspondiente a un rol específico.

Si selecciona un permiso que requiere otros permisos, los permisos necesarios se seleccionan automáticamente.

Permisos

La tabla de permisos permite asignar permisos específicos a roles predeterminados y personalizados.

La tabla Permisos separa los permisos por categoría. Los encabezados siguientes corresponden a las categorías de la tabla de permisos.

Gestión de aplicaciones

Permiso	Detalles	
Administrar QM	Descripción	Permite gestionar aplicaciones QM. Cuando se combina con el El permiso Editar vistas QM le permite asignar vistas QM a los usuarios de la página Usuarios e importar usuarios a los que se les asignen vistas QM.
	Acceder a la página	Administración de aplicaciones > Configuración de usuario > vistas Administración de aplicaciones > QM Configuración > Configuración global Gestión de aplicaciones > QM flujos de contacto > retención
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	Para acceder a la página Usuarios, también necesita el permiso Administrar estructura organizativa o Administrar WFM agentes. Para trabajar con la página Vistas, también necesita el permiso Editar vistas QM o Editar vistas WFM.
Supervisión de agentes	Descripción	Le permite supervisar la pantalla y/o el audio de un agente activo, así como recopilar registros del agente.
	Acceso a la página	Administración > supervisión de aplicaciones > supervisión de agentes
	Licencias	Webex WFO Acceso, Monitoreo
	Notas y permisos relacionados	Para monitorear agentes en tiempo real, también necesita el permiso de monitoreo de audio en vivo (para monitoreo de audio) y/o el permiso de monitoreo de pantalla en vivo (para monitoreo de pantalla).

Permiso	Detalle	
Administrar WFM	Descripción	Permite gestionar aplicaciones WFM.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > Configuración de usuario > vistas Administración de aplicaciones > colas de servicio Gestión de aplicaciones > previsiones Administración de aplicaciones > configuración de programación Administración de aplicaciones > administración de programación Administración de aplicaciones > programación dinámica Administración de aplicaciones > actividades Gestión de aplicaciones > datos históricos Gestión de aplicaciones > Configuración WFM Gestión de aplicaciones > planificación de vacaciones Gestión de aplicaciones > planificación estratégica Programaciones y planificación > programación Gestión de ediciones
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar WFM Flujos de trabajo	Descripción	Permite acceder a la página Flujos de trabajo y concede la vista Enterprise para esa página sólo para que los administradores que normalmente no tienen la vista Enterprise puedan administrar flujos de trabajo WFM.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > configuración de usuarios > actividades > flujos de trabajo
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	

	Administrar usuarios | Administrar roles y	Este permiso es independiente del permiso Administrar WFM, pero debe asignar este permiso junto con el botón Administrar WFM o Administrar programaciones

Permiso	Detalles	
		permiso.
Administrar roles	Descripción	Permite crear roles y modificar los permisos asociados a ellos.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > configuración de usuario > roles
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	—
Administrar Servicio	Descripción	Permite realizar tareas administrativas para el inquilino.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > configuración de usuarios > combinar usuarios Administración > administración de aplicaciones > configuración global Gestión > administración de aplicaciones > descargas Gestión > administración de aplicaciones > indicadores clave de rendimiento (KPI) Administración de aplicaciones > configuración del sistema > configuración del servidor de datos Administración de aplicaciones > configuración del sistema > almacenamiento externo Administración de aplicaciones > Analytics > Configuración de Analytics
	Licencias	—
	Notas y permisos relacionados	Para acceder a la página Configuración de Analytics, también necesita el permiso Administrar Analytics.
Administrar Org.	Descripción	Permite administrar los grupos, equipos y usuarios que son

Estructura		Dentro de su alcance.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > configuración de usuarios > grupos Administración de aplicaciones > Configuración de usuario > Teams Administración de aplicaciones > Configuración de usuario > usuarios Administración de aplicaciones > Configuración de usuario > combinar usuarios
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	Debe tener varios permisos adicionales para realizar las siguientes acciones en la página Usuarios: ▪ Para asignar roles, debe tener el permiso Asignar roles de usuario. Si no tiene el permiso Asignar roles de usuario y crea un nuevo usuario, Webex WFO otorga automáticamente al nuevo usuario el rol de agente predeterminado. Solo los usuarios con el permiso Asignar roles de usuario pueden cambiar esta asignación. ▪ Para asignar vistas WFM en la página Usuarios, debe tener el permiso Editar vistas WFM ▪ Para importar usuarios, también debe tener el permiso Asignar roles de usuario. Si el archivo de importación contiene algún valor en la columna Vistas, debe tener el permiso Editar WFM Vistas. ▪ Para asignar roles a varios usuarios, debe tener el permiso Asignar roles de usuario
Recibir notificaciones de empresa	Descripción	Le permite suscribirse a notificaciones de empresa. Estas notificaciones se refieren a las operaciones diarias dentro de un centro de contacto.
	Acceso a la página	(Solo notificaciones de empresa) Administración > supervisión de aplicaciones > notificaciones
	Licencias	Registro de cumplimiento, gestión de calidad, fuerza laboral

Permiso	Detalle	
		Administración, Análisis, Análisis de escritorio, Monitoreo, Acceso Webex WFO
	Notas y permisos relacionados	Consulte Configurar notificaciones para obtener una lista completa de las notificaciones empresariales.
Recibir notificaciones de soporte técnico	Descripción	Permite configurar cómo se envían las notificaciones de soporte técnico para solucionar problemas.
	Acceso a la página	(Solo notificaciones de soporte) Administración > supervisión de aplicaciones > notificaciones
	Licencias	Licencia administrativa: Administrador del sistema
	Notas y permisos relacionados	—
Ver API Documentación	Descripción	Permite ver la documentación del API.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	—
Administrar la configuración ACD	Descripción	Permite configurar una conexión entre Webex WFO y ACD.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > Configuración del sistema > Configuración ACD
	Licencias	—

Permiso	Detalle	
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar lista de distribución	Descripción	Permite administrar listas de distribución.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencia administrativa: Administrador del sistema
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver información de auditoría	Descripción	Permite ver el estado del servidor y las notificaciones.
	Acceso a la página	—
	Licencias	—
	Relacionado Permisos y notas	—
Importación masiva	Descripción	Permite importar datos mediante las distintas API de importación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	Consulte la Guía *de* referencia Webex WFO API para obtener más detalles.
Administrar política de contraseñas	Descripción	Permite administrar la configuración de la directiva de contraseñas y desbloquear cuentas de usuario.
	Acceso a la página	Administración > administración de aplicaciones > contraseña

Permiso	Detalle	
		Política
	Licencias	—
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver supervisión de escritorio	Descripción	Permite ver la página Supervisión de escritorio.
	Acceso a la página	Administración > supervisión de aplicaciones > supervisión de escritorio
	Licencias	Monitoreo, Análisis de escritorio, Análisis
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar claves de cifrado	Descripción	Permite generar nuevas claves de cifrado de archivos de almacenamiento.
	Acceso a la página	Licencias de administración > administración de aplicaciones > configuración global—
	Relacionado Permisos y notas	—

Permiso	Detalle	
Administrar autenticación Active Directory	Descripción	Permite crear y editar conexiones Active Directory.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > licencias de configuración Active Directory
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar la gamificación	Descripción	Permite gestionar la gamificación para agentes.
	Acceso a la página	Licencias de administración de aplicaciones > gestión del rendimiento
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver Gamificación	Descripción	Permite ver la gamificación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Acceso a dispositivos móviles	Descripción	Le permite habilitar el acceso a una versión móvil limitada del sitio web Webex WFO. Este permiso no afecta a la aplicación móvil (consulte Acceso a aplicaciones móviles).
	Acceso a la página	—
	Licencias	Grabación de llamadas, Gestión de calidad, Gestión de la fuerza laboral, Análisis de escritorio, Análisis, Webex WFO

Permiso	Detalle	
		Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver/Actualizar usuarios de Hoteling	Descripción	Permite ver, editar y crear usuarios de hoteling
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver detalles del evaluador	Descripción	Permite ver los siguientes detalles sobre el evaluador de un contacto: ▪ Nombre del evaluador ▪ Apellido del evaluador ▪ Fecha de evaluación ▪ Evaluación aprobada por
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Asignar roles de usuario	Descripción	Permite asignar páginas de inicio a roles de usuario en la página Administración de páginas de destino. Permite asignar roles a los usuarios de la página Usuarios de cualquiera de las siguientes maneras:

Permiso	Detalle	
		▪ Edición de un usuario existente ▪ Creación de un nuevo usuario ▪ Asignación de roles a varios usuarios ▪ Importación de usuarios **NOTA** Si el archivo de importación contiene algún valor en la columna Vistas, debe tener el permiso Editar WFM Vistas. Si el archivo de importación contiene algún valor en la columna QM Vistas, debe tener al menos uno de los siguientes conjuntos de permisos: ▪ Administrar vistas QM *and* Edit QM ▪ Administrar la estructura de la organización
	Acceso a la página	—
		Administración de aplicaciones > Configuración de usuario > Página de inicio
	Licencias	—
	Notas y permisos relacionados	Para acceder a la página Usuarios, debe tener el permiso Administrar estructura de organización
Editar vistas WFM	Descripción	Permite crear y editar vistas WFM en la página Vistas. Permite asignar vistas WFM a los usuarios de la página Usuarios de cualquiera de las siguientes maneras: ▪ Edición de un usuario existente ▪ Creación de un nuevo usuario ▪ Importación de usuarios
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > Configuración de usuario > vistas

Permiso	Detalle	
	Licencias	—
	Notas y permisos relacionados	Para acceder a la página Usuarios, debe tener el permiso Administrar estructura de organización Para importar usuarios, debe tener el permiso Asignar roles de usuario. Si el archivo de importación contiene algún valor en la columna Vistas, debe tener el permiso Editar WFM Vistas. Para ver la página Vistas y seleccionar una vista WFM para editar, debe tener el permiso Administrar WFM.
Editar QM Descripción de vistas		Permite crear y editar vistas QM en la página Vistas. Cuando combinado con el permiso Administrar QM, le permite asignar vistas a los usuarios en la página Usuarios e importar usuarios a los que se les asignen vistas QM.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > Configuración de usuario > vistas
	Licencias	—
	Notas y permisos relacionados	Para ver la página Vistas, también debe tener el permiso Administrar QM. Para importar usuarios, debe tener el permiso Asignar roles de usuario.
Acceso a aplicaciones móviles	Descripción	Le permite iniciar sesión y usar la aplicación móvil Webex WFO. Este permiso no afecta a la versión móvil del sitio web Webex WFO (consulte Acceso a dispositivos móviles).
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: registro de cumplimiento, gestión de calidad, gestión de la fuerza laboral y análisis Webex WFO Acceso

Permiso	Detalle	
		Licencia administrativa: Administrador de inquilinos
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar WFM agentes	Descripción	Permite editar los atributos de programación del agente WFM en la página Usuarios si un usuario está habilitado para la programación y no está inactivo. Los atributos que puede editar son: ▪ Zona horaria de programación ▪ Antigüedad ▪ Cola de servicio principal ▪ Perfil de condiciones de trabajo ▪ Mapeos de habilidades ▪ Rotación de turnos de trabajo estándar ▪ Copiar rotaciones de turnos de trabajo ▪ Otros turnos de trabajo ▪ Excepciones asignadas ▪ Horario de vacaciones ▪ Programar perfil de lanzamiento ▪ Número máximo de grupos de personal Este permiso también le permite ver los atributos que afectan a todos los usuarios y QM atributos de usuario.
	Acceso a la página Administración de aplicaciones > configuración de usuarios > usuarios	
	Licencias	Licencias de datos: Workforce Management Webex WFO Access
	Relacionado	Este permiso no se habilita automáticamente en ninguno de los

Permiso	Detalles	
	Permisos y notas	Roles predeterminados. Si un rol incluye el permiso Administrar estructura organizativa, no es necesario habilitar este permiso porque el permiso Administrar estructura organizativa concede acceso completo a la página Usuarios. Los permisos que le permiten editar atributos de usuario generales, QM o WFM (Editar vistas WFM, Editar vistas QM, Administrar política de contraseñas y Administrar estructura organizativa) reemplazan este permiso. Este permiso no le permite crear un nuevo usuario, seleccionar o editar un usuario inactivo, editar o crear un nuevo usuario de hotel, administrar varios usuarios o importar/exportar usuarios.

Tablero de mandos

Permiso	Detalles	
Vista QM Panel de control	Descripción	Permite ver los widgets QM en los paneles del Explorador de datos.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	Para ver algunos widgets QM, también necesita los permisos Ver puntuaciones de evaluación y Ver objetivo de contacto.
Administrar paneles	Descripción	Permite configurar los paneles Analytics, QM y WFM.
	Acceso a la página	—
	Licencias	—

Permiso	Detalle	
	Notas y permisos relacionados	También debe tener los permisos Ver QM Panel y Ver WFM Panel.
Ver WFM Dashboard	Descripción	Permite ver los widgets WFM en los paneles del Explorador de datos. También puede editar el permiso de programación requerido para dos widgets WFM.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Workforce Management Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—

Administración de grabaciones

Permiso	Detalles	
Ver papelera de reciclaje el	Descripción	Le permite buscar el contenido de la papelera de reciclaje desde Página de interacciones y restaurar contactos para que se puedan reproducir las grabaciones.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—

Permiso	Detalles	
Eliminar contacto	Descripción	Permite eliminar contactos.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver papelera de reciclaje.
Administrar flujo de trabajo	Descripción	Permite acceder y configurar flujos de trabajo para QM
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > QM Configuración > administración del flujo de trabajo
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar campos de metadatos	Descripción	Permite acceder a los metadatos y configurarlos.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > QM Configuración > Administrador de metadatos
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—

Permiso	Detalle	
Administrar Formularios de evaluación	Descripción	Permite configurar formularios de evaluación.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > QM Configuración > Administrador de formularios de evaluación
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	—
Administrar sitios de grabación	Descripción	Permite seleccionar un sitio de grabación para un equipo, si el usuario tiene varios sitios.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	—
Administrar objetivos de contacto	Descripción	Permite ver los objetivos de contacto en la página Administración de cola de contactos.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > QM flujos de contactos > administración de colas de contactos
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	Para crear o editar objetivos de contacto, también necesita los permisos Crear objetivo de contacto.
Configurar grupos de telefonía	Descripción	Permite configurar grupos de telefonía, grupos de señalización y grupos de grabación.

Permiso	Detalles	
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > configuración QM > grupos de telefonía
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Configurar asociaciones de dispositivos	Descripción	Le permite configurar dispositivos en su centro de llamadas.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > QM configuración > asociaciones de dispositivos
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
AdminReconTasks	Este permiso no se está utilizando actualmente.	

Cliente de escritorio

Permiso	Detalles	
Capture análisis de escritorio	Descripción	Permite capturar automáticamente la actividad de escritorio de los agentes.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Registro de cumplimiento, Gestión de calidad, Análisis de escritorio, Análisis esencial, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	Los agentes también deben tener el permiso Eventos de Capture Desktop.

Permiso	Detalles	
Grabar pantalla	Descripción	Registra automáticamente la actividad de la pantalla en el escritorio del usuario.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Notas y permisos relacionados	El agente también debe tener el permiso Capturar contactos. Para habilitar la grabación de pantalla en el escritorio de un usuario, Smart Desktop debe estar instalado y también debe habilitar uno de los siguientes permisos: ▪ Grabar voz: es necesario cuando desea grabar automáticamente tanto la voz como la pantalla durante una llamada ▪ Inicio de la grabación Detener pantalla: es necesario cuando desea que el usuario controle cuándo se inicia y se detiene la grabación de pantalla mediante los controles de grabación
Grabar voz	Descripción	Graba audio automáticamente. Este permiso es necesario para todas las arquitecturas de grabación de voz, no solo para las que utilizan Smart Desktop. Sin este permiso, no se grabará el audio de los usuarios.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento, Gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	El agente también debe tener el permiso Capturar contactos. Con las arquitecturas que utilizan Smart Desktop, Smart Desktop también debe instalarse en el escritorio del usuario para que se produzca la grabación.
Monitoreo de pantalla en vivo	Descripción	Le permite monitorear en vivo la pantalla de un usuario. Permite supervisar las pantallas de los agentes a través de la página Supervisión de agentes. Tanto el agente como el monitor deben tener este permiso para que la supervisión de pantalla en vivo funcione.

Permiso	Detalle	
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de Calidad, Monitoreo Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	Los monitores también necesitan el permiso de supervisión de agentes.
Monitoreo de audio en vivo	Descripción	Permite monitorizar de audio en directo las llamadas de un usuario. Permite supervisar el audio de los agentes a través de la página Supervisión de agentes. Tanto el agente como el monitor deben tener este permiso para que la supervisión de audio en directo funcione.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	Los monitores también necesitan el permiso de supervisión de agentes.
Grabar bajo demanda (RTP Señalización)	Descripción	Activa el modo de grabación Grabar a petición en Smart Desktop. Este modo permite al agente grabar sólo los segmentos de llamadas que se especifican explícitamente al utilizar los controles de grabación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad Webex WFO Access
	Relacionado Permisos	—

Permiso	Detalles	
	y Notas	
Eventos de Capture Desktop	Descripción	Permite capturar automáticamente los eventos de escritorio en los escritorios de los agentes.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Registro de cumplimiento, Gestión de calidad, Análisis de escritorio, Análisis esencial, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	Los agentes también deben tener el permiso de Capture Desktop Analytics.

Grabación de contactos

Permiso	Detalles	
Ver contactos	Descripción	Le permite buscar todos los contactos de grabación dentro de su alcance desde la página Interacciones.
	Acceso a la página	Interacciones
	Licencias	Licencias de datos: registro de cumplimiento, gestión de calidad y análisis Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver contactos puntuados	Descripción	Le permite buscar sólo los contactos que han sido puntuado (evaluado) desde la página Interacciones.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso

Permiso	Detalle	
	Notas y permisos relacionados	—
Exportar grabaciones	Descripción	Permite exportar grabaciones desde la página Interacciones.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contactos.
Ver metadatos personalizados	Descripción	Permite ver los metadatos personalizados en la página Interacciones, el Reproductor multimedia y en la página Cola de contactos.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	Para acceder a la página Interacciones y al Reproductor multimedia, también debe tener el permiso Ver contactos. Para acceder a la página Cola de contactos, también debe tener el permiso Ver objetivo de contacto.
Editar metadatos personalizados	Descripción	Permite editar metadatos personalizados en la página Interacciones y en el Reproductor multimedia.
	Acceso a la página	—

Permiso	Detalle	
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener los permisos Ver contactos y Ver metadatos personalizados.
Etiquetar contacto	Descripción	Permite etiquetar a un contacto mediante los controles de grabación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	Para etiquetar a un contacto con los controles de grabación, Smart Desktop debe estar instalado.
Crear contacto	Descripción	Permite crear un contacto que no sea una llamada en la página Interacciones.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contactos.
Ver datos analíticos para	Descripción	Le permite ver las puntuaciones de promotor neto de Analytics

Permiso	Detalle	
Contactos		(NPS) y datos de Eval Predictive Scores (EPS) para contactos dentro de su alcance en la página
		Interacciones.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver grabaciones raíz	Descripción	Permite ver las grabaciones raíz.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Desetiquetar contacto	Descripción	Permite desetiquetar un contacto etiquetado.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—

Permiso	Detalle	
Mark For Training	Descripción	Permite marcar un contacto para su revisión en formación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	De forma predeterminada, todos los usuarios pueden marcar un contacto para formación. Si no requiere que todos los usuarios marquen contactos para entrenamiento, desactive esta casilla. También debe tener los permisos Ver contactos y Etiquetar contactos o Desetiquetar contactos.
Ver todos los contactos de formación	Descripción	Permite ver todos los contactos marcados para formación en todo el inquilino.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contactos.
Exportación masiva de contactos	Descripción	Permite exportar archivos de audio, datos de contacto y metadatos de la página Interacciones de forma programada o ad hoc. Solo puede ver e interactuar con sus propias exportaciones de contactos masivos.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: grabación de llamadas, gestión de calidad Webex WFO acceso

Permiso	Detalle	
	Notas y permisos relacionados	Deshabilitado de forma predeterminada. Los permisos Exportación masiva de contactos y Ver exportación masiva de contactos le permiten crear sus propias exportaciones de contactos masivos y ver todas las exportaciones de contactos masivos de su organización.
Ver grabaciones raíz no conciliadas	Descripción	Permite ver todas las grabaciones raíz incondicionalmente.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: grabación de llamadas, gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	Deshabilitado de forma predeterminada. También debe tener el permiso Ver grabaciones raíz.
Ver exportación masiva de contactos	Descripción	Permite ver las exportaciones de contactos masivos de todos los miembros de la organización. No puede crear exportaciones de contactos masivos con este permiso.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: grabación de llamadas, gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	Deshabilitado de forma predeterminada. Los permisos Exportación masiva de contactos y Ver exportación masiva de contactos le permiten crear sus propias exportaciones de contactos masivos y ver todas las exportaciones de contactos masivos de su organización.

Permiso	Detalle	
Eliminación masiva	Descripción	Permite eliminar contactos de forma masiva.
	Acceso a la página	Gestión de aplicaciones > QM flujos de contacto > operaciones de contacto masivo
	Licencias	Licencias de datos: grabación de llamadas, gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	Para usar todas las funciones de la página Operaciones de contacto masivo, combine este permiso con los permisos Retención de actualización masiva y Metadatos de actualización masiva.
Capturar contactos	Descripción	Permite importar contactos de agentes de cualquier tipo a Webex WFO. Este permiso es necesario para cualquier tipo de captura o grabación de contactos.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: grabación de llamadas, gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	Este permiso es un requisito previo para los permisos Grabar voz y Grabar pantalla.
Ver todos los contactos de RRHH	Descripción	Le permite ver todos los contactos marcados para RRHH en todo el inquilino.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contactos.

Permiso	Detalle	
Marcar para RRHH	Descripción	Permite marcar un contacto para su revisión en RRHH.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso **NOTA** Requiere al menos una de estas licencias.
	Notas y permisos relacionados	Permite a los administradores definir qué roles tienen la capacidad de marcar un contacto para su revisión en RR. HH. Si no requiere que todos los usuarios marquen contactos para RRHH, desactive la casilla Marcar para RRHH. También debe tener el permiso Ver contacto.
ViewNotProcessedReason	Descripción	Este permiso no se está utilizando actualmente.
Incluir alcance propio en las vistas QM	Descripción	Si su acceso a Webex WFO se rige por QM vistas, este permiso le permite ver y reproducir sus propios contactos, además de cualquier contacto que cumpla con los criterios QM View. Consulte Administrar vistas .
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: grabación de llamadas, gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contactos. De forma predeterminada, este permiso no se asigna a ningún rol.
Retención masiva de actualizaciones	Descripción	Permite actualizar la política de retención para varios Contactos a la vez.
	Acceso a la página	Gestión de aplicaciones > QM flujos de contacto > operaciones de contacto masivo
	Licencias	Licencias de datos: grabación de llamadas, gestión de calidad

Permiso	Detalle	
	Notas y permisos relacionados	Para usar todas las funciones de la página Operaciones de contacto masivo, combine este permiso con los permisos Eliminación masiva y Actualización masiva de metadatos.
Metadatos de actualización masiva	Descripción	Permite actualizar los metadatos personalizados que son Asociado con varios contactos a la vez.
	Acceso a la página	Gestión de aplicaciones > QM flujos de contacto > operaciones de contacto masivo
	Licencias	Licencias de datos: grabación de llamadas, gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	Para usar todas las funciones de la página Operaciones de contacto masivo, combine este permiso con los permisos Eliminación masiva y Retención de actualización masiva.

Grabación de evaluaciones de contactos

Permiso	Detalles	
Crear comentario de evaluación	Descripción	Permite crear comentarios en la ventana Formulario de evaluación del reproductor multimedia.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	También debe tener los permisos Ver contactos y Ver evaluaciones.
Aprobar evaluación de contacto	Descripción	Permite aprobar la evaluación de un contacto desde el reproductor multimedia.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad

Permiso	Detalle	
		Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener los permisos Ver contactos y Ver evaluaciones.
Evaluar contacto	Descripción	Permite evaluar un contacto en el reproductor multimedia y ver el panel Evaluación para contactos no puntuados.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener los permisos Ver contactos y Ver evaluaciones.
Editar comentario de evaluación	Descripción	Permite editar comentarios en una ventana Formulario de evaluación en el Reproductor multimedia.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	También debe tener los permisos Ver contactos, Crear comentario de evaluación y Ver evaluaciones.

Permiso	Detalles	
Ver descripción de las evaluaciones	Permite ver las evaluaciones de contactos en el reproductor multimedia.	
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contactos
Contacto de autoevaluación	Descripción	Permite evaluar sus propios contactos.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	También debe tener los permisos Ver contactos y Evaluar contacto.
Evaluación de contactos autoaprobada	Descripción	Le permite aprobar su propia evaluación de contacto.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	También debe tener los permisos Ver contactos y Ver evaluaciones.
Editar Cualquier evaluación	Descripción	Permite editar una evaluación que haya completado y ver los siguientes detalles sobre el evaluador de un contacto: ▪ Nombre del evaluador ▪ Evaluación aprobada por

Permiso	Detalle	
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Relacionado Permisos y notas	—

Grabación de calibraciones de contactos

Permiso	Detalles	
Calibrar contacto	Descripción	Permite marcar un contacto para calibración en la página Interacciones y realizar una evaluación de calibración.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contactos.
Contacto autocalibrado	Descripción	Le permite calibrar sus propios contactos.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener los permisos Ver contactos y Calibrar contacto

Objetivos de contacto

Permiso	Detalles	
Crear objetivo de evaluación	Descripción	Permite crear y asignar tareas de evaluación (ad-hoc) y objetivos de contacto.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	Para crear objetivos de contacto, también necesita el permiso Administrar objetivos de contacto.
Crear objetivo de calibración	Descripción	Permite crear y asignar tareas de calibración (ad hoc) y objetivos de contacto.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	Para crear objetivos de contacto, también necesita el permiso Administrar objetivos de contacto.
Crear objetivo de revisión	Descripción	Permite crear y asignar tareas de revisión (ad-hoc) y objetivos de contacto.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	Para crear objetivos de contacto, también necesita el permiso Administrar objetivos de contacto.

Permiso	Detalle	
Ver objetivo de contacto	Descripción	Le permite acceder a la cola de contactos y ver el widget Progreso del objetivo del contacto.
	Acceso a la página	Cola de contactos Panel > widget Progreso de objetivo de contacto
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Notas y permisos relacionados	—

Encuesta

Permiso	Detalles	
Administrar QM Encuestas	Descripción	Permite configurar proveedores externos de encuestas posteriores a la llamada.
	Acceso a la página	Gestión de aplicaciones > QM flujos de contacto > POST encuesta de llamadas
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	—
Ver los resultados de la encuesta	Descripción	Permite ver los datos de los resultados de la encuesta de clientes en el reproductor multimedia, la tabla de contactos y los informes.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad Webex WFO acceso
	Relacionado	También debe tener el permiso Ver contactos.

Permiso	Detalles	
	Permisos y notas	

Horario

Permiso	Detalles	
Ver horarios	Descripción	Permite a los usuarios ver las páginas Mi programación y Mi disponibilidad.
	Acceso a la página	Horarios y planificación > mi horario Horarios y planificación > mi disponibilidad
	Licencias	Licencias de datos: Workforce Management Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	—
Editar programaciones	Descripción	Permite a los usuarios ver las programaciones de los agentes y realizar las siguientes acciones: Insert Actividad, Programación comercial, Encontrar la hora óptima y Optimizar programaciones. Permite a los usuarios ver los códigos de motivo en el cajón Adherencia.
	Acceso a la página	Programaciones y planificación > programaciones de agentes
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver programaciones.
Planificar horarios	Descripción	Permite al usuario acceder a la página Planificación (incluidas las páginas Previsión, Distribución y Programación) y crear un evento de programación dinámica intradía.

Permiso	Detalle	
	Acceso a la página	Horarios y planificación > planificación Horarios y planificación > programación dinámica intradía
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver programaciones. Para configurar los elementos de una programación (incluidos los turnos de trabajo, las excepciones, las categorías de contracción, las semanas de contracción y los escenarios de contracción), los usuarios necesitan los permisos Administrar WFM y Administrar programaciones.
Administrar programaciones	Descripción	Permite a los planificadores y analistas editar programaciones y configurar elementos de programación.
	Acceso a la página	Administración > administración de aplicaciones Administración de aplicaciones > configuración del sistema Gestión de aplicaciones > gestión del rendimiento Gestión > supervisión de aplicaciones Administración de aplicaciones > colas de servicio (excepto para la página Tipos de cola de servicio) Gestión de aplicaciones > previsiones Administración de aplicaciones > Configuración de programación Administración de aplicaciones > Administración de programación Administración de aplicaciones > Programación dinámica Administración > actividades de aplicaciones (excepto las páginas Tipos de excepción y Flujos de trabajo) Administración de aplicaciones > datos históricos Administración de aplicaciones > Configuración WFM (excepto para las páginas Configuración global, Configuración HRMS y Retención; acceso de solo lectura a la página Asignaciones de estado de adherencia) Administración de aplicaciones > planificación de vacaciones (excepto la página Tipos de vacaciones)

Permiso	Detalles	
		Administración de aplicaciones > planificación estratégica Programaciones y planificación > programación Editar administración El permiso Administrar programaciones concede acceso de solo lectura a la página Asignación de estados de adherencia. Administración de aplicaciones > planificación estratégica Administración de aplicaciones > planificación de vacaciones (excepto la página Tipos de vacaciones) Programación y planificación > administración de edición de programación
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	Este permiso se puede combinar con otros permisos (por ejemplo, Administrar mensajería, Planificar programaciones y Administrar estructura organizativa) para crear un rol de planificador personalizado. También debe tener el permiso Editar programaciones para poder ver la página Programaciones de agentes.

Mensajería

Permiso	Detalles	
Actualizar solicitudes de mensajería	Descripción	Permite enviar y actualizar una solicitud de mensajería.
	Acceso a la página	Mensajería
	Licencias	Licencias de datos: Workforce Management Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	Actualizar solicitudes de mensajería es necesario para interactuar con la mensajería.

Permiso	Detalles	
Administrar mensajería	Descripción	Permite aprobar y administrar solicitudes.
	Acceso a la página	Mensajería
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—

Análisis

Permiso	Detalles	
Ver análisis del sistema	Descripción	Le permite crear y administrar conjuntos de datos en paneles de Analytics.
	Acceso a la página	Panel de análisis
	Licencias	Análisis de escritorio, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar análisis de escritorio	Descripción	Permite crear, ver, editar y eliminar tareas de Análisis de escritorio en la página Administrador de tareas de Analytics.
	Acceso a la página	Administración > análisis de aplicaciones > Administrador de tareas Administración de aplicaciones > análisis > Desktop Manager Administrador de campo > administración de aplicaciones > Licencias de configuración de Application Management >
	Analytics > Analytics	Análisis de escritorio, Análisis esenciales, Empresa
	de análisis,	

Permiso	Detalles	
		Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar análisis de voz	Descripción	Permite ver y eliminar tareas de Análisis fonético en la página Administrador de tareas de Analytics. **NOTA** Dado que Phonetics Analytics se ha retirado, no puede crear ni editar tareas de Phonetics Analytics aunque lo haya hecho este permiso.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > análisis > Administrador de tareas Administración de aplicaciones > análisis > configuración de análisis
	Licencias	Análisis, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar análisis de voz a texto	Descripción	Permite crear, ver, editar y eliminar tareas de voz a texto (transcripción) en la página Administrador de tareas de Analytics.
	Acceso a la página	Gestión > análisis de aplicaciones > Administrador de tareas Licencias de configuración de Application Management >
	Analytics > Analytics	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar	Descripción	Permite crear, ver, editar y eliminar tareas de Text Analytics

Permiso	Detalles	
Análisis de texto		en la página Administrador de tareas de Analytics.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > análisis > Administrador de tareas Administración de aplicaciones > análisis > configuración de análisis
	Licencias	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver análisis de escritorio	Descripción	Permite ver las funciones de Análisis de escritorio.
	Acceso a la página	Explorador de agentes Panel de análisis
	Licencias	Análisis de escritorio, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver análisis de voz	Descripción	Permite ver las funciones de Speech Analytics.
	Acceso a la página	Panel de análisis
	Licencias	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver análisis de voz a texto	Descripción	Permite ver el panel Transcripción en el reproductor multimedia y buscar palabras en audio transcrito.

Permiso	Detalles	
	Acceso a la página	Panel de análisis
	Licencias	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver análisis de texto	Descripción	Permite ver las funciones de Text Analytics.
	Acceso a la página	Panel de análisis
	Licencias	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver análisis	Descripción	Le permite ver todos los aspectos de las funciones de Analytics.
	Acceso a la página	Panel de análisis
	Licencias	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar análisis	Descripción	Permite acceder a algunas API de Analytics. Cuando se combina con el permiso Administrar inquilino, permite configurar Analytics.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > Analytics > Configuración de Analytics
	Licencias	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	Para acceder a la página Configuración de Analytics, también necesita el permiso Administrar inquilino.

Permiso	Detalles	
Administrar análisis predictivos	Descripción	Permite crear, ver, editar y eliminar tareas de puntuación de evaluación predictiva (PES) y puntuación de promotor neto predictivo (PNPS) en la página Administrador de tareas de Analytics.
	Acceso a la página	Gestión > análisis de aplicaciones > Administrador de tareas
	Licencias	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar frases analíticas	Descripción	Permite crear y editar frases y categorías de frases en la página Administrador de frases.
	Acceso a la página	Gestión de aplicaciones > análisis > Phrase Manager
	Licencias	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—

Informes

Permiso	Detalle	
Ver QM Informes	Descripción	Permite ver QM informes.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Administrar informes QM	Descripción	Permite administrar QM informes.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Vista WFM Informes	Descripción	Permite ver los informes WFM.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Workforce Management Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—

Permiso	Detalles	
Vista WFM Informes de administración	Descripción	Permite ver los informes de WFM Planificación Estratégica.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver informes del supervisor	Descripción	Permite ver WFM informes del supervisor.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Vista QM Informes de evaluación	Descripción	Permite ver QM informes de evaluación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—

Permiso	Detalle	
Vista QM Informes del sistema	Descripción	Permite ver QM informes del sistema.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Ver informes de encuestas QM	Descripción	Permite ver los informes de encuestas QM.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y notas	—
Informes avanzados API	Descripción	Le permite acceder al API necesario para el Explorador de datos.
	Acceso a la página	—
	Licencias	—
	Relacionado Permisos y notas	—
Página Home	Descripción	Le brinda acceso de solo lectura a su panel de la página Home y su contenido.
	Acceso a la página	Página Home
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad y gestión de la fuerza laboral Webex WFO Acceso

Permiso	Detalles	
	Notas y permisos relacionados	Este permiso es compatible con los permisos heredados que reemplaza: Ver QM Panel, Ver WFM Panel y Administrar paneles.
Explorador de datos	Descripción	Ofrece acceso de solo lectura a la página del explorador de activos del Explorador de datos.
	Acceso a la página	Explorador de datos
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	—
Creación de contenido	Descripción	Permite crear, actualizar y eliminar informes y paneles del Explorador de datos.
	Acceso a la página	Informes de > del Explorador de datos
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	Explorador de datos
Publicación de contenido	Descripción	Le permite compartir informes y paneles de su propiedad con grupos compartidos a los que pertenece.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > administración de datos > grupos de uso compartido
	Licencias	Webex WFO Acceso
	Notas y permisos relacionados	Creación de contenido

Controles de grabación

Permiso	Detalles	
Enviar pausa / Comando Reanudar	Descripción	Pausa y reanuda las grabaciones de llamadas del usuario. Este permiso es necesario para cualquier arquitectura de pausa y reanudación de grabaciones, tanto automatizadas como manuales (a través de la página Controles de grabación).
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad
	Relacionado Permisos y notas	—
Enviar inicio de sesión / Comando Cerrar sesión	Descripción	Asocia y desvincula al usuario con una extensión de dispositivo para la grabación en red. Este permiso es útil para situaciones como hot-desking, donde un agente puede no usar el mismo teléfono todos los días.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad
	Relacionado Permisos y notas	—
Comando Enviar metadatos	Descripción	Agrega metadatos a la grabación de llamadas de un usuario. Este permiso es necesario para cualquier arquitectura de grabación que agregue metadatos a las llamadas, tanto automáticas como manuales (a través de la página Controles de grabación).
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad
	Relacionado Permisos y notas	—

Permiso	Detalles	
Comando Enviar etiqueta	Descripción	Etiqueta las grabaciones de llamadas de un usuario. Este permiso es necesario para cualquier arquitectura de grabación que etiquete llamadas, tanto automatizadas como manuales (a través de la página Controles de grabación).
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	—
Enviar segmento y eliminar / guardar Comando	Descripción	Inicia y detiene la grabación de segmentos de llamada (y guarda y elimina segmentos de llamada). Este permiso es necesario para cualquier arquitectura de grabación que utilice estas acciones, tanto automáticas como manuales (a través de la página Controles de grabación).
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	—
Pantalla de Comando	Descripción	Inicia y detiene una grabación de solo pantalla. Este permiso es
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad
	Relacionado Permisos y notas	—

Permiso	Detalles	
Botones de pausa / reanudación	Descripción	Permite utilizar los botones Pausar y Reanudar de la página Controles de grabación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Enviar pausa/Reanudar comando.
Botones de inicio / cierre de sesión	Descripción	Permite utilizar los botones Iniciar y Cerrar sesión de la página Controles de grabación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Enviar comando de inicio de sesión y cierre de sesión.
Botón Agregar metadatos	Descripción	Permite usar el botón Agregar metadatos de la página Controles de grabación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Enviar comando metadatos.

Permiso	Detalles	
Botón de etiqueta	Descripción	Permite utilizar el botón Etiqueta de la página Controles de grabación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Enviar comando de etiqueta.
Botones Segmentar y Eliminar/Guardar	Descripción	Permite utilizar los botones "Segmentar y eliminar" y "Segmentar y guardar" en la página Controles de grabación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Registro de cumplimiento y gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Enviar segmento y Eliminar/Guardar comando.
Botones de inicio / parada de pantalla	Descripción	Permite utilizar los botones Pantalla Inicio y Detener pantalla de la página Controles de grabación.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Licencias de datos: Gestión de calidad
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Enviar pantalla de inicio / Detener pantalla de comando.

Gestión del rendimiento

NOTA : Esta es una nueva característica que aún no está disponible con carácter general. Si desea acceso anticipado a esta función, comuníquese con su administrador de cuenta Cisco.

Permiso	Detalles	
Administrar el rendimiento Aspectos básicos de la administración	Descripción	Permite agregar y administrar el rendimiento Métricas de gestión.
	Acceso a la página	Configuración del > de gestión del rendimiento
	Licencias	Webex WFO Acceso Licencias de datos: Gestión de calidad
	Relacionado Permisos y Notas	—
Administrar el rendimiento Empresa de gestión	Descripción	Este permiso no se está utilizando actualmente.
ViewPerformanceManagement	Descripción	Permite acceder a la Gestión del rendimiento Home página.
	Acceso a la página	Gestión del rendimiento
	Licencias	Webex WFO Acceso Licencias de datos: Gestión de calidad
	Relacionado Permisos y Notas	—

Análisis de bots

Permiso	Detalles	
Ver automatización de la experiencia	Descripción	Ver métricas de nivel superior como BES/BAS/$ por conversación automatizada
	Acceso a la página	Licencias de experiencia y automatización Análisis de bots
	Permisos relacionados	Configurar Experience Automation

Permiso	Detalles	
	y Notas	
Configurar Experience Automation	Descripción	Configurar los destinos para BES/BAS/$ por conversación automatizada, temas
	Acceso a la página	Configuración > experiencia y automatización
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Ver automatización de la experiencia
Ver distribución de conversaciones	Descripción	Ver el total de conversaciones y cómo se distribuyen entre el asistente digital y los agentes en vivo
	Acceso a la página	Distribución de conversaciones
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	
Ver temas de conversación	Descripción	Ver todo el contenido en la página Temas de conversación
	Acceso a la página	Temas de conversación
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Editar temas de conversación

Permiso	Detalles	
Editar temas de conversación	Descripción	Incluir en la lista negra, combinar y cambiar el nombre de los temas
	Acceso a la página	Configuración > temas de conversación
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Ver temas de conversación
Ver temas de conversación Análisis de métricas	Descripción	Ver el desglose de las señales BES y BAS para cada tema
	Acceso a la página	Temas de conversación > Análisis de métricas Tab
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Ver temas de conversación
Ver transcripciones de temas de conversación	Descripción	Ver transcripciones dentro de los temas
	Acceso a la página	Temas de conversación > transcripciones Tab
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Ver temas de conversación
Ver temas de conversación Temas relacionados	Descripción	Ver temas de conversación adicionales que se identificaron después del tema principal
	Acceso a la página	Temas de conversación > temas relacionados
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado	Ver temas de conversación

Permiso	Detalle	
	Permisos y notas	
Ver temas de conversación agrupados Temas	Descripción	Ver temas que se han fusionado y definir un tema principal
	Acceso a la página	Temas de conversación > temas agrupados
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado Permisos y Notas	Ver temas de conversación
Ver conversación Temas Entidades	Descripción	Ver entidades (palabras clave) que aparecieron en las transcripciones dentro del tema
	Acceso a la página	Temas de conversación > entidades
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado Permisos y Notas	Ver temas de conversación
Ver conversación Temas Intenciones	Descripción	Ver las intenciones que se desencadenaron dentro del tema
	Acceso a la página	Temas > intenciones de conversación
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado Permisos y Notas	Ver temas de conversación
Ver análisis de impacto	Descripción	Ver la comparación en paralelo de varias métricas para uno o varios temas entre dos rangos de fechas
	Acceso a la	Análisis de impacto

Permiso	Detalles	
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado Permisos y Notas	
Vista Agregado Métrica	Descripción	Ver métricas agregadas comunes
	Acceso a la página	Métricas agregadas
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado Permisos y Notas	
Ver transcripción Buscar	Descripción	Ver búsqueda de transcripciones
	Acceso a la página	Búsqueda de transcripciones
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado Permisos y Notas	
Ver VAA Descripción general	Descripción	Ver la descripción general de Virtual Agent Analytics con todos los niveles de mensaje Métricas
	Acceso a la página	Descripción general
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado Permisos y Notas	Configurar VAA

Permiso	Detalle	
Ver comparación de rendimiento de VAA	Descripción	Ver métricas de nivel de mensaje diarias, mensuales, trimestrales o anuales
	Acceso a la página	Comparación de rendimiento
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Configurar VAA
Ver el rendimiento de respuesta de VAA	Descripción	Ver respuestas y acciones siguientes después de mostrar la respuesta
	Acceso a la página	Rendimiento de respuesta
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Configurar VAA
Ver mensajes no clasificados de VAA	Descripción	Ver mensajes que causan que no coincida con la intención, categorizados por tema
	Acceso a la página	Mensajes no clasificados
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Configurar VAA, editar mensajes no clasificados de VAA
Editar mensajes no clasificados de VAA	Descripción	Categorizar los mensajes de no coincidencia con la intención en intención existente o nuevas intenciones
	Acceso a la página	Mensajes no clasificados
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado	Configurar VAA, Ver mensajes no clasificados de VAA

Permiso	Detalles	
	Permisos y notas	
Ver el rendimiento de la intención de VAA	Descripción	Ver métricas de nivel de intención
	Acceso a la página	Rendimiento de la intención
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Configurar VAA
Ver informe de administración de bots	Descripción	Ver informes de administración de bots cargados
	Acceso a la página	Informe de administración de bots
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	
Ver informe de rendimiento de bot	Descripción	Ver informes de rendimiento de bots cargados
	Acceso a la página	Informe de rendimiento de bots
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	

Permiso	Detalle	
Configurar VAA	Descripción	Configurar destinos dentro de VAA
	Acceso a la página	Configuración > Virtual Agent Analytics
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Ver descripción general de VAA, ver comparación de rendimiento de VAA, ver rendimiento de respuesta de VAA, ver mensajes no clasificados de VAA, ver rendimiento de intención de VAA
Ver configuraciones de la empresa	Descripción	Ver umbrales específicos de la empresa
	Acceso a la página	Configuraciones de la empresa
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Editar configuraciones de la empresa
Editar configuraciones de la empresa	Descripción	Configurar umbrales específicos de la empresa
	Acceso a la página	Configuraciones de la empresa
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Ver configuraciones de la empresa

Permiso	Detalles	
Ver notificación de alerta	Descripción	Ver alertas Tab cuando se activa un umbral de señal
	Acceso a la página	Notificaciones de alerta Tab
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Configurar la notificación de alertas
Configurar la notificación de alertas	Descripción	Configurar los umbrales para las alertas
	Acceso a la página	Configuración > métricas generales de bots, configuración > métricas temáticas
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Ver notificación de alerta
Ver resumen de la transcripción	Descripción	Ver transcripciones resumidas
	Acceso a la página	Búsqueda de transcripciones
	Licencias	Análisis de bots
	Notas y permisos relacionados	Configurar resumen de transcripción

Permiso	Detalle	
Configurar transcripción Resumen	Descripción	Configurar el mensaje que genera las transcripciones de resumen
	Acceso a la página	Solicitud de generación de resumen de > configuración
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado Permisos y Notas	Ver resumen de la transcripción
Ver notificaciones de actividad	Descripción	Ver notificaciones de actividad, como cuando se realiza una acción como lista negra, fusionar, cambiar nombre
	Acceso a la página	—
	Licencias	Análisis de bots
	Relacionado Permisos y Notas	

Ideas

Permiso	Detalles	
Ver contenido	Descripción	Le permite ver paneles de Insights compartidos por otras personas en su organización.
	Acceso a la página	Estadísticas > favoritos Perspectivas > recientes Estadísticas > Mis carpetas Estadísticas > carpetas compartidas Información > paneles
	Licencias	Autor de Insights, Lector de Insights

Permiso	Detalles	
	Notas y permisos relacionados	Debe tener la licencia de Insights Reader y al menos un permiso de "Ver datos [de productos]".
Ver datos analíticos	Descripción	Le permite ver paneles y análisis creados con datos de Analytics, incluidos los paneles de Analytics estándar que vienen creados con Webex WFO. Cuando se combina con el permiso Crear contenido, permite utilizar conjuntos de datos de Analytics para crear análisis.
	Acceso a la página	Estadísticas > favoritos Perspectivas > recientes Estadísticas > Mis carpetas Estadísticas > carpetas compartidas Información > paneles
	Licencias	Autor de Insights, Lector de Insights
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contenido. Su organización debe tener una licencia de Cisco Analytics.
Ver datos clásicos WFM	Descripción	Le permite ver paneles y análisis creados con datos Classic WFM, incluidos los paneles Classic WFM estándar que vienen construidos con Webex WFO. Cuando se combina con el permiso Crear contenido, permite usar conjuntos de datos WFM clásicos para crear análisis.
	Acceso a la página	Estadísticas > favoritos Perspectivas > recientes Estadísticas > Mis carpetas Estadísticas > carpetas compartidas Información > paneles
	Licencias	Autor de Insights, Lector de Insights

Permiso	Detalle	
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contenido. Su organización debe tener una licencia Cisco Classic WFM.
Ver QM datos	Descripción	Le permite ver paneles y análisis creados con datos QM, incluidos los datos QM estándar que vienen creados con Webex WFO. Cuando se combina con el permiso Crear contenido, permite usar conjuntos de datos QM para crear análisis.
	Acceso a la página	Estadísticas > favoritos Estadísticas > estadísticas recientes > Mis carpetas Estadísticas > Carpetas compartidas Estadísticas > paneles
	Licencias	Autor de Insights, Lector de Insights
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contenido. Su organización debe tener una licencia Cisco QM.
Ver WFM datos	Descripción	Le permite ver paneles y análisis creados con datos WFM, incluidos los datos WFM estándar que vienen con Webex WFO construido. Cuando se combina con el permiso Crear contenido, permite utilizar conjuntos de datos WFM para crear análisis.
	Acceso a la página	Estadísticas > favoritos Estadísticas > estadísticas recientes > Mis carpetas Estadísticas > Carpetas compartidas Estadísticas > paneles
	Licencias	Autor de Insights, Lector de Insights

Permiso	Detalles	
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso Ver contenido. Su organización debe tener una licencia Cisco WFM.
Crear contenido	Descripción	Permite crear análisis y cuadros de mando.
	Acceso a la página	Estadísticas > favoritos Perspectivas > recientes Estadísticas > Mis carpetas Estadísticas > Carpetas compartidas Estadísticas > paneles Estadísticas > análisis Estadísticas > conjuntos de datos
	Licencias	Autor de Insights
	Notas y permisos relacionados	Debe tener la licencia de Insights Author y al menos un permiso de "Ver datos [del producto]". Cuando agrega este permiso a un rol, el rol también obtiene automáticamente el permiso Ver contenido.
Compartir contenido	descripción de	Le permite compartir análisis y paneles que cree con otros Personas de su organización.
	Acceso a la página	Estadísticas > favoritos Estadísticas > estadísticas recientes > Mis carpetas Estadísticas > Carpetas compartidas Estadísticas > paneles
	Licencias	Autor de Insights
	Permisos relacionados	

También debe tener el permiso	Crear contenido y al menos un permiso "Ver datos [del producto]". **Administrar usuarios**, **Administrar roles y**

Permiso	Detalle	
	Y Notas	
Administrar información	Descripción	Este permiso no se está utilizando actualmente.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Autor de Insights
	Relacionado Permisos y notas	—
Mostrar todos los registros	Descripción aplicación.	Le brinda acceso completo a todos los datos de informes, independientemente del alcance de la Importante para aquellos que necesitan crear contenido de informes para toda la organización o para aquellos que necesitan ver todos los datos, independientemente del alcance. **NOTA** : Este permiso se aplica solo a los datos de informes y no otorga ningún otro acceso en Webex WFO.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Autor de Insights, Lector de Insights
	Relacionado Permisos y notas	—

Gestión de datos

Permiso	Detalles	
Gestión de entregas	Descripción	Le permite ver información sobre el espacio de información actual y optar por recibir y no recibir informes programados por correo electrónico de otros usuarios.
	Acceso a la página	Configuración del > del Explorador de datos
	Licencias	Gestión de datos
	Relacionado	

Permiso	Detalles	
	Permisos y Notas	
Entrega de informes	Descripción	Le permite configurar y administrar cuándo y a quién se envía por correo electrónico un informe de su propiedad.
	Acceso a la página	Opción Compartir en el menú contextual que aparece al hacer clic con el botón secundario en un informe de su propiedad en la página Informes > del Explorador de datos.
	Licencias	Gestión de datos
	Relacionado Permisos y Notas	
Biblioteca de datos	Descripción	Permite acceso de solo lectura a la página Biblioteca de datos para ver detalles sobre las colecciones y sus conjuntos de datos.
	Acceso a la página	Explorador de datos > biblioteca de datos
	Licencias	Gestión de datos
	Relacionado Permisos y Notas	
Diseño de bibliotecas de datos	Descripción	Permite crear, leer, actualizar y eliminar bibliotecas de datos de su propiedad.
	Acceso a la página	
	Licencias	Gestión de datos
	Relacionado Permisos y Notas	
Biblioteca de datos	Descripción	Permite compartir recopilaciones de datos con grupos de uso compartido en los que

Permiso	Detalle	
Editorial		Son miembros.
	Acceso a la página	
	Licencias	Gestión de datos
	Notas y permisos relacionados	
Administración de tareas de datos	Descripción	Le permite administrar agentes y tareas en cualquier espacio de información que posea.
	Acceso a la página	Gestión de aplicaciones > gestión de datos > gestión de tareas de datos
	Licencias	Gestión de datos
	Notas y permisos relacionados	
Administración de grupos compartidos	Descripción	Permite crear y administrar grupos de usuarios creados con el fin de compartir contenido.
	Acceso a la página	Administración de aplicaciones > administración de datos > grupos de uso compartido
	Licencias	Gestión de datos
	Notas y permisos relacionados	

Permiso	Detalles	
Gestión de datos Sistema Administración	Descripción	Permite crear y gestionar tareas en tiempo real
	Acceso a la página	Gestión de aplicaciones > gestión de datos > tiempo real (RT) Gestión de trabajos
	Licencias	Gestión de datos
	Relacionado Permisos y Notas	
UDM de datos Administración	Descripción	Permite agregar y administrar inquilinos en Unified Data Mart.
	Acceso a la página	Gestión de aplicaciones > gestión de datos > Unified Data Mart
	Licencias	Gestión de datos
	Relacionado Permisos y Notas	
Administrar Infospace	Descripción	Concede acceso al ciclo de vida de inteligencia empresarial Funciones de administración.
	Acceso a la página	Configuración
	Licencias	Gestión de datos
	Relacionado Permisos y Notas	Implementar Infospace
Desplegar Infospace	Descripción	Concede a los usuarios que pueden administrar infospaces el derecho de implementar espacios de información a otras cuentas de usuario.

Permiso	Detalle	
	Acceso a la página	Configuración
	Licencias	Gestión de datos
	Notas y permisos relacionados	Administrar Infospace

Auto QM

NOTA Estos permisos solo están disponibles para Webex WFO Cloud. El QM automático no está disponible para implementaciones locales.

Permiso	Detalles	
Ver Auto QM	Descripción	Le permite ver los paneles Auto QM en el reproductor multimedia.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Relacionado Permisos y notas	—
Editar auto QM	Descripción	Le permite crear formularios de evaluación de Auto QM, ejecutar tareas de QM automáticas, Y anular la puntuación de IA en un contacto.
	Acceso a la página	Análisis > Auto QM Administración de aplicaciones > Auto QM > Auto QM Administrador de formularios de evaluación
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access

Permiso	Detalle	
	Notas y permisos relacionados	También debe tener el permiso View Auto QM.
Ver auto QM Panel de control	Descripción	Le permite ver el panel de control QM automático.
	Acceso a la página	Análisis > Auto QM
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Acceso
	Relacionado Permisos y Notas	—
Editar Auto QM Tablero de mandos	Descripción	Este permiso no se está utilizando actualmente.
Ver auto QM Notificación	Descripción	Le permite ver el panel Notificaciones en el panel Auto QM página.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	Para acceder al panel Auto QM, también necesita el permiso Ver panel QM automático.

Permiso	Detalle	
Editar auto QM Notificación	Descripción	Permite configurar los umbrales que activan las notificaciones de uso.
	Acceso a la página	Análisis > configuración automática QM >
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO Access
	Notas y permisos relacionados	También necesita el permiso Ver notificación automática QM.
Ver Editor de preguntas QM automático	Descripción	Le permite ver la sección Administrar preguntas personalizadas en la página Administrador de formularios de evaluación QM automático.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Análisis Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	También necesita el permiso Edit Auto QM.
Crear QM preguntas automáticas	Descripción	Le permite crear preguntas personalizadas en la sección Administrar preguntas personalizadas de la página Administrador de formularios de evaluación QM automático.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Análisis Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	También necesita los permisos Editar QM automático y Ver editor de preguntas QM automático.
Ejecutar tarea QM automática	Descripción	Le permite crear tareas de QM automáticas en la página Administrador de tareas de Analytics.

Permiso	Detalle	
	Acceso a la página	Licencias de Application Management > Analytics > Task Manager
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Relacionado Permisos y notas	—

Trending Topics

NOTA : Estos permisos solo están disponibles para Webex WFO Cloud. Los temas de tendencias no están disponibles para implementaciones locales.

Permiso	Detalles	
Ver temas de actualidad	Descripción	Permite ver todas las páginas de Trending Topics
	Acceso a la página	Análisis > Trending Topics
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Relacionado Permisos y notas	—
Editar temas de tendencias	Descripción	Permite editar (por ejemplo, agrupar y desagrupar temas) en la herramienta Trending Topics.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	También necesita el permiso Ver temas de tendencia.
Ver temas de actualidad	Descripción	Le permite ver la sección Notificación en el panel Trending Topics para realizar un seguimiento del uso de IA de su organización.

Permiso	Detalle	
Notificación	Acceso a la página	—
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	Para acceder al panel Temas de tendencia, también necesita el permiso Ver temas de tendencia.
Editar notificación de temas de tendencia	Descripción	Le permite acceder a la Configuración Tab en el panel Temas de tendencias para configurar notificaciones de nivel de uso.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	También necesita los permisos Ver temas de tendencias y Ver notificaciones de temas de tendencia.
Ejecutar tarea Temas de tendencias	Descripción	Le permite crear tareas de temas de tendencias en la página Administrador de tareas de Analytics.
	Acceso a la página	Gestión > análisis de aplicaciones > Administrador de tareas
	Licencias	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Relacionado Permisos y notas	—

Análisis de la opinión

NOTA : Estos permisos solo están disponibles para Webex WFO Cloud. El análisis de sentimiento de IA no está disponible para implementaciones locales.

Permiso	Detalles	
Ver sentimiento	Descripción	Le permite ver la sección Análisis de sentimiento de IA en el panel Información de datos del reproductor multimedia. Permite ver el filtro Sentimiento y

Permiso	Detalles	
		Columna Sentimiento en la página Interacciones. Si su organización tiene la licencia de Analytics Enterprise o Analytics Enterprise Plus, este permiso también le permite ver el panel Sentimiento de IA en Media Player.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	Para abrir el Reproductor multimedia, también necesita el permiso Ver contactos.
Ejecutar tarea de sentimiento	Descripción	Permite crear tareas de análisis de sentimiento en la página Administrador de tareas de Analytics.
	Acceso a la página	Gestión > análisis de aplicaciones > Administrador de tareas
	Licencias	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	Relacionado Permisos y notas	—

Etiquetas AI

NOTA Estos permisos solo están disponibles para Webex WFO Cloud. Las etiquetas AI no están disponibles para implementaciones locales.

Permiso	Detalles	
Ver descripción de las etiquetas de IA	Le permite ver la sección Etiquetas AI en los datos del reproductor multimedia Panel Insights. Permite ver el panel de control de etiquetas AI, excepto la sección Notificaciones.	
	Acceso a la página	Etiquetas de análisis > IA

Permiso	Detalle	
	Licencias	Análisis Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	Para abrir el Reproductor multimedia, también necesita el permiso Ver contactos.
Ver editor de etiquetas AI	Descripción	Le permite ver (pero no editar) etiquetas y categorías de AI en la página Business Signal.
	Acceso a la página	Gestión > análisis de aplicaciones > señales empresariales > etiquetas de IA
	Licencias	Análisis Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	—
Editar etiquetas AI	Descripción	Le permite crear y administrar etiquetas y categorías de IA en la página Business Signal.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Análisis Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	Para acceder a la página Business Signal, también necesita el permiso Ver editor de etiquetas AI.
Ver notificación de etiquetas AI	Descripción	Le permite ver la sección Notificación en el panel Etiquetas de IA para realizar un seguimiento del uso de IA de su organización.
	Acceso a la página	—
	Licencias	Análisis Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	Para acceder al panel Etiquetas de IA, también necesita el permiso Ver etiquetas de IA.
Editar notificación de etiquetas AI	Descripción	Le permite acceder a la Configuración Tab en el panel Etiquetas AI para configurar notificaciones de nivel de uso.

Permiso	Detalles	
	Acceso a la página	—
	Licencias	Análisis Enterprise Plus
	Notas y permisos relacionados	También necesita los permisos Ver etiquetas de IA y Ver notificaciones de etiquetas de IA.
Ejecutar tarea de etiquetas de IA	Descripción	Le permite crear tareas de etiquetas AI en la página Administrador de tareas de Analytics.
	Acceso a la página	Licencias de Application Management > Analytics > Task Manager
	Licencias	Análisis Enterprise Plus
	Relacionado Permisos y notas	—

Asignar páginas de destino a los usuarios

Seleccione la página que las personas ven cuando inician sesión por primera vez en Webex WFO. Esta página puede ser una página Webex WFO o un panel de estadísticas.

Requisitos previos

- Su organización utiliza Webex WFO Cloud. Landing Page Management no está disponible para implementaciones locales.
- Tiene el permiso Asignar roles de usuario.
- Para ver una página Webex WFO como su página de destino, los usuarios deben tener permiso para acceder a esa página. Consulte Administrar roles y permisos .
- Para asignar un panel de Insights como página de destino, debe tener acceso a Insights. Consulte Proporcionar a los usuarios acceso a Insights.

- Para ver un panel de Insights como su página de destino:
  - Los usuarios deben tener acceso a Insights. Consulte Proporcionar a los usuarios acceso a Insights.
  - El panel debe compartirse con usted (si no lo creó) y con las personas que lo obtendrán como su página de destino. Consulte Conceder a usuarios y grupos individuales de Insights acceso a un panel en Insights.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > Configuración global > de usuario > Página de inicio

Procedimientos

Asignar una página Webex WFO como página de destino para un rol de usuario

1. Seleccione el rol en la **tabla Roles** .
2. En la **tabla Landing Pages** , seleccione la página. El nombre de la página aparece junto al rol en Roles mesa.

   NOTA No todas las páginas Webex WFO pueden ser páginas de destino. Las páginas disponibles son una lista seleccionada.

3. Haga clic en **Guardar**. La próxima vez que las personas con este rol inicien sesión en Webex WFO, llegarán a esta página. Si a un usuario se le asignan varios roles que tienen diferentes páginas de destino, verá la página de destino asignada al rol que se creó más recientemente.

Asignar un panel de Insights como página de destino para un rol de usuario

1. Seleccione el rol en la **tabla Roles** .
2. Haga clic en **Paneles de estadísticas**. Aparecerá una lista de los paneles que ha creado o que se han compartido con usted.
3. En la **tabla Landing Pages** , seleccione el panel. El nombre del panel aparece junto al rol en la **tabla Roles** .
4. (Opcional) Para ver el panel, haga clic en el icono del ojo situado junto a su nombre. El panel se abre en un nuevo Tab.
5. Haga clic en **Guardar**. La próxima vez que las personas con este rol inicien sesión en Webex WFO, llegarán a este panel. Si a un usuario se le asignan varios roles que tienen diferentes páginas de destino, verá la página de destino asignada al rol que se creó más recientemente.

Quitar una página de destino de un rol

Si a un rol no se le asigna una página de destino, las personas con ese rol ven la primera página en el menú superior Webex WFO (de izquierda a derecha) que tienen permiso para ver.

1. Haga clic en el icono de papelera situado junto al nombre del rol en la **tabla Roles** .
2. Haga clic en **Guardar**.

Temas relacionados

- Administrar roles y permisos : crear roles
- : asignar roles a los usuarios
- Proporcionar a los usuarios acceso a Insights
- Conceder a usuarios y grupos individuales de Insights acceso a un panel en Insights

Conceder a los usuarios acceso al Explorador de datos

Con acceso a Cisco Data Explorer, las personas pueden ver informes y paneles asignados, ver informes compartidos y paneles creados por otros, y crear sus propios informes y paneles. Puede variar el nivel de acceso de las personas según el rol.

Requisitos previos

- Se han creado usuarios y roles.
- tiene el permiso Administrar roles.

Ubicación de la página

Varios. Consulte los procedimientos siguientes para conocer las ubicaciones de las páginas.

Procedimientos

Asignar permisos del Explorador de datos a roles de usuario

1. Vaya a Administración de aplicaciones > Configuración de usuario > roles.
2. Seleccione los siguientes permisos para asignar a los roles que desee:

Permiso	Descripción
Explorador de datos	Ofrece a las personas acceso de solo lectura al recurso del Explorador de datos página del explorador (la lista de informes y paneles).
Creación de contenido	Permite a los usuarios crear, actualizar y eliminar el Explorador de datos informes y paneles.
Publicación de contenido	Permite que las personas compartan informes y paneles de su propiedad para compartir los grupos a los que pertenecen.

3. Haga clic en **Guardar**.

Convertir un panel en la página de inicio predeterminada de un rol

Cuando las personas con un rol específico inicien sesión en Webex WFO, este panel será lo primero que vean. Si etiqueta varios paneles con el mismo rol, las personas con este rol pueden navegar entre los diferentes paneles.

PRERREQUISITO

- El rol no tiene los permisos Explorador de datos, Creación de contenido o Publicación de contenido.
- (Para clientes que realizan la transición de la versión 10.4 a la nube) El rol se asigna a los paneles de inicio del Explorador de datos: en Administración de aplicaciones > Configuración global > global > Administración de paneles, mueva el rol a **Explorador** de datos.
- Usted es el propietario del panel. Para convertir un panel que no le pertenece en una página de inicio predeterminada, copie el panel.

1. En la página Explorador de datos, haga clic con el botón secundario en el panel y seleccione **Etiqueta** en la lista desplegable. Los

Se abre la ventana Etiquetas .

2. Escriba **c1_role_** y, a continuación, el nombre del rol.

IMPORTANTE El nombre del rol debe coincidir con el nombre que usa su organización. Hay disponible una lista de roles en Administración de aplicaciones > Configuración global de usuarios > > roles.

Para agregar un rol cuyo nombre sea una palabra, escriba el nombre.

EJEMPLO **c1_role_Agent**

Para agregar un rol cuyo nombre tenga varias palabras separadas por espacios, escriba la etiqueta entre comillas dobles.

EJEMPLO **"c1_role_East Coast Team Leader"**

Para agregar varios roles al mismo tiempo, introdúzcalos uno tras otro separados por un espacio.

EJEMPLO **c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"**

3. Haga clic en **Agregar etiqueta**.
4. Haga clic en **Aceptar**. La **ventana Etiqueta** se cierra.

Temas relacionados

- Administrar roles y permisos : una lista de todos los permisos que se aplican a QM y Analytics y lo que hacen.
- Administrar la lista de paneles e informes del Explorador de datos: aprenda a restringir el acceso a informes y paneles específicos por función.

TURN desactivado Explorador de datos

Si su organización ha realizado la transición a Insights y está lista para eliminar Data Explorer antes de que Cisco lo retire automáticamente, siga los pasos a continuación.

Requisitos previos

- Para TURN desactivado el Explorador de datos para usuarios de Grabación de llamadas, QM, Análisis y Classic WFM, tiene el permiso Administrar roles.

Ubicación de la página

Varios. Consulte los procedimientos siguientes para conocer las ubicaciones de las páginas.

Procedimientos

TURN desactivado Explorador de datos para usuarios de Call Recording, QM, Analytics y Classic WFM

1. Vaya a **Administración de** aplicaciones> **Global** > **Configuración** de usuario> **Roles**.
2. En la **tabla Permisos** , desactive las casillas de los siguientes permisos para cada rol:

- En la **sección Paneles** :
  - Ver QM Dashboard
  - Administrar paneles
  - Ver WFM Dashboard
- En la **sección Informes** :
  - Informes avanzados API
  - Explorador de datos
  - Creación de contenido
- Publicación de contenido
- En la **sección Administración de** datos: Borre todos los permisos de esta sección.

3. Haga clic en **Guardar**. La próxima vez que los usuarios inicien sesión, llegarán a la primera página del menú superior (de izquierda a derecha) a la que tienen permiso para acceder. Para la mayoría de las personas, esta es la página de Interacciones. No verán **el Explorador** de datos en el menú superior.

NOTA : No puede quitar ningún permiso de la función de superadministrador. Este rol está integrado en WFM y no se puede editar.

Temas relacionados

- Proporcionar a los usuarios acceso a Insights
- Administrar roles y permisos

Administrar equipos

Un equipo es una colección de uno o más agentes.

La página Equipos le permite administrar equipos para sistemas sincronizados y no sincronizados. También puede importar y exportar equipos.

En un sistema sincronizado, los equipos se crean en el ACD y se sincronizan con Webex WFO. La sincronización es una forma de ACD a Webex WFO. Si un equipo tiene agentes asignados en el ACD, entonces esos agentes se asignan a ese equipo en Webex WFO. Para estos equipos, no se puede cambiar el nombre del equipo ni los agentes asignados al equipo.

PRÁCTICA RECOMENDADA Cuando el ACD se sincronice con Webex WFO, no cree equipos en Webex WFO porque estos equipos no se sincronizarán con el ACD.

En un sistema no sincronizado, puede crear y administrar equipos en Webex WFO como desee.

Definiciones de campo

Use la página Equipos para crear, editar, importar o exportar equipos. Si tu ACD sincroniza los datos del equipo con Webex WFO, consulta la documentación para comprender cómo afecta eso a los cambios que realices aquí.

Los campos de la página Equipos se describen a continuación.

Campo	Descripción
Nombre del equipo un	Introduzca un nombre para el equipo. El nombre del equipo no puede ser el nombre de grupo existente, un equipo existente o el nombre del inquilino del que forma parte este equipo. Los nombres de equipo sincronizados son de solo lectura.
Seleccionar equipo predeterminada.	Seleccione un equipo existente. La lista muestra los equipos activos de forma
Mostrar equipos inactivos	Active esta casilla de verificación para mostrar los equipos activos e inactivos en el campo Seleccionar equipo. "Inactivo" aparece junto a los equipos inactivos en la lista Seleccionar equipo. Cuando está desactivada, solo aparecen los equipos activos en el campo Seleccionar equipo. Este campo sólo aparece cuando se está editando un equipo existente.
Activar este equipo	Para activar el equipo, active esta casilla. Los equipos son activados por predeterminado. Desactive esta casilla para desactivar el equipo.
Fecha de creación	(Solo lectura) La fecha en que se creó el registro del equipo.
Fecha de desactivación	(Solo lectura) La fecha en que se desactivó el registro del equipo. Siempre que El registro del equipo está activo, este campo no es visible. Cuando este campo está visible, muestra la fecha de la desactivación más reciente del registro del equipo. Este campo sólo aparece cuando desactiva la casilla de verificación "Activar este equipo".
Grupo	Seleccione el grupo en el que se debe ubicar este equipo.

Campo	Descripción
Agentes	Asigne los agentes deseados al equipo. En un sistema sincronizado, no se puede cambiar la lista de agentes asignados al equipo sincronizado.
Incluir a este equipo en los informes de productividad	Active esta casilla si desea que las estadísticas de este equipo se incluyan cuando el servicio de captura Webex WFO compile estadísticas de productividad.
Ubicación de carga del escenario	Active esta casilla para asociar el equipo y los datos de carga de fase Servidor. Esta casilla sólo está disponible si el componente Carga preconfigurada está habilitado para un servidor de datos del sistema. Los usuarios asignados a este equipo usarán la carga preconfigurada solo si también están asociados con un evento diario de flujo de trabajo QM configurado correctamente. Para obtener más información acerca de la carga en dos etapas, consulte "Configuración del componente de carga preconfigurada" en la Guía de diseño para implementaciones en la *nube*.
Perfiles de almacenamiento predeterminado	Seleccione un perfil de almacenamiento para asociarlo con este equipo. El valor El perfil de almacenamiento para este campo es el conjunto predeterminado en Perfiles de almacenamiento (Administración de aplicaciones > Configuración del sistema > Perfiles de almacenamiento). Si cambia el perfil de almacenamiento para el equipo, las nuevas grabaciones se almacenan en el nuevo perfil de almacenamiento, pero las grabaciones existentes permanecen en el perfil de almacenamiento original.

Equipos de importación y exportación

Seleccione la opción "Importar y exportar equipos" para importar equipos nuevos o editados o exportar equipos existentes. Los datos de importación y exportación están en formato CSV.

Las columnas pueden usar los nombres de campo que aparecen a continuación como nombres de encabezado o puede usar los nombres de campo que elija (por ejemplo, "Nombre" podría ser "Nombre del

equipo"). Los nombres de columna enumerados aquí son los nombres utilizados en la base de datos Webex WFO. Si utiliza nombres de columna diferentes, debe asignar cada nombre personalizado al nombre Webex WFO apropiado.

Una vez que haya configurado cómo se asignan los campos del archivo de importación a los campos Webex WFO, puede guardar esa asignación para su reutilización.

Exportar datos de equipo

- Haga clic en **Exportar**. Webex WFO descarga el archivo (llamado equipos.CSV) a su PC en formato CSV.

Importar datos de equipo

1. Haga clic en **Elegir archivo**, navegue hasta el archivo CSV de su equipo y, a continuación, haga clic en **Abrir** para mostrar los encabezados de columna del archivo. El archivo puede usar los nombres de encabezado de columna predeterminados a continuación o puede usar los nombres de encabezado que elija (por ejemplo, "Nombre" podría ser "Nombre del equipo"). Si utiliza nombres de encabezado de columna diferentes, debe asignar cada nombre personalizado al nombre Webex WFO apropiado.

Encabezado de columna	Descripción
ID del equipo	La identificación del equipo en el ACD. Puede identificar el número de identificación exportando los datos del equipo y visualizándolos en el archivo CSV resultante. Si importa un equipo con un ID de equipo que ya existe en la base de datos, los datos importados para ese ID de equipo sobrescribirán los datos de la base de datos. Si el equipo es un equipo nuevo, el ID debe establecerse en 0 (cero) o la importación fallará.
Nombre	El nombre del equipo.
Fecha de activación	La fecha en que se activó el equipo.
Fecha de desactivación	La fecha en que se desactivó el
equipo. ID del grupo principal	El grupo al que pertenece el
equipo.	
Compilación de productividad	(Falso/Verdadero) Indica si se deben incluir las estadísticas del equipo cuando el servicio Capture compila estadísticas de productividad.

2. Asigne los campos de importación Webex WFO requeridos al campo apropiado del archivo CSV y, a continuación, configure el tipo de datos de ese campo.
3. Haga clic en **Importar**.

Guardar un esquema de asignación para su reutilización

1. Haga clic en **Elegir archivo**, navegue hasta el archivo CSV de su equipo y, a continuación, haga clic en **Abrir** para mostrar los encabezados de columna del archivo.
2. Asigne los campos de importación Webex WFO requeridos al campo apropiado del archivo CSV y, a continuación, configure el tipo de datos de ese campo.
3. Escriba un nombre para la asignación en el campo Nombre de **asignación** y, a continuación, haga clic en **Guardar**. Este esquema de asignación estará disponible para su reutilización en una importación futura.

Administrar grupos

Un grupo es una colección de uno o más equipos.

Definiciones de campo

Utilice la página Grupos para crear, editar, importar y exportar grupos.

NOTA Los grupos se pueden desactivar pero no eliminar. Se conservan con fines históricos y están disponibles en informes, contactos, análisis, etc.

Los campos de la página Grupos se describen a continuación.

Campo	Descripción
Nombre del grupo	Introduzca un nombre para el grupo. El nombre del grupo no puede ser el nombre de un grupo existente, un equipo existente o el nombre del inquilino del que forma parte este grupo.
Seleccionar grupo predeterminada.	Seleccione un grupo existente. La lista muestra los grupos activos de forma
Mostrar grupos inactivos	Active esta casilla de verificación para mostrar los grupos activos e inactivos en el campo Seleccionar grupo. "Inactivo" aparece junto a los grupos inactivos de la lista de grupos. Cuando se desactiva, solo aparecen los grupos activos en el campo Seleccionar grupo. Este campo sólo aparece cuando se está editando un grupo existente.
Activar este grupo	Active esta casilla de verificación para activar el grupo. Los grupos son activados por predeterminado. Desactive esta casilla de verificación para desactivar el grupo.

Campo	Descripción
Equipos	Asigne uno o más equipos a este grupo.
Fecha de creación	(Solo lectura) La fecha en que se creó el registro de grupo.
Fecha de desactivación	(Solo lectura) La fecha en que se desactivó el registro de grupo. Cuando un El registro está activo, este campo no es visible. Cuando este campo está visible, muestra la fecha de la desactivación más reciente del grupo. Este campo sólo aparece cuando desactiva la casilla de verificación "Activar este grupo".
Equipos	Asigne uno o más equipos a este grupo moviendo los equipos del panel Disponible al panel Asignados.

Importar y exportar grupos

Seleccione la opción "Importar y exportar grupos" para importar grupos nuevos o editados o exportar grupos existentes. Los datos de importación y exportación están en formato CSV.

Exportar datos de grupo

- Haga clic en **Exportar**. Webex WFO descarga el archivo (con nombre grupos.CSV) a su PC.

Importar datos de grupo

1. Haga clic en **Elegir archivo**, navegue hasta el archivo CSV de su grupo y, a continuación, haga clic en **Abrir** para mostrar los encabezados de columna del archivo. El archivo debe incluir columnas para los siguientes datos en cualquier orden. Las columnas pueden usar estos nombres como encabezado o un nombre que elija (por ejemplo, "Nombre" podría ser "Nombre del grupo"). Si utiliza nombres de columna diferentes, debe asignar cada nombre personalizado al Webex apropiado Nombre de la WFO.

Encabezado de columna	Descripción
ID de grupo	La identificación del grupo en el ACD. Puede identificar el número ID exportando datos de grupo y visualizándolos en el archivo CSV resultante.

Encabezado de columna	Descripción
	Si el grupo es un grupo nuevo, el ID debe establecerse en 0 (cero) o la importación fallará.
Nombre	Nombre del grupo.
Fecha de activación	La fecha en que se activó el grupo.
Fecha de desactivación	La fecha en que se desactivó el grupo.

2. Asigne los campos de importación Webex WFO requeridos al campo apropiado en el archivo CSV y configure el tipo de datos de ese campo, o seleccione una asignación existente en el **campo desplegable Usar asignación** existente.

   Nota Si está creando una nueva asignación, una vez que haya configurado cómo se asignan los campos del archivo de importación a los campos Webex WFO, puede asignar un nombre a la asignación y, a continuación, guardarla para reutilización.

3. Haga clic en **Importar**.

   Nota Si importa un grupo con un identificador de grupo que ya existe en la base de datos, los datos importados para ese identificador de grupo sobrescribirán los datos de la base de datos.

Administrar vistas

Una vista controla el alcance de acceso que tiene un usuario en WFM y QM. Utilice la página Vistas para crear, editar y eliminar vistas WFM o QM. En WFM, un usuario asignado a una vista tiene acceso solo a las entidades (como contactos, equipos, colas de servicio, grupos de colas de servicios, grupos de habilidades múltiples, asignaciones de habilidades, condiciones de trabajo, turnos de trabajo, excepciones y proyectos) asignadas a esa vista de acuerdo con los permisos de su rol.

El alcance de un usuario se determina al iniciar sesión. Si se crean nuevas entidades después de iniciar sesión (por ejemplo, usuarios o equipos agregados al sincronizar con ACD), el alcance del usuario incluirá esas entidades solo después de cerrar sesión y volver a iniciar sesión.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar WFM o Administrar QM
- Tiene el permiso Editar vistas WFM o Editar vistas QM

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > > global Configuración de usuario > vistas

NOTA Los contactos previamente grabados y etiquetados con metadatos utilizados para una vista QM se incluirán en los resultados devueltos para la vista. La primera vez que acceda a los contactos utilizando una vista QM,

Experimentará un retraso, ya que la aplicación realiza su búsqueda inicial en la base de datos para esa vista.

NOTA

Si su organización utiliza vistas QM en lugar de configurar el ámbito de usuario a través de la página Usuarios, el filtro Organización en la página Interacciones funciona así para los usuarios que tienen una vista QM asignada pero ningún ámbito asignado:

- Los menús desplegables Grupo y Equipo están configurados en Todos y no se pueden cambiar.
- El menú desplegable Agente muestra los nombres de todos los agentes.

NOTA : Para permitir que los agentes vean y reproduzcan sus propios contactos, además de los contactos que cumplan los criterios QM View, asígneles el permiso Incluir alcance propio en QM vistas. Consulte Administrar roles y permisos .

Una entidad puede incluirse en varias vistas y un usuario puede asignarse a varias vistas.

La vista del sistema WFM se denomina EnterpriseView. No se puede cambiar el nombre ni eliminar esta vista. Puede utilizarla como vista principal o crear nuevas vistas que se adapten a sus necesidades. QM no tiene una vista del sistema.

Descripciones de campo

Los campos de la página Vistas se describen a continuación.

Campos para vistas WFM

Campo	Descripción
Nombre de la vista	Elija un nombre único para la vista o seleccione una vista existente. EnterpriseView es una vista del sistema y no se puede cambiar el nombre ni eliminar.
Activar	Seleccione la casilla de verificación Activar para activar la vista. Una vista no se puede utilizar a menos que esté activada.

Campo	Descripción
Usuarios	Seleccione los usuarios que desea asignar a la vista.
Equipos	Seleccione los equipos que desea asignar a la vista.
Grupos multihabilidades	Seleccione los grupos multihabilidad que desea
asignar a la vista. Colas de servicio	Seleccione las colas de servicio que desea asignar a la vista.
Grupos de cola de servicio	Seleccione los grupos de cola de servicio que desea
asignar a la vista. Mapeos de habilidades	Seleccione las asignaciones de habilidades que desea asignar a la vista.
Condiciones de trabajo	Seleccione las condiciones de trabajo que desea
asignar a la vista. Turnos de trabajo	Seleccione los turnos de trabajo que desea asignar a la vista.
Excepciones	Seleccione las excepciones que desea asignar a la vista.
Tipos de excepción	Seleccione los tipos de excepción que desea asignar a la vista. Tipos de excepción son necesarias para que los agentes puedan enviar solicitudes (consulte Solicitudes).
Proyectos	Seleccione los proyectos que desea asignar a la vista.
Tipos de vacaciones	Seleccione los tipos de vacaciones que desea asignar a la vista. Los agentes deben tener Todos los tipos de vacaciones en su opinión que están en su plan de vacaciones. De lo contrario, no pueden seleccionar el tipo de vacaciones que faltan al enviar una solicitud de tiempo libre.
Reglas de trabajo dinámicas	Seleccione las reglas de trabajo dinámicas que desea asignar a la vista.
Eventos de programación dinámica	Seleccione los eventos de programación dinámica que desea asignar a la vista.
Condiciones de alcance	Utilice los campos de esta sección para crear reglas que permitan definir el metadatos para limitar el alcance de esta vista.
Igualar cualquiera o coincidir con todos	Indica si la regla es lógica OR (Match Any) o lógica

Campo	Descripción
	Y (Emparejar todos).
Agregar regla	Agrega una línea de condiciones para definir la regla.
Campo de metainformación	Seleccione un campo de metadatos de la lista desplegable. Puede usar esto para especificar un ámbito fuera de su equipo y grupo.
Condición	Seleccione la operación que desea aplicar a la condición en la lista desplegable.
Valor	Introduzca el valor con el que desea filtrar los metadatos. No puede utilizar caracteres comodín al acceder a esta vista.

Campos para vistas QM

Campo	Descripción
Nombre de la vista	Elija un nombre único para la vista o seleccione una vista existente. **NOTA** EnterpriseView es una vista del sistema y no se puede cambiar el nombre ni eliminar.
Activar	Seleccione la casilla de verificación Activar para activar la vista. Una vista no se puede utilizar a menos que esté activada.

Condiciones de alcance

Utilice los campos de esta sección para crear reglas que permitan definir los metadatos de Limitando el alcance de este punto de vista.

- Lista desplegable Coincidir con cualquiera o Coincidir con todos: indica si la regla es lógica OR (Match Any) o una lógica AND (Match All).
- Botón Agregar regla: agrega una línea de condiciones para definir la regla. Puede agregar varias reglas.
- Campo metadatos: seleccione un campo de metadatos de la lista desplegable. Utilice este campo para especificar un ámbito fuera del equipo y del grupo.
- Condición: seleccione la operación que desea aplicar a la condición en el menú

Campo	Descripción
	Lista desplegable. ▪ Valor: introduzca el valor con el que desea filtrar los metadatos. Tenga en cuenta que no puede utilizar caracteres comodín al introducir este valor. Para eliminar una regla, haga clic en la **X** situada junto a la regla deseada.

Temas relacionados

- : asignar vistas a los usuarios

Grabar y evaluar contactos

El registro y la evaluación de contactos implica lo siguiente:

- Busque contactos dentro de su alcance mediante uno o más filtros.
- Reproducir contactos con el reproductor multimedia
- Asignar y compartir contactos.
- Evalúe las conversaciones de los clientes (tanto los contactos de grabación de audio como los que no realizan llamadas).
- Analizar los datos de evaluación
- Ver el estado de un agente, escuchar una llamada y ver la pantalla del agente en tiempo real.
- Crear contactos manualmente.

Grabar contactos

La grabación de contactos implica lo siguiente:

- Determine qué grabaciones conservar y eliminar, según las reglas del flujo de trabajo, y especifique cuánto tiempo se conservan las grabaciones.
- Elimine las grabaciones de los equipos de los agentes inmediatamente después de que se complete un contacto y guárdelas en un servidor de datos en su centro de contacto hasta una hora programada, cuando se ejecute un evento QM Workflow y las cargue en la nube.
- Administre de manera proactiva qué contactos se graban automáticamente y qué contactos se excluyen automáticamente de la grabación.
- Grabar manualmente un contacto.

NOTA El uso de varios métodos para desencadenar la pausa y la reanudación (como controles de grabación, eventos web, API y señalización de terceros) al mismo tiempo puede provocar un comportamiento impredecible. Para
Evite estos usos de problemas, solo un método en una llamada a la vez.

Automatiza los flujos de trabajo QM

Utilice la página Administración del flujo de trabajo para determinar qué grabaciones conservar y qué grabaciones eliminar en función de las reglas del flujo de trabajo, y para especificar cuánto tiempo se conservan las grabaciones. También puede usar flujos de trabajo para realizar otras tareas, como asignar evaluaciones.

Fin de la interacción y Diario son los dos tipos de eventos que especifican cuándo se configura la ejecución de un flujo de trabajo. Una vez que seleccione un tipo de evento, configure aún más las reglas del flujo de trabajo. Las reglas se evalúan y siguen en el orden en que aparecen en la página Administración del flujo de trabajo hasta que se encuentra una regla coincidente. Hay una **regla predeterminada (bloqueada)** que siempre es la última regla de la lista. Se puede modificar, pero no se puede eliminar.

Una vez establecidas las reglas, se crean una o varias condiciones que la regla debe seguir. Cuando se cumplen las condiciones de una regla, se siguen las acciones configuradas para esa condición. Estas acciones pueden ir desde insertar metadatos, reciclar contactos, mantener un porcentaje de grabaciones y más.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar flujo de trabajo.
- (Para asignar automáticamente un formulario de evaluación a los contactos) Ha creado y publicado un formulario de evaluación.
- (Para asignar automáticamente una política de retención personalizada a los contactos) Su organización no tiene una licencia básica QM. Si su organización tiene una licencia básica QM, solo la política de retención predeterminada se aplica a sus contactos.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > QM > QM Flujos de contacto > administración del flujo de trabajo

Procedimientos

Para crear un flujo de trabajo completo, debe crear una regla, crear condiciones para esa regla y, a continuación, configurar acciones para las condiciones que ha creado.

Crear una nueva regla

Cuando crea una regla, está creando un contenedor para las condiciones que desea para el flujo de trabajo.

1. Seleccione **Evento** de fin de interacción o **Evento** diario.

   Evento de fin de interacción: el flujo de trabajo procesa la grabación al final de una llamada.

Evento diario: el flujo de trabajo procesa todas las grabaciones una vez al día. Si todavía se están grabando llamadas cuando se ejecuta el flujo de trabajo de Evento diario, esas llamadas se cargarán cuando se ejecute el siguiente Evento diario.

2. (Solo eventos diarios) Introduzca la hora a la que se ejecutará el evento diario en el **campo Hora** .

   Hora : la hora en que se inicia el procesamiento del flujo de trabajo. Esta es también la hora de inicio del período de retención de grabaciones. Si se cambia la hora, la nueva hora entra en vigor inmediatamente y las llamadas se procesarán utilizando la nueva hora.

3. Introduzca un nombre para la regla en el **campo Nombre** .
4. Haga clic en **Guardar regla**. La regla se agrega al flujo de trabajo.

   NOTA Al seleccionar **Guardar regla** no se guarda todo el flujo de trabajo. Guarde los flujos de trabajo haciendo clic en el **botón Guardar** .

5. Seleccione la regla en la **lista Reglas** .
6. (Opcional) Utilice las flechas del teclado para cambiar el orden de las reglas. Por lo general, las reglas se siguen en el orden en que aparecen en la página Administración del flujo de trabajo.

Eliminar una regla

Puede eliminar una regla a la vez.

1. Seleccione una regla de la **lista Reglas** .
2. Haga clic en **Quitar regla**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Crear condiciones para una regla

Cada regla sigue un conjunto de condiciones.

1. En la **sección Condiciones** , seleccione **Todos** o **Cualquiera** en la **lista desplegable Coincidencia** . Cuando una o más condiciones se establecen en una **categoría Cualquiera** o **Todas las coincidencias** , esas condiciones forman un grupo de condiciones.

   Todos: el flujo de trabajo debe coincidir con todas las condiciones del grupo de condiciones.

   Cualquiera: el flujo de trabajo debe coincidir con cualquiera de las condiciones especificadas en el grupo de condiciones.

2. En la **sección Condiciones** , seleccione una opción de la **lista desplegable Condición** .

   - **Agente**, **grupo** o **equipo**: puede seleccionar el nombre de un agente, grupo o equipo como valor. La condición se aplica únicamente a las grabaciones de llamadas de este agente, grupo o equipo específico. Si el comando

Se edita el nombre del agente, grupo o equipo, Webex WFO actualiza automáticamente el valor de su condición para que coincida con el nuevo nombre.

- **Dirección** de llamada: puede seleccionar **Entrante** o **Saliente** como valor. La condición se aplica a todas las grabaciones de llamadas entrantes o salientes.
- **Tipo de** contacto: puede seleccionar **Llamar**, **Sólo pantalla**, **Correo electrónico**, **Texto**, **Chat** o **SMS** como valor.
- Todos los demás: puede introducir una cadena como valor. La condición se aplica a todas las grabaciones de llamadas que contienen la cadena especificada en sus metadatos.

3. Seleccione una opción de la **lista desplegable Operador** .

   - **Contiene**: permite buscar valores que contengan la cadena en el campo Valor. Este campo no distingue entre mayúsculas y minúsculas. Contiene caracteres comodín implícitos antes y después del texto introducido. ¿El asterisco (*) y el signo de interrogación (?) se permiten comodines.
   - **Incluido en la lista**: carga valores de un archivo en una sola columna de valores (o CSV). Esto crea automáticamente un grupo de condiciones Any con los valores. Cada valor permite el asterisco (
     ¿*) y el signo de interrogación (?) comodines.
   - **Is**: busca una coincidencia exacta. ¿El asterisco (*) y el signo de interrogación (?) se permiten comodines.
   - **Iguales**: permite buscar valores de puntuación que coincidan con el valor especificado. Las condiciones numéricas permiten los operadores "Menor que" (<), "Mayor que" (>) e "Iguales" (=).

     Nota Cuando se utiliza el operador Equals, el campo Valor distingue entre mayúsculas y minúsculas. Si no está seguro acerca del caso de la cadena en el campo Valor, utilice el operador "Contiene".

   - **Comienza por**: busca valores que comiencen por la cadena en el campo Valor.
   - **Menos que**: busca valores de puntuación inferiores al valor especificado.
   - **Mayor que**: busca valores de puntuación superiores al especificado.
   - **<operador de metadatos>**: elija el campo de metadatos que desea usar. ¿El valor funciona como un operador "Is" que permite asterisco (*) y signo de interrogación (?) comodines.

4. Seleccione una opción de la **lista desplegable Valor** . Puede seleccionar una opción o introducir una cadena, según la condición.

   Los comodines se pueden usar para los operadores "Is" y "Contains". "Contiene" tiene caracteres comodín de asterisco implícitos al principio y al final del texto.

- El comodín asterisco (*) puede representar cualquier cantidad de cualquier carácter, siempre que los demás caracteres de la cadena coincidan.

  El EJEMPLO 61* coincide con cualquier número que comience por 61, como 6124, 61555 y 613.

- ¿El comodín de signo de interrogación (?) puede reemplazar un solo carácter en una cadena.

  EJEMPLO 61?? coincide con cualquier número que comience por 61 y tenga cuatro dígitos, como 6124, 6125 y 6126.

5. (Opcional) Haga clic en + para agregar una condición, **para** eliminar una condición, o Para crear un nuevo grupo de condiciones y repita los pasos 1 a 4 para la nueva condición o grupo de condiciones.
6. Haga clic en **Guardar**.

Crear acciones para una condición

Las acciones definen lo que sucede cuando se cumplen las condiciones de una regla.

1. Seleccione y configure una o varias de las siguientes acciones.

   - **Política** de retención: una opción para **Mantener <n>% de voz** aleatoria, **pantalla** coincidente y **grabaciones de pantalla no coincidentes**. Elija la directiva de retención para los contactos que cumplan las reglas del flujo de trabajo. La política de retención determina cuánto tiempo se conservan las grabaciones. El tiempo de retención comienza en función de la hora de inicio del contacto.

     NOTA Solo se permite una directiva de retención por contacto.

   - **Política** de retención: una opción para **Conservar <n>% de grabaciones de voz aleatorias**, **grabaciones de pantalla coincidentes**, **grabaciones** de pantalla no coincidentes e **interacciones** de texto. Elija la directiva de retención para los contactos que cumplan las reglas del flujo de trabajo. La política de retención determina cuánto tiempo se conservan las grabaciones o los registros de texto. El tiempo de retención comienza en función de la hora de inicio del contacto.

     NOTA Solo se permite una directiva de retención por contacto.

   - **Mantener <n>% de grabaciones de voz aleatorias Mantener <n>% de grabaciones** de voz de tipo <>: mantiene el porcentaje especificado de grabaciones de voz que coinciden con el tipo de contacto especificado.

   - **Mantener <n> % de grabaciones de pantalla coincidentes aleatorios Mantener <n> % de grabaciones** de pantalla de tipo <>: mantiene el porcentaje especificado de grabaciones de pantalla coincidentes que coinciden con el tipo de contacto especificado.

- **Mantener <n> % de grabaciones de pantalla aleatorias no coincidentes**
  Mantener <n> % de grabaciones de pantalla no coincidentes de tipo <>: se graba una pantalla no coincidente sin audio para los contactos de solo pantalla. Esta acción mantiene el porcentaje especificado de grabaciones de pantalla no coincidentes que coinciden con el tipo de contacto especificado.
- **Mantener el 100% de las interacciones** de texto: use esta acción para los contactos de texto. La configuración del 100% no se puede cambiar.
- **Carga** inmediata: una opción para **mantener <n>% de voz** aleatoria, **pantalla** coincidente y **grabaciones de pantalla no coincidentes**. Las grabaciones de audio y las grabaciones de pantalla (coincidentes o no coincidentes) asociadas con este flujo de trabajo se cargan inmediatamente después de que se complete el flujo de trabajo. En un flujo de trabajo de fin de interacción, la grabación se carga inmediatamente después de que finaliza la grabación. En un flujo de trabajo diario, la grabación se carga cuando está programado que se ejecute el flujo de trabajo diario. Si esta opción no está seleccionada, las reglas normales de configuración de carga están vigentes. Esta opción se aplica a todos los tipos de grabación. Si cambia esta opción durante el día, el cambio entra en vigor inmediatamente.

  Los archivos que se cargan inmediatamente pueden afectar el ancho de banda.

  PRÁCTICAS recomendadas Si utiliza Grabación de escritorio sin un servidor de carga preconfigurada, seleccione Carga inmediata para limitar la posible pérdida de grabaciones de audio que sean
  Esperando a ser cargado cuando el PC de un agente se apaga.
- **Reciclar inmediatamente** : las grabaciones de voz, las grabaciones de pantalla y los registros de texto van inmediatamente a la papelera de reciclaje y ningún otro evento los procesa.

  Un ejemplo típico es el evento No guardar números de teléfono al final de la interacción. Los contactos que tienen estos números de teléfono como Llamando/Llamado no deben ser grabados. Al seleccionar Reciclar inmediatamente, se envían a la papelera de reciclaje y no se vuelven a procesar en el evento diario. Esto evita que se mantenga una lista No guardar tanto en los eventos de fin de interacción como en los eventos diarios.
- **Insert Metadatos**: le permite Insert el texto especificado en el campo en el campo de metadatos definido por el usuario para los contactos que cumplen con el flujo de trabajo. Puede administrar campos de metadatos personalizados desde la página Administrador de metadatos.
- **Establezca el formulario de evaluación en <Nombre de evaluación>**: seleccione el formulario de evaluación que desea asociar con los contactos que cumplen con el flujo de trabajo.
- **Establezca el motivo de la interacción en <Motivo>** : elija el motivo que se asociará con

esta grabación. Si no elige un motivo, Archivo se asigna de forma predeterminada.

- **Establezca el formulario de encuesta en <Nombre de la encuesta>**: seleccione el formulario de encuesta que desea asociar con los contactos que cumplan las condiciones del flujo de trabajo.

  También debe seleccionar la pregunta de Voz del cliente (VoC) y el umbral de evaluación para esa pregunta. La pregunta VoC debe tener un formato de respuesta numérica. Si la respuesta del cliente para el VoC cumple con el umbral de evaluación que usted defina, el contacto asociado se marca para evaluación.

  Los formularios de encuesta se envían por correo electrónico. Introduzca el asunto Enviar desde correo electrónico, Responder a correo electrónico, nombre del remitente y asunto del correo electrónico. Para obtener más información acerca del envío de formularios de encuestas, vea Configuración de proveedores de encuestas en línea.

  NOTA Si el valor de este campo se establece en IVR, los **campos Enviar desde correo electrónico**, **Responder a correo electrónico**, **Nombre** del remitente y **Asunto** del correo electrónico no están disponibles.

2. Haga clic en **Guardar**.

Descripciones de campo

Use la página Administración del flujo de trabajo para crear, editar o eliminar un flujo de trabajo.

Configuración de reglas

Configure las reglas para el flujo de trabajo.

Campo	Descripción
Restablecer	Restaure los últimos cambios guardados en la sección.

Condiciones de configuración

Configure las condiciones para el flujo de trabajo. Las condiciones determinan qué contacto cumple una regla.

Campo	Descripción
Importar	Busque un archivo CSV o TXT que contenga una sola columna de datos basada en la condición seleccionada. Este botón aparece sólo cuando el operador está "Incluido en la lista".
<número> Filas	(Solo lectura) Muestra el número de filas del archivo CSV importado.

Campo	Descripción
	(Exportar datos de tabla a CSV) Exporte los datos seleccionados a CSV.

Las siguientes condiciones están disponibles de forma predeterminada. También puede seleccionar cualquier metadato personalizado que agregue.

Condición	Descripción
Agente	Sólo se aplica al agente específico que seleccione como valor. El operador es Igual de forma predeterminada y no se puede cambiar.
Grupo	Sólo se aplica al grupo específico que seleccione como valor. El operador es Igual de forma predeterminada y no se puede cambiar.
Equipo	Solo se aplica al equipo específico que seleccione como valor. El operador es Igual de forma predeterminada y no se puede cambiar.
Nombre del agente seleccione	Se aplica a todos los nombres de los usuarios que coincidan con el operador que y el valor que introduzca.
Apellido del agente seleccione	Se aplica a todos los apellidos de los usuarios que coincidan con el operador que y el valor que introduzca.
Nombre de usuario del agente operador que	Se aplica a todos los inicios de sesión de Windows de los usuarios que coincidan con el Seleccione y el valor especificado. En un entorno Active Directory, esta condición es el inicio de sesión Active Directory de sus usuarios.
Correo electrónico del agente que seleccione	Se aplica a todos los nombres de usuario de los usuarios que coincidan con el operador y el valor que introduzca. En Webex WFO, esta condición es la dirección de correo electrónico de sus usuarios.
Nombre del equipo	Se aplica a todos los equipos que coinciden con el operador que seleccione y el valor que introduzca.

Nombre del grupo	Se aplica a todos los grupos que coinciden con el operador que seleccione y el valor que introduzca.

Condición	Descripción
Dirección de llamada	Se aplica a todas las llamadas que coinciden con la dirección seleccionada: entrantes o Salida.
Duración de la llamada (segundos)	Se aplica a todas las llamadas cuya longitud coincida con el operador que seleccione y el valor que introduzca.
Número de llamada usted	Se aplica a todas las llamadas cuyo número de llamada coincida con el operador que Seleccione y valore el valor que introduzca.
Número llamado	Se aplica a todas las llamadas cuyo número llamado coincida con el operador que usted Seleccione y el valor especificado.
Número de teléfono	Se aplica a todas las llamadas cuyo número de llamada o número llamado coincide con el operador seleccionado y el valor especificado.
Agente Duración del empleo (días)	Se aplica a todos los agentes cuya duración del empleo coincida con el operador que seleccione y el valor que ingrese.
Tipo de contacto	Se aplica a todos los contactos cuyo tipo coincida con el valor seleccionado.

Configuración de acciones

Configure las acciones para el flujo de trabajo. Las acciones definen lo que sucede con los contactos que satisfacen las reglas.

Campo o botón	Descripción
Convertir al cargar	Una opción para Mantener <n> % de voz aleatoria, pantalla coincidente, y Grabaciones de pantalla inigualables. El servidor convierte las grabaciones cargadas del formato de grabación al formato de almacenamiento. Si no selecciona esta opción, la grabación no se convierte hasta que se reproduce. Los formatos de grabación y almacenamiento de pantalla son los mismos de forma predeterminada (WebM Video - VP8). Para grabaciones de audio, el formato de grabación es OPUS cifrado y el formato de almacenamiento es WebMA Audio - Vorbis.

Temas relacionados

- Cómo funciona la administración del flujo de trabajo: obtenga más información sobre los tipos de eventos de flujo de trabajo y cómo Webex WFO maneja los flujos de trabajo conflictivos.

Cómo funciona la administración del flujo de trabajo

Obtén más información sobre los flujos de trabajo QM, incluidas las diferencias entre los tipos de eventos de fin de interacción (EOI) y diarios, y cómo Webex WFO maneja los flujos de trabajo conflictivos.

Tipos de eventos

Los tipos de eventos EOI y Daily determinan en qué momento después de un contacto tiene lugar el proceso de flujo de trabajo. Después de seleccionar un tipo de evento, puede configurar flujos de trabajo para realizar diversas acciones. Consulte Automatizar flujos de trabajo QM para obtener una lista completa de las acciones del flujo de trabajo.

La lógica aplicada a las tres acciones enumeradas a continuación varía en función de si la acción se aplica a un evento diario o EOI. Los detalles sobre la lógica diferente se pueden encontrar en las secciones sobre eventos diarios y eventos de fin de interacción .

- Mantenga el <n>% de grabaciones de voz aleatorias
- Mantenga el <n>% de grabaciones de pantalla coincidentes aleatorios
- Mantenga el <n>% de grabaciones de pantalla aleatorias no coincidentes

Donde <n> indica un campo de texto, una casilla de verificación o una lista desplegable donde se puede establecer un valor único.

Eventos diarios

Los eventos diarios son cuando un flujo de trabajo procesa todas las grabaciones una vez al día. Si todavía se están grabando llamadas cuando se ejecuta un flujo de trabajo diario, esas llamadas se cargan cuando se ejecuta el siguiente flujo de trabajo diario. Los flujos de trabajo diarios se pueden configurar para acciones que le permiten mantener un cierto porcentaje de grabaciones de voz o de pantalla. Webex WFO calcula los flujos de trabajo diarios utilizando un porcentaje exacto. Es decir, si configura un flujo de trabajo para mantener el 20% de las grabaciones de voz aleatorias, el 20% de las grabaciones de voz aleatorias se conservarán cuando se procese el flujo de trabajo.

Eventos de fin de interacción

Los eventos de fin de interacción (EOI) son cuando el flujo de trabajo procesa la grabación al final de cada llamada individual. A diferencia de los flujos de trabajo diarios, los flujos de trabajo EOI se calculan al final de cada contacto utilizando un porcentaje aproximado calculado. Webex WFO estima el porcentaje para todos los contactos porque solo los datos del contacto actual y los contactos anteriores están disponibles en el momento del procesamiento. Para estimar este porcentaje, el sistema utiliza una lógica similar a un modelo de baraja barajada para decidir qué sucede con el contacto.

En el modelo de baraja aleatoria, se asigna una baraja teórica a cada agente. Esta baraja consta de cartas para guardar y cartas para descartar en proporción a la configuración de mantener <n> % de la acción de medios, como mantener <n>% de las grabaciones de voz. Donde <n> indica un campo de texto, una casilla de verificación o una lista desplegable donde se puede establecer un valor único. Webex WFO baraja la baraja, y luego, para cada contacto, Webex WFO saca la carta de la parte superior de la baraja y mantiene o descarta el contacto basado en esa carta. La baraja se reorganiza cuando Webex WFO llega al final de la baraja. El modelo deck shuffle garantiza que los contactos no estén sobrerrepresentados o subrepresentados en proporción al porcentaje de contactos que configuró Webex WFO para mantener.

IMPORTANTE Si un agente recibe menos de 10 llamadas en un día, no se garantiza que el porcentaje real coincida con el porcentaje configurado para el flujo de trabajo de EOI.

QM conflictos de flujo de trabajo

Para la mayoría de los flujos de trabajo, puede seleccionar varias acciones simultáneas. Sin embargo, pueden producirse conflictos al configurar acciones que no son compatibles. Todas las acciones que potencialmente pueden desencadenar conflictos se enumeran a continuación.

NOTA Estas acciones por sí solas no desencadenan conflictos. Son solo unas pocas combinaciones selectas de estas acciones las que pueden desencadenar conflictos.

- Mantenga el <n>% de grabaciones de voz aleatorias
- Mantenga el <n>% de grabaciones de pantalla coincidentes aleatorios
- Mantenga el <n>% de grabaciones de pantalla aleatorias no coincidentes
- Reciclar inmediatamente las grabaciones de voz
- Recicle inmediatamente las grabaciones de pantalla.

EJEMPLO Un flujo de trabajo está configurado para mantener el **10 % de las grabaciones de voz aleatorias** y **reciclar inmediatamente las grabaciones** de voz. Se le pide al sistema que realice dos acciones opuestas, que son mantener y reciclar grabaciones de voz. Esto crea un conflicto.

Sentencias condicionales

Las siguientes declaraciones condicionales muestran todos los escenarios específicos que desencadenan conflictos al mostrar las configuraciones de dos acciones conflictivas en enfrentamientos cara a cara y el resultado final de cuál de las acciones competidoras gana. Cuando una acción gana, Webex WFO sigue la acción ganadora y no tiene en cuenta la acción perdedora.

Si:	Entonces:
Hay un flujo de trabajo EOI Recycle Immediate y Daily Keep <n>% de medios	Se sigue el flujo de trabajo EOI Recycle Inmediatamente.

Si:	Entonces:
flujo de trabajo.	
Hay un flujo de trabajo EOI Recycle Immediate y un flujo de trabajo Daily Recycle Inmediatamente.	Se sigue el flujo de trabajo EOI Recycle Inmediatamente.
Hay un flujo de trabajo EOI Keep <n>% of media y Daily Recycle Immediate workflow.	Se sigue el EOI Keep <n> % del flujo de trabajo de medios. Se sigue el tiempo de carga y la política de retención configurados por EOI.
Hay un EOI Keep <n>% of media workflow y Daily Keep <n>% of media workflow.	Se sigue el EOI Keep <n> % del flujo de trabajo de medios. Se sigue el tiempo de carga configurado por EOI y se sigue la política de retención diaria.

IMPORTANTE Generalmente, si hay un conflicto entre dos flujos de trabajo, se sigue el flujo de trabajo configurado para ejecutarse primero.

IMPORTANTE Generalmente, si hay dos flujos de trabajo con directivas de retención en conflicto, se sigue el flujo de trabajo que se actualizó más recientemente.

Temas relacionados

- Automatizar flujos de trabajo QM: obtenga más información sobre cómo configurar flujos de trabajo.

Administre políticas de retención de datos para QM y Analytics

Use la página Retención para crear una política de retención que defina cuánto tiempo se retiene cada contacto y, a continuación, asigne la política a un flujo de trabajo (consulte Automatizar flujos de trabajo QM).

Puede especificar tiempos de retención para grabaciones de voz, grabaciones de pantalla y registros de texto para estas categorías de contactos:

- Contacto de archivo
- Contacto no puntuado
- Contacto puntuado

- Contacto RRHH
- Contacto de formación
- Contacto etiquetado

Cada componente de un contacto (grabación de audio, grabación de pantalla o grabación raíz) puede tener su propia política de retención. Webex WFO elimina los archivos de almacenamiento de grabación cuando expiran todas las políticas de almacenamiento aplicables. Un archivo de almacenamiento de grabaciones puede estar asociado con cero o más contactos, así como con cero o una grabación raíz. (Ver Configure los ajustes globales QM para establecer la política de retención para las grabaciones raíz).

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar QM
- (Para crear nuevas directivas de retención) Su organización no tiene una licencia básica QM. Si su organización tiene una licencia básica QM, solo la política de retención predeterminada se aplica a sus contactos. Puede editar la directiva predeterminada, pero las directivas nuevas que cree no hacen nada.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > QM > QM flujos de contacto > retención

Procedimientos

Crear una política de retención

1. Seleccione **Crear una nueva política de retención**.
2. Introduzca el nombre de la directiva en el campo Política de **retención** .
3. En la **sección Configuración** , seleccione los períodos de retención para cada tipo de contacto.

   NOTA De forma predeterminada, el tiempo máximo de retención para voz, pantalla y texto es de dos años. El administrador del sistema puede establecer un tiempo máximo de retención diferente.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Vaya a la página Administración del flujo de trabajo (Administración de aplicaciones > QM > QM Flujos de contacto > Administración del flujo de trabajo) para asignar la política de retención a un flujo de trabajo (consulte Automatizar flujos de trabajo QM).

Editar una política de retención

NOTA Si se acorta un período de retención, se pueden eliminar las grabaciones. Alargar un período de retención usará más espacio de almacenamiento.

1. Seleccione **Editar una política de** retención existente.
2. Seleccione la directiva en la **lista desplegable Directivas** de retención.
3. Modifique la directiva según sea necesario y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Si se etiqueta una llamada, Webex WFO elimina la pantalla y las grabaciones de voz al final de los tiempos de retención de la pantalla y la voz etiquetadas. Webex WFO elimina los metadatos asociados con una llamada cuando se alcanza el tiempo de retención etiquetado más largo.

Los equipos asignados a un flujo de trabajo comparten el mismo período de retención. Una vez que Webex WFO asigna un período de retención a una llamada, el período no cambia si un equipo se mueve de un flujo de trabajo a otro. Solo las llamadas que se graban después del cambio al nuevo flujo de trabajo usan el período de retención del nuevo flujo de trabajo.

Temas relacionados

- Automatice los flujos de trabajo QM: asigne contactos a políticas de retención a través de flujos de trabajo
- Configurar QM ajustes globales: establece la política de retención para las grabaciones raíz
- Eliminar o actualizar varios contactos a la vez: asigna una nueva política de retención a varios contactos a la vez.

Configurar carga preconfigurada

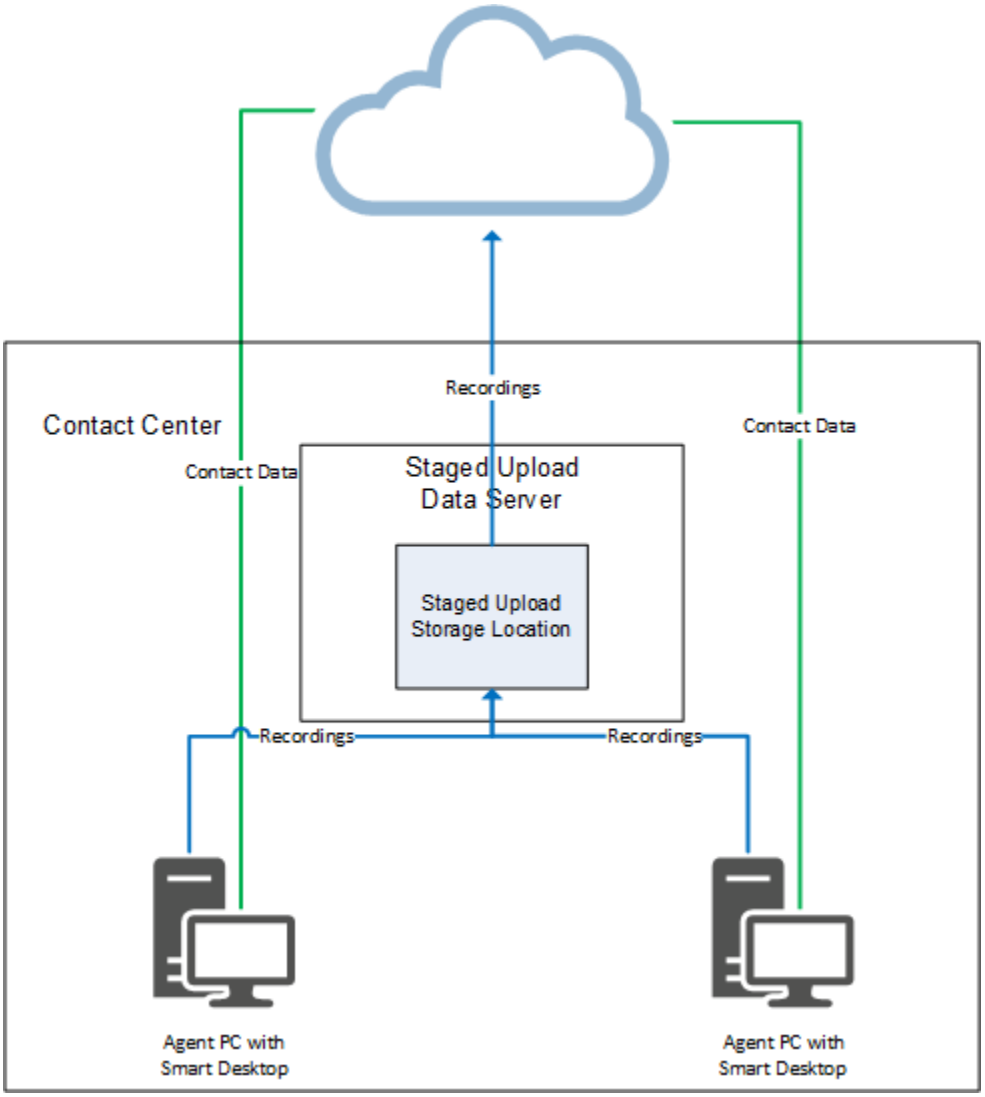
Las grabaciones se pueden mover de los equipos de los agentes a la nube de tres maneras diferentes. Los tres métodos requieren eventos de flujo de trabajo QM y equipos agente con Smart Desktop.

- Cargue las grabaciones en la nube inmediatamente después de que finalice un contacto.
- Almacene las grabaciones en el equipo de un agente y, a continuación, cárguelas en la nube una vez al día.
- Cargue grabaciones en un servidor de datos en su centro de contacto inmediatamente después de que se complete un contacto (etapa uno) y luego muévalas a la nube una vez al día (etapa dos).

En este tema se trata solo la tercera opción, denominada "carga preconfigurada". La carga por etapas le permite mantener sus grabaciones en una ubicación segura sin sobrecargar su ancho de banda de Internet.

Los contactos manejados con Carga preconfigurada aparecen en la página Interacciones una vez que terminan de grabar, pero tienen un estado de carga de archivo "Aún no cargado" hasta que se complete el proceso de carga por etapas.

La siguiente imagen muestra el flujo de datos para una configuración básica de carga preconfigurada.



Requisitos previos

- Los agentes están habilitados para grabación de audio o de pantalla.
- Los equipos agente tienen instalado Smart Desktop.

- Tiene todos estos permisos:
  - Administrar inquilino
  - Administrar la estructura de la organización (necesaria para usar equipos para asociar agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada)
  - Administrar flujo de trabajo

Ubicación de la página

Varía. Consulte los procedimientos a continuación para obtener más detalles.

Procedimientos

Hay cuatro pasos para configurar la carga por etapas:

- Paso 1: (Opcional) Identificar a los agentes que usarán la carga preconfigurada
- Paso 2: Configurar el componente de carga preconfigurada
- Paso 3: Asociar agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada
- Paso 4: Configurar una regla de flujo de trabajo de eventos diarios para la carga preconfigurada

Paso 1: (Opcional) Identificar a los agentes que usarán la carga preconfigurada

El paso 1 es un paso de planificación, no un paso de configuración. En primer lugar, identifique los agentes que utilizarán la carga preconfigurada para poder crear las configuraciones necesarias teniendo en cuenta esos agentes. Todos los agentes de su centro de contacto pueden usar la carga preconfigurada, o solo algunos de ellos.

Paso 2: Configurar el componente de carga preconfigurada

Configurar el servidor de datos de carga preconfigurada

- Active la característica SMB 1.0 File Sharing Support en el servidor que usará para la carga preconfigurada.

Crear la ubicación de almacenamiento de carga preconfigurada

1. Cree una carpeta en la ubicación donde desea almacenar las grabaciones antes de cargarlas en la nube. Esta ubicación puede estar en el servidor de datos o en otra ubicación (por ejemplo, NAS).
2. Configure las propiedades de uso compartido de la carpeta para que los equipos del agente puedan acceder a ella. Si la carpeta no está en el servidor de datos, también debe configurar las propiedades de uso compartido para que el servidor de datos pueda acceder a ella.
3. Copie la ruta de acceso UNC a la carpeta. Usarás esto más tarde.

Habilitar el componente de carga preconfigurada

1. Vaya a Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > > Configuración del servidor de datos.
2. Seleccione el servidor de datos que se utilizará para la carga preconfigurada en la **lista desplegable Seleccionar configuración** del servidor de datos.
3. En **Configuración** de carga preconfigurada del servidor de datos regional, seleccione **Habilitar carga preconfigurada**. Aparecen campos adicionales.
4. Configure los campos de la siguiente manera.

Campo	Configuración
Localización	La ruta UNC a la ubicación de almacenamiento de carga preconfigurada que copió anteriormente. Los equipos agente deben poder acceder a esta ubicación. **EJEMPLO** \\ServerName\FolderName
Nombre de usuario	El nombre de usuario de la persona que administra el servidor de datos de carga preconfigurada. **EJEMPLO** Dominio\user.name
Contraseña	La contraseña de la persona que administra el servidor de datos de carga preconfigurada.

5. Haga clic en **Guardar**.

Paso 3: Asociar agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada

Este paso permite a los equipos agente enviar grabaciones a la ubicación de almacenamiento de carga preconfigurada, donde se almacenan las grabaciones hasta que se ejecuta el evento diario del flujo de trabajo QM (configurado en el Paso 4) y las carga en la nube.

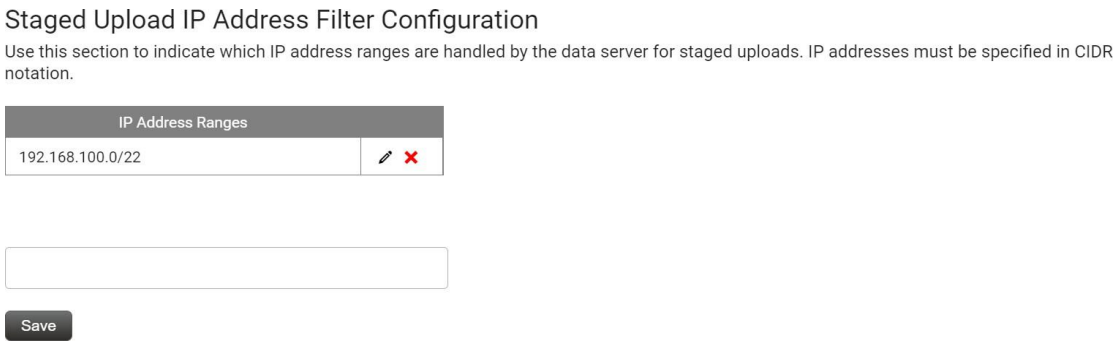
NOTA Las grabaciones de cualquier agente que no esté asociado con el servidor de datos de carga preconfigurada se cargarán de acuerdo con el primer evento de flujo de trabajo QM con condiciones coincidentes. Esto puede resultar en
Carga inmediata en la nube o carga retrasada en la nube donde las grabaciones permanecen en el PC del agente más tiempo del deseado.

Puede asociar agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada de una de estas tres maneras: IP direcciones, equipos o ambas direcciones IP y equipos.

Usar direcciones IP para asociar agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada

1. Vaya a Administración de aplicaciones > Configuración global del sistema > > Configuración del servidor de datos.
2. Seleccione el servidor de datos de carga preconfigurada en la **lista desplegable Seleccionar configuración** del servidor de datos.
3. En la **sección Configuración del filtro** de direcciones IP de carga preconfigurada, introduzca al menos un intervalo de direcciones IP en notación CIDR. Cualquier agente cuyo equipo tenga una dirección de IP que coincida con este intervalo está asociado con el servidor de datos de carga preconfigurada.

   IMPORTANTE Este intervalo de direcciones IP debe incluir las direcciones de IP de todos los equipos de todos los agentes que usarán la carga preconfigurada. La dirección debe identificar la red pública o externa que el
   Los escritorios de los agentes se comunican desde. Si su organización utiliza un firewall NAT, no utilice la dirección de su subred local o interna.

4. Haga clic en **Guardar**.

Usar equipos para asociar agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada

Puede asignar el servidor de datos de carga preconfigurada a uno o más equipos y, a continuación, asignar a uno de estos equipos a todos los agentes que usarán la carga preconfigurada.

1. Vaya a Administración de aplicaciones > Configuración global > de usuario > Teams.
2. Seleccione el equipo que desea asociar con el servidor de datos de carga preconfigurada en la **lista desplegable Seleccionar un equipo** .
3. En **Usuarios**, mueva los agentes que desea asignar a este equipo de **Disponibles** a **Asignados**.

   NOTA También puede asignar usuarios individuales a equipos en la página Usuarios.

4. En **Ubicación** de carga preconfigurada, seleccione el servidor de datos de carga preconfigurada.
5. Haga clic en **Guardar**.

Utilice direcciones IP y equipos para asociar agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada

1. Asocie las direcciones IP de los agentes con el servidor de datos de carga preconfigurada, tal como se describe en uno de los procedimientos anteriores.
2. Asocie los agentes a un equipo de servidor de datos de carga preconfigurada, tal como se describe en uno de los procedimientos anteriores.

Varias configuraciones con equipos de agentes y direcciones IP producen resultados diferentes. La tabla siguiente identifica si un agente utiliza o no la carga preconfigurada en función de estas configuraciones.

Equipo de agentes asociado	PC en IP	PC no está en IP	No se ha
Sí	Utiliza la carga preconfigurada	No utiliza la carga preconfigurada	Utiliza la carga preconfigurada
No	Utiliza la carga preconfigurada	No utiliza la carga preconfigurada	No utiliza la carga preconfigurada

Paso 4: Configurar una regla de flujo de trabajo de eventos diarios para la carga preconfigurada

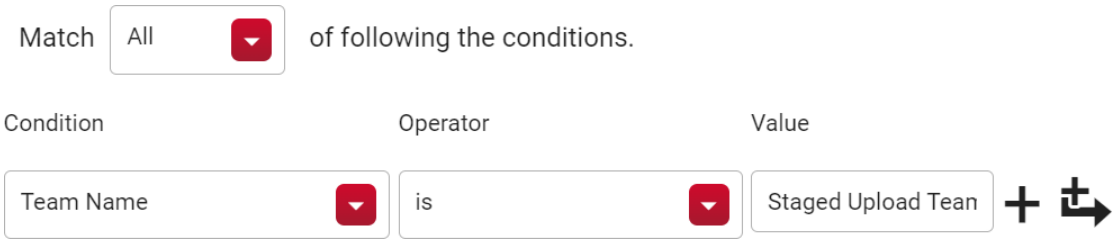
Las reglas se componen de acciones y condiciones. Una acción es lo que Webex WFO hace con una grabación. Las condiciones son criterios que debe cumplir una grabación para que la acción suceda. Esta regla envía las grabaciones desde los equipos del agente a la ubicación de almacenamiento de carga preconfigurada (configurada en el paso 2) en lugar de almacenarlas en equipos de agente o cargarlas inmediatamente en la nube. Para obtener más información acerca de la configuración de reglas para eventos de flujo de trabajo QM, consulte Automatizar flujos de trabajo QM.

Crear una regla para la carga preconfigurada

1. Vaya a Administración de aplicaciones > QM > QM Flujos de contacto > Administración del flujo de trabajo.
2. Seleccione **Evento** diario.
3. En **Hora**, seleccione la hora a la que se cargarán las grabaciones desde la ubicación de almacenamiento de carga configurada en la nube.
4. Introduzca un nombre único para la regla en el **campo Nombre** .
5. Haga clic en **Guardar regla**.
6. Seleccione la regla en la **lista Reglas** .

7. En la **sección Condiciones** , especifique los criterios que se aplican a todas las grabaciones capturadas por los equipos de todos los agentes que usarán la carga preconfigurada.

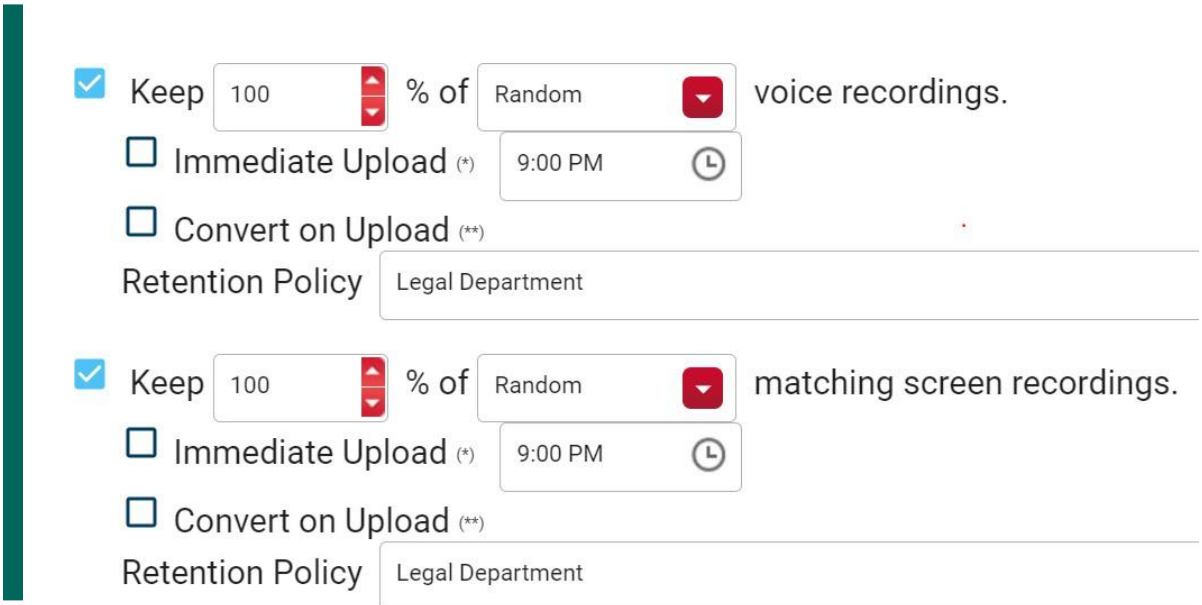
   EJEMPLO
   Todos los agentes que usarán la carga preconfigurada se asignan al equipo de carga preconfigurada. La condición se ve así:

8. En la **sección Acciones** , cree una acción que impida que las grabaciones de voz y de pantalla se carguen inmediatamente.

   IMPORTANTE Como mínimo, debe desactivar las casillas de verificación Carga **inmediata para las** grabaciones de voz y de pantalla. Una regla de flujo de trabajo configurada con carga inmediata siempre carga las grabaciones en la nube inmediatamente, incluso si un servidor de datos de carga preconfigurada es Configurado y los agentes están asociados a él.

   EJEMPLO
   Todas las grabaciones de voz y pantalla que cumplan con los criterios especificados en la sección Condiciones se manejarán mediante carga programada. Las acciones se ven así:



9. (Opcional) Refinar aún más las condiciones y acciones si es necesario. Los pasos 7 y 8 proporcionan la configuración mínima necesaria.
10. Si usas reglas para otros fines además de la carga preconfigurada, ordénalas para evitar conflictos. Webex WFO procesa cada grabación de acuerdo con la primera regla de la lista cuyas condiciones coinciden. Consulte Cómo funciona la administración del flujo de trabajo para obtener más información acerca de los posibles conflictos entre las reglas del flujo de trabajo.
11. Haga clic en **Guardar**.

Temas relacionados

- Administrar roles y permisos : obtenga información sobre los permisos necesarios para habilitar la grabación de agentes.
- Configurar el servidor de datos: más información sobre los ajustes disponibles para los servidores de datos.
- Administrar equipos : más información sobre la configuración de equipos.
- Automatizar flujos de trabajo QM: información detallada sobre cómo automatizar cómo Webex WFO maneja las grabaciones.
- Cómo funciona la administración del flujo de trabajo: información adicional sobre cómo funcionan los flujos de trabajo.

Administrar qué contactos se graban

Utilice la página Inclusión/Exclusión para administrar de manera proactiva qué contactos Webex WFO registra automáticamente y qué contactos excluye automáticamente de ser registrados. Puede tener varias reglas de inclusión y exclusión.

EJEMPLO Cree reglas para excluir a todos los contactos salientes de la grabación, grabe todos los contactos que comiencen con "612822" o grabe todas las llamadas desde el Reino Unido.

IMPORTANTE La configuración en la página Inclusión/Exclusión solo se aplica cuando Webex WFO registra los contactos. Esta configuración no se aplica si los contactos se graban fuera de Webex WFO, como con
La mayoría de las integraciones de centros de contacto como servicio (CCaaS).

Requisitos previos

- Tiene el permiso Administrar QM.
- Su organización registra contactos a través de Webex WFO.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > QM > QM flujos de contacto > inclusión/exclusión

Procedimientos

IMPORTANTE De forma predeterminada, Webex WFO graba todas las llamadas. Si faltan campos en la regla de exclusión (como el tipo de patrón o la dirección), están incompletos o usan caracteres comodín incorrectamente, Webex
WFO graba estas llamadas.

EJEMPLO Cree una regla de inclusión para grabar solo llamadas con un número llamado de 1234567. Entra una llamada, pero el ACD no proporciona un número llamado. No ha creado una regla de exclusión
Para excluir llamadas con un número llamado vacío. Webex WFO graba esta llamada.

Crear una regla de grabación

1. Haga clic en **Agregar**.
2. Introduzca el número de teléfono en el **campo Patrón** . No utilice guiones. Puede usar caracteres comodín en este campo para crear reglas que se apliquen a varios números:

- ? — Un solo dígito

  EJEMPLO 612822???? = todos los números que comienzan con 612-822.

- * — Cualquier número de dígitos

  EJEMPLO 612* = todos los números que comienzan por 612.

- + — Indicador de código de país (debe ser el primer carácter del campo)

  EJEMPLO +44* = contactos en el Reino Unido.

- VACÍO — El ACD no proporciona datos para este campo.

3. Seleccione las características de la llamada en el **campo Tipo** de patrón.

   - Número que llama—La ANI
   - Número llamado: el DNIS
   - Extensión
   - Número de teléfono: algunos ACD rellenan los datos en un campo denominado Número de teléfono si el Número que llama o el Número llamado están vacíos. Puede crear reglas con este tipo de patrón si su ACD hace esto.
   - Cualquiera: algunos ACD rellenan datos en un campo denominado Cualquiera si el Número que llama o Número llamado está vacío. Puede crear reglas con este tipo de patrón si su ACD hace esto.

4. Seleccione la dirección **de llamada**.
5. Haga clic en **Agregar**. La regla aparece en la página.

Editar una regla

1. Haga clic en el icono de lápiz situado junto a la regla.
2. Modifique la regla según sea necesario.
3. Haga clic en **Actualizar**.

Eliminar una regla

1. Haz clic en el icono de la papelera junto a la regla. Se abre la **ventana Confirmar eliminación** .
2. Haga clic en **Eliminar**. La regla desaparece de la lista.

Importar una lista de reglas de grabación

PRÁCTICA RECOMENDADA Para asegurarse de que la importación tiene el formato correcto, primero exporte una lista de reglas de grabación, edite la lista según sea necesario e impórtela.

1. Haga clic **en Importar** en la esquina superior derecha de la página. Se abre la **ventana Importar** .
2. Haga clic en **Elegir archivo**.
3. Seleccione el archivo que desea cargar. La **ventana Importar** muestra una vista previa de las reglas nuevas y existentes que se encuentran en el archivo.
4. Haga clic en **Importar**. Las nuevas reglas aparecen en la página.

Exportar una lista de reglas de grabación

IMPORTANTE Si exporta una lista que incluye un código de llamada internacional con el signo más (+), Excel trata el número como una expresión matemática. Para utilizar estas listas, convierta el archivo .CSV exportado

File to text (.TXT), abra el archivo en Excel y defina esto como una columna con formato de texto.

- Haga clic **en Exportar** en la esquina superior derecha de la página. El archivo inclusion_exclusion_list.CSV se descarga en su dispositivo.

Temas relacionados

- Automatiza los flujos de trabajo QM: crea reglas que le indiquen a Webex WFO qué hacer con las grabaciones.

Exportar metadatos de contacto

Puede exportar metadatos para todos los contactos en los resultados de su filtro como un archivo CSV.

NOTA# Webex WFO los administradores determinan qué metadatos se pueden exportar. Webex WFO solo incluye metadatos exportables en el archivo CSV.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Ver contactos.
- Tiene grabaciones dentro de su alcance.

Ubicación de la página

Interacciones

Procedimientos

Exportar metadatos de contacto

1. Filtre los contactos como desee. Ver.
2. (Opcional) Agregar o quitar columnas de la página. La descarga CSV contiene información solo de las columnas que están visibles en la página. Consulte Personalizar las columnas en la página Interacciones.
3. Haga clic en el icono Opciones **de lista** .
4. Haga clic en **Exportar datos de tabla a CSV**. El archivo se descarga en su dispositivo.

Temas relacionados

- Personalizar las columnas de la página Interacciones: información sobre las columnas que puede incluir en la exportación
- : Cómo localizar los contactos que tienen datos que desea descargar.
- Exportar contactos de forma masiva: exporte grabaciones, metadatos y transcripciones de varios contactos a una ubicación de almacenamiento externo.
- Eliminar o actualizar varios contactos a la vez: actualice o borre los campos de metadatos de varios contactos a la vez.

Grabar bajo demanda

Los flujos de trabajo de Quality Management pueden manejar la mayoría de las situaciones de grabación, pero es posible que se encuentre con una situación que no esté cubierta por un flujo de trabajo. La página Controles de grabación le permite anular estos flujos de trabajo y trabajar directamente con llamadas.

Requisitos previos

- Tiene el conjunto de permisos Controles de grabación.
- Su organización ha configurado metadatos para contactos (necesarios para adjuntar metadatos a un contacto).
- Su organización ha configurado el etiquetado (necesario para etiquetar una llamada durante un tiempo de retención diferente).

Ubicación de la página

Controles de grabación

Procedimientos

Inicie sesión en Controles de grabación

Este es siempre el primer paso en el uso de los controles de grabación.

1. Haga clic **en** Iniciar sesión.
2. Ingrese su extensión en el **campo Extensión** telefónica.
3. Haga clic en **Enviar**.

Graba tu pantalla

Estos pasos graban solo la pantalla, no el audio. Puede grabar su pantalla incluso si no está en una llamada, por lo que esta función le permite grabar contactos de chat o correo electrónico.

1. Haga clic en **Pantalla de** inicio.
2. Haga clic en **Detener pantalla** cuando haya terminado de grabar.

Pausar la grabación

Es posible que desee pausar una grabación si está manejando información confidencial, como números de tarjetas de crédito. Este procedimiento pone en pausa la grabación de pantalla y de audio. Al reproducir el contacto, el audio se silencia durante la pausa y la pantalla muestra un símbolo de *pausa* .

1. Haga clic en **Pausa**.
2. Haga clic en **Reanudar** para continuar con la grabación.

Eliminar inmediatamente parte de una grabación

Este proceso es similar a Pausar la grabación, pero elimina automáticamente la parte de la llamada que no desea grabar en lugar de mantener parte de la grabación en silencio.

1. Mientras se graba la llamada, haga clic en **Segmentar y guardar** antes de que comience la parte confidencial del contacto.

   EJEMPLO Estás ayudando a un cliente a realizar un pedido. Haga clic en **Segmentar y guardar** directamente antes de que el cliente le proporcione su número de tarjeta de crédito.

2. Haga clic en **Segmentar y Eliminar** cuando termine la parte confidencial de la llamada.

   IMPORTANTE Al hacer clic en **Segmentar y eliminar**, Webex WFO elimina inmediatamente la parte confidencial de la llamada. Este segmento no va a la papelera de reciclaje.

3. Haga clic en **Detener pantalla** cuando haya terminado de grabar.

Marcar un segmento de una llamada

Marcar un segmento de llamada es como poner un marcador dentro de la llamada. Hay dos situaciones en las que es posible que desee marcar un segmento de llamada:

- Si está en una llamada que normalmente no se grabaría, puede iniciar la grabación de audio y de pantalla.
- Si se encuentra en una llamada de transferencia o de conferencia, puede marcar cuándo se transfirió la llamada o cuándo se agregó otra persona a la llamada.

1. Haga clic en **Segmentar y guardar**.
2. Haga clic en **Detener pantalla** cuando haya terminado de grabar.

Adjuntar metadatos a un contacto

Si su organización utiliza metadatos para los contactos, puede adjuntar metadatos a los contactos que grabe con Controles de grabación. Puede adjuntar metadatos a una llamada activa y a la llamada más reciente. No se pueden adjuntar metadatos a llamadas anteriores.

1. Haga clic en **Agregar metadatos**.
2. Seleccione el tipo de metadatos en la **lista desplegable Clave** de metadatos.
3. Introduzca el valor de los metadatos en el campo Valor **de** metadatos.

> **EJEMPLO** Debe agregar un comentario a la grabación del contacto. **Seleccione Comentario** en la **lista desplegable Clave** de metadatos e introduzca su comentario en el campo Valor **de** metadatos.

4. Haga clic en **Enviar**.

Etiquetar una llamada para un tiempo de retención diferente

El administrador de Webex WFO controla cuánto tiempo están disponibles las grabaciones. Sin embargo, puede asignar a un contacto un tiempo de retención diferente etiquetándolo. Al etiquetar a un contacto, se aplica el período de retención que la organización haya configurado para los contactos etiquetados.

- Haga clic en **Etiqueta**.

Temas relacionados

- Cómo funcionan los controles de grabación: información detallada sobre cómo funcionan los controles de grabación.
- Automatice los flujos de trabajo QM: configure las grabaciones que desea conservar y eliminar.
- Administrar qué contactos se graban: configuración para grabar contactos automáticamente.

- Administrar campos de metadatos personalizados: trabajo en segundo plano para adjuntar metadatos a un contacto.
- Etiquetar a un contacto: trabajo en segundo plano para etiquetar contactos.
- Administrar roles y permisos : información sobre el conjunto de permisos de Controles de grabación.

Cómo funcionan los controles de grabación

En esta sección se proporciona más información acerca del funcionamiento de los botones Controles de grabación.

Conectar

Al hacer clic en **Iniciar sesión** , se le asocia con la extensión específica para hotelización e inicia sesión en Controles de grabación.

Pantalla Inicio

Si QM no está grabando actualmente una llamada activa, al hacer clic en **Pantalla** de inicio se inicia una grabación de solo pantalla. Si recibe una llamada telefónica o realiza una llamada durante este tiempo, es posible que se cree un contacto de voz y pantalla independiente según los criterios de flujo de trabajo (o puede usar **Segmentar y Guardar** y **Segmentar y Eliminar** para crear el contacto). Cuando finaliza la llamada activa, se crea otro contacto de sólo pantalla que continúa hasta que haga clic en **Detener pantalla**.

Si QM está grabando una llamada activa, hacer clic en **Pantalla** de inicio no hace nada a la grabación actual, pero la grabación de sólo pantalla comienza después de que finaliza la llamada activa (si no hace clic en **Detener pantalla**). La grabación de llamadas y la grabación de solo pantalla se guardan como grabaciones de contactos separadas.

Detener pantalla

Detener pantalla solo funciona si previamente hizo clic en **Pantalla de inicio**. Si no hace clic en **Detener pantalla** después **de la pantalla** de inicio, la duración máxima de grabación del contacto es de cuatro horas.

Segmentar y guardar

Al hacer clic en **Segmentar y guardar** , se inicia la grabación de audio y de pantalla de una llamada activa. Si QM no graba automáticamente la llamada (por ejemplo, el número de teléfono de la persona que llama está en la lista de exclusión o la llamada no cumple con los criterios de flujo de trabajo para ser grabada), este botón le permite grabarla y tratarla como un contacto normal. Segmentar y guardar anula la lista de exclusión (configurada en Administración de aplicaciones > QM Flujos de contacto
> Inclusión/Exclusión) porque la llamada raíz no conoce la identidad del agente al grabar (consulte Cómo funcionan las llamadas raíz y la conciliación).

Si QM está grabando una llamada activa, Segmentar y guardar no hace nada.

Segmentar y eliminar

Al hacer clic en **Segmentar y eliminar** , se detiene la grabación de audio y de pantalla de una llamada activa. La grabación realizada hasta ese momento se descarta inmediatamente. La grabación se reanuda después de hacer clic en **Segmentar y eliminar** y se guarda de acuerdo con los criterios de flujo de trabajo como un nuevo contacto.

Pausa

Pause le ayuda a cumplir con el Estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS) para proteger los datos del consumidor.

La pausa afecta tanto a la grabación de voz como a la de pantalla y solo funciona para llamadas activas. Al hacer clic en **Pausa** para una llamada que ya está en pausa, no sirve de nada. Debe hacer clic en **Reanudar** para continuar con la grabación. La pausa no afecta al monitoreo en vivo.

Las llamadas están disponibles para su reproducción antes de la reconciliación, con silencio donde usó Pausa.

Reanudar

La reanudación afecta tanto a la grabación de voz como a la de pantalla y solo funciona para llamadas activas. Si la llamada no está pausada actualmente, Reanudar no hace nada. Si no hace clic en **Reanudar**, el punto en el que detuvo la grabación será el final de la grabación de audio.

Durante el procesamiento posterior a la llamada, al hacer clic en **Reanudar** no aparece como un evento de silencio mutuo o un evento de conversación.

> **NOTA** El uso de varios métodos para desencadenar la pausa y la reanudación (como controles de grabación, eventos web, API y señalización de terceros) al mismo tiempo puede provocar un comportamiento impredecible. Para
> Evite estos problemas, use solo un método en una llamada a la vez.

Metadatos

Al hacer clic en **Metadatos** , se adjuntan metadatos a una llamada activa. Si QM no carga la convocatoria actual para archivar debido a criterios de flujo de trabajo, entonces los metadatos se cargan en la base de datos pero no aparecen en la interfaz. Puede adjuntar metadatos a una llamada sólo si los metadatos están definidos en la página Administrador de metadatos (Administración de aplicaciones > QM Configuración > Administrador de metadatos).

Puede asociar un máximo de 100 elementos de metadatos a una llamada. Puede hacer clic en **Metadatos** 100 veces, cada vez con un par clave/valor, o hacer clic en **Metadatos** una vez y utilizar 100 pares clave/valor. Al especificar un valor vacío para una clave, se quita esa asociación de campos de metadatos para la llamada.

Los formatos válidos para los metadatos son los siguientes.

Tipo de metainformación	Formato de datos
Fecha	AAAA-MM-DD
Números	▪ Puede comenzar con y contener un punto decimal ▪ No puede terminar con una coma decimal ni contener una coma
Mensaje de texto	Puede incluir todos los caracteres alfanuméricos excepto los caracteres y comercial (&), menor que (<) o mayor que (>)

Funciones de seguridad para grabaciones

Todas las grabaciones tienen las siguientes características de seguridad:

- Cifrado: todos los datos se cifran y transportan a través de HTTPS / SSL desde las instalaciones de un cliente a la plataforma en la nube Webex WFO para su procesamiento y almacenamiento.
- Permisos basados en roles: solo los usuarios autorizados pueden reproducir o exportar grabaciones.
- Pista de auditoría: el sistema realiza un seguimiento de quién accede a las grabaciones, a qué accede y cuándo accede a ellas.
- Cumplimiento de la industria de tarjetas de pago (PCI): Webex WFO cumple con los requisitos integrales estándar de la industria para mejorar la seguridad de los datos de las cuentas de pago.

En las implementaciones en la nube, el método de cifrado disponible es RSA-2048 (con claves asimétricas) y AES-256 para medios grabados por Webex WFO.

Ver informes de grabación

Para obtener información sobre los informes estándar QM y WFM que vienen con Webex WFO, y para obtener instrucciones sobre cómo ejecutar un informe estándar, consulte QM informes estándar y WFM informes estándar.

> **NOTA** Estos informes estándar Webex WFO muestran el equipo actual de un agente, no el equipo al que pertenecía el agente en el momento en que se realizó una grabación. Informes creados con el Explorador de datos y los contactos
> Que aparecen en la página Interacciones muestran el equipo al que pertenecía un agente en el momento en que se realizó la grabación.

Cómo funciona la sintaxis de búsqueda de texto

Busca palabras en contactos con el filtro Búsqueda de texto en la página Interacciones. Puede ingresar una búsqueda básica como si estuviera buscando en Google, pero también puede escribir una consulta que use operadores de sintaxis estándar para que su búsqueda sea más precisa.

Requisitos previos

- Su organización utiliza Webex WFO Cloud. El filtro Búsqueda de texto no está disponible para implementaciones locales.

Ejemplos

En los ejemplos siguientes se muestra el tipo de consultas que puede usar con el filtro Búsqueda de texto.

NOTA Las búsquedas de texto no buscan las palabras siguientes. Estas palabras tampoco están resaltadas en los resultados de búsqueda:
A, an, y, son, como, en, en, ser, pero, por, para, si, en, en, es, él, no, no, de, sobre, o, tal, que, el, su, entonces, allí, estos, ellos, esto, a, fue, voluntad, con

Buscar una sola palabra

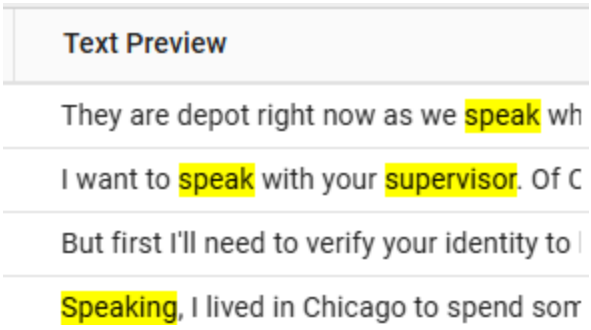
EJEMPLO supervisor

El resultado es una lista de todos los contactos que contienen la palabra "supervisor" o "supervisores".

Buscar varias palabras

EJEMPLO hablar supervisor

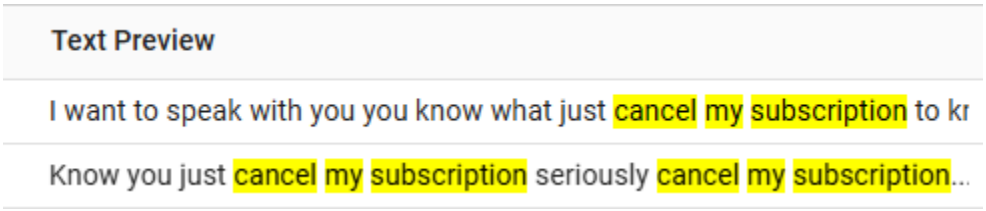
Esta búsqueda consta de dos o más palabras sin operador entre ellas y sin comillas. La búsqueda se realiza como si un operador OR estuviera presente. El resultado es una lista de contactos que contienen la palabra "supervisor", la palabra "hablar" o ambas palabras sin ningún orden en particular.



Buscar una frase exacta

EJEMPLO "cancelar mi suscripción"

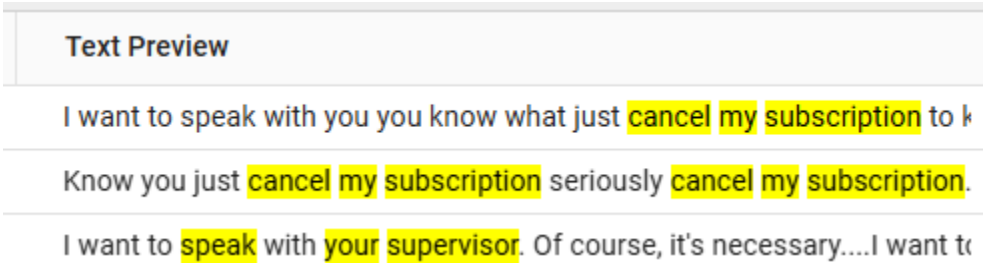
Esta búsqueda consta de dos o más palabras entre comillas sin ningún operador entre ellas. Esta búsqueda se realiza como si un operador AND estuviera presente. El resultado es una lista de contactos que contienen las palabras "cancelar mi suscripción" en ese orden exacto.



Buscar varias frases exactas

EJEMPLO "hablar con su supervisor" "cancelar mi suscripción"

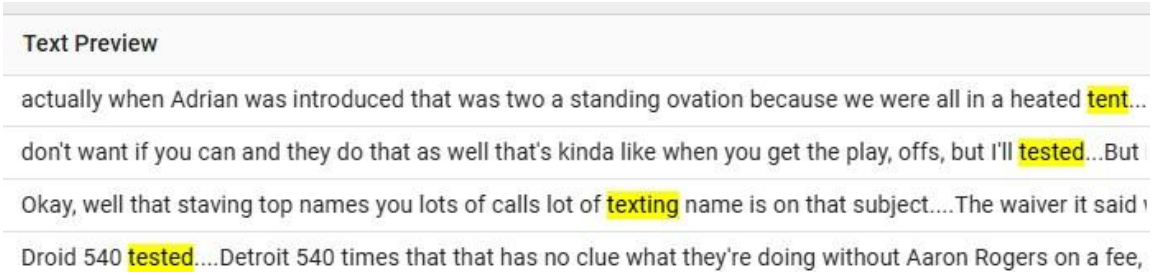
Esta búsqueda coloca comillas alrededor de dos frases separadas. El resultado es una lista de contactos que incluyen cualquiera de estas frases exactas.



Buscar con un comodín de un solo carácter

EJEMPLO te?t

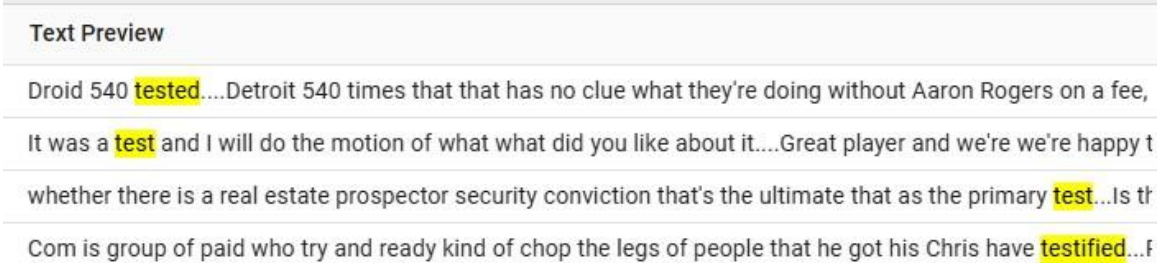
El carácter comodín con signo de interrogación (?) busca un solo reemplazo de carácter. Esta búsqueda encuentra resultados con "tienda", "prueba" y "texto".



Buscar con un comodín de varios caracteres

EJEMPLO de prueba*

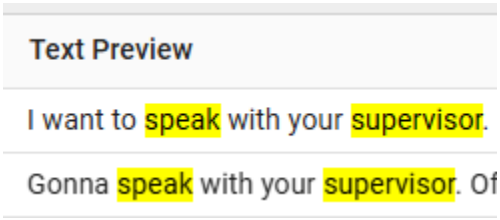
El carácter comodín asterisco (*) busca varios caracteres. Esta búsqueda encuentra resultados con "prueba", "pruebas", "probado", "probado", "prueba" e incluso "testificado".



Búsqueda de proximidad

EJEMPLO "hablar supervisor"~2

Esta búsqueda de proximidad busca las palabras "hablar" y "supervisor" dentro de un máximo de dos palabras. En este ejemplo se muestran resultados que identifican las dos palabras buscadas, separadas por dos palabras.



PRÁCTICA recomendada Al escribir una consulta de búsqueda de proximidad, ingrese los términos de búsqueda en el orden en que espera encontrarlos en la transcripción. Si buscas frases como "habla con tu supervisor"
Y "hable con un supervisor", escriba la consulta como "hablar supervisor"~2, no "hablar supervisor"~2. Las búsquedas de proximidad con términos de búsqueda ordenados aleatoriamente pueden darle resultados impredecibles.

PRÁCTICA recomendada Limite sus búsquedas de proximidad a una distancia de dos palabras. Búsquedas de proximidad de
~ 3 o más podría darle resultados impredecibles.

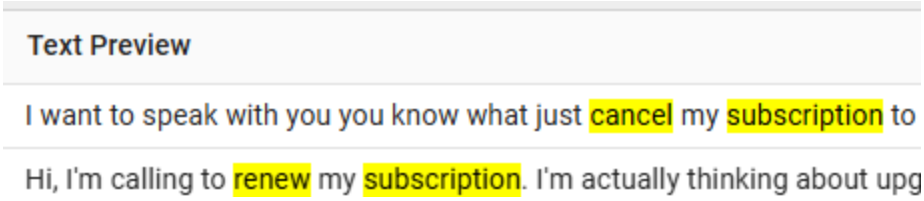
Excluir palabras

EJEMPLO(cancelar || renovar)!suscripción

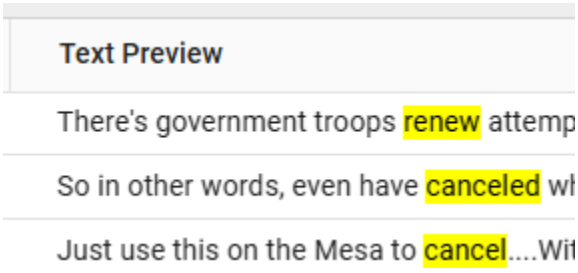
Esta búsqueda busca contactos con la palabra "cancelar" o la palabra "renovar" pero sin la palabra "suscripción".

NOTA : No puede iniciar una consulta con el! (NO) operador. ¡El! El operador debe seguir un término en la consulta.

Para demostrar cómo funciona la lógica NOT, la siguiente imagen muestra los resultados de una consulta que incluye la palabra "suscripción" usando la lógica AND (&&) en lugar de NOT logic, (cancelar || renovar) && suscripción.



Si cambiamos la lógica AND de nuevo a NOT logic, (cancel || renew)!subscription, los resultados de la búsqueda muestran solo los contactos que tienen la palabra "cancelar", "renovar" o ambas, y la palabra "suscripción" no está en los resultados.



En la tabla siguiente se define cada uno de los operadores admitidos y se proporcionan ejemplos breves de cómo utilizarlos para formar una consulta de búsqueda.

Operador	Definición	Consulta de ejemplo	Explicación de la consulta
~	Utilice este operador de proximidad para buscar palabras o frases dentro de un número específico de palabras. No hay espacio antes o después de este operador. Y la lógica se aplica a todas las palabras entre comillas	"hablar supervisor"~2	Las palabras "hablar" y "supervisor" se buscan dentro de dos palabras la una de la otra, con "hablar" antes de "supervisor". El número 2 indica el número máximo de palabras que pueden aparecer entre "hablar" y

Operador	Definición	Consulta de ejemplo	Explicación de la consulta
	de una búsqueda de proximidad.		"supervisor".
&&	Funciona como un booleano Y operador lógico. Agregar un Espacio antes y después.	"Cancelar suscripción"~2 && "renovar" suscripción"~2	Esta consulta busca Ocurrencias de las palabras "cancelar" y "suscripción" dentro de dos palabras el uno del otro, que se encuentran junto con Ocurrencias de las palabras "Renovar" y "Suscripción" dentro de dos palabras el uno del otro.
||	Funciona como un booleano U operador lógico. Usa un espacio antes y después. La lógica OR es la lógica predeterminada que se utiliza al buscar dos palabras independientes.	Supervisor de habla "cancelar suscripción"~2 || "Renovar suscripción"~2	El primer ejemplo busca una o ambas palabras "hablar" o "supervisor". El segundo ejemplo busca apariciones de las palabras "cancelar" y "suscripción" dentro de dos palabras, o apariciones de las palabras "renovar" y "suscripción" dentro de dos palabras, o ambos pares de palabras.
!	Funciona como un operador booleano NOT (realiza una búsqueda negativa). No agregue espacio antes ni después de este operador. No puede utilizar este operador y el término o frase que lo acompaña por sí solo. Debes	(actualizar O renovar)!gratis ¡Hola!" llamada de agradecimiento"~2	La búsqueda encuentra contactos que tienen las palabras "actualizar" o "renovar" sin la palabra "gratis" Anywhere en el contacto. El segundo ejemplo muestra una búsqueda de la palabra "hola" sin que aparezcan "gracias" y "llamada" dentro de dos

palabras de cada una.

Operador	Definición	Consulta de ejemplo	Explicación de la consulta
	Combine este operador con una búsqueda positiva, donde se encuentran términos o frases específicas. La palabra adjunta que ingresa se convierte en una palabra madre, y se detectan otras variaciones de la palabra.		Otro.
()	Los paréntesis se utilizan para agrupar o anidar palabras.	(Premium || Gold) && (Actualización || Renovar)	La búsqueda busca cualquiera de las siguientes combinaciones de dos palabras: ▪ Actualización Premium ▪ Renovación Premium ▪ Actualización Gold ▪ Renovación de oro

Comodines

Puede modificar términos de consulta con caracteres comodín de uno o varios caracteres dentro de términos individuales (pero no dentro de frases).

? (carácter único)	¿TE? T busca TEST y TEXT
* (carácter múltiple)	TEST* busca TESTS, TESTER, TESTING y TEST

IMPORTANTE Los comodines pueden darte resultados inesperados si los PUT en palabras que tengan sufijos. Por ejemplo, "tests", "tester" y "testing" agregan diferentes sufijos a la misma raíz: "prueba." Una búsqueda de "te*ting" podría no encontrar todas las apariciones de las palabras "texting" y "testing". Si obtiene resultados inesperados con caracteres comodín, intente quitar el sufijo y usar solo la palabra raíz en su lugar.

NOTA : No puede utilizar el símbolo comodín como primer carácter de una búsqueda.

Personalizar las columnas de la página Interacciones

La tabla de contactos tiene columnas con información sobre cada contacto. Puede personalizar las columnas que ve y el orden en que aparecen en la página.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Ver contactos.
- Tiene grabaciones dentro de su alcance.
- Algunas columnas requieren permisos específicos. Consulte Descripciones de columnas para obtener más información.
- Algunas columnas requieren Webex WFO Analytics. Consulte Descripciones de columnas para obtener más información.

Ubicación de la página

Interacciones

Procedimientos

Mostrar u ocultar columnas

1. Haga clic en el **icono Opciones de lista** (parte superior derecha de la página) y seleccione **Mostrar/ocultar columnas** en la lista desplegable. Se abre la **ventana Mostrar/ocultar columnas** .
2. Para mostrar una columna, haga clic en el nombre de la columna en el **panel Columnas ocultas** . Para ocultar una columna, haga clic en el nombre de la columna en el **panel Columnas** mostradas.
3. Haga clic en **Aplicar**. Se cierra la **ventana Mostrar/ocultar columnas** .

Reorganizar columnas

- Haga clic y arrastre columnas para reorganizarlas.

Descripciones de las columnas

En las tablas siguientes se describen todas las columnas que puede mostrar en la tabla de contactos. Si el contacto se recicla pero aún no se elimina permanentemente, todos los campos, excepto el ID de contacto, muestran "######".

Organización

Nombre de columna	Descripción
ID ACD agente	El ID del agente en el ACD.

Organización (continuación)

Nombre de columna	Descripción
Nombre	El nombre del agente. **NOTA** Si los campos Nombre, Apellido, Grupo y Equipo están en blanco, la grabación es una llamada raíz. Una llamada raíz es un contacto no conciliado que aparece como un contacto de archivo. A la llamada se le asigna un agente cuando se concilia (consulte Cómo funcionan las llamadas raíz y la conciliación).
Nombre del grupo	Nombre del grupo.
Apellidos	El apellido del agente.
Nombre del equipo	El nombre del equipo al que pertenecía el agente en el momento en que se grabó el contacto.

Evaluación

Nombre de columna	Descripción
Aprobado por	La persona que aprobó la evaluación. Este valor aparece si usted es el evaluador o si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Calibrado	Si el contacto ha sido marcado para calibración.
Fecha de evaluación	La fecha en que se evaluó el contacto. Esta información aparece si usted es el evaluador o si tiene el permiso Ver detalles del evaluador. Si no tiene este permiso, esta columna muestra #####. **NOTA** Si está buscando grabaciones evaluadas en un día específico, es posible que también deba buscar las grabaciones del día anterior o el Al día siguiente, dependiendo de su zona horaria. Para calcular la fecha evaluada, Webex WFO utiliza la hora de tiempo universal coordinada (UTC) más o menos un valor de desplazamiento asociado con su zona horaria. Por ejemplo, 24 de marzo, 2022 2:00 AM UTC se convierte a 23 de marzo, 2022 9:00 PM hora de verano central (CDT). Una llamada evaluada a última hora de la noche en la zona horaria de CDT el 23 de marzo de 2022 podría filtrarse como un

Evaluación (continuación)

Nombre de columna	Descripción
	Llamada que fue evaluada el 24 de marzo de 2022.
Fecha de respuesta	Fecha en que el agente respondió a la evaluación. **NOTA** Si está buscando respuestas realizadas en un día específico, es posible que también deba buscar las grabaciones del día anterior o del siguiente día, dependiendo de su zona horaria. Para calcular la fecha de respuesta, Webex WFO utiliza la hora de tiempo universal coordinada (UTC) más o menos un valor de desplazamiento asociado con su zona horaria. Por ejemplo, 24 de marzo, 2022 2:00 AM UTC se convierte a 23 de marzo, 2022 9:00 PM hora de verano central (CDT). Una respuesta realizada a última hora de la noche en la zona horaria de CDT el 23 de marzo de 2022 podría filtrarse como una respuesta realizada el 24 de marzo de 2022.
Formulario de evaluación	El formulario de evaluación o calibración utilizado para puntuar la conversación.
Respuesta de la evaluación	La respuesta del agente a la evaluación: ▪ Pendiente: el agente aún no ha respondido. ▪ Reconocido: el agente ha reconocido la evaluación. ▪ Apelado: el agente ha apelado la evaluación.
Nombre del evaluador	El evaluador o calibrador. Esta información aparece si usted es el evaluador o si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Puntuación	La puntuación de evaluación dada al contacto. **NOTA** Las puntuaciones de calibración no aparecen en este campo. Para obtener puntuaciones de calibración, utilice la Calibración de evaluación.

Fecha

Nombre de columna	Descripción
Fecha	La fecha en que se capturó el contacto. El formato varía según el idioma que seleccione en la pantalla de inicio de sesión o en la lista de configuración.

Fecha (continuación)

Nombre de columna	Descripción
	Lista abajo.
Hora	La hora de inicio del contacto en HH:MM. De forma predeterminada, Webex WFO muestra esta hora en la zona horaria del origen de captura (por ejemplo, el servidor de registros o el PC con Smart Desktop). Si la casilla de verificación Mostrar contactos en la zona horaria del usuario está seleccionada en la página QM Configuración global, Webex WFO muestra esta hora en la zona horaria de visualización del usuario. Consulte Configurar QM ajustes globales.
Zona horaria	La zona horaria de los campos de fecha y hora. De forma predeterminada, Webex WFO utiliza la zona horaria del origen de captura (por ejemplo, el servidor de registros o el PC con Smart Desktop). Si la casilla de verificación Mostrar contactos en la zona horaria del usuario está seleccionada en la página QM Configuración global, Webex WFO utiliza la zona horaria de visualización del usuario. Consulte Configurar QM ajustes globales.

Contacto

Nombre de columna	Descripción
ID de contacto asociado	El identificador de un contacto relacionado con este contacto.
Estado de carga del archivo de audio	El estado del archivo de audio del contacto. Los valores posibles para esta columna son los siguientes: ▪ Nulo/en blanco: no hay ninguna grabación para este contacto. ▪ Archivo pendiente de carga: el audio se ha grabado pero aún no se ha cargado. ▪ El archivo está cargado: el audio se ha cargado y se puede reproducir. ▪ Se ha eliminado el archivo: se ha grabado el audio, pero se ha eliminado la grabación. ▪ El archivo no es válido: el archivo de grabación no es válido y no se puede reproducir.

Contacto (continuación)	Descripció
	▪ El archivo se recicla: el archivo de audio está marcado para eliminarse, pero aún se puede recuperar. **NOTA:** Esta columna no se puede ordenar.
Número llamado	El número de marcación directa entrante (DID) o del servicio de identificación de números marcados (DNIS) del teléfono que recibió la llamada. Muestra "desconocido" si el número llamado no aparece en la lista o está bloqueado. Este campo sólo se aplica a las llamadas.
Número de llamada	El identificador de la persona que llama o la identificación automática del número (ANI) de la persona que llama. Muestra "desconocido" si el número que llama no aparece en la lista o está bloqueado. Este campo sólo se aplica a las llamadas.
Canal	El canal donde se produjo la interacción. Esta columna aparece si su organización utiliza una integración compatible para contactos de redes sociales. Los valores posibles para este campo varían según los tipos de redes sociales que utilice su organización.
Duración del contacto	El período de tiempo entre que se contesta la llamada y la que finaliza, incluido el tiempo de llamada y el tiempo de pantalla extendido (si lo hay) en HH:MM:SS. Esta información proviene del servicio de señalización. Este campo sólo se aplica a las llamadas. Es posible que la duración de la llamada que se muestra en la tabla de contactos no sea la misma que la que se muestra en el Reproductor multimedia porque la "duración del evento" (el tiempo entre eventos) y la "duración de la grabación" (la duración dentro del archivo grabado real) pueden ser diferentes. Estos escenarios hacen que la duración de la llamada sea diferente: ▪ Si utiliza los controles de grabación API para pausar, reanudar o reiniciar la grabación, la duración de la grabación es menor que la duración real de la llamada. Por ejemplo, si la grabación se detiene durante un minuto, la duración de la grabación es un minuto más corta

Contacto (continuación)	Descripció
	que la duración de la llamada.

Contacto (continuación)	Descripció
	▪ Si archiva o limpia una llamada con un tiempo de llamada largo, la tabla de contactos muestra la duración del evento y el Reproductor multimedia muestra la duración de la grabación.
ID de contacto	El ID único de la conversación.
Tipo de contacto columna son:	Los valores posibles para esta ▪ Llamada: contacto con una grabación de llamada. ▪ Chat: contacto escrito que ocurrió dentro del programa de chat de su organización. Esto puede ser con un agente humano o con un bot de chat. ▪ Correo electrónico: un contacto de correo electrónico sin grabación de llamada. Este tipo de contacto solo aparece cuando la organización utiliza Quality Management y Analytics. ▪ Sin llamada: un contacto sin una grabación de llamada que alguien creó haciendo clic en Crear contacto en la página Interacciones. ▪ Solo pantalla: un contacto que graba la pantalla sin grabación de llamada. ▪ SMS: un contacto escrito que ocurrió dentro del programa de mensajes de texto de su organización. ▪ Texto: dependiendo de cómo su organización importe los contactos escritos a Webex WFO, esto podría incluir correos electrónicos, mensajes de chat u otros contactos de texto.
Flujo de trabajo diario	El nombre del flujo de trabajo diario asociado a este contacto (consulte Automatizar flujos de trabajo QM).
Dirección	La dirección del contacto: entrante o saliente.
Fin del flujo de trabajo de interacción	El nombre del flujo de trabajo de fin de interacción asociado a este contacto (consulte Automatizar flujos de trabajo QM).
Partes externas	(Solo contactos de chat y SMS) El correo electrónico, número de teléfono u otro identificador de la persona que interactuó con el agente.

Contacto (continuación)	**Descripció**
Dirección del remitente	(Solo contactos de correo electrónico) Las direcciones de correo electrónico en el campo De. Esta columna solo está disponible con Analytics.
HR	Si el contacto ha sido marcado como un contacto de recursos humanos.
Vista previa de interacción	Un enlace que abre una ventana con información sobre el contacto, el agente y (si ha utilizado el filtro Búsqueda de texto) una vista previa del texto del contacto. Si su organización tiene Cisco Resumen de interacción, la ventana contiene un resumen del contacto.
Motivo	La razón por la que se grabó la conversación. Esta razón se establece en la regla de grabación (consulte Automatizar flujos de trabajo QM).
Tipo de grabación	El tipo de grabación asociado con este dispositivo.
Política de retención	La política que rige cuánto tiempo Webex WFO retendrá este contacto (ver Administrar políticas de retención de datos para QM y Analytics).
Estado	El estado del formulario de evaluación del contacto. Los valores posibles para esta columna son: ▪ Puntuado: contactos que son reclamados por un evaluador, con una puntuación completa y aprobados (si se requiere aprobación). ▪ Sin puntuar: contactos que actualmente no son reclamados por un evaluador y que no están puntuados. ▪ En curso: contactos que son reclamados por un evaluador pero que aún no están completamente puntuados. ▪ No se puede puntuar: contactos que son reclamados por un evaluador pero que no pueden ser puntuados. Las evaluaciones con este estado no se incluyen en los informes ni en las métricas de rendimiento. ▪ Necesita aprobación: contactos que son reclamados por un evaluador, con una puntuación completa y en espera de aprobación. ▪ Las necesidades no pueden calificar la aprobación: los contactos que son reclamados por un evaluador, no pueden ser calificados

Contacto (continuación)	**Descripció**
	y están esperando la aprobación para el

Contacto (continuación)

	Descripció
	Incapacidad del evaluador para puntuar.
Asunto	(Solo contactos que no son de llamadas) Las direcciones de correo electrónico en el campo Para. Esta columna solo está disponible con Analytics.
Nombre de la encuesta	El formulario de encuesta posterior a la llamada del contacto.
Puntuación de la encuesta	La puntuación de la encuesta completada del contacto.
Vista previa de texto	Vista previa de los resultados de búsqueda de la búsqueda con el filtro Búsqueda de texto.
A dirección	(Solo contactos que no son de llamadas) Las direcciones de correo electrónico en el campo Para. Esta columna solo está disponible con Analytics.
Capacitación	Si el contacto ha sido marcado como un contacto de entrenamiento.
Estado de carga del archivo de vídeo	El estado del archivo de vídeo del contacto. Los valores posibles para estas columnas son los siguientes: ▪ Nulo/en blanco: no hay ninguna grabación para este contacto. ▪ Archivo pendiente de carga: el vídeo se ha grabado pero aún no se ha cargado. ▪ El archivo está cargado: el video se ha cargado y se puede reproducir. ▪ Se ha eliminado el archivo: se ha grabado el vídeo, pero se ha eliminado la grabación. ▪ El archivo no es válido: el archivo de grabación no es válido y no se puede reproducir. ▪ El archivo se recicla: el archivo de vídeo está marcado para eliminarse, pero aún se puede recuperar. **NOTA:** Estas columnas no se pueden ordenar.

Campos de voz

Nombre de columna	Descripción
% en espera	El porcentaje de la llamada que se pasa en un estado en espera.

Campos de voz (continuación)

Nombre de columna	Descripción
% Pausa	El porcentaje de la llamada que se pasa en estado de pausa.
% Silencio	El porcentaje de la llamada que se pasa en un estado de silencio (durante el cual ni la persona que llama ni el agente están hablando).
% Conversación	El porcentaje de la llamada que se pasa en un estado de conversación (durante el cual tanto la persona que llama como el agente están hablando).
Duración media en espera	El tiempo medio en espera en HH:MM:SS.
Duración promedio de pausa	El tiempo medio de pausa en HH:MM:SS.
Silencio AVG	La duración promedio de los eventos de silencio en HH:MM:SS.
AVG Talk Over	La conversación promedio a lo largo del tiempo en HH:MM:SS.
Celebrar eventos	Número de eventos de espera detectados.
Duración máxima en espera	La duración del evento de espera más larga en HH:MM:SS.
Duración máxima de pausa	La duración del evento de pausa más larga en HH:MM:SS.
MAX Silencio	La duración del evento de silencio más largo en HH:MM:SS.
MAX Talk Over	La duración del evento de conversación más largo en HH:MM:SS.
Duración mínima en espera	La duración del evento de espera más corta en HH:MM:SS.
Duración mínima de pausa	La duración del evento de pausa más corta en HH:MM:SS.
MIN Silencio	La duración del evento de silencio más corto en HH:MM:SS.
MIN Talk Over	La duración del evento de conversación más corto en HH:MM:SS.
Pausar eventos	El número de eventos de pausa detectados.
Eventos de silencio	El número de eventos de silencio detectados.

Campos de voz (continuación)

Nombre de columna	Descripción
Eventos Talk Over	El número de eventos de conversación detectados.
Duración total en espera	La duración total del tiempo en espera en HH:MM:SS.
Duración total de la pausa	La duración total del tiempo de pausa en HH:MM:SS.
Duración total del silencio	La duración total del tiempo de silencio en HH:MM:SS.
Duración total de la conversación	La duración total de la conversación a lo largo del tiempo en HH:MM:SS.

Análisis

Nombre de columna	Descripción
Puntuación de evaluación predictiva	La puntuación de evaluación prevista de un contacto sin puntuación. Webex WFO basa esta puntuación prevista en datos de Analytics (incluidos atributos de llamadas y agentes, visitas de voz y actividad de escritorio) y puntuaciones de evaluaciones anteriores.
Puntuación predictiva neta del promotor	La puntuación neta del promotor prevista para el contacto.
Sentimiento	El tono emocional general del contacto. Los valores posibles son Positivo, Neutral y Negativo. Esta columna está disponible si tiene el permiso Ver opinión.

Metadatos personalizados

Nombre de columna	Descripción
Texto variable	Los metadatos personalizados disponibles en Webex WFO varían según la configuración de su ACD y la página Administrador de metadatos. Esta columna está disponible si tiene el permiso Ver metadatos personalizados. Puede editar los valores de los campos de metadatos personalizados si tiene el permiso Editar metadatos personalizados.

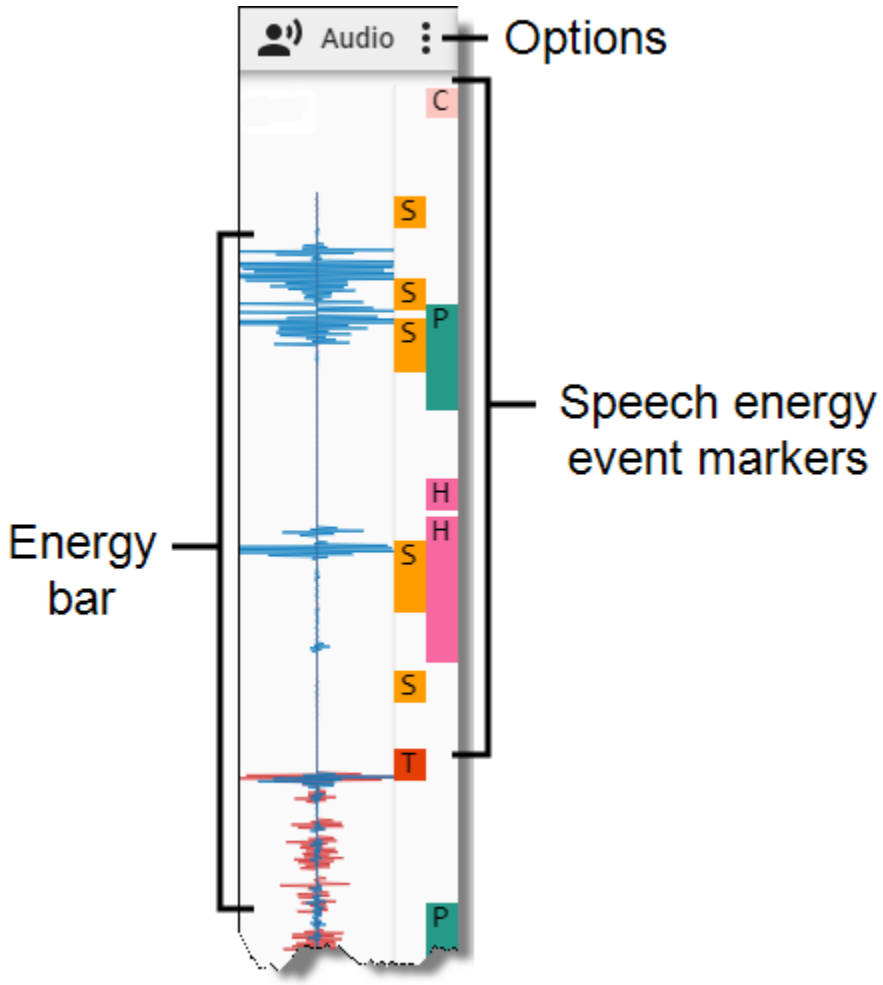
Consulte Editar metadatos personalizados asociados a un contacto.

Temas relacionados

- Cómo funcionan las llamadas raíz y la reconciliación
- Automatiza los flujos de trabajo QM
- Configurar los ajustes globales QM
- Editar metadatos personalizados asociados a un contacto
- Eliminar o actualizar varios contactos a la vez

Escuchar un contacto de audio

El panel Audio del reproductor multimedia visualiza la grabación de audio.



Requisitos previos

- Su organización tiene las licencias QM, CR y Webex WFO Access.
- Tiene el permiso Ver contactos.
- El tipo de contacto del contacto es "Llamada" y su Contenido de contacto incluye "Tiene voz".

Ubicación de la página

Interacciones > Haga doble clic en un contacto > panel Audio

Ver la actividad del habla

La barra de energía muestra dónde se produjo la actividad de audio (el agente y el cliente hablando) durante todo el contacto. Puede arrastrar el control deslizante de la línea de tiempo a un lugar donde la energía le interese y escuchar esa parte del audio.

> **NOTA:** Si la actividad de la pantalla de un agente se grabó antes de que comenzara una llamada o después de que terminara una llamada (por ejemplo, debido a una configuración de Extensión de grabación de pantalla), la barra de energía estará en blanco durante ese período
> Parte de la grabación.

El color de las secuencias de audio depende del tipo de grabación.

Energía	Tipo de grabación	
	estéreo	La secuencia de audio entrante es azul. La secuencia saliente es roja.
	Mono	La secuencia de audio es roja.

Ver eventos

Los marcadores de eventos de energía de voz etiquetan dónde Webex WFO detecta eventos de audio significativos, como cuando el agente y el cliente hablaron al mismo tiempo.

Haga clic en un marcador de evento para mover el control deslizante de la línea de tiempo hacia él, o coloque el cursor sobre un marcador de evento para ver más detalles. En la tabla siguiente se describen todos los marcadores de eventos.

Ícono	Tipo	Descripción
C	Comentario	Alguien comentó sobre la evaluación mientras jugaba el contacto. **NOTA** Los comentarios dejados en los formularios de evaluación que están en modo de calibración no aparecen como marcadores de eventos.
H	Hold (En espera)	El agente puso la llamada en espera.
P	Pausa	La grabación se detuvo porque el agente hizo algo que le dijo a Webex WFO que detuviera la grabación (consulte Identificar sitios web y aplicaciones para que Analytics realice un seguimiento).
S	Silencio	Ni el agente ni el cliente estaban hablando (ver Acerca del silencio y hablar sobre los eventos). **NOTA:** Los ruidos de fondo breves pueden aparecer como energía de audio, pero Webex WFO todavía considera ese silencio.
T	Discutir	Tanto el agente como el cliente estaban hablando al mismo tiempo (ver Acerca del silencio y hablar sobre los eventos).

Filtrar eventos

Haga clic en el icono Opciones para seleccionar los tipos de eventos que aparecen.

Temas relacionados

-

- Acerca del silencio y las conversaciones sobre eventos: obtenga más información sobre cómo Webex WFO identifica el silencio y la conversación.
- Identifique los sitios web y las aplicaciones de las que Analytics: especifique las acciones del agente que indican a Webex WFO que ponga en pausa y reanude la grabación.
- Configure QM ajustes globales: establezca cuánto tiempo debe ocurrir el silencio o la conversación para que Webex WFO lo marque como un evento.

Sobre el silencio y las conversaciones sobre los eventos

Una llamada grabada contiene dos secuencias de audio que representan los dos lados de una llamada. En el Reproductor multimedia, el panel Audio muestra la secuencia entrante en azul y la secuencia saliente en rojo. En una conversación normal, la energía alterna entre la llamada saliente y la llamada entrante.

Cuando la llamada entrante y la llamada saliente aumentan simultáneamente, se trata de un evento de conversación. El panel Audio muestra un icono de conversación en la barra de energía donde se produce un evento de conversación. Cuando ambas partes guardan silencio durante una llamada, eso es un evento de silencio. Durante un evento de silencio, la línea en la barra de energía es plana. El panel Audio muestra un icono de Silencio en la barra de energía donde se produce un evento de Silencio.

Normalmente, cada flujo contiene la voz de una sola persona: el agente o el cliente. Ocasionalmente, una secuencia incluye varias voces. Por ejemplo, una llamada de conferencia contiene la secuencia de agentes donde se oye la voz del agente y una segunda secuencia en la que se oyen las voces de todas las demás partes en la llamada de conferencia.

Las llamadas pueden incluir ruidos que no sean de voz (por ejemplo, viento, escritura, conversiones de fondo o ladridos de perros). Webex WFO procesa estos ruidos además del habla cuando busca silencio y habla sobre eventos en una llamada. Los ruidos de fondo breves pueden mostrarse como energía de audio, pero Webex WFO todavía considera ese silencio.

Webex WFO utiliza un módulo de detección de actividad de voz (VAD) para clasificar el audio como silencio o voz. VAD está diseñado para analizar llamadas telefónicas en las que espera escuchar a dos o más personas hablando entre sí. VAD analiza bloques separados de datos de audio y calcula un volumen de sonido promedio para cada bloque. Los bloques se llaman marcos. (El tamaño de fotograma se mide en milisegundos de audio. VAD usa el mismo tamaño de fotograma al procesar todo el audio de un archivo). VAD utiliza su umbral de decisión para determinar si cada fotograma indica silencio o habla. Si el volumen promedio del fotograma cae por debajo del umbral de decisión de VAD, marca el fotograma como silencio mutuo. VAD procesa cada fotograma de cada flujo, compara los fotogramas de la secuencia 1 y la secuencia 2 y asigna un tipo de audio a cada par de fotogramas. Los tipos de audio son los siguientes:

- Silencio mutuo (MS): ambos fotogramas son silenciosos.
- Normal (N): un fotograma contiene voz y el otro marco es silencioso. Esto indica una conversación normal.
- Talk Over (TO): ambos marcos contienen voz.

VAD utiliza un algoritmo heurístico que se adapta en función de la calidad de los datos de audio. En un entorno ruidoso, el umbral de decisión de VAD aumenta para marcar solo los ruidos más fuertes como habla. De lo contrario, toda la conversación telefónica se marcaría como habla constante, incluso si el ruido es causado por un motor CAR u otra forma de ruido de fondo que no sea de voz. En un ambiente tranquilo donde la persona no está hablando en voz alta, el umbral de decisión de VAD cae para que pueda identificar correctamente el habla a un volumen bajo. Esto permite que toda la llamada se marque como voz normal en lugar de silencio.

Esta adaptabilidad permite que VAD sea más preciso al detectar el habla o el silencio, pero no siempre es 100% preciso. Debido a que VAD utiliza el volumen de sonido promedio para diferenciar entre el habla y el silencio, siempre habrá casos en los que identifique incorrectamente el habla normal o el silencio mutuo en un cuadro de audio. Cuando los niveles de ruido de fondo cambian, VAD necesita unos segundos para adaptarse. Durante este tiempo, puede marcar el audio como habla normal cuando nadie está hablando, o puede marcar silencio mutuo cuando alguien está hablando. Durante el silencio mutuo, por ejemplo, un ruido repentino como escribir en el teclado o toser puede ser lo suficientemente fuerte como para hacer que VAD identifique un marco como hablando aunque nadie esté hablando. Esencialmente, VAD no conoce la diferencia entre el habla humana y el sonido de un motor CAR.

También es posible que VAD no identifique un evento de conversación o silencio. Por ejemplo, podría perderse un evento de conversación incluso cuando dos personas están hablando claramente entre sí en una llamada al mismo tiempo. Si uno de los oradores durante la charla sobre el evento hace una pausa para pensar o respirar durante al menos un cuarto de segundo, VAD podría marcar el marco como una instancia de silencio. Desde la perspectiva del orador, estaban hablando constantemente; esperaría que VAD indicara una charla sobre el evento. Desde la perspectiva de VAD, sin embargo, hubo un período de silencio durante la conversación, por lo que no puede considerarse una conversación sobre el evento.

En la página Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Configuración global, puede establecer la duración mínima de silencio o conversación para ser considerado un evento. Para cada evento, Webex WFO guarda el tipo (silencio o conversación), la duración del evento en milisegundos y el inicio del evento como un desplazamiento desde el principio del audio.

Ver la captura de pantalla de un contacto

El panel Captura de pantalla proporciona una vista completa de las acciones del agente a lo largo de un contacto. Puede reproducir los programas que abrió el agente, los botones en los que hizo clic el agente y el texto que escribió el agente.

Tipo de contacto: Llamada, solo

pantalla Contenido de contacto:

Tiene pantalla

Licencias requeridas: QM, Webex WFO Permisos de

acceso requeridos: Ver contactos

El panel Captura de pantalla puede mostrar grabaciones de configuraciones de uno o varios monitores. Con grabaciones de configuraciones de varios monitores, el panel muestra un monitor a la vez. Para mostrar un monitor diferente, desplácese sobre el panel y haga clic en el monitor que desee.

Puede mostrar el panel Captura de pantalla en el reproductor multimedia o en una ventana independiente del navegador.

- Para abrir el panel en una ventana independiente del navegador, haga clic en el icono Desacoplar.

- Para devolver el panel al Media Player, haga clic en el icono Dock o cierre la ventana del navegador.

NOTA No puede desacoplar paneles si utiliza un bloqueador de elementos emergentes. Para desacoplar paneles, desactive el bloqueador de elementos emergentes.

El tamaño de pantalla para la reproducción de grabaciones de pantalla es 1920 × 1088. Si el tamaño total de pantalla de la grabación de pantalla es superior a 1920 × 1088, se reducirá para que aparezca en el panel Captura de pantalla. Si desacopla el panel y cambia el tamaño de la ventana del navegador, la grabación de pantalla cambia de tamaño en consecuencia. Las grabaciones en varios monitores tienen al menos el doble de tamaño que las grabaciones en un solo monitor.

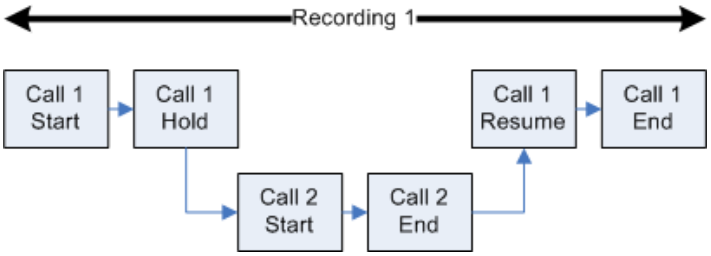
Ejemplos de escenarios de contacto

En los temas siguientes se describe cómo los agentes gestionan dos llamadas simultáneamente, las transferencias de llamadas ciegas y las llamadas de conferencia.

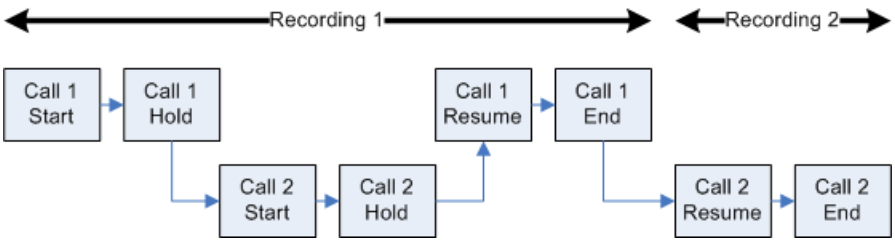
Grabaciones de llamadas entre corchetes y entrelazadas

Cuando un agente o trabajador experimentado gestiona dos llamadas simultáneamente poniendo una en espera y cambiando entre ellas, el resultado puede ser una o dos grabaciones, dependiendo de si las llamadas están entre corchetes o entrelazadas.

En la siguiente figura, se crea la Grabación 1 para la Llamada 1. También contiene el audio completo de Call 2. La Llamada 2 está entre corchetes dentro de la Llamada 1.



En la siguiente figura, se crea la Grabación 1 para la Llamada 1. También contiene la parte de audio de la llamada 2 durante el tiempo que ambas llamadas están activas. La Grabación 2 se crea para la Llamada 2 una vez finalizada la Llamada 1. La Grabación 2 solo contiene la parte de audio de la Llamada 2 que comienza después de que finaliza la Llamada 1. La Llamada 1 está entrelazada con la Llamada 2. La duración informada para la Llamada 2 es desde el momento en que comienza la Llamada 2 hasta el momento en que finaliza la Llamada 2. Sin embargo, la duración real de la Grabación 2 es desde el momento en que finaliza la Llamada 1 hasta el momento en que finaliza la Llamada 2.



Mediante el Tab Contactos asociados del panel Reproductor multimedia, puede reproducir cualquier segmento de una llamada entre el momento en que entra en el centro de contacto y el momento en que finaliza. Al hacer clic en Contactos asociados, podrá ver todos los segmentos de llamada asociados a una llamada. Consulte Reproducción de todos los segmentos de una llamada para obtener más información sobre los contactos asociados.

Transferencia ciega

Una transferencia ciega ocurre en las siguientes circunstancias:

- Una llamada se enruta a un tercero
- La llamada original ha finalizado y no se realiza ninguna comprobación para determinar si la llamada transferida ha sido respondida
- El número de teléfono de terceros está ocupado

> **EJEMPLO** La grabación del primer agente se detiene cuando el agente transfiere la llamada. La grabación continúa cuando el segundo agente contesta la llamada transferida. Si el segundo agente
>
> No contesta la llamada, la grabación finaliza cuando el primer agente transfiere la llamada.

Llamadas de conferencia

Las llamadas de conferencia se manejan de manera diferente a las llamadas individuales en la Grabadora multimedia. En este tema se describen las llamadas de conferencia.

Conferencia supervisada

Una llamada de conferencia supervisada se produce cuando un agente agrega un tercero a la llamada. El agente puede optar por agregar al tercero a la llamada sin hablar primero con el tercero o hablar con el tercero antes de completar la llamada de conferencia.

> **EJEMPLO** El llamante se pone en espera cuando el primer agente inicia una llamada de conferencia con el segundo agente. Mientras la persona que llama está en espera, se graba la discusión entre los dos agentes. Cuando la persona que llama
>
> Se agrega a la conferencia, la llamada continúa grabándose. La grabación del primer agente se detiene cuando el agente cuelga y la llamada entre el segundo agente y la persona que llama continúa grabándose.

Mantener con llamada en segunda línea

Una espera con una llamada en una segunda línea ocurre cuando un agente pone a la persona que llama en espera mientras habla con un tercero en una segunda línea.

> **EJEMPLO** El usuario de QM8 pone la persona que llama en espera. Una línea plana representa la retención en la barra de energía para Contact ID 1344. Mientras está en espera, el usuario de QM8 toma una segunda línea y llama al usuario de QM1 al
>
> 2471827118. La llamada de la segunda línea no aparece en los contactos asociados para el ID de contacto 1344 porque se trata de una llamada independiente.

Saltar hacia adelante y hacia atrás en una grabación

El panel Línea de tiempo le permite controlar la reproducción de una grabación de audio o de

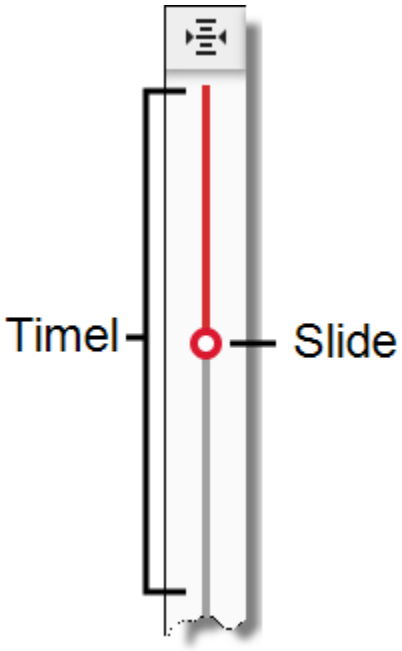
pantalla. Tipo de contacto: Llamada, solo pantalla

Contenido de contacto: tiene voz, tiene pantalla

Licencias requeridas: CR, QM, Webex WFO Permisos

de acceso: Ver contactos

Arrastre el control deslizante en la línea de tiempo para avanzar o retroceder a puntos específicos de la grabación.



Una línea roja de progreso en la barra de energía se alinea con el control deslizante mientras se reproduce la grabación. Esto le permite ver cómo la grabación coincide con los datos en cualquiera de los siguientes paneles que están disponibles para usted:

- Audio
- Sentimiento
- Éxitos de frase
- Escritorio

Ver las acciones del agente para un contacto

El panel Escritorio resume las acciones que los agentes realizaron en sus teléfonos y equipos. Esto le permite identificar y analizar las decisiones que afectaron su manejo del contacto.

NOTA Debido a la forma en que se procesan los datos del escritorio, este panel no muestra información si su organización se integra con Cisco Webex Contact Center.

Tipo de contacto: Llamada, solo pantalla

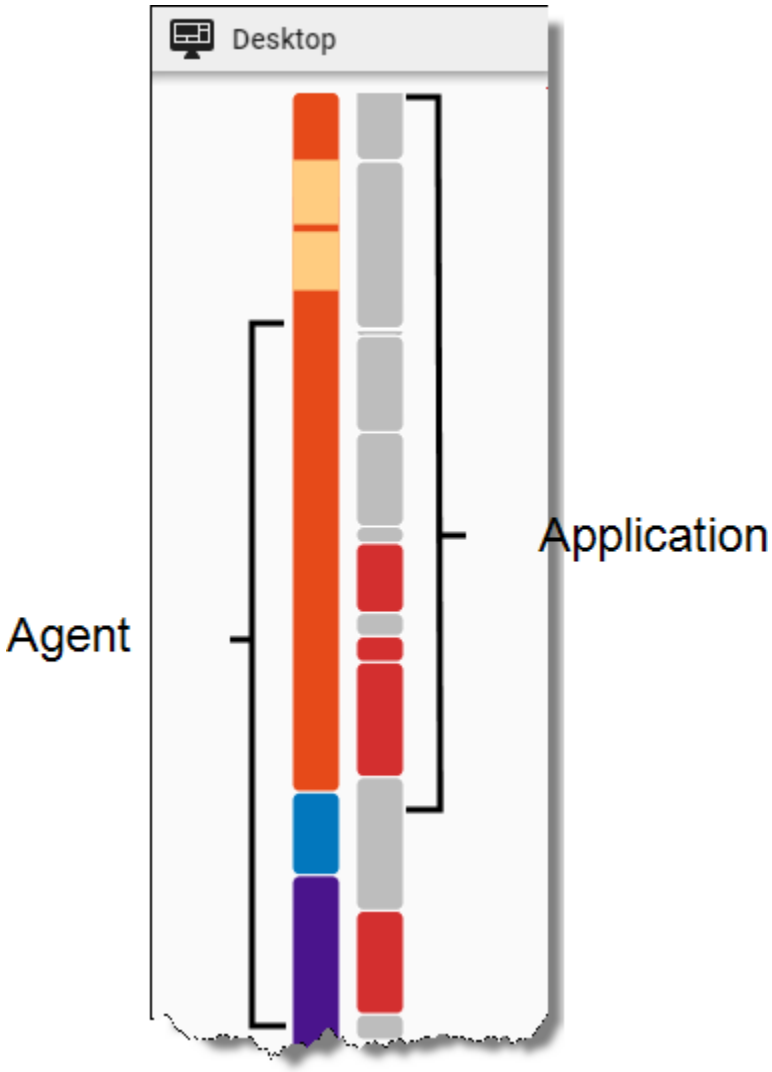
Contenido de contacto: Tiene voz, tiene

licencias de pantalla requeridas: Webex

WFO Access

Permisos necesarios: Ver contactos, ver análisis de escritorio

El panel contiene la barra de contactos del agente y la barra de uso de la aplicación.



Barra de contactos del agente

La barra de contactos del agente divide el contacto en segmentos codificados por colores por la duración de cada contacto del agente. Las bandas amarillas indican la duración de cualquier evento de escritorio que haya tenido lugar durante cada estado.

Puede hacer clic en un evento o estado para mover el control deslizante de la línea de tiempo hacia él, o puede mantener el cursor sobre un evento o estado para ver una información sobre herramientas que contiene más detalles.

En la tabla siguiente se describen los colores de los segmentos de la barra de contactos del agente.

Color	Tipo de estado	Descripción
	Activo	El agente estaba hablando con el cliente.
	En espera	El agente PUT al cliente en espera.
	Trabajo posterior a la llamada	El agente estaba desconectado del cliente, pero completando el trabajo relacionado con el contacto.
	Eventos	El agente activó un evento de escritorio. Los eventos de escritorio son momentos en los que Webex WFO interviene en una grabación cuando un agente realiza una tarea predefinida en una aplicación o sitio web. Por ejemplo, un administrador puede configurar Webex WFO para pausar la grabación cuando un agente hace clic en un campo específico (consulte Configurar eventos de elementos de escritorio).

Barra de uso de la aplicación

La barra de uso de la aplicación divide el contacto en segmentos por las aplicaciones y sitios web a los que el agente accedió en todo momento.

NOTA : La barra de uso de la aplicación muestra sólo las aplicaciones y sitios web que estaban activos y enfocados durante el contacto.

Puede hacer clic en un segmento de aplicación para mover el control deslizante de la línea de tiempo a él, o mantener el cursor sobre una aplicación para ver una información sobre herramientas que contiene más detalles. Si hace clic en el icono Acercar de la barra de herramientas del Reproductor multimedia, el panel también muestra el nombre de cada aplicación o sitio web.

Las aplicaciones se codifican por colores según su estado de aprobación (consulte Agregar un nuevo elemento de escritorio).

Color	Estado	Descripción
	Aprobado, Ignorar o Nuevo	El agente utilizó una aplicación que se le permite, que aún no tiene un estado de aprobación o que se ignora.
	No aprobado	El agente utilizó una aplicación que no está permitida.

Temas relacionados

- Supervisar el enfoque y la actividad de los agentes: vea las aplicaciones y los sitios web que un agente utilizó en una fecha específica, incluso cuando no estaban en una llamada

Ver datos asociados a un contacto

El panel Detalles del Reproductor multimedia permite explorar varias categorías de datos asociados al contacto. Las secciones disponibles dependen de su rol, el tipo de contacto y el contenido, y las características habilitadas en Webex WFO.

Requisitos previos

- Su organización tiene una licencia QM o CR
- Tiene el permiso Ver contactos

Ubicación de la página

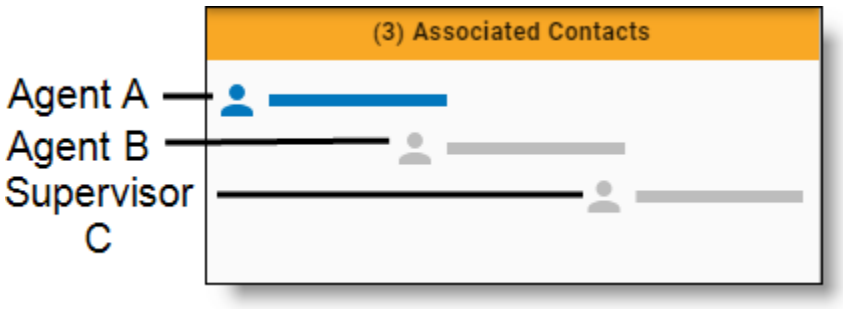
Interacciones > Haga doble clic en un contacto > panel Detalles

Contactos asociados

Cuando varios agentes manejan la misma llamada de cliente (por ejemplo, cuando un agente transfiere la llamada a otro agente), Webex WFO crea un contacto separado para cada agente involucrado y proporciona a estos contactos el mismo ID de contacto asociado. La sección Contactos asociados muestra dichos contactos, lo que le permite ver todos los segmentos de una llamada, desde que ingresa al centro de contacto hasta que finaliza.

EJEMPLO

Un cliente llama al Agente A. El Agente A transfiere al cliente al Agente B, y el Agente B transfiere el cliente al Supervisor C. Webex WFO crea tres contactos separados y les da el mismo ID de contacto asociado.



Para obtener más ejemplos, consulte Ver la captura de pantalla de un contacto.

Webex WFO ordena cronológicamente los contactos asociados y resalta el contacto cargado actualmente en azul. Para cargar un contacto asociado, siga uno de estos procedimientos:

- Haga clic en el contacto asociado que desea cargar.
- Haga clic en el botón Anterior o Siguiente del reproductor multimedia (consulte).

También puede mantener el cursor sobre un contacto asociado para ver una información sobre herramientas que contiene más detalles.

NOTA: Es posible que los contactos asociados no se alineen correctamente. Por ejemplo, la hora del reloj del sistema en cada PC con Smart Desktop puede variar si los escritorios no se sincronizan con el mismo servidor de tiempo. El sistema
La hora del reloj también puede variar en cada PC entre sincronizaciones con el mismo servidor de tiempo.

NOTA
Es posible que no pueda reproducir algunos contactos asociados. Esto se debe a varias razones:

- Se suprimieron.
- No cumplían con los criterios de flujo de trabajo.
- Estaban por debajo de la longitud mínima.

Con este tipo de contacto, la barra de energía asociada con el contacto está vacía y la grabación no está disponible. No puede escuchar esos segmentos de la llamada, pero puede verlos para poder seguir cómo se movió la llamada a través del centro de contacto. Cuando utiliza los botones Siguiente y Anterior para desplazarse por la lista de contactos, el Reproductor multimedia omite automáticamente los contactos que no puede escuchar.

NOTA Sólo puede reproducir contactos asociados que estén dentro de su alcance. Aparece un mensaje de error para las llamadas que están fuera del alcance.

Información de contacto

La sección Información de contacto muestra los datos de contacto. Los datos mostrados dependen del tipo de contacto. La información de las llamadas es diferente de la información de los correos electrónicos, por ejemplo.

En las tablas siguientes se describen todos los datos de contacto posibles que pueden aparecer en la sección Información de contacto del panel Detalles. Cada tabla ordena los datos de contacto alfabéticamente.

Contacto

Datos de contacto	Descripción
Estado de carga del archivo de audio	El estado del archivo de audio del contacto. Valores posibles para este campo son los siguientes: ▪ Nulo/en blanco: no hay ninguna grabación para este contacto. ▪ Archivo pendiente de carga: el audio se ha grabado pero aún no se ha cargado. ▪ El archivo está cargado: el audio se ha cargado y se puede reproducir. ▪ Se ha eliminado el archivo: se ha grabado el audio, pero se ha eliminado la grabación. ▪ El archivo no es válido: el archivo de grabación no es válido y no se puede reproducir. ▪ El archivo se recicla: el archivo de audio está marcado para eliminarse, pero aún se puede recuperar.
Número llamado	La marcación directa hacia adentro (DID) o la identificación del número marcado Número de servicio (DNIS) del teléfono que recibió la llamada. Muestra "desconocido" si el número llamado no aparece en la lista o está bloqueado. Este campo sólo se aplica a las llamadas.
Número de llamada	El identificador de llamadas o la identificación automática de números (ANI) del Persona que llama. Muestra "desconocido" si el número que llama no aparece en la lista o está bloqueado. Este campo sólo se aplica a las llamadas.
Canal	El canal donde se produjo la interacción. Este campo aparece si su

Datos de	Descripció
	La organización utiliza una integración compatible para los contactos de redes sociales. Los valores posibles para este campo varían según los tipos de redes sociales que utilice su organización.
Dirección de contacto	La dirección del contacto: entrante o saliente.
Duración del contacto	El tiempo transcurrido entre la respuesta de la llamada y la llamada que se eliminan, incluido el tiempo de timbre y el tiempo de pantalla extendido (si corresponde) en HH:MM:SS. La duración de la llamada se recibe del servicio de señalización. La duración de la llamada que se muestra en la tabla de contactos y en el reproductor multimedia puede no ser la misma debido a la diferencia entre la "duración del evento" (el tiempo entre eventos) y la "duración de la grabación" (la duración dentro del archivo grabado real). En estos escenarios, la duración de la llamada sería diferente: ▪ Cuando utiliza los controles de grabación API para pausar, reanudar o reiniciar la grabación, la duración de la grabación será menor que la duración real de la llamada. Por ejemplo, si una grabación se reinicia un minuto después de la llamada, la duración de la llamada sería un minuto mayor que la duración de la grabación. ▪ Cuando archiva o limpia una llamada con un tiempo de llamada largo, la tabla de contactos muestra la duración del evento en el campo de duración de la llamada, mientras que el Reproductor multimedia muestra la duración de la grabación en el campo de duración de la llamada. Este campo sólo se aplica a las llamadas.
ID de contacto	El ID único de la conversación.
Tipo de contacto	El tipo de contacto. Los valores posibles para este campo son: ▪ Llamada: contacto con una grabación de llamada. ▪ Chat: un contacto escrito que ocurrió dentro de la

Datos de contacto	Descripción
	Programa de chat. Esto puede ser con un agente humano o con un bot de chat. ▪ Correo electrónico: un contacto de correo electrónico sin grabación de llamada. Este tipo de contacto solo aparece cuando la organización utiliza Quality Management y Analytics. ▪ Sin llamada: un contacto sin una grabación de llamada que alguien creó haciendo clic en Crear contacto en la página Interacciones. ▪ Solo pantalla: un contacto que graba la pantalla sin grabación de llamada. ▪ SMS: un contacto escrito que ocurrió dentro del programa de mensajes de texto de su organización. ▪ Texto: dependiendo de cómo su organización importe los contactos escritos a Webex WFO, esto podría incluir correos electrónicos, mensajes de chat u otros contactos de texto.
Flujo de trabajo diario	El nombre del flujo de trabajo diario asociado a este contacto (consulte Automatiza los flujos de trabajo QM).
Fin del flujo de trabajo de interacción	El nombre del flujo de trabajo de fin de interacción asociado a este contacto.
Partes externas	(Solo contactos de chat y SMS) El número de teléfono, la dirección de correo electrónico u otro Identificador de la persona que interactuó con el agente.
Dirección del remitente campo De. Éste	(Solo contactos de correo electrónico) Las direcciones de correo electrónico en el solo está disponible cuando Analytics está habilitado.
HR	Indica si el contacto se ha marcado como contacto de RRHH.
Motivo	La razón por la que se grabó la conversación. Este motivo se establece en la regla de grabación (consulte Ver datos asociados a un contacto).
Tipo de grabación	El tipo de grabación asociado con este dispositivo.
Estado	El estado de evaluación actual del contacto. Los valores posibles para este campo son:

Datos de	Descripció
	▪ Puntuado: contactos que son reclamados por un evaluador, con una puntuación completa y aprobados (si se requiere aprobación). ▪ Sin puntuar: contactos que no son reclamados por un evaluador y que no están puntuados. ▪ En curso: contactos que son reclamados por un evaluador pero que aún no están completamente puntuados. ▪ No se puede puntuar: contactos que son reclamados por un evaluador pero que no pueden ser puntuados. Las evaluaciones con este estado no se incluyen en los informes ni en las métricas de rendimiento. ▪ Necesita aprobación: los contactos que son reclamados por un evaluador, tienen una puntuación completa y están a la espera de aprobación. ▪ Las necesidades no pueden calificar la aprobación: los contactos que son reclamados por un evaluador, no pueden ser calificados y están esperando la aprobación por la incapacidad del evaluador para puntuar.
Asunto	Filtra el correo electrónico asociado con contactos que no llaman en función de las direcciones de correo electrónico del campo Para. Esta opción solo está disponible cuando Analytics está habilitado.
Nombre de la encuesta	El nombre de una encuesta.
Puntuación de la encuesta	La puntuación de una encuesta completada.
A dirección correo electrónico	Filtra el correo electrónico asociado con contactos que no son de llamada en función del direcciones en el campo Para. Esta opción solo está disponible cuando Analytics está habilitado.
Capacitación	Indica si el contacto se ha marcado como contacto de formación.
Estado de carga del archivo de vídeo	El estado del archivo de vídeo o audio. Valores posibles para este campo son: ▪ Nulo/en blanco: no hay ninguna grabación para este contacto.

- Archivo pendiente de carga: el vídeo se ha grabado pero aún no se ha grabado

Datos de contacto	Descripción
	Se han cargado. ■ El archivo está cargado: el video se ha cargado y se puede reproducir. ■ Se ha eliminado el archivo: se ha grabado el vídeo, pero se ha eliminado la grabación. ■ El archivo no es válido: el archivo de grabación no es válido y no se puede reproducir. ■ El archivo se recicla: el archivo de vídeo está marcado para eliminarse, pero aún se puede recuperar.

Organización

Datos de contacto	Descripción
ID ACD agente	El ID del agente en el ACD.
Nombre	El nombre del agente. **NOTA** Si los campos Nombre, Apellido, Grupo y Equipo están en blanco, la grabación es una llamada raíz. Una llamada raíz es una llamada no conciliada Contacto que aparece como un contacto de archivo QM. Una vez reconciliada, la llamada se asigna a un usuario (consulte Cómo funcionan las llamadas raíz y la conciliación).
Grupo	Nombre del grupo.
Apellidos	El apellido del agente.
Equipo	El nombre del equipo al que pertenecía el agente en el momento en que se grabó el contacto.

Evaluación

Aprobado por	El nombre de la persona que aprobó la evaluación. Puede ver esta información si se cumple una de las siguientes condiciones: ▪ Usted es el evaluador. ▪ Tiene el permiso Ver detalles del evaluador. ▪ Tiene el permiso Editar cualquier evaluación.
Calibrado	Indica si el contacto se ha marcado para calibración.
Fecha de evaluación	La fecha en que se evaluó el contacto. Este valor aparece si: son el evaluador o cuando el permiso Ver detalles del evaluador está habilitado. Si este permiso no está habilitado, se muestra el valor #####. **NOTA** La fecha y hora utilizadas para calcular el valor de Fecha evaluada se calculan utilizando la hora universal coordinada (UTC) Tiempo más o menos un valor de desplazamiento asociado a su zona horaria. Por ejemplo, 09/22/2019 2:00 AM UTC se convierte a 09/21/2019 9:00 PM hora de verano central (CDT). El filtro Fecha evaluada utiliza la hora UTC de cuando se evalúa la llamada. Eso significa que, dependiendo de su zona horaria, una llamada grabada a última hora de la noche en la zona horaria CDT el 21/09/2019 se filtra como una llamada que se grabó el 22/09/2019. Si busca las grabaciones que ocurrieron el 21/09/2019 utilizando el filtro Fecha de evaluación, es posible que también deba buscar las grabaciones del día anterior o siguiente, dependiendo de su zona horaria.
Fecha de respuesta	Fecha en que el agente respondió a la evaluación.
Formulario de evaluación	El nombre del formulario de evaluación o calibración utilizado para puntuar el conversación con el cliente.
Respuesta de la evaluación	Indica el estado de respuesta del contacto: ▪ Pendiente: la respuesta del agente a la evaluación puntuada es necesaria, pero aún no se ha realizado.

Datos de contacto	Descripción
	▪ Confirmado: el agente ha reconocido la respuesta puntuada. ▪ Apelado: el agente ha apelado la evaluación puntuada.
Nombre del evaluador	El nombre del evaluador o calibrador. Puedes ver esto Información si se cumple una de las siguientes condiciones: ▪ Usted es el evaluador o calibrador. ▪ Tiene el permiso Ver detalles del evaluador. ▪ Tiene el permiso Editar cualquier evaluación.
Puntuación	La puntuación de evaluación dada al contacto. **NOTA** Las puntuaciones de calibración no aparecen en este campo. Para obtener puntuaciones de calibración, utilice la Calibración de evaluación.

Voz, campos de voz (tabla de contactos)

Datos de contacto	Descripción
% en espera	El porcentaje de la llamada que se pasa en un estado en espera.
% Pausa	El porcentaje de la llamada que se pasa en estado de pausa.
% Silencio	El porcentaje de la llamada que se pasa en un estado de silencio (durante el cual ni la persona que llama ni el agente están hablando).
% Conversación	El porcentaje de la llamada gastada en un estado de conversación (durante el cual Tanto la persona que llama como el agente están hablando).
Celebrar eventos	Número de eventos de espera detectados.
Pausar eventos	Número de eventos de pausa detectados.
Eventos de silencio	El número de eventos de silencio
detectados. Eventos Talk Over	El número de eventos de
conversación detectados.	

Datos de contacto	Descripción
Duración total en espera	La duración total del tiempo de espera. Formato = HH:MM:SS.
Duración total de la pausa	La duración total del tiempo de pausa. Formato = HH:MM:SS.
Duración total del silencio	La duración total del tiempo de silencio. Formato = HH:MM:SS.
Duración total de la conversación	La duración total del tiempo de conversación. Formato = HH:MM:SS.

Análisis

Datos de contacto	Descripción
Puntuación de evaluación predictiva	La puntuación de evaluación prevista de un contacto sin puntuación. Webex WFO basa esta puntuación prevista en datos de Analytics y puntuaciones de evaluaciones anteriores. Webex WFO utiliza los siguientes datos de Analytics: atributos de llamada y agente, aciertos de voz y actividad de escritorio.
Puntuación predictiva neta del promotor	La puntuación predictiva neta del promotor para el contacto.
Sentimiento	La puntuación de sentimiento para el contacto. Los valores posibles son Positivo, Neutral y Negativo.

Metadatos, metadatos personalizados (tabla de contactos)

Datos de contacto	Descripción
Texto variable	Los metadatos personalizados disponibles en Webex WFO varían según el configuración de su ACD y la página Administrador de metadatos. Puede editar los valores en campos de metadatos personalizados. Consulte Editar metadatos personalizados asociados a un contacto.

Encuesta posterior a la llamada

La sección Encuesta posterior a la llamada muestra los resultados de una encuesta completada por el cliente después de que finaliza el contacto. Los datos de la encuesta posterior a la llamada solo aparecen cuando el sistema está configurado para entregar encuestas y el cliente ha enviado una respuesta.

Temas relacionados

-
-

Editar metadatos personalizados asociados a un contacto

Si hay metadatos personalizados asociados con el contacto, puede editarlos a menos que estén cifrados. En ese caso, los campos de metadatos personalizados están deshabilitados.

La longitud máxima de caracteres varía según el tipo.

Tipo de metainformación	Longitud máxima de caracteres
Datos	2056 caracteres
Fecha	Basado en el formato de fecha estándar
Hiperenlace	2056 caracteres
Número	—

Editar los metadatos personalizados asociados a un contacto

1. Haga clic en el contacto cuyos metadatos desea editar. Se abre el reproductor multimedia.
2. En la sección Información de contacto del panel Detalles, haga clic en la **categoría Metadatos** . Se abre la categoría Metadatos.
3. Introduzca los valores deseados en los campos de metadatos.
4. Haga clic en **Guardar metadatos**.

Temas relacionados

- Eliminar o actualizar varios contactos a la vez: edita metadatos personalizados para varios contactos a la vez.

Leer un contacto de correo electrónico

En el panel Correo electrónico, puede revisar los correos electrónicos que sus agentes

recibieron de los clientes. Tipo de contacto: Email

Contenido de contacto: N/A

Licencias requeridas: QM, CR, Webex WFO Access. El análisis de sentimiento requiere análisis de texto.

Permisos necesarios: Ver contactos

Los contactos que se muestran en este panel tienen un tipo de contacto de correo electrónico. Los aciertos de frase de las tareas de Text Analytics se resaltan en amarillo.

Leer un mensaje de texto de contacto

En el panel Texto, puede revisar los contactos basados en texto que manejaban sus

agentes. Tipo de contacto: Texto

Contenido de contacto: N/A

Licencias requeridas: CR, QM, Webex WFO Access. El análisis de sentimiento requiere análisis de texto.

Permisos necesarios: Ver contactos

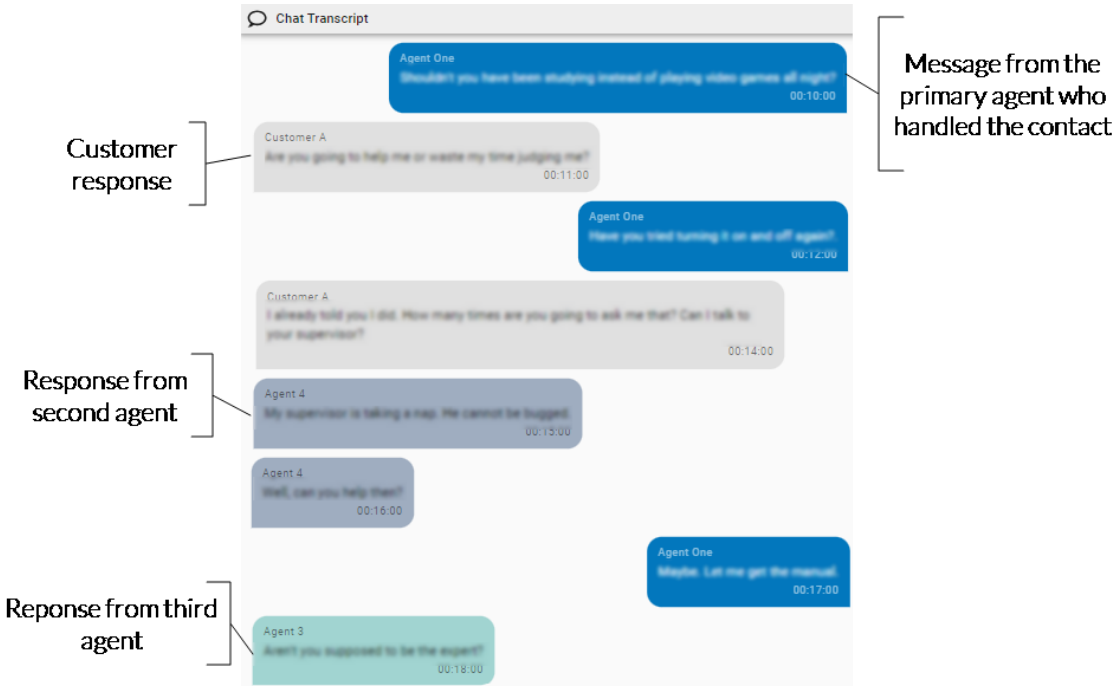
Los contactos que se muestran en este panel tienen un tipo de texto de contacto. Los aciertos de frase de las tareas de Text Analytics se resaltan en amarillo.

Leer un contacto de chat

El panel Transcripción de chat contiene conversaciones de chat. Las respuestas del agente que manejó el contacto están a la derecha, y las respuestas del cliente y cualquier otro agente involucrado en la conversación están a la izquierda. Los mensajes de cada persona en la conversación son de un color diferente para hasta cuatro participantes diferentes. (Si una conversación tiene cinco o más participantes, los colores se repiten).

Es posible que vea "Usuario del sistema" como participante. Estos mensajes son generados automáticamente por el programa de chat que utiliza su organización y generalmente dicen cosas como "La agente Jane Doe se ha unido al chat" o "Sesión de chat cerrada a las 10:36 AM".

Si hace clic en un mensaje, se resalta el icono correspondiente en el panel Mapa de texto.



Requisitos previos

- Su organización utiliza Webex WFO Cloud. El panel Transcripción de chat no está disponible para implementaciones locales.
- Su organización importa contactos de chat a Webex WFO a través de una integración compatible.
- Tiene el permiso Ver contactos.

Ubicación de la página

Interacciones > Haga doble clic en un contacto > panel Transcripción de chat

Procedimientos

Buscar palabras en una conversación de chat

1. Haga clic en el icono de opciones en la esquina superior derecha del panel.
2. Seleccione **Buscar**.
3. Introduzca la búsqueda en el **campo Buscar** . El texto que coincide con su búsqueda está resaltado.

Imprimir una conversación de chat

1. Haga clic en el icono de opciones en la esquina superior derecha del panel.
2. Seleccione **Imprimir**. Se abrirá la ventana de impresión del navegador. Desde aquí, también puede guardar la conversación como PDF.

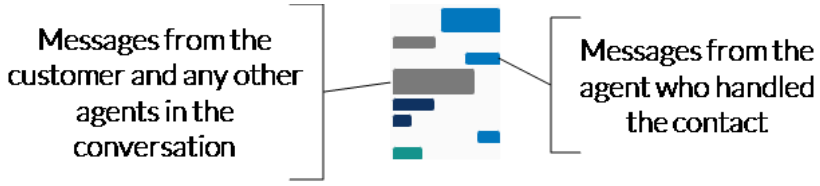
Temas relacionados

-

- Ver la descripción general de un contacto de chat

Ver la descripción general de un contacto de chat

El panel Mapa de texto contiene rectángulos de colores que representan los mensajes de un contacto de chat. Este panel le brinda una imagen de alto nivel de la conversación sin necesidad de desplazarse. Las respuestas del agente que manejó el contacto están a la derecha, y las respuestas del cliente y cualquier otro agente involucrado en la conversación están a la izquierda. Los mensajes de cada persona en la conversación son de un color diferente para hasta cuatro participantes diferentes. (Si una conversación tiene cinco o más participantes, los colores se repiten).



Requisitos previos

- Su organización utiliza Webex WFO Cloud. El panel Mapa de texto no está disponible para implementaciones locales.
- Su organización importa contactos de chat a Webex WFO a través de una integración compatible, no a través de la importación de texto genérico API.
- Tiene el permiso Ver contactos.

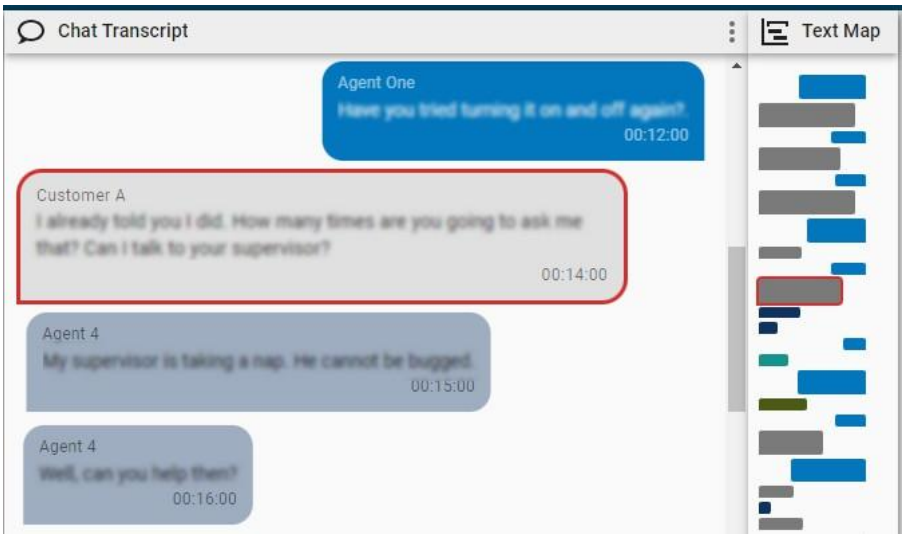
Ubicación de la página

Interacciones > Haga doble clic en un contacto > panel Mapa de texto

Procedimiento

Saltar a un punto específico de la conversación

- Haga clic en un rectángulo para desplazarse al mensaje correspondiente de la conversación. El mensaje aparece en rojo en el panel Transcripción del chat.



Temas relacionados

-

- Leer un contacto de chat

Ver información de IA para un contacto

El panel Información de datos del Reproductor multimedia contiene información generada por IA sobre el contacto. La información que ve aquí varía según la forma en que su organización utilice Cisco Analytics.

Requisitos previos

- Su organización tiene Webex WFO Cloud. El panel Información de datos no está disponible para implementaciones locales.
- Tiene grabaciones dentro de su alcance.
- El contacto tiene una transcripción.

- Para ver el resumen de interacción de IA, se necesitan los dos siguientes:
  - Un administrador ha creado una tarea de voz a texto de Analytics en curso con el resumen de interacción de IA habilitado (consulte TURN sobre Resumen de interacción o Crear tareas de Analytics).
  - Tiene los permisos Ver contactos y Ver análisis de voz a texto.
- Para ver el análisis de sentimiento de IA, se necesita todo lo siguiente:
  - Un administrador ha creado una tarea de análisis de sentimiento (consulte TURN en Sentimiento avanzado o Crear tareas de Analytics).
  - El contacto es una llamada de audio en inglés o español.
  - Tiene los permisos Ver contactos y Ver sentimiento.
- Para ver la puntuación de evaluación automática, se necesitan todos los siguientes elementos:
  - Su organización cuenta con la licencia Analytics Enterprise o Analytics Enterprise Plus.
  - Un administrador ha creado una tarea de QM automática (consulte Crear tareas de Analytics).
  - El contacto es una llamada de audio en inglés o español.
  - Tiene el permiso View Auto QM.
- Para ver el tema, se necesita todo lo siguiente:
  - Su organización cuenta con la licencia Analytics Enterprise o Analytics Enterprise Plus.
  - Un administrador ha creado una tarea Trending Topics (consulte Crear tareas de Analytics).
  - El contacto es una llamada de audio en inglés o español.
  - El audio del contacto es estéreo (no mono), con fuentes de audio separadas para ambas partes en la llamada.
  - Tiene el permiso Ver temas de tendencia.
- Para ver las etiquetas AI, se necesita todo lo siguiente:
  - Su organización cuenta con la licencia de Analytics Enterprise Plus.
  - Un administrador ha creado una tarea de etiquetas de IA (consulte Crear tareas de análisis).
  - El contacto es una llamada de audio en inglés o español.
  - Tiene el permiso Ver etiquetas AI.

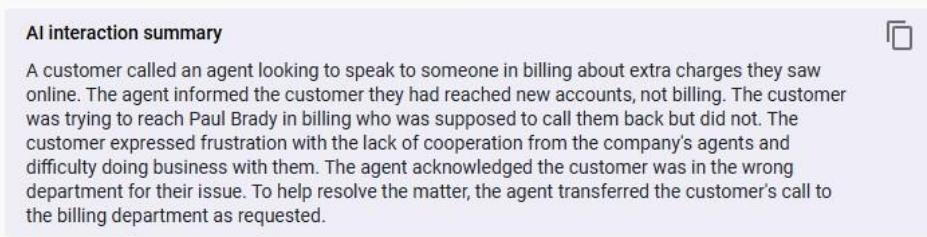
Ubicación de la página

Interacciones > Haga doble clic en un contacto > panel Data Insights

Procedimientos

Leer el resumen de un contacto

- Haga clic en Información general **de Interacción** Tab. La sección de **resumen** de interacción de IA resume la llamada. La mayoría de los resúmenes tienen aproximadamente 150 palabras, pero algunos resúmenes pueden ser más largos o más cortos dependiendo de la duración de la transcripción de la llamada.

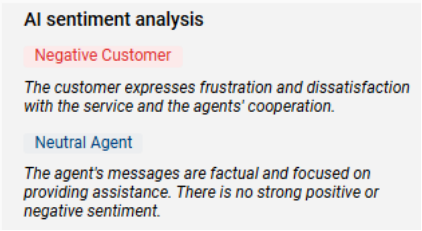


Copiar un resumen

- Haga clic en el **icono** **ar** .

Ver el sentimiento del cliente y del agente para un contacto

- Haga clic en Información general **de Interacción** Tab. La **sección de análisis** de sentimiento de IA muestra el sentimiento (emociones) expresado tanto por el cliente como por el agente. Indica un sentimiento positivo, negativo o neutral para ambas partes y explica por qué Webex WFO asignó este sentimiento.

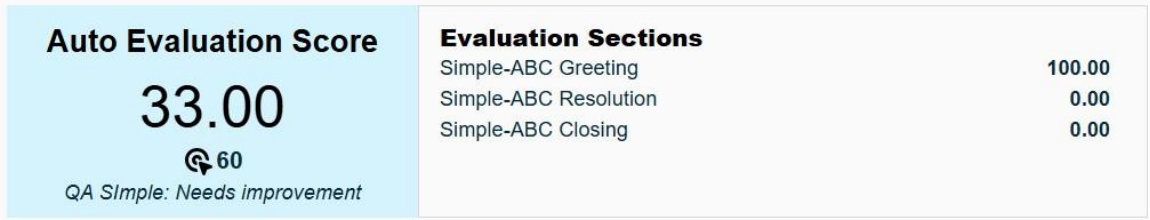


NOTA : Si su organización utiliza la grabación mono (audio del agente y el cliente combinados en una sola fuente), el análisis de sentimiento de IA muestra el sentimiento solo para el cliente.

Ver la puntuación de evaluación automatizada de un contacto

- Haga clic en la descripción general **de la conversación de** IATab. Las **secciones Puntuación** de evaluación automática muestran la puntuación general que Webex WFO le dio al contacto. La **sección Secciones** de evaluación muestra la puntuación que Webex WFO le dio a cada sección dentro del formulario de evaluación que utilizó para puntuar al contacto. En función de cómo se haya configurado el formulario, es posible que también vea la puntuación de destino para el formulario y la

nombre de la banda de puntuación a la que pertenece la puntuación (consulte Administrar formularios para la evaluación de IA).

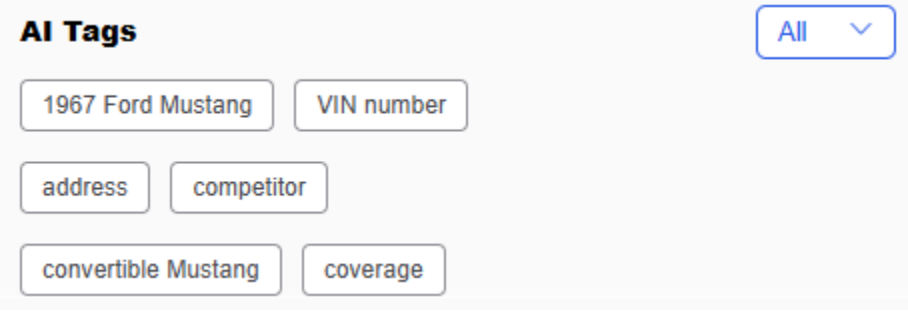


Ver el tema de un contacto

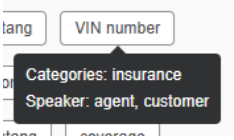
- Haga clic en la descripción general **de la conversación de** IATab. La **sección Tema** muestra la razón principal del contacto que Webex WFO identificó para el contacto.

Ver las etiquetas de contenido de un contacto

1. Haga clic en la descripción general **de la conversación de** IATab. La **sección Etiquetas** AI muestra las etiquetas que Webex WFO aplicó al contacto.



2. (Opcional) Coloca el cursor sobre una etiqueta para ver la categoría a la que pertenece la etiqueta y el orador (agente o cliente) cuya contribución a la conversación llevó a Webex WFO a aplicar la etiqueta.



Filtrar las etiquetas de contenido por altavoz

- En la **sección Etiquetas** AI, seleccione **Agente** o **Cliente** en la **lista desplegable Todos** . La lista de etiquetas se actualiza automáticamente.

Temas relacionados

- TURN en el resumen de interacción
- TURN sobre el sentimiento avanzado
- Ver cambios en el sentimiento de un contacto
-
- Leer la transcripción de una grabación de audio
-
- Crear tareas de análisis: cree una tarea continua con Resumen de interacción de IA, Análisis de sentimiento, QM automático, Temas de tendencias o Etiquetas de IA habilitadas.

Leer la transcripción de una grabación de audio

En el panel Transcripción, puede revisar la transcripción de una grabación de audio.

Tipo de contacto: Llamada

Contenido de contacto: Tiene transcripción

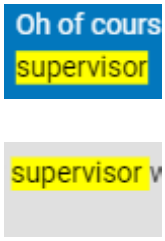
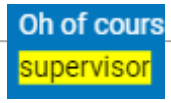
Licencias requeridas: Webex WFO Access, Analytics Essentials o Analytics Enterprise

Permisos requeridos: Ver contactos, Ver análisis de voz a texto

El panel muestra esta transcripción como burbujas de texto. Cuando reproduce una grabación, Webex WFO resalta la burbuja de texto del orador actual. Puede hacer clic en una burbuja de texto específica para saltar a ella. También puede hacer clic en el icono Opciones para realizar las siguientes acciones:

- Buscar: busca la transcripción.
- Imprimir: imprime la transcripción.

Los resultados de frase de las tareas de Speech-to-Text Analytics se resaltan en amarillo. El color y la posición de las burbujas de texto varían según el tipo de grabación.

Color	Tipo de grabación	Descripción
	estéreo	Las burbujas de texto de la secuencia de audio entrante son azules y están alineadas a la derecha, y las burbujas de texto de la secuencia saliente son grises y están alineadas a la izquierda.
		
	Mono	Las burbujas de texto para la secuencia de audio son azules y están alineadas a la izquierda.

Si tiene instaladas las funciones Cisco Analytics, las burbujas de texto también incluyen iconos que representan las puntuaciones de sentimiento negativo o positivo asociadas.

Temas relacionados

- Crear tareas de Analytics: configurar Webex WFO para transcribir contactos

Ver análisis de frases para un contacto

El panel Phrase Hits muestra en qué parte del contacto el cliente o agente menciona palabras o frases que son importantes para su centro de contacto. Las tareas de Analytics encuentran estas palabras o frases y se denominan "aciertos de frase".

NOTA Los aciertos de frase también se resaltan en amarillo en la transcripción, si la hay.

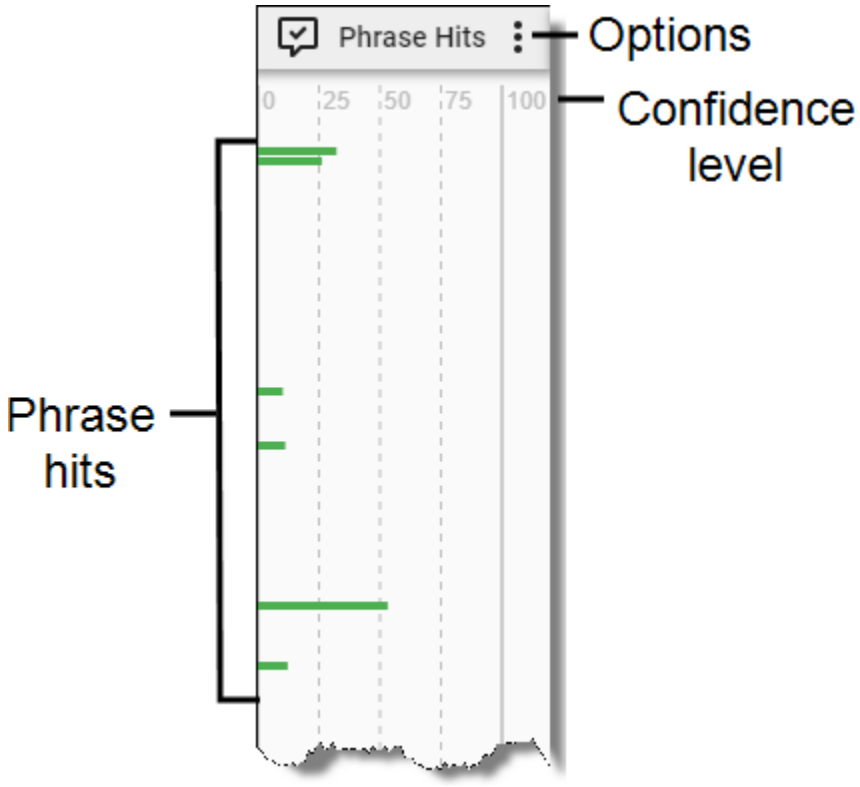
Tipo de contacto: Llamada

Contenido de contacto: Tiene transcripción

Licencias requeridas: Analytics o Webex WFO Permisos de

acceso requeridos: Ver contactos, Ver análisis de voz

Webex WFO asigna un nivel de confianza a cada frase acertada. Este nivel de confianza muestra, en una escala de 0 a 100, qué tan cierto Webex WFO es la tarea detectada con precisión la frase. Los aciertos de frase con niveles de confianza más altos aparecen más largos que los aciertos de frase con niveles de confianza más bajos.



Puede hacer clic en una frase pulsada para mover el control deslizante Línea de tiempo a ella, o puede pasar el cursor sobre una frase pulsada para ver una información sobre herramientas que contiene más detalles. Si hace clic en el icono Acercar en la barra de herramientas del Reproductor multimedia, cada frase pulsada muestra la palabra o frase que Webex WFO detectado.

Utilice el icono Opciones para seleccionar qué categorías de aciertos de frases aparecen.

Detección de aciertos de frase

Las frases se configuran y clasifican en la página Administrador de frases (consulte Crear y administrar frases y categorías de frases), y se buscan por tareas programadas en la página Administrador de tareas (consulte Crear tareas de Analytics).

Cada frase tiene un valor de texto. También puede tener un valor fonético, si se configura uno.

- Las tareas de voz a texto transcriben grabaciones de audio y buscan valores de texto en la transcripción resultante.
- Las tareas de Phonetics Analytics buscan valores fonéticos en las grabaciones de audio.

Los resultados de ambas tareas aparecen en el panel Phrase Hits.

> **NOTA** El panel no muestra aciertos cuyo nivel de confianza sea inferior al nivel de confianza mínimo asignado a la frase durante la configuración. Por ejemplo, si asignó un nivel de confianza de 20 a la frase "mal servicio al cliente", el panel muestra aciertos de frase para "mal servicio al cliente" solo cuando el nivel de confianza es 20 o mayor.

Cada golpe de frase comienza dos segundos antes de que la frase golpee y termina dos segundos después. El nivel de confianza se basa en la probabilidad, por lo que es posible que el acierto exacto no se alinee exactamente con el área resaltada. Webex WFO puede resolver múltiples aciertos de frase. Si se detectan dos frases similares con 200 milisegundos de diferencia, la frase acertada con el nivel de confianza más alto se convierte en la aciertos principal y todos los demás aciertos se convierten en aciertos secundarios, y se indexan de manera diferente.

El encabezado de la información sobre herramientas contiene la frase detectada por la tarea. En la tabla siguiente se describen los demás campos de la información sobre herramientas.

Campo	Descripción
Categoría	La categoría a la que pertenece la frase, tal como se asignó en la página Administrador de frases.
Fuente	El tipo de tarea de Analytics que detectó la frase hit. Los valores posibles son los siguientes: ▪ Fonética: la frase se encontró en una grabación de audio. ▪ Speech-to-Text: la frase se encontró en la transcripción de una grabación de audio.
Iniciar	El desplazamiento desde el principio del audio hasta el momento en que se encontró la frase. El formato es HH:MM.
Duration (Duración)	La duración de la frase. El formato es HH:MM:SS. **NOTA** Este campo no muestra valores en milisegundos. Si la duración es inferior a un segundo, el campo muestra 00:00:00.
Confianza	El nivel de confianza de la frase golpeó.
Canal	La secuencia de audio donde se detectó la frase golpeada. Para grabaciones estéreo, son posibles los siguientes valores: ▪ 1—La secuencia saliente. ▪ 2—El flujo entrante.

Temas relacionados

- Crear y administrar frases y categorías de frases: configure las frases que se buscarán en los contactos
- Crear tareas de análisis: configure Webex WFO para analizar los contactos en busca de aciertos de frase

Ver el sentimiento de un contacto

El sentimiento es el tono emocional general (positivo, negativo o neutral) de la conversación del agente y del cliente a lo largo del contacto. Webex WFO admite el análisis de sentimientos para llamadas, correos electrónicos y contactos de texto en inglés. Para las llamadas, el sentimiento requiere la transcripción de voz a texto. Para los correos electrónicos y los contactos de texto, el sentimiento requiere análisis de texto.

Tipo de contacto: Llamada

Contenido de contacto: Tiene transcripción

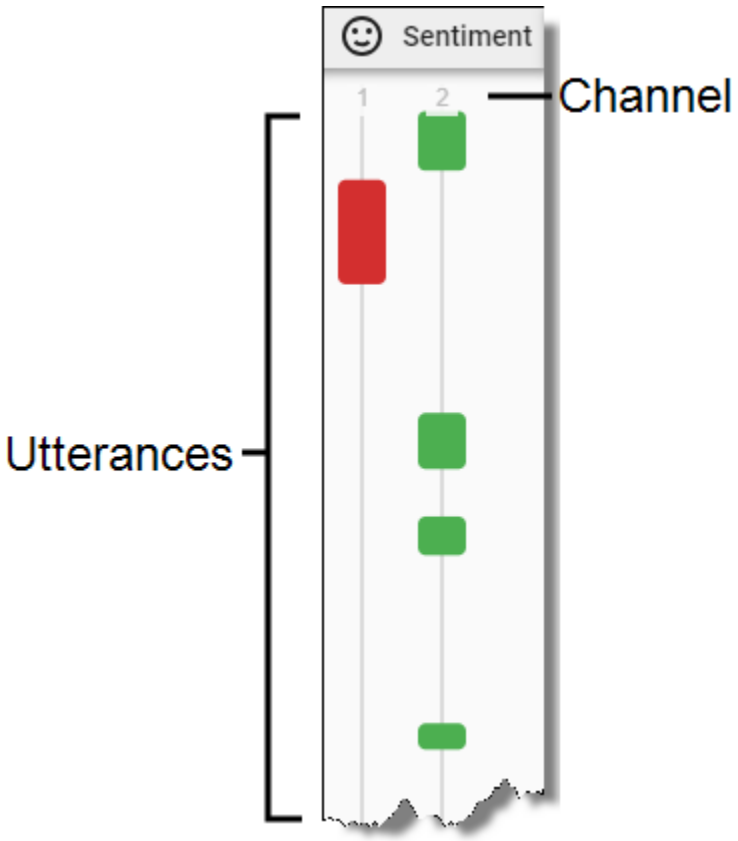
Licencias requeridas: acceso analítico o Webex WFO

Permisos necesarios: Ver contactos, ver análisis de voz a texto

Sentimiento de las llamadas

El panel Sentimiento muestra el sentimiento de las llamadas. El panel muestra expresiones que tienen una puntuación de sentimiento positivo o negativo como segmentos codificados por colores en la secuencia de audio donde se hablaron.

> **NOTA** Una expresión es una serie ininterrumpida de palabras pronunciadas por una sola persona. Una expresión puede contener varias oraciones.



Haga clic en una expresión para mover el control deslizante de la línea de tiempo hacia ella. Cuando haces esto, Webex WFO resalta la burbuja de texto en la transcripción que la tarea de sentimiento analizó para producir la puntuación positiva o negativa. La burbuja de texto contiene un icono que también indica la puntuación de sentimiento (consulte la tabla a continuación). Desplácese sobre una expresión para ver una vista previa de este texto.

Expresiones y descripciones de canales

En la tabla siguiente se describen los colores de los segmentos de expresión y sus iconos asociados.

NOTA : El panel Sentimiento no muestra expresiones que tengan una puntuación de sentimiento neutral.

Color	Descripción
	Detalles La expresión tiene una puntuación de sentimiento positivo no de burbuja de texto

Color	Descripción
	Detalles La expresión tiene una puntuación de sentimiento negativ ono de burbuja de texto

Las transmisiones disponibles dependen del tipo de grabación.

Grabación Tipo	Descripción
estéreo	Las expresiones se dividen por las siguientes secuencias de audio: ▪ 1: La expresión se produce en la secuencia de audio entrante. ▪ 2: La expresión se produce en la secuencia de audio saliente.
Mono	La única secuencia de audio es 1. Todas las expresiones entrantes y salientes se producen en esa secuencia.

Sentimiento para correos electrónicos y contactos de texto

Los contactos escritos tienen una puntuación de sentimiento general en la sección Análisis del panel Detalles.

Temas relacionados

- Leer la transcripción de una grabación de audio
- Crear tareas de Analytics: configure Webex WFO para analizar el sentimiento de los contactos

Descargar contactos a petición

Es posible que algunos datos de contacto de llamadas (grabaciones de audio o de pantalla) no estén disponibles inicialmente al hacer doble clic para reproducir una llamada debido al estado de almacenamiento de datos.

Si alguna o toda la grabación de una llamada no está disponible, se le pedirá que elija si desea reproducir la parte que está disponible inmediatamente o descargar la parte que no está disponible. Un cuadro de diálogo que contiene información sobre Almacenamiento de audio y Almacenamiento de pantalla indica el estado de cada componente:

- N/A: no hay datos de audio o de pantalla asociados con este contacto.
- Almacenamiento en frío: los datos se almacenan en frío. Es posible que haya un retraso en la recuperación de los datos.

- Almacenamiento inmediato: los datos están disponibles para su reproducción inmediata.

Si elige descargar las partes que no están disponibles, se le notificará cuando la grabación esté disponible.

Asignar y compartir contactos

Asignar y compartir contactos implica lo siguiente:

- Revise las grabaciones que se le hayan asignado.
- Cree un localizador uniforme de recursos (URL) para una grabación y envíela como un hipervínculo a otras personas a través de un mensaje de chat o correo electrónico.
- Exportar los archivos multimedia asociados a un contacto.
- Exportar varios contactos a una ubicación de almacenamiento externo.

Acceder a los contactos que se le han asignado (página clásica)

NOTA : La información de esta página cubre la versión clásica de la página Cola de contactos. Para obtener información sobre la nueva versión, vaya a Acceder a los contactos que se le asignaron (nueva página).

¿Cómo sé qué versión tengo?

Si ve los **botones Interacciones** y **Objetivos** en la parte superior de la página, aparecerá la página nueva. Si no ves estos botones, tienes la página clásica.

La página Cola de contactos muestra los contactos que se le han asignado para calibración, evaluación o revisión. Los contactos se le pueden asignar a través de *tareas* de objetivo de contacto o *tareas* ad-hoc.

Tipo de tarea	Definición
Tarea de objetivo de contacto	Si tu administrador ha creado un objetivo de contacto para ti, Webex WFO le asigna automáticamente un número de contactos para completar cada día, semana o mes. También se le puede asignar un objetivo de contacto para una fecha específica.
Tarea ad-hoc	Contactos a los que un jefe de equipo o administrador ha asignado específicamente tú.

NOTA Los contactos deben tener menos de un año de antigüedad para que aparezcan en la cola de contactos. Si un administrador le asigna una tarea ad-hoc para contactos de más de un año de antigüedad, estos no aparecerán en su
cola.

Requisitos previos

- Su organización utiliza Cisco Quality Management.
- Tiene estos permisos:
  - Ver contactos
  - Ver objetivo de contacto
  - Evaluar contacto (necesario para completar los objetivos de evaluación)
  - Calibrar contacto (necesario para completar los objetivos de calibración)
- Un jefe de equipo le ha asignado contactos en una tarea ad-hoc, o un administrador ha creado un objetivo de contacto y se lo ha asignado.

Ubicación de la página

Cola de contactos

Procedimientos

Trabajar con contactos asignados a usted

1. Lea la información en las **columnas Acción , Fecha** de vencimiento e **Instrucciones** . Es posible que deba desplazarse hacia los lados para ver estas columnas. Estos son los tipos de acciones:

Acción	Qué debes hacer
Calibración	Evalúe al contacto. Su evaluación se compara con las presentaciones de otros evaluadores para garantizar la coherencia entre los evaluadores.
Evaluación	Evalúe la calidad del contacto.
Vea	Reproduzca la grabación o parte de la grabación según las instrucciones de la persona que creó la tarea.

2. Haga doble clic en la tarea. El contacto se abre en un nuevo Tab.
3. Juega y evalúa el contacto según sea necesario y cierra el Tab.
4. Vuelva a la página Cola de contactos y haga clic en **Actualizar** . Si ha terminado la tarea, desaparece de la página.

> **NOTA Los** objetivos de contacto pueden contener más de un contacto. La página Cola de contactos muestra un contacto a la vez para cada objetivo que se le ha asignado. Una vez que termine de trabajar con el primer contacto
> Desde el objetivo, Webex WFO te asigna otro contacto hasta que hayas terminado todas las tareas para ese objetivo de contacto.

Agregar o quitar columnas en la página Cola de contactos

1. Haga clic en **Configuración** . Se abre la **ventana Configurar campos** .
2. Para agregar una columna, active su casilla de verificación. Para quitar una columna, desactive su casilla de verificación.
3. Haga clic en **Aplicar**. Se cierra la **ventana Configurar campos** .

La cola de contactos contiene las mismas columnas que la página Interacciones (consulte Personalizar las columnas en la página Interacciones) más los siguientes campos:

Nombre de columna	Descripción
Acción	El tipo de tarea
ID de tarea ad hoc	El identificador de la tarea ad hoc para este contacto
Fecha de vencimiento	La fecha en la que debe completar esta tarea
Nombre de tarea	El nombre de la tarea u objetivo de contacto
Instrucciones	Cualquier instrucción específica para la tarea proporcionada por la persona que creó la tarea

Temas relacionados

- —Información sobre cómo completar y enviar evaluaciones y calibraciones.
- Personalizar las columnas de la página Interacciones: definiciones de las demás columnas que aparecen en la cola de contactos.
- Asignar revisiones, evaluaciones y calibraciones manualmente: instrucciones para que los jefes de equipo creen una tarea ad-hoc.
- Asignar evaluaciones, calibraciones y revisiones automáticamente (nueva página): instrucciones para que los administradores creen un objetivo de contacto.

- Asignar revisiones, evaluaciones y calibraciones automáticamente (página clásica): instrucciones para que los administradores creen un objetivo de contacto.
- Acceder a los contactos que se le han asignado (nueva página)

Acceder a los contactos que se le han asignado (nueva página)

> **NOTA** La información de esta página cubre la nueva versión de la página Cola de contactos.
> Para obtener información sobre la versión clásica, vaya a Acceder a los contactos que se le asignaron (página clásica). *¿Cómo sé qué versión tengo?*
> Si ve los **botones Interacciones** y **Objetivos** en la parte superior de la página, aparecerá la página nueva. Si no ves estos botones, tienes la página clásica.

La página Cola de contactos muestra los contactos que se le han asignado para calibración, evaluación o revisión. Un supervisor puede asignarle estos contactos, o Webex WFO puede asignarle automáticamente un número de contactos para completar cada día, semana o mes.

Requisitos previos

- Su organización utiliza Webex WFO Cloud. La nueva página Cola de contactos no está disponible para implementaciones locales.
- Tiene estos permisos:
  - Ver contactos
  - Ver objetivo de contacto
  - Evaluar contacto (necesario para completar los objetivos de evaluación)
  - Calibrar contacto (necesario para completar los objetivos de calibración)
- Un supervisor le ha asignado contactos con una tarea ad-hoc (consulte Asignar revisiones, evaluaciones y calibraciones manualmente), o un administrador ha creado un objetivo de contacto y se lo ha asignado (consulte Asignar evaluaciones, calibraciones y revisiones automáticamente (página nueva)).
- Los contactos que se le asignaron tienen menos de un año de antigüedad. Si alguien le asigna una tarea ad-hoc para contactos de más de un año de antigüedad, no aparecen en su cola.

Ubicación de la página

Cola de contactos

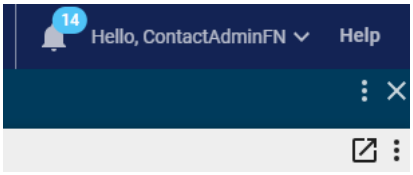
Procedimientos

Trabajar con contactos asignados a usted

1. Haga clic en **Interacciones**.
2. Lea la información en las **columnas Acción , Fecha** de vencimiento e **Instrucciones** . Es posible que deba desplazarse hacia los lados para ver estas columnas. Es posible que también deba abrir el contacto para ver todas las instrucciones. Estos son los tipos de acciones:

Acción	Qué debes hacer
Calibrar	Evalúe al contacto. Su evaluación se compara con los puntajes de otros evaluadores para garantizar la coherencia entre los evaluadores.
Evaluar	Evalúe la calidad del contacto.
Vea	Abra el contacto. Si el contacto incluye una grabación, reproduzca la grabación o parte de la grabación según las instrucciones de la persona que creó la tarea. **PRÁCTICA recomendada** Para asegurarse de que la tarea se marca como completada para un contacto de audio, reproduzca la grabación Hasta el final.

3. Haga doble clic en el contacto. El contacto se abre en el reproductor multimedia.
4. Reproduzca y evalúe el contacto según sea necesario.
5. Haga clic en **X** (esquina superior derecha de la página) para cerrar el contacto. El contacto desaparece de la página Cola de contactos.



Ver el progreso de los objetivos de contacto

Los objetivos de contacto pueden contener más de un contacto.

- Haga clic en **Objetivos** (esquina superior izquierda de la página). La sección Objetivos muestra el progreso que ha logrado en sus objetivos, cuándo vencen los objetivos y cuántos contactos contiene cada objetivo.

Ver las interacciones para un objetivo específico

1. Haga clic en **Interacciones**.
2. Seleccione el objetivo en la **lista desplegable Filtrar por nombre de objetivo** . Las interacciones que no forman parte de ese objetivo desaparecen de la página.

Para volver a ver las interacciones de todos los objetivos, actualice la página.

Agregar o quitar columnas en la página Cola de contactos

1. Haga clic en **Interacciones**.
2. Haga clic en el icono de configuración (, esquina superior derecha de la página). Se abre la **ventana Mostrar/ocultar columnas** .
3. Para agregar una columna, active su casilla de verificación. Para quitar una columna, desactive su casilla de verificación.
4. Haga clic en **Guardar**. Se cierra la **ventana Mostrar/ocultar columnas** .

En la tabla siguiente se describen las columnas de la página Cola de contactos.

Nombre de columna	Descripción
Fecha	La fecha en que se capturó el contacto. El formato varía según el idioma que seleccione en la pantalla de inicio de sesión o en la lista desplegable de configuración.
Hora	La hora de inicio del contacto en HH:MM. De forma predeterminada, Webex WFO muestra esta hora en la zona horaria del origen de captura (por ejemplo, el servidor de registros o el PC con Smart Desktop). Si la casilla de verificación Mostrar contactos en zona horaria de usuario está seleccionada en la página QM Configuración global, Webex WFO muestra esta hora en su zona horaria de visualización. Consulte Configurar los ajustes globales QM.
Zona horaria	La zona horaria de los campos Fecha y Hora. De forma predeterminada, Webex WFO muestra esta hora en la zona horaria del origen de captura (por ejemplo, el servidor de registros o el PC con Smart Desktop). Si la opción Mostrar contactos en zona horaria de usuario

Nombre de	Descripció
	está seleccionado en la página QM Configuración global, Webex WFO muestra esta hora en su zona horaria de visualización. Consulte Configurar QM ajustes globales.
ID de contacto	El ID único de la conversación.
Tipo de contacto	Los valores posibles para esta columna son: ■ Llamada: contacto con una grabación de llamada. ■ Chat: contacto escrito que ocurrió dentro del programa de chat de su organización. Esto puede ser con un agente humano o con un bot de chat. ■ Correo electrónico: un contacto de correo electrónico sin grabación de llamada. Este tipo de contacto solo aparece cuando la organización utiliza Quality Management y Analytics. ■ Sin llamada: un contacto sin una grabación de llamada que alguien creó haciendo clic en Crear contacto en la página Interacciones. ■ Solo pantalla: un contacto que graba la pantalla sin grabación de llamada. ■ SMS: un contacto escrito que ocurrió dentro del programa de mensajes de texto de su organización. ■ Texto: dependiendo de cómo su organización importe los contactos escritos a Webex WFO, esto podría incluir correos electrónicos, mensajes de chat u otros contactos de texto.
Canal	El canal donde se produjo el contacto. Esta columna aparece si su organización utiliza una integración compatible para contactos de redes sociales. Los valores posibles para este campo varían según los tipos de plataformas de redes sociales que utilice su organización.
Duración del contacto	El tiempo transcurrido entre la respuesta de la llamada y la llamada final, incluido el tiempo de llamada y el tiempo de pantalla extendido (si lo hubiera) en HH:MM:SS. Este campo sólo se aplica a las llamadas. Es posible que la duración de la llamada que se muestra en la página Cola de contactos no sea

Nombre de columna	Descripción
	la misma que la duración que se muestra en el reproductor multimedia porque la "duración del evento" (el tiempo entre eventos) y la "duración de la grabación" (la duración dentro del archivo grabado real) pueden ser diferentes. Estos escenarios hacen que la duración de la llamada sea diferente: ▪ Si utiliza los controles de grabación API para pausar, reanudar o reiniciar la grabación, la duración de la grabación es menor que la duración real de la llamada. Por ejemplo, si la grabación se detiene durante un minuto, la duración de la grabación es un minuto más corta que la duración de la llamada. ▪ Si archiva o limpia una llamada con un tiempo de llamada largo, la página Cola de contactos muestra la duración del evento y el Reproductor multimedia muestra la duración de la grabación.
Nombre	El nombre del agente.
Apellidos	El apellido del agente.
Puntuación	La puntuación de evaluación dada al contacto. **NOTA** Las puntuaciones de calibración no aparecen en este campo. Para obtener puntuaciones de calibración, utilice la Calibración de evaluación.
Nombre del evaluador	El evaluador o calibrador. Esta información aparece si usted es el evaluador o si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Fecha de evaluación	La fecha en que se evaluó el contacto. Aparece esta información si usted es el evaluador o si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Formulario de evaluación	El formulario de evaluación o calibración utilizado para puntuar la conversación.
Acción	El tipo de tarea: Evaluar, Calibrar o Revisar.
Nombre del objetivo	El nombre del objetivo del contacto.

Nombre de	Descripció
ID del objetivo	El identificador del objetivo del contacto.
Instrucciones	Cualquier instrucción específica para el objetivo proporcionada por la persona que creó el objetivo.
Fecha de vencimiento	La fecha en la que debe completar este objetivo.
[datos personalizados]	Varía. Esta información es exclusiva de su organización. Un administrador Configura esta información en la página Administrador de metadatos. Estas columnas aparecen si tiene el permiso Ver metadatos personalizados. Consulte Administrar campos de metadatos personalizados

Temas relacionados

- —Información sobre cómo completar y enviar evaluaciones y calibraciones.
- Asignar revisiones, evaluaciones y calibraciones manualmente: instrucciones para que los jefes de equipo creen una tarea ad-hoc.
- Asignar evaluaciones, calibraciones y revisiones automáticamente (nueva página): instrucciones para que los administradores creen un objetivo de contacto.
- Asignar revisiones, evaluaciones y calibraciones automáticamente (página clásica): instrucciones para que los administradores creen un objetivo de contacto.
- Acceder a los contactos que se le han asignado (página clásica)

Marcar contactos para formación o RRHH

Marcar contactos para capacitación o recursos humanos le permite encontrar fácilmente estos contactos más tarde para usarlos como ejemplos de capacitación o para escalar a recursos humanos.

NOTA Marcar contactos no envía automáticamente los contactos a un sistema de formación o RRHH. Lo que sucede con estos contactos depende de cómo su organización usa Webex WFO.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Ver contactos.
- Tiene el permiso Marcar para formación y/o el permiso Marcar para recursos humanos.

- Tiene grabaciones dentro de su alcance.

Ubicación de la página

Interacciones > Haga doble clic en un contacto

También puede abrir el Reproductor multimedia haciendo clic en un contacto en una de estas ubicaciones:

- Página Explorador de agentes
- En el panel Detalles de un widget de Analytics
- En el Explorador de datos

Procedimientos

Marcar un contacto para formación

1. Haga doble clic en el contacto para abrirlo.
2. Haga clic en el icono Opciones (esquina superior derecha de la página).
3. Seleccione **Marcar para formación**.

Marcar un contacto para RRHH

1. Haga doble clic en el contacto para abrirlo.
2. Haga clic en el icono Opciones (esquina superior derecha de la página).
3. Seleccione **Marcar para RR. HH.**

Temas relacionados

- : busque contactos marcados más tarde usando el filtro Indicadores de grabación.
-

- Etiquetar a un contacto: etiquetar contactos es otra forma de dejar de lado los contactos que desea encontrar más adelante.

Etiquetar a un contacto

El administrador Webex WFO controla cuánto tiempo están disponibles los contactos en la página Interacciones. Sin embargo, si desea conservar un contacto durante más tiempo que el período de retención estándar de su organización, puede etiquetarlo. Al etiquetar un contacto, se aplica un nuevo tiempo de retención a esa grabación. Dependiendo de cómo utilice su organización

Etiquetado, Webex WFO conserva los contactos etiquetados durante más o menos tiempo que los contactos no etiquetados (consulte

Administrar políticas de retención de datos para QM y Analytics).

> **NOTA** El etiquetado de un contacto anula algunas reglas de flujo de trabajo QM. Si aplica una etiqueta antes de que se ejecute un flujo de trabajo QM, Webex WFO mantiene ese contacto y todos sus medios asociados, como audio y
> Grabaciones de pantalla, independientemente de las políticas de retención del flujo de trabajo. Si aplica una etiqueta después de que se ejecute un flujo de trabajo QM, esa etiqueta solo afecta el audio de ese contacto, no la grabación de pantalla. Esto significa que la directiva de flujo de trabajo QM se aplica a la grabación de pantalla de ese contacto, pero el etiquetado anula la política de flujo de trabajo para el audio. Si Webex WFO ha reciclado la grabación de audio porque se ha ejecutado un flujo de trabajo QM, ese audio se restaura. Consulte Automatizar flujos de trabajo QM para obtener más información sobre los flujos detrabajo QM.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Etiquetar contacto o Desetiquetar contacto.
- Su función y alcance le permiten ver grabaciones.

Ubicación de la página

Interacciones

Procedimientos

Etiquetar a un contacto

1. Seleccione el contacto (no lo abra).
2. Haga clic en **Etiquetar contacto** (arriba a la derecha de la página). El icono cambia al icono Desetiquetar contacto.

Desetiquetar un contacto

Al desetiquetar un contacto, se aplica el período de retención estándar de la organización al contacto.

1. Seleccione el contacto (no lo abra).
2. Haga clic en **Desetiquetar contacto** (arriba a la derecha de la página). El icono cambia al icono Etiquetar contacto.

Temas relacionados

- Administre políticas de retención de datos para QM y Analytics: establezca los períodos de retención de su organización para contactos etiquetados y no etiquetados.
- Automatiza los flujos de trabajo de QM: crea reglas para que Webex WFO administre automáticamente las grabaciones.

Crear hipervínculos a grabaciones

Puede crear un localizador uniforme de recursos (URL) para una grabación y enviarla como un hipervínculo a otras personas a través de un mensaje de chat o correo electrónico. El enlace dirige el navegador del destinatario a Interacciones una vez que el destinatario se autentica a través de la página de inicio de sesión Webex WFO. Una vez autenticado el destinatario, la grabación se abre en el reproductor multimedia.

El formato básico de URL es el siguiente:

http://<web servidor>/index.html#/recordings/<contactID>

o

https://<web servidor>/index.html#/recordings/<contactID>

en el que:

<servidor web> es el nombre de host o la dirección de IP del servidor que aloja Webex WFO

<contactID > es el ID de contacto para la grabación.

NOTA Las URL tienen /ccr después del ID para todas las grabaciones, excepto las grabaciones raíz. Una grabación raíz es una vista de administrador para los inquilinos que solo usan la grabación de puerta de enlace. Una URL sin /ccr al final redirige a una con /ccr al final.

Exportar un contacto

Puede descargar un contacto para reproducirlo fuera del reproductor multimedia Webex WFO. Webex WFO exporta grabaciones en formato WebM. Estas grabaciones pueden reproducirse automáticamente en su dispositivo, o es posible que necesite descargar un reproductor multimedia de código abierto como VLC Media Player (disponible en videolan.com).

Ubicación de la página

Interacciones

Requisitos previos

- Tiene el permiso Exportar grabaciones.
- Está suscrito a la notificación Exportación de grabaciones.
- Su dispositivo puede reproducir archivos WebM.

Procedimientos

Exportar una grabación

1. Seleccione una grabación.
2. Haga clic en **Exportar contacto** . Se abre la **ventana Exportar contacto** .
3. Seleccione el formato para exportar los archivos multimedia.
4. Haga clic en **Exportar**.
5. Haga clic en **Aceptar**. Recibirá una notificación cuando la exportación del contacto haya finalizado.

   > **NOTA** El tiempo necesario para exportar un contacto depende de la duración de la grabación y de si incluye una grabación de pantalla.

6. Abra la lista de alertas (el icono de la campana) en la parte superior de la ventana y seleccione Exportar **de contacto <ID> está listo para la notificación de descarga** . Se abrirá la **ventana Notificación de** alerta.
7. Siga las instrucciones para descargar la grabación.

Temas relacionados

- Administrar roles y permisos: más información acerca de los permisos .
- Configurar notificaciones: más información sobre las notificaciones.

Exportar contactos de forma masiva

Exporte varios contactos a una ubicación de almacenamiento externo mediante la exportación masiva de contactos. Después de asignar una licencia al inquilino, cualquier persona con permisos de exportación masiva puede crear una exportación. Esta función crea un directorio dentro de una ubicación de almacenamiento externo seleccionada que contiene archivos de audio o vídeo en el formato especificado, un archivo CSV con metadatos de contacto y, si corresponde, datos de Analytics con transcripciones.

> **NOTA** El administrador Webex WFO determina los metadatos que se pueden exportar. Solo los metadatos exportables se guardan en formato CSV.

NOTA No se admite la exportación masiva de contactos de grabaciones raíz.

IMPORTANTE Puede exportar hasta 1.000 contactos totales por día por inquilino con la exportación masiva de contactos. Para exportar más de 1.000 contactos al día, agregue una licencia Advanced Bulk Contact Export a
Su inquilino. Póngase en contacto con su gerente de éxito del cliente para solicitar esta licencia.

Requisitos previos

- Tiene el permiso de exportación masiva de contactos. Consulte Administrar roles y permisos .
- Tiene una ubicación de almacenamiento externo configurada. Consulte Agregar ubicaciones de almacenamiento externo.

Ubicación de la página

Interacciones

Procedimientos

Programe la función de exportación masiva de contactos para que se ejecute automáticamente a intervalos regulares que especifique, o ejecute una exportación masiva de contactos inmediatamente. Supervise el estado de una solicitud de exportación en la página Auditoría de exportación de contactos masivos (Application Management > Global > Monitoring > Bulk Contact Export Audit).

Programar una exportación periódica de contactos masivos

1. En la página Interacciones, cree y guarde un conjunto de filtros (consulte).

   IMPORTANTE Debe configurar completamente todos los filtros que agregue al conjunto de filtros. Si no configura completamente todos los filtros, se producirá un error en la exportación masiva de contactos.

   EJEMPLO Agregue el **filtro Predictive Net Promoter Score** al conjunto de filtros. **Seleccione Igual** en la **lista desplegable Operador** , pero no introduzca un número en el **campo Puntuación** . Si no se configura completamente este filtro, se producirá un error en la exportación masiva de contactos.

2. Haga clic en el icono Opciones **de** lista y, a continuación, haga clic en **Exportación** masiva de contactos.
3. Haga clic en Nueva **exportación** Tab.
4. Configure la exportación como se define en los campos descritos a continuación.

   Nombre de exportación : introduzca un nombre para el archivo de exportación masiva de contactos.

   Búsqueda guardada: seleccione el conjunto de filtros guardados.

   Ubicación de almacenamiento: seleccione la ubicación de almacenamiento externo a la que desea exportar los contactos.

Tipo de archivo de audio/pantalla: seleccione el formato de archivo en el que Webex WFO exporta archivos de audio y video.

- **Formatos** de audio/vídeo: seleccione el formato de archivo en el que se deben exportar los medios de audio/vídeo. Solo disponible para contactos con grabaciones de audio y de pantalla.
- **Formatos** de solo audio: seleccione el formato de archivo en el que se deben exportar los medios de solo audio. Solo disponible para contactos con grabaciones de audio.
- **Ninguno** : seleccione **Sólo** transcripciones para exportar sólo transcripciones.

Formato de salida de transcripción: seleccione el formato de archivo en el que desea exportar los datos de transcripción de Analytics: JSON o XML. Si selecciona **Ninguno**, Webex WFO no exporta ningún dato de transcripción de Analytics. Seleccione **Ninguno** para exportar solo un archivo CSV con metadatos.

5. Seleccione **Enviar exportación** programada y, a continuación, programe la exportación como se describe a continuación.

   Semanal: seleccione uno o más días de la semana y, a continuación, seleccione la hora en esos días en que Webex WFO exportará los contactos.

   Mensual: seleccione el día del mes y luego seleccione la hora en ese día en que Webex WFO exportará los contactos.

6. Haga clic en **Crear**.

   Cuando crea una exportación masiva de contactos programada, Webex WFO guarda la exportación. Para editar la exportación, haga clic en Exportación **de** contacto guardadoTab y seleccione la exportación en la **lista desplegable Nombre de archivo** de exportación guardado.

   NOTA : La primera exportación programada (semanal o mensual) debe producirse después de la siguiente ejecución programada de la tarea de actualización dinámica de la aplicación. De lo contrario, la primera exportación programada no tendrá lugar,
   Aunque las exportaciones futuras lo harán. De forma predeterminada, la tarea Actualización dinámica de la aplicación se ejecuta cada quince minutos. Póngase en contacto con el administrador del sistema para comprobar esta programación.

Exportar contactos inmediatamente

1. En la página Interacciones, cree y guarde un conjunto de filtros (consulte).

   IMPORTANTE Debe configurar completamente todos los filtros que agregue al conjunto de filtros. Si no configura completamente todos los filtros, se producirá un error en la exportación masiva de contexto.

EJEMPLO Agregue el **filtro Predictive Net Promoter Score** al conjunto de filtros. **Seleccione Igual** en la **lista desplegable Operador** , pero no introduzca un número en el **campo Puntuación** . Si no se configura completamente este filtro, se producirá un error en la exportación masiva de contactos.

2. Haga clic en el icono Opciones **de** lista y, a continuación, haga clic en **Exportación** masiva de contactos.
3. Haga clic en Nueva **exportación** Tab.
4. Configure la exportación como se describe a continuación.

   Nombre de exportación : introduzca un nombre para el archivo de exportación masiva de contactos.

   Búsqueda guardada: seleccione el conjunto de filtros guardados.

   Ubicación de almacenamiento: seleccione la ubicación de almacenamiento externo a la que desea exportar los contactos.

   Tipo de archivo de audio/pantalla: seleccione el formato de archivo en el que Webex WFO exporta archivos de audio y video.

   - **Formatos** de audio/vídeo: seleccione el formato de archivo en el que se deben exportar los medios de audio/vídeo. Solo disponible para contactos con grabaciones de audio y de pantalla.
   - **Formatos** de solo audio: seleccione el formato de archivo en el que se deben exportar los medios de solo audio. Solo disponible para contactos con grabaciones de audio.
   - **Ninguno** : seleccione **Sólo** transcripciones para exportar sólo transcripciones.

   Formato de salida de transcripción: seleccione el formato de archivo en el que desea exportar los datos de transcripción de Analytics: JSON o XML. Si selecciona **Ninguno**, Webex WFO no exporta ningún dato de transcripción de Analytics. Seleccione **Ninguno** para exportar solo un archivo CSV con metadatos.

5. Seleccione **Enviar exportación inmediatamente**.
6. Haga clic en **Crear**.

Prescripciones en materia de licencias para la exportación por contacto masivo

Cisco requiere que seleccione un tipo de licencia para la exportación masiva de contactos.

- **Licencia** estándar: exporte hasta 1.000 contactos diarios a través de la interfaz de usuario.
- **Licencia** de rendimiento: exporte contactos de forma masiva configurando varios trabajos de exportación de contactos periódicamente a lo largo de cada día.

NOTA De forma predeterminada, cada lote de exportación está limitado a 10.000 por trabajo, con una cantidad máxima de contactos totales por día de 40.000 con la licencia Performance. Si hay una necesidad de un aumento en estos
Límites, comuníquese con Cisco Servicios profesionales o Cisco Servicios de soporte.

Datos incluidos en el archivo CSV de exportación masiva de contactos

En la tabla siguiente se describen los campos de datos incluidos en el archivo CSV de exportación masiva de contactos. Si el contacto se recicla pero aún no se ha eliminado permanentemente, todos los campos, excepto ID de contacto, muestran "######".

Campo	Tipo	Máximo Longitud	Descripción
ID de contacto	Entero	64	El identificador único del contacto.
Apellidos	Cuerda	60	Nombre del agente.
Nombre	Cuerda	60	Apellido del agente.
Nombre del grupo	Cuerda	60	Nombre del grupo del agente.
Nombre del equipo	Cuerda	60	Nombre del equipo del agente.
Número de llamada	Cuerda	64	El identificador de la persona que llama o la identificación automática del número (ANI) de la persona que llama. Muestra "desconocido" si el número que llama no aparece en la lista o está bloqueado. Este campo sólo se aplica a las llamadas.
Número llamado	Cuerda	64	El número DID o del Servicio de identificación de números marcados (DNIS) del teléfono que recibió la llamada. Muestra "desconocido" si el número llamado no aparece en la lista o está bloqueado. Este campo sólo se aplica a las llamadas.
Fecha	Fecha	10	Fecha del contacto. El formato es DD/MM/AAAA.
Hora	Hora	5 + 2	Hora de inicio del contacto. El formato es HH:MM AM o PM.
Zona horaria	Cuerda	60	La zona horaria donde se creó el contacto y se grabó la llamada. **EJEMPLO** América/Chicago **NOTA** : Este campo no está en formato UTC.

Campo	Tipo	Máximo Longitud	Descripción
Puntuación	Entero	64	La puntuación de evaluación dada al contacto.
Motivo	Cuerda	64	La razón por la que se grabó la conversación. Este motivo se establece en la regla de grabación.
Tipo de grabación	Cuerda	64	El tipo de grabación asociado con este dispositivo. Valores válidos: ▪ Grabación AACC MLS ▪ ACME Grabación de paquetes ▪ Grabación de AudioCodes ▪ Grabación de AWS Connect ▪ Grabación BroadSoft ▪ Grabación de cubos ▪ Grabación de punto final ▪ Notificación de eventos ▪ Grabación Five 9 VCC ▪ Grabación de Genesys ▪ IP Grabación de Office ▪ Grabación MediaSense ▪ Grabación de registro múltiple ▪ Grabación en red ▪ Ninguno ▪ Conciliación ▪ RTP Grabación del registrador ▪ Grabación Serenova ▪ Grabación de conferencia en un solo paso

Campo	Tipo	Longitud máxima	Descripción
			▪ Grabación de Sonus ▪ Tipo de grabación desconocido Es posible que no todos los tipos de grabación estén disponibles.
Duración de la llamada	Duration (Duración)	8	El período de tiempo entre que se contesta la llamada y la llamada que se está interrumpiendo, incluida la hora de llamada y tiempo de pantalla extendido (si lo hay) en HH:MM:SS. La llamada La duración se recibe del servicio de señalización. Éste El campo sólo se aplica a las llamadas. La duración de la llamada que se muestra en la tabla Contactos y el Es posible que Media Player no sea el mismo debido a la diferencia en la "duración del evento" (el tiempo entre eventos) y "duración de la grabación" (la duración dentro de el archivo grabado real). En estos escenarios, la duración de la llamada sería diferente: ▪ Cuando utiliza los controles de grabación API para pausar, reanudar o reiniciar la grabación, la duración de la grabación será menor que la duración real de la llamada. Por ejemplo, si una grabación se reinicia un minuto después de la llamada, la duración de la llamada es un minuto mayor que la duración de la grabación. ▪ Cuando archiva o limpia una llamada con un tiempo de llamada largo, la tabla Contactos muestra la duración del evento en el campo Duración de la llamada, mientras que el Reproductor multimedia muestra la duración de la grabación en el campo Duración de la llamada.

ID del agente	Cuerda	64	ID del sistema del agente.
HR	Booleano	3	Indica si el contacto se ha marcado para RRHH.

Cam	Tipo	Máximo	Descripció
			El formato es Sí/No.
Capacitación	Booleano	3	Indica si el contacto se ha marcado para adiestramiento. El formato es Sí/No.
Estado	Cuerda	32	El estado de evaluación actual del contacto. Válido valores: ▪ Sin puntuación ▪ Anotó ▪ En curso ▪ Necesita aprobación
Tipo de contacto	Cuerda	60	Tipo de contacto. Valores posibles: ▪ LLAMAR ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ CORREO ELECTRÓNICO ▪ Mensaje de texto ▪ CHARLAR ▪ SMS
Parte externa	Cuerda		Para contactos de chat o SMS, el correo electrónico, el número de teléfono u otro identificador de la persona que interactuó con el agente.
Dirección del remitente	Cuerda	512	Filtra el correo electrónico asociado con contactos que no son de llamada en función de las direcciones de correo electrónico en el campo De. **NOTA** Esta opción solo está disponible cuando Analytics está habilitado.
A dirección	Cadena	Sin límite	Filtra el correo electrónico asociado con contactos que no son de llamada en función de

Cam	Tipo	Máximo Longitud	
			las direcciones de correo electrónico en el campo Para. **NOTA** Esta opción solo está disponible cuando Analytics está habilitado.
Asunto	Cuerda	1000	Filtra el correo electrónico asociado con contactos que no llaman según el campo Asunto.
Nombre del evaluador	Cuerda	256	El nombre de la persona que evaluó el contacto.
Fecha de evaluación	Cuerda	10	La fecha en que se evaluó el contacto. El formato es MM/DD/AAAA.
Aprobado por	Cuerda	256	El nombre de la persona que aprobó la evaluación.
Formulario de evaluación	Cuerda	64	El nombre del formulario de evaluación o calibración utilizado para calificar la conversación del cliente.
Calibrado	Booleano	3	Indica si el contacto se ha marcado para calibración. El formato es Sí/No.
MAX Silencio	Duration (Duración)	8	Duración máxima de un evento de silencio en el contacto. El formato es HH:MM:SS.
MIN Silencio	Duration (Duración)	8	Duración mínima de un evento de silencio en el contacto. El formato es HH:MM:SS.
Silencio AVG	Duration (Duración)	8	Duración promedio de un evento de silencio en el contacto. El formato es HH:MM:SS.
Duración total del silencio	Duration (Duración)	8	Duración total de todos los eventos de silencio en el contacto. El formato es HH:MM:SS.
Eventos de silencio	Entero	64	Número de eventos de silencio en el contacto.

Cam	Tipo	Máximo	Descripció
% Silencio	Decimal	3	El porcentaje de la llamada que se pasa en un estado de silencio (durante el cual ni la persona que llama ni el agente están hablando). El formato es .99.
MAX Hablar Sobre	Duration (Duración)	8	Duración máxima de un evento de conversación en el contacto. El formato es HH:MM:SS.
MIN Talk Over	Duration (Duración)	8	Duración mínima de un evento de conversación en el contacto. El formato es HH:MM:SS.
AVG Talk Sobre	Duration (Duración)	8	Duración promedio de la conversación sobre eventos en el contacto. El formato es HH:MM:SS.
Total de conversación Duración	Duration (Duración)	8	Duración total de todos los eventos de conversación en el contacto. El formato es HH:MM:SS.
Discutir Eventos	Entero	64	Número de eventos de conversación en el contacto.
% Conversación	Decimal	3	El porcentaje de una llamada que se ha terminado. El formato es .99.
Celebrar eventos	Entero	—	Número de eventos de espera detectados.
Duración mínima en espera	Duration (Duración)	—	La duración del evento de espera más corto. Formato = HH:MM:SS.
Duración máxima en espera	Duration (Duración)	—	La duración del evento de espera más largo. Formato = HH:MM:SS.
Duración total en espera	Duration (Duración)	—	La duración total del tiempo de espera. Formato = HH:MM:SS.
Duración media en espera	Duration (Duración)	—	El tiempo medio en espera en HH:MM:SS.

% en espera	Decimal	—	El porcentaje de la llamada que se pasa en un estado en espera.

Campo	Tipo	Máximo Longitud	Descripción
Fin de Interacción Flujo de trabajo	Cuerda	64	Nombre del flujo de trabajo de fin de interacción usado para el contacto.
Diario Flujo de trabajo	Cuerda	64	Nombre del flujo de trabajo diario utilizado para el contacto.
Predictivo Evaluación Puntuación	Decimal	3	La puntuación prevista de un contacto sin evaluación puntuación. Webex WFO basa esta puntuación prevista en Datos analíticos y puntuaciones de evaluaciones anteriores. Webex WFO utiliza los siguientes datos de Analytics: llamada Atributos, atributos de agente, aciertos de voz y escritorio actividad. El formato es .99.
Promotor Net Puntuación	Decimal	—	La puntuación neta del promotor para el contacto proporcionado por el llamador.
Red predictiva Puntuación del promotor	Decimal	3	La puntuación prevista de un contacto sin un promotor neto puntuación. Webex WFO basa esta puntuación prevista en Datos analíticos y puntuaciones netas previas del promotor. Webex WFO utiliza las siguientes piezas de análisis Datos: atributos de llamada, atributos de agente, escritorio aplicaciones, actividad de escritorio, aciertos de voz y llamadas metadatos. El formato es .99.
Sentimiento Puntuación	Cuerda	—	La puntuación de sentimiento del contacto: positiva, negativa o neutral.
Puntuación de la encuesta	Decimal	3	Si el contacto tiene una encuesta asociada, proporcione el Puntuación de la encuesta, expresada como porcentaje en

decimales

forma.

Campo	Tipo	Longitud máxima	Descripción
Nombre de la encuesta	Cuerda	255	Si el contacto tiene una encuesta asociada, proporcione el Nombre de la encuesta.
ID ACD agente	Cuerda	256	ACD ID del agente.
Llamada asociada IDENTIFICACIÓN	Cuerda	256	Si la llamada implica una conferencia o transferencia, el ID de el otro agente.
Vista previa de texto	Cuerda	—	Vista previa de los resultados de búsqueda de la búsqueda con el filtro Búsqueda de texto.
<personalizado metadatos>	Varía	—	Los metadatos personalizados asociados al contacto.

Temas relacionados

- Agregar ubicaciones de almacenamiento externo: aprenda a configurar una ubicación de almacenamiento externo.
- : aprenda a crear y guardar un conjunto de filtros.
- Supervisar exportaciones de contactos masivos programados: permite ver el estado de la exportación.

Evaluar contactos

Asesoramiento para formularios de evaluación

Directrices para evaluaciones eficaces

Una evaluación es el resultado final que recibe de una solución de grabación de Quality Management. La "Calidad" en la Gestión de Calidad proviene de la evaluación de los métodos y el lenguaje que los agentes utilizan mientras trabajan con los clientes. Las evaluaciones indican los elementos que desea que los agentes utilicen en una llamada.

EJEMPLO El agente responde a una llamada diciendo: "Buenos días, soy Bob en Empresa XYZ, ¿cómo puedo ayudarte hoy?" El formulario de evaluación tiene tres preguntas introductorias: ¿El agente utilizó un
¿saludo? ¿El agente se identificó a sí mismo y a la empresa? ¿El agente hizo una pregunta abierta? El evaluador responde cada una de estas preguntas con un "sí".

La evaluación indica un excelente comportamiento del agente y las áreas donde los agentes necesitan mejoras o capacitación.

Al implementar evaluaciones, tenga en cuenta las siguientes prácticas recomendadas:

- Priorice sus iniciativas: comience con el valor más alto o la prioridad más alta.
- Establezca cómo se ve el éxito: este es el comportamiento deseado.
- Cree un registro de mediciones y compare puntajes a lo largo del tiempo: elija un formulario de evaluación y permanezca con él durante al menos un trimestre para que pueda medir la mejora a lo largo del tiempo y verificar si su entrenamiento y entrenamiento están mejorando el rendimiento.
- Revise las evaluaciones de los agentes y reproduzca las llamadas para determinar las causas raíz de los problemas: averigüe dónde tiene problemas y mejore la capacitación a través del análisis de la causa raíz.
- Realice comparaciones entre agentes, equipos y organizaciones: mida el progreso en todos los niveles.
- Continuar cuando haya establecido el éxito: cuando ya no tenga problemas en una sección de la evaluación (por ejemplo, saludos del agente), puede eliminarla de la evaluación. A medida que cambian los objetivos empresariales de su centro de contacto, puede agregar nuevas secciones al formulario para mejorar continuamente el rendimiento de sus agentes.

Directrices para las preguntas del formulario de evaluación

Tenga en cuenta los siguientes consejos al escribir preguntas del formulario de evaluación.

Use preguntas sencillas. Las preguntas simples permiten a los gerentes y supervisores investigar la causa raíz de la baja puntuación de un agente.

- Haga que cada pregunta sea una sola pregunta (no use preguntas dentro de las preguntas).
- Limitar el alcance de una pregunta a un solo evento medible.

> **EJEMPLO** "¿El agente hizo un esfuerzo adicional?" es una mala pregunta. ¿Qué significa hacer un esfuerzo adicional? ¿Hacer un esfuerzo adicional se ve igual para cada contacto? Probablemente no.
> En su lugar, identifique acciones específicas que los agentes que hacen un esfuerzo adicional podrían hacer. Por ejemplo, ¿el agente ofreció hacer un seguimiento con la persona que llama para asegurarse de que el problema se resolviera? Esta pregunta pregunta sobre una acción específica, y todos sabrán lo que significa una respuesta "sí" o "no".

- Escriba la pregunta para que tanto el evaluador como el agente entiendan claramente cómo se desempeñó el agente.

Use preguntas que requieran una **respuesta** de sí o no siempre que sea posible. Las preguntas de sí o no proporcionan respuestas claras y concisas. También requieren menos documentación y esfuerzos de colaboración para obtener una evaluación consistente

Medidas. Este tipo de respuestas son más objetivas. Por el contrario, los rangos numéricos requieren que establezca criterios para cada número del rango. Esto dificulta los esfuerzos de colaboración entre múltiples evaluadores.

Organice sus preguntas colocándolas en **secciones distintas**. La categorización de preguntas le permite producir informes detallados sobre el rendimiento del agente y del equipo en cada categoría.

- Haga coincidir las preguntas y secciones con el flujo de una llamada típica para que sea más fácil para los evaluadores calificar el desempeño del agente.

  EJEMPLO Puede crear tres secciones denominadas Saludo, Entrada de pedido y Cierre.

- Cuando utilice la puntuación basada en porcentajes, asigne ponderaciones más altas a las preguntas y secciones más importantes.
- Utilice no más de diez secciones en un formulario de evaluación.
- No use más de diez preguntas en una sección.

Decida si hay algún **punto clave de falla**. Marque las preguntas que abordan el comportamiento crítico (como la cortesía) como indicadores clave de rendimiento (KPI). Si una pregunta de este tipo se califica negativamente, toda la evaluación falla.

Si está utilizando **puntajes** de evaluación predictiva, escriba preguntas que se relacionen con el tipo de datos que Webex WFO extrae y analiza. Consulte Configurar predicciones para obtener más información.

EJEMPLO Usas QM para medir la cantidad de silencio en cada contacto. El formulario de evaluación pregunta: "¿El agente prestó atención inmediata al cliente?"

EJEMPLO Tiene una categoría de frases de Analytics llamada "Saludo" con frases como "gracias por llamar", "mi nombre es" y "cómo puedo ayudarlo hoy". El formulario de evaluación pregunta: "¿El
¿El agente saluda adecuadamente a la persona que llama?"

Preguntas sobre indicadores clave de rendimiento (KPI)

Para usar preguntas de KPI, primero debe identificar los objetivos empresariales para el centro de contacto. Cuando desglosa los objetivos comerciales, debe identificar las áreas desafiantes y cómo puede medir el éxito en el cumplimiento de esos objetivos. Por ejemplo, puede dividir los objetivos empresariales en los siguientes:

- Resolución de primer contacto (FCR)
- Proceso de ventas y habilidades

- Conocimiento del producto: puede utilizar las evaluaciones de contactos para identificar a los agentes que no tienen suficiente conocimiento del producto y, a continuación, proporcionar formación para mejorar su conocimiento del producto. Por ejemplo, es posible que desee tener en cuenta las siguientes preguntas al evaluar a un agente:
  - ¿El agente tiene un profundo conocimiento del producto?
  - ¿Es este un indicador crítico o un área de desafío?
- Dominio del agente con las herramientas: los agentes a veces tienen que lidiar con una amplia variedad de herramientas cuando tratan con un cliente (por ejemplo, herramientas de entrada de pedidos, herramientas de productividad de agentes, herramientas de bases de datos o herramientas de software personalizadas diseñadas para la organización). Puede utilizar la evaluación para supervisar la competencia de los agentes con las herramientas de su centro de contacto y, a continuación, proporcionar formación para mejorar su dominio de las herramientas.
- Duración media de la llamada: algunas llamadas son más largas que otras. Puede utilizar la evaluación para comprender qué factores dan lugar a llamadas más largas y, a continuación, proporcionar soluciones que den como resultado menos llamadas largas y mejoren la duración media de las llamadas.

Cuando sepa cuáles son sus objetivos comerciales, puede incorporar esos objetivos como respuestas a preguntas en el formulario de evaluación y asignar KPI a esas preguntas. Esto le permite alinear los objetivos de sus agentes con los objetivos de negocio para el centro de contacto. A continuación, puede utilizar los formularios de evaluación para medir el rendimiento de sus agentes en relación con los objetivos empresariales de su centro de contacto.

Un KPI puede tener un impacto positivo o negativo en los objetivos empresariales de su centro de contacto. El valor asignado a la respuesta KPI refleja ese impacto.

EJEMPLO Los objetivos comerciales de su centro de contacto son aumentar los ingresos, mejorar la satisfacción del cliente y reducir el costo general. Un agente que convierte a un cliente insatisfecho en un cliente feliz
Tiene un impacto positivo en los objetivos empresariales de su centro de contacto. Un agente que pierde una venta potencial tiene un impacto negativo en los objetivos comerciales de su centro de contacto.

Cómo se puntúan las preguntas KPI

Una pregunta con una o más respuestas KPI se etiqueta con "KPI" en el **campo Tipo** . Un KPI anula la puntuación final de la evaluación. Si tiene varias respuestas KPI, priorice las respuestas KPI al crear el formulario para determinar qué respuesta KPI determina la puntuación final.

Cuando aparece una pregunta KPI en una sección, QM puntúa la pregunta KPI como cualquier otra pregunta. El valor total de esa sección aparece en la puntuación de la sección, incluida la pregunta KPI. QM conserva las puntuaciones que asigna a todas las preguntas y secciones. Estas puntuaciones están disponibles para su revisión.

Debe seguir anotando toda la evaluación cuando una respuesta KPI desencadene una puntuación final.

Puntuación basada en porcentajes

Cuando cree un formulario de evaluación, debe elegir puntuación basada en porcentajes o puntuación basada en puntos. La puntuación basada en porcentajes se basa en un rango de números enteros de 0 a 100. A medida que el evaluador califica una sección en un formulario de evaluación basado en porcentajes, aparece un total y un porcentaje acumulados en esa sección.

Acerca de las secciones basadas en porcentajes

Cada sección basada en porcentajes tiene su propio peso que determina cuánto influye en la puntuación total del formulario de evaluación. Cada sección Tab muestra su peso de sección. La suma de todos los pesos de sección debe ser 100. Estas ponderaciones se aplican después de que todas las secciones se puntúan para llegar a la puntuación general, como un porcentaje, para la evaluación. La puntuación global se calcula de la siguiente manera:

Puntuación de la sección como porcentaje × ponderación ponderada = puntuación ponderada de la sección Suma de todas las puntuaciones de la sección ponderada = puntuación total como porcentaje

EJEMPLO

El formulario tiene dos secciones llamadas Saludar y Evaluar. La sección Greet tiene un total posible de 15 puntos y vale el 40% de la puntuación general. El agente ha obtenido 8 de los 15 puntos posibles, o el 60%, para esta sección. La sección Evaluar tiene un total posible de 10 puntos y vale el 60%.

El agente ha obtenido 8 puntos, o un 80%, por esta sección. La puntuación global se calcula de la siguiente manera:

Sección de saludo = 60% × 0.4 = 24%

Sección de evaluación = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% puntuación general

Acerca de las preguntas basadas en porcentajes

Cada pregunta basada en porcentajes tiene su propio peso que determina cuánto influye en la puntuación total de la sección. El peso se convierte en puntos. La puntuación máxima para una sección es del 100% (o 100 puntos), sin importar cuántas preguntas contenga. Webex WFO utiliza esta fórmula utilizada para calcular la puntuación ponderada para una sola pregunta basada en porcentajes:

(puntuación real ÷ puntuación máxima) × ponderación = puntuación ponderada

EJEMPLO En una sección con tres preguntas, la pregunta 1 tiene un peso del 50%. Las preguntas 2 y 3 tienen un peso del 25% cada una. Esto significa que la pregunta 1 vale un máximo de 50 puntos y las preguntas 2

Y 3 valen cada uno un máximo de 25 puntos.

La siguiente tabla muestra los puntos potenciales que una pregunta con una escala de respuestas de 0 a 5 podría ganar si tiene un peso del 25% o 50%. Si un evaluador responde N/A, Webex WFO trata la

puntuación de la sección como si la pregunta no existiera.

Escama		
Responder	**Puntos obtenidos (peso de la pregunta del 25%)**	**Puntos ganados (ponderación de la pregunta del 50%)**
No disponible	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

La siguiente tabla muestra los puntos potenciales que una pregunta Sí/No podría ganar si tiene un peso del 25% o 50%.

Responder	**Puntos obtenidos (peso de la pregunta del 25%)**	**Puntos ganados (ponderación de la pregunta del 50%)**
Sí	25	50
No	0	0
No disponible	—	—

En las tablas siguientes se muestran los resultados de varias secciones en un formulario de evaluación de ejemplo.

Ejemplo puntuado para una sección de tres preguntas

Pregunta	**Peso**	**Tipo**	**Puntuación**	**Puntuación ponderada**
1	50%	Escala 0–5	4	40
2	25%	Escala 0–5	3	15
3	25%	Sí o no	Sí	25
Puntuación de sección				**80%**

Ejemplo puntuado para una sección de cuatro preguntas

Pregunta	Peso	Tipo	Puntuación	Puntuación ponderada
1	60%	Escala 0–5	3	36
2	15%	Escala 0–5	4	12
3	20%	Sí o no	No	0
4	5%	Sí o no	Sí	5
Puntuación de sección				**53%**

Ejemplo puntuado con "no aplicable" (N/A) como respuesta

Pregunta	Peso	Tipo	Puntuación	Puntuación ponderada
1	60%	Escala 0–5	No disponible	—
2	15%	Escala 0–5	4	12
3	20%	Sí o no	No	0
4	5%	Sí o no	Sí	5
Puntuación de sección				**42.5%**

NOTA Una respuesta de N/A elimina esa pregunta de la puntuación total posible. Entonces, para este ejemplo, la puntuación del 43% se basa en una puntuación de 17 de un total de 40 en lugar de un total de 100.

Cómo se califican las evaluaciones basadas en porcentajes

Cuando guarda un formulario de evaluación, el formulario calcula los posibles puntos, los puntos ganados y el porcentaje (o puntuación). Estas fórmulas se basan en el número de secciones en un formulario de evaluación.

Puntos posibles

El número total posible de puntos para un formulario de evaluación puntuado es la suma de los puntos posibles de cada sección multiplicado por el número total de puntos:

Formar posibles puntos =
Sección 1 peso × Sección 1 Posibles puntos
+ Sección 2 peso × Sección 2 Posibles puntos

+ Sección 3 peso × Sección 3 Posibles puntos
+ Sección 4 peso × Sección 4 Puntos posibles

El siguiente ejemplo muestra cómo Webex WFO calcula el número total posible de puntos para un formulario de evaluación puntuado con cuatro secciones:

Sección	Peso	Posibles puntos para la sección	Puntos a los que contribuye la sección el formulario
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Total de puntos posibles			**88.75**

Puntos ganados

El número total de puntos obtenidos en una evaluación puntuada se calcula utilizando la siguiente fórmula:

Total de puntos acumulados =
Sección 1 peso × Sección 1 Total de puntos ganados
+ Sección 2 peso × Sección 2 Total de puntos ganados
+ Sección 3 peso × Sección 3 Total de puntos ganados
+ Sección 3 peso × Sección 3 Total de puntos ganados

El siguiente ejemplo muestra cómo Webex WFO calcula el número de puntos obtenidos en un formulario de evaluación con cuatro secciones:

Sección	Peso	Puntos ganados	Puntos a los que contribuye la sección la puntuación total
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25

Sección	Peso	Puntos	Puntos a los que contribuye la sección
4	25%	90	22.5
Total de puntos ganados			**75**

Puntuación porcentual

El porcentaje para un formulario de evaluación puntuada se calcula mediante la siguiente fórmula:

Porcentaje de formulario =
Formar puntos ganados ÷ Formar posibles puntos

El siguiente ejemplo muestra cómo Webex WFO calcula la puntuación porcentual de las dos tablas anteriores:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Puntuación basada en puntos

Cuando cree un formulario de evaluación, debe elegir puntuación basada en puntos o puntuación basada en porcentajes. La puntuación basada en puntos se basa en un rango de números enteros. El número mínimo puede ser inferior a cero.

EJEMPLO El número mínimo de puntos en un formulario es −50 y el número máximo de puntos es 150. Una puntuación de 0 se considera adecuada o promedio. Se otorgan puntos positivos por excepcionales
Servicio cuando el agente funciona más allá del resultado normal esperado. Los puntos negativos se restan por un servicio deficiente e indican que el agente necesita entrenamiento adicional.

El puntaje mínimo para un formulario de evaluación basado en puntos es el total de todos los puntajes mínimos que se asignan a las preguntas.

La puntuación máxima para un formulario de evaluación basada en puntos es el total de todas las puntuaciones máximas asignadas a las preguntas.

Asignar revisiones, evaluaciones y calibraciones automáticamente (página clásica)

Un objetivo de contacto es una lista de contactos asignados a los evaluadores para su revisión, evaluación o calibración. Cuando creas un objetivo, especificas los criterios para los contactos y la fecha de vencimiento. Los objetivos aparecen en la página Cola de contactos de los evaluadores.

> **NOTA** La información aquí cubre la versión clásica de la página Administración de cola de contactos. Para obtener información sobre la nueva versión, vaya a Asignar evaluaciones, calibraciones y revisiones automáticamente (nueva página).
>
> ¿Cómo sé qué versión tengo?
>
> Si ves una tabla con una lista de objetivos, tienes la nueva página. Si ves **¿Qué quieres hacer?** Con una lista de opciones, tienes la página clásica.

Requisitos previos

- Su organización utiliza Cisco Quality Management
- Algunos criterios de contacto requieren Cisco Analytics (consulte el Paso 10 a continuación)
- Tiene los permisos Administrar objetivos de contacto y al menos uno de estos permisos:
  - Crear meta de evaluación (necesaria para crear metas de evaluación)
  - Crear objetivo de calibración (necesario para crear objetivos de calibración)
  - Crear objetivo de revisión (necesario para crear objetivos de revisión)
- Las personas a las que se les asignan los objetivos tienen estos permisos:
  - Ver contactos
  - Ver objetivo de contacto
  - Evaluar contacto (necesario para completar los objetivos de evaluación)
  - Calibrar contacto (necesario para completar los objetivos de calibración)

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > QM > QM flujos de contactos > administración de colas de contactos

Procedimientos

Ver todos los objetivos

- Seleccione **Ver objetivos** de contacto. Los objetivos se ordenan por ID de objetivo.

Crear un objetivo

1. Selecciona **Crear un nuevo objetivo**.
2. Introduzca el nombre del objetivo en el **campo Nombre** .
3. Seleccione el tipo de tarea en la **lista desplegable Acción** .
4. Introduzca el número de contactos incluidos en el objetivo en el **campo Número de contactos** .
5. Seleccione el tipo de contacto en la **lista desplegable Tipo** de contacto.
6. En la **lista desplegable Nivel** de contacto, seleccione si el número de contactos en el objetivo es por agente o por equipo.

   EJEMPLO El objetivo es evaluar 10 contactos por equipo. Seleccione Equipo en la lista desplegable Nivel de contacto.

7. Seleccione la fecha de vencimiento del objetivo en la **lista desplegable Frecuencia** del objetivo. Estas son sus opciones:

   - Día, semana o mes: Webex WFO asigna la meta todos los días, semanas o meses.
   - Fecha específica: los evaluadores deben cumplir la meta en una fecha y hora específicas. Después de esta fecha, el objetivo se vuelve inactivo. Los campos de fecha y hora aparecen si selecciona esta opción.
   - Intervalo de fechas: los evaluadores deben cumplir el objetivo entre un intervalo de fechas específico. Después de la fecha de finalización, el objetivo se vuelve inactivo. Los campos Fecha de inicio efectiva y Fecha de finalización efectiva aparecen si selecciona esta opción.

8. (Opcional) Para limitar el objetivo a los contactos recibidos dentro de un período de tiempo específico, seleccione **Asignar solo un contacto entre estas fechas** y seleccione la fecha de inicio y la fecha de finalización.
9. (Opcional) Introduzca las instrucciones para los evaluadores en el **campo Instrucciones** .
10. En la **lista desplegable Clasificador** , seleccione el primer criterio para Webex WFO usar al seleccionar contactos para el objetivo. Aparecen campos adicionales en función de su selección. Estas son sus opciones:

    - Llamadas inferiores a: (solo llamadas) Llamadas que son más cortas que una duración específica. Introduzca la duración o haga clic en el icono del reloj para seleccionarla.

- Llamadas mayores que: (solo llamada) Llamadas que duran más de una duración específica. Introduzca la duración o haga clic en el icono del reloj para seleccionarla.
- Tiene campo de metadatos: contactos que tienen un campo de metadatos determinado, sin importar el valor que haya en ese campo. Seleccione el campo de metadatos.
- Tiene campo de metadatos con valor: contactos que tienen un campo de metadatos determinado con un valor específico. Seleccione el campo de metadatos e introduzca el valor.
- Para: (solo texto y correo electrónico) Contactos enviados a un destinatario específico. Introduzca el destinatario.
- De: (solo texto y correo electrónico) Contactos recibidos de un remitente específico. Introduzca el remitente.
- Asunto: (solo correo electrónico) Contactos con una palabra clave específica en la línea de asunto. Introduzca la palabra clave.
- Llamada/texto/correo electrónico aleatorio: cualquier contacto que esté dentro del alcance del evaluador.
- Motivo: (sólo llamada) Contactos con un valor determinado en el campo Motivo. Seleccione el motivo.
- Puntuación predictiva del promotor neto menor que: contactos con una puntuación neta del promotor prevista inferior a un número específico. Introduzca la puntuación. (Requiere Cisco Analytics)
- Puntuación predictiva neta del promotor mayor que: contactos con una puntuación neta del promotor prevista mayor que un número específico. Introduzca la puntuación. (Requiere Cisco Analytics)
- Puntuación de evaluación predictiva menor que: los contactos con una puntuación de evaluación prevista inferior a un número específico. Introduzca la puntuación. (Requiere Cisco Analytics)
- Puntuación de evaluación predictiva mayor que: contactos con una puntuación de evaluación prevista inferior a un número específico. Introduzca la puntuación. (Requiere Cisco Analytics)
- Canal: (solo correo electrónico, chat y SMS) Contactos que ocurrieron en un canal específico. Seleccione el canal. Esta opción aparece si su organización utiliza una integración compatible para contactos de redes sociales. Las opciones de canal varían según los tipos de redes sociales que utiliza su organización.

11. Haga clic en **Agregar**.
12. (Opcional) Seleccione criterios adicionales en la **lista desplegable Clasificador** y haga clic en **Agregar**. Si Webex WFO no encuentra ningún contacto que cumpla con el primer clasificador que seleccionó, buscará contactos que cumplan con el segundo clasificador, y así sucesivamente, hasta que encuentre al menos un contacto. Si encuentra al menos un contacto que cumple con un clasificador, deja de buscar contactos que cumplan con otros clasificadores que están más abajo en la lista.

> **NOTA** Si Webex WFO no encuentra contactos que cumplan con alguno de los clasificadores para un objetivo, no asigna el objetivo a los evaluadores. Si un contacto que cumple con un clasificador de objetivos está disponible
> Más tarde, Webex WFO asigna el objetivo a los evaluadores. Esta demora en la asignación de metas podría impedir que los evaluadores cumplan con esa meta durante un período de tiempo determinado.

13. (Opcional) Para reordenar los clasificadores, seleccione un clasificador y haga clic en las flechas hacia arriba o hacia abajo. Para eliminar un clasificador, selecciónelo y haga clic en **Quitar**.
14. En la **sección Usuarios** , mueva los evaluadores que deben completar el objetivo de **Disponible** a **Asignado**.
15. Seleccione **Activo** en la sección Estado del objetivo.

    > **IMPORTANTE** Active un objetivo solo cuando haya terminado de crearlo por completo. No puedes editar un objetivo activo.

16. Haga clic en **Guardar**.

Copiar un objetivo

Si necesita crear un nuevo objetivo que sea similar a un objetivo existente, copiar el objetivo es más fácil que crear el objetivo desde cero.

1. Seleccione **Copiar un objetivo** existente.
2. Seleccione el objetivo original en la **lista desplegable Elegir un objetivo existente para copiar** .
3. Edite la copia si es necesario.
4. Seleccione **Activo** en la sección Estado del objetivo.

   > **IMPORTANTE** Active un objetivo solo cuando haya terminado de crearlo por completo. No puedes editar un objetivo activo.

5. Haga clic en **Guardar**.

Cambiar las personas asignadas a un objetivo activo

Lo único que puede cambiar acerca de un objetivo activo son las personas que se le asignan.

1. Seleccione **Editar un objetivo existente**.
2. Seleccione el objetivo en la **lista desplegable Elegir un objetivo existente para editar** .
3. En la **sección Usuarios** , mueva a las personas a o desde la **columna Asignadas** .
4. Haga clic en **Guardar**.

Editar un objetivo

Solo puedes editar objetivos con estado Editable.

1. Seleccione **Editar un objetivo** existente.
2. Seleccione el objetivo en la **lista desplegable Elegir un objetivo existente para editar** .
3. Edite el objetivo y haga clic en **Guardar**.

Eliminar un objetivo

No puedes eliminar un objetivo, pero puedes desactivarlo. Los objetivos desactivados ya no envían contactos a las colas de contactos de los evaluadores.

> **IMPORTANTE** La desactivación de un objetivo es permanente. No puede reactivar ni editar un objetivo inactivo, pero puede copiarlo. Consulte Copiar un objetivo.

1. Seleccione **Editar un objetivo** existente.
2. Seleccione el objetivo en la **lista desplegable Elegir un objetivo existente para editar** .
3. En la sección Estado del **objetivo** , seleccione **Inactivo**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Temas relacionados

- Acceder a los contactos que se le han asignado (página clásica): información sobre los objetivos de contacto desde la perspectiva del evaluador
- Acceder a los contactos que se le asignaron (nueva página): información sobre los objetivos de contacto desde la perspectiva del evaluador
- Asignar evaluaciones, calibraciones y revisiones automáticamente (nueva página)

Asignar evaluaciones, calibraciones y revisiones automáticamente (nueva página)

Use la página Administración de cola de contactos para crear objetivos de contacto. Un objetivo de contacto es una lista de contactos asignados a los evaluadores para su revisión, evaluación o calibración. Cuando creas un objetivo, especificas los criterios para los contactos y la fecha de vencimiento. Los objetivos aparecen en la página Cola de contactos de los evaluadores. Consulte Acceder a los contactos que se le asignaron (página clásica) o Acceder a los contactos que se le asignaron (página nueva) para saber cómo se ven los objetivos del lado del evaluador.

> **NOTA** : La información aquí cubre la nueva versión de la página Administración de cola de contactos. Para obtener información sobre la versión clásica, vaya a Asignar revisiones, evaluaciones y calibraciones automáticamente (página clásica).

¿Cómo sé qué versión tengo?
Si ves una tabla con una lista de objetivos, tienes la nueva página. Si ves **¿Qué quieres hacer?** Con una lista de opciones, tienes la página clásica.

Requisitos previos

- Su organización utiliza Webex WFO Cloud. La nueva página Administración de cola de contactos no está disponible para implementaciones locales.
- Su organización utiliza Cisco Quality Management.
- Algunos criterios de contacto requieren Cisco Analytics (consulte el Paso 11 a continuación).
- Tiene los permisos Administrar objetivos de contacto y al menos uno de estos permisos:
  - Crear meta de evaluación (necesaria para crear metas de evaluación)
  - Crear objetivo de calibración (necesario para crear objetivos de calibración)
  - Crear objetivo de revisión (necesario para crear objetivos de revisión)
- Las personas a las que se les asignan los objetivos tienen estos permisos:
  - Ver contactos
  - Ver objetivo de contacto
  - Evaluar contacto (necesario para completar los objetivos de evaluación)
  - Calibrar contacto (necesario para completar los objetivos de calibración)
- Las personas a las que se les asignan los objetivos tienen alcance sobre los equipos y agentes cuyos contactos se incluyen en los objetivos.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > QM > QM flujos de contactos > administración de colas de contactos

Procedimientos

Crear un objetivo

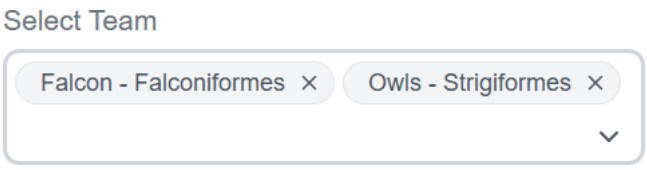
1. Haz clic en **Nuevo objetivo**.
2. Introduzca el nombre del objetivo en el **campo Nombre** .

3. Seleccione el tipo de tarea en la **lista desplegable Acción** . Estas son sus opciones:
   - **Evaluar**: los evaluadores califican al contacto en función de las preguntas de un formulario de evaluación.
   - **Calibrar**: los evaluadores puntúan al contacto, pero sus puntuaciones no son oficiales. Los objetivos de calibración le permiten comparar las puntuaciones que diferentes evaluadores asignan al mismo contacto para mantener las puntuaciones uniformes en todo el centro de contacto.
   - **Revisión**: los evaluadores escuchan la llamada o leen el contacto escrito sin necesidad de calificarlo.
4. Seleccione el tipo de contacto en la **lista desplegable Tipo** de contacto.
5. Introduzca el número de contactos incluidos en el objetivo en el **campo Número de contactos** .

   EJEMPLO Desea que la persona asignada al objetivo evalúe diez contactos. Introduzca **10** en el **campo Número de contactos** .
6. En la **lista desplegable Nivel** de objetivo, seleccione si el número de contactos en el objetivo es por agente o por equipo.

   EJEMPLO Desea que la persona asignada al objetivo evalúe diez contactos que fueron manejados por un agente específico. **Seleccione Agente** en la **lista desplegable Nivel** de objetivo.

   EJEMPLO Desea que la persona asignada al objetivo evalúe diez contactos que fueron manejados por un equipo específico. **Seleccione Equipo** en la **lista desplegable Nivel** de objetivo.
7. En la **sección Usuarios** , seleccione la persona a la que se le asignará el objetivo en la **lista desplegable Seleccionar asignado** .
8. En la **lista desplegable Seleccionar** , seleccione los agentes o equipos cuyos contactos se incluirán en el objetivo. Para agregar más agentes o equipos, comience a escribir sus nombres o haga clic en la flecha que apunta hacia abajo en el **campo Seleccionar** .



9. (Opcional) Para asignar el objetivo a más personas, haga clic en **Agregar** y repita los pasos 7 y 8.
10. Seleccione la frecuencia con la que se asignará el objetivo en la **lista desplegable Frecuencia** de gol. Estas son sus opciones:

- **Día**, **semana** o **mes**: Webex WFO reasigna la meta a los evaluadores todos los días, semanas o meses.
  - **Día**: Webex WFO reasigna la meta a los evaluadores todos los días a las 12:00 AM.
  - **Semana**: Webex WFO reasigna la meta a los evaluadores cada lunes a las 12:00 AM.
  - **Mes**: Webex WFO reasigna la meta a los evaluadores el primer día de cada mes a las 12:00 AM.

  NOTA Si asigna un objetivo recurrente después del inicio de su rango de frecuencia, Webex WFO no ajusta el número de contactos incluidos en el objetivo para que coincida con el
  Acortó el tiempo de respuesta para el gol. Por ejemplo, si crea un objetivo para evaluar diez contactos cada semana y lo activa un miércoles, los evaluadores aún deben evaluar los diez contactos antes del final de la semana para completar este objetivo. Debido a que así es como funcionan los objetivos recurrentes, le recomendamos que active los objetivos al principio de su rango de frecuencia. En lugar de activar un objetivo semanal un miércoles, actívalo un lunes.

- **Fecha** específica: los evaluadores deben completar la meta una vez antes de una fecha y hora específicas. Después de esta fecha, el objetivo se vuelve inactivo. El **campo Seleccionar fecha** aparece si selecciona esta opción.
- **Intervalo** de fechas: los evaluadores deben completar el objetivo una vez dentro de un intervalo de fechas específico. Después de la fecha de finalización, el objetivo se vuelve inactivo. **Los campos** Fecha **de inicio efectiva y** Fecha de finalización efectiva aparecen si selecciona esta opción.

11. En la **sección Clasificadores** , seleccione la primera regla para Webex WFO usar al seleccionar contactos para el objetivo. Aparecen campos adicionales en función de su selección. Estas son sus opciones:

Clasifica	Disponible para estos	Definició	Cómo usarlo
Llamadas de menos de	Llamar	Llamadas que son más cortas que una duración específica.	Introduzca la duración en los **campos horas , minutos** o **segundos** .
Llamadas superiores a	Llamar	Llamadas que duran más de una duración específica.	Introduzca la duración en los **campos horas , minutos** o

segundos .

Clasificador	Disponible para estos Tipos de contactos	Definición	Cómo usarlo
Tiene campo de metadatos	Todos	Contactos que tienen un campo de metadatos determinado rellenado, sin importa qué valor hay en ese campo.	Seleccione el campo en el **campo Metadatos** lista desplegable.
Tiene un campo de metadatos con valor	Todos	Contactos que tienen un campo de metadatos determinado con un campo de metadatos específico valor.	Seleccione el campo en el **campo Metadatos** lista desplegable y introduzca el valor en el campo Valor **de** metadatos.
Para	Texto, correo electrónico, chat, SMS	Contactos enviados a un destinatario específico.	Introduzca el destinatario en el **campo Para** .
De	Texto, correo electrónico	Contactos recibidos de un remitente específico.	Introduzca el remitente en el cuadro **Desde** el campo.
Asunto	Correo electrónico	Correos electrónicos con una palabra clave específica en la línea de asunto.	Introduzca la palabra clave en el **campo Asunto** .
Aleatorio	Llamada, mensaje de texto, correo electrónico, Chatea, SMS	Cualquier contacto que sea dentro del evaluador alcance.	No hay pasos adicionales necesario.
Motivo	Llamar, Chatear, SMS	Contactos con un valor determinado en el campo Motivo.	Seleccione el motivo en la **lista desplegable Motivo** .

Clasificador	Disponible para estos Tipos de contactos	Definición	Cómo usarlo
Puntuación predictiva neta del promotor inferior a	Llamada, mensaje de texto, correo electrónico	Los contactos con un promotor neto previsto obtienen una puntuación inferior a un número específico.	Introduzca la puntuación en el **campo Puntuación de promotor neto predictivo menor que** . (Requiere Cisco Analytics)
Puntuación predictiva neta del promotor superior a	Llamada, mensaje de texto, correo electrónico	Contactos con una puntuación neta prevista del promotor mayor que un número específico.	Introduzca la puntuación en el **campo Puntuación del promotor neto predictivo mayor que** . (Requiere Cisco Análisis)
Puntuación de evaluación predictiva inferior a	Llamada, mensaje de texto, correo electrónico	Los contactos con una puntuación de evaluación prevista inferior a un número específico.	Introduzca la puntuación en el **campo Puntuación de evaluación predictiva inferior a .** (Requiere Cisco Análisis)
Puntuación de evaluación predictiva superior a	Llamada, mensaje de texto, correo electrónico	Los contactos con una puntuación de evaluación prevista inferior a un número específico.	Introduzca la puntuación en el **campo Puntuación de evaluación predictiva mayor que** . (Requiere Cisco Análisis)
Canal	Correo electrónico, chat, SMS Esta opción aparece si su organización utiliza una integración	Contactos que	Seleccione el canal

	le para contactos de redes sociales.	ocurrió en un canal específico.	en la **lista desplegable Canal**. Las opciones de canal varían según los tipos de redes sociales que utiliza su organización.

12. Haga clic en **Agregar**.
13. (Opcional) Repita los pasos 11 y 12 hasta que haya terminado de agregar clasificadores.
14. (Opcional) Para reordenar los clasificadores, seleccione un clasificador y haga clic en las flechas hacia arriba o hacia abajo.
15. Seleccione si un contacto puede **Coincidir con cualquiera de los clasificadores** o debe **Coincidir con todos los clasificadores** para incluirse en el objetivo.

    NOTA Si selecciona **Coincidir con cualquiera**, el orden de los clasificadores determina la prioridad de Webex WFO en la búsqueda de contactos. Webex WFO primero busca contactos que cumplan con el primer clasificador, luego contactos que cumplan con el segundo clasificador, y así sucesivamente. Si selecciona **Coincidir con todos**, Webex WFO solo busca contactos que cumplan con todos los clasificadores.

    NOTA Si Webex WFO no encuentra contactos que cumplan con alguno de los clasificadores para un objetivo, no asigna el objetivo a los evaluadores. Si un contacto que cumple con un clasificador de objetivos está disponible Más tarde, Webex WFO asigna el objetivo a los evaluadores. Esta demora en la asignación de metas podría impedir que los evaluadores cumplan con esa meta durante un período de tiempo determinado.

16. (Opcional) Para limitar el objetivo a los contactos recibidos en fechas específicas, seleccione **Asignar solo los contactos que se produjeron en este intervalo** de fechas y seleccione la fecha de inicio y la fecha de finalización.
17. (Opcional) Introduzca las instrucciones para los evaluadores en el **campo Instrucciones** .
18. Desplácese hasta la sección Estado **del** objetivo y seleccione **Activo**.

    IMPORTANTE Active un objetivo solo cuando haya terminado de crearlo por completo. No puedes editar un objetivo activo.

19. Haga clic en **Guardar**.

Filtrar objetivos

Puedes buscar objetivos según el nombre o el ID del objetivo.

1. Haga clic en las tres líneas de la **columna Id** . de gol o **Nombre** . Se abre un filtro.
2. (Opcional) Seleccione una opción de la **lista desplegable Contiene** .
3. Introduzca la búsqueda en el **campo Filtro** . La lista de objetivos se actualiza automáticamente y aparecen filtros adicionales que puede usar si es necesario.

   Para volver a la lista completa de objetivos, elimine todo el texto del **campo Filtro** .

Editar un objetivo

Solo puede editar objetivos que tengan **Editable** en la **columna Estado** . No puede editar objetivos activos o inactivos.

1. En la lista de objetivos, haz clic en **Editar**.
2. Haga cambios en la meta según sea necesario.
3. Haga clic en **Guardar**.

Clonar un objetivo

1. En la lista de objetivos, haz clic en **Clonar**. El clon se abre en modo de edición.
2. (Opcional) Edite el clon si es necesario.
3. Haga clic en **Clonar**. El objetivo aparece en la página Administración de cola de contactos con **(Copiar)** al final de su nombre.

Eliminar un objetivo

No puedes eliminar un objetivo, pero puedes desactivarlo. Los objetivos desactivados ya no envían contactos a las colas de contactos de los evaluadores.

IMPORTANTE La desactivación de un objetivo es permanente. No puede reactivar ni editar un objetivo inactivo, pero puede copiarlo. Consulte Clonar un objetivo.

1. En la lista de objetivos, haz clic en **Editar**.
2. En la sección Estado del **objetivo** , seleccione **Inactivo**.
3. Haga clic en **Guardar**.

Ver objetivos caducados

- En la lista de objetivos, activa **Mostrar goles** inactivos. Los objetivos caducados aparecen en la lista de objetivos con **Inactivo** en la **columna Estado** .

Temas relacionados

- Acceder a los contactos que se le han asignado (página clásica): información sobre los objetivos de contacto desde la perspectiva del evaluador
- Acceder a los contactos que se le asignaron (nueva página): información sobre los objetivos de contacto desde la perspectiva del evaluador
- Asignar revisiones, evaluaciones y calibraciones automáticamente (página clásica)

Asigne revisiones, evaluaciones y calibraciones manualmente

Puede crear una tarea en la que uno o más usuarios puedan calibrar, evaluar o revisar uno o más contactos. Webex WFO agrega los contactos asignados por esta tarea a la cola de contactos para esos usuarios (consulte Acceder a los contactos que se le asignaron (página clásica) o Acceder a los contactos que se le asignaron (página nueva)).

NOTA : Los contactos que utilice para crear tareas deben tener menos de un año de antigüedad. Los contactos de más de un año de antigüedad no aparecen en la cola de contactos. Para compartir un contacto que tiene más de un año de antigüedad, consulte Crear hipervínculos a grabaciones.

Crear una tarea ad hoc

1. Seleccione uno o más contactos.
2. Haga clic en **Crear tarea**. Aparece la página Configuración de tareas ad hoc.
3. Escriba un nombre para la tarea ad hoc.
4. Seleccione el tipo de tarea. La tarea que seleccione determina qué usuarios están disponibles en el **campo Asignar a** . Webex WFO muestra sólo los usuarios que tienen los permisos para realizar la tarea especificada.
    - **Calibrar**: se puede asignar a varios usuarios la tarea de calibrar los contactos seleccionados. El **campo Formulario de** evaluación aparece cuando selecciona **Calibrar**. Seleccione el formulario que desea utilizar para calibrar el contacto.

      NOTA : Si selecciona esta opción, los contactos que aún no estén marcados para calibración se marcarán para calibración después de crear la tarea.
    - **Evaluar**: solo se puede asignar un usuario para evaluar los contactos seleccionados. El **campo Formulario de** evaluación aparece cuando selecciona **Evaluar**. Seleccione el formulario que desea usar para evaluar al contacto.
    - **Revisar**: se pueden asignar varios usuarios para revisar (escuchar) la llamada. El **control deslizante Configuración de** duración de reproducción aparece al seleccionar **Revisar**. El control deslizante determina el porcentaje de la llamada (desde el principio) que el responsable debe revisar para completar la tarea. El valor predeterminado es 100%. Puede seleccionar el porcentaje en incrementos del 10%.
5. Seleccione los usuarios a los que está asignando la tarea. Si va a asignar una calibración o una revisión, haga clic en **Seleccionar todo** para agregar a la tarea todos los usuarios del grupo.
6. Introduzca una fecha de finalización para la tarea o haga clic en el icono del calendario y seleccione una fecha de finalización.
7. (Opcional) Active la **casilla de verificación Notificar al finalizar** si desea recibir una notificación cuando cada responsable complete la tarea.

> **NOTA** Para recibir una notificación, también debe estar asignado a la notificación Objetivo de contacto completado.

8. (Opcional) Introduzca las instrucciones específicas para los cesionarios.
9. Haga clic en **Crear tarea**.

Marcar un contacto para calibración

Cuando marca un contacto para calibración, cualquier usuario cuya función incluya el permiso Calibrar contacto y que tenga alcance sobre el contacto puede evaluar el contacto en el modo de calibración.

Las puntuaciones de una evaluación completada en el modo de calibración se incluyen en el informe Calibración de evaluación, donde se pueden comparar y contrastar las puntuaciones que todos los evaluadores dieron al contacto. Esto le permite ver si sus evaluadores dan puntajes consistentes.

Para obtener más información acerca de la calibración, consulte Calibrar evaluadores.

Marcar un contacto para calibración

1. En la página Interacciones, seleccione un contacto en la tabla de contactos.
2. Haga clic en el **icono Marcar para calibración** .
3. Seleccione el formulario de evaluación deseado.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Calibrar evaluadores

Una calibración es un tipo especial de evaluación que permite a varios usuarios evaluar un solo contacto. La calibración ayuda a garantizar la coherencia entre los evaluadores al permitirle comparar cómo diferentes evaluadores completaron la misma evaluación.

Si un contacto está marcado para calibración, un evaluador puede completar el formulario de evaluación como una calibración, así como una evaluación de calidad estándar. Asegúrese de seleccionar el modo apropiado cuando evalúe a un contacto.

Solo el informe de calibración de evaluación incluye la puntuación de calibración. Ni los resultados del equipo ni del agente en el panel o los informes incluyen la puntuación de calibración.

> **NOTA** Cuando un contacto se califica como una evaluación de calidad estándar, aparece como puntuado cuando busca Todas las evaluaciones o Mis evaluaciones. Cuando se puntúa como una calibración, aparece como puntuado
> Cuando busca Mis calibraciones pendientes.

Buscar contactos marcados para calibración

1. En la página Interacciones, haga clic en el icono Lista de **filtros** . Se abre el panel Filtros.
2. Configure un conjunto de filtros que incluya el **filtro Ámbito** de búsqueda, con los criterios de **Mis calibraciones pendientes**.
3. Haga clic en **Aplicar**. Los resultados del filtro muestran todos los contactos dentro del alcance que están marcados para calibración.

Informe de calibración de evaluación

El informe de evaluación muestra los resultados calibrados de la puntuación de evaluación. Solo informa de las evaluaciones puntuadas marcadas para calibración. No muestra las puntuaciones de evaluación estándar. Utilice este informe para evaluar a los evaluadores.

NOTA Debe tener habilitado el permiso Ver detalles del evaluador para tener acceso a este informe.

NOTA: Este informe puede tardar varios minutos en generarse.

Analizar los datos de evaluación

Además de los informes de evaluación estándar, también puede utilizar Analytics para predecir las puntuaciones netas de los promotores o las puntuaciones de evaluación.

Ver informes de evaluación 534
Configurar predicciones 535

Ver informes de evaluación

En Webex WFO, el tiempo asociado con un contacto es el momento en que ocurrió el contacto en la ubicación del agente. Si la zona horaria asociada con el contacto es desconocida para Webex WFO, entonces la hora se muestra en la hora del meridiano de Greenwich (GMT).

Las puntuaciones se redondean para las secciones individuales en los formularios de evaluación y encuesta. Sin embargo, en los informes que muestran los promedios de sección para agentes, equipos y grupos, primero se agregan y promedian las puntuaciones de la sección antes de redondearlas. Como resultado, el promedio que se muestra en los informes variará ligeramente del número calculado al sumar los puntajes de sección como se muestra en un formulario de evaluación o encuesta y luego promediarlos.

Para obtener información sobre los informes estándar QM y WFM que vienen con Webex WFO, y para obtener instrucciones sobre cómo ejecutar un informe estándar, consulte QM informes estándar y WFM informes estándar.

Configurar predicciones

Con las predicciones, puede configurar Webex WFO para estimar la puntuación neta del promotor o la puntuación de evaluación de un contacto. En función de la puntuación prevista, puede crear un flujo de trabajo automatizado que envíe el contacto a un evaluador. Las predicciones ayudan a sus evaluadores a centrarse en los contactos que tienen más probabilidades de resultar en coaching de agentes.

El motor predictivo combina las puntuaciones de los contactos de los últimos seis meses con los datos de Analytics y crea un nuevo modelo cada semana. El día predeterminado para crear un nuevo modelo es domingo, pero un administrador del sistema puede seleccionar un día diferente.

Requisitos previos

- Su organización tiene una licencia de Analytics Essentials o Analytics Enterprise.
- Tiene el permiso Administrar análisis predictivo.
- Tiene ámbito sobre el grupo de agentes para el que va dirigida la predicción. Debe tener alcance sobre el grupo, no solo sobre los equipos dentro del grupo.
- Para las puntuaciones predictivas netas de promotores, tiene al menos 1.000 contactos con puntuaciones netas de promotores asociadas.
- Para las evaluaciones predictivas, tiene al menos 1.000 contactos evaluados con el mismo formulario.

Ubicación de la página

Varía. Consulte los procedimientos a continuación para obtener más información.

Procedimientos

Hay dos pasos para configurar las características predictivas en Webex WFO: crear un modelo y aplicar el modelo. Para crear el modelo, primero debe proporcionar al motor predictivo puntuaciones para los contactos existentes.

Puntuaciones predictivas netas del promotor

El modelo Predictive Net Promoter Score utiliza los contactos del cliente, el rendimiento del agente, los aciertos de voz y otros factores para determinar una puntuación neta probable del promotor para el contacto. Las puntuaciones que crea el modelo aparecen en el campo Predictive Net Promoter Score de la página Interacciones y en el panel Predictive Net Promoter Score del Explorador de datos. También puede agregarlos a los paneles tanto en el Explorador de datos como en Cisco Administración de datos.

Webex WFO crea puntuaciones predictivas netas del promotor solo para contactos de audio. Otros tipos de contactos no admiten puntuaciones predictivas netas del promotor.

Configurar el modelo Predictive Net Promoter Score

1. En la página Administrador de metadatos (Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos), cree un nuevo campo de metadatos. Consulte Administrar campos de metadatos personalizados para obtener más información.

   IMPORTANTE Introduzca "Net Promoter Score" en el campo Etiqueta **de** metadatos. Esta etiqueta no distingue entre mayúsculas y minúsculas.

2. Configure el campo de metadatos Net Promoter Score que acaba de crear con la información de Net Promoter Score de sus clientes.

   NOTA Consulte Agregar encuestas posteriores a la llamada a los contactos para integrar las puntuaciones netas del promotor capturadas en las encuestas posteriores a la llamada.

   El motor predictivo extraerá la información necesaria y creará un modelo el domingo siguiente.

Aplicar el modelo Predictive Net Promoter Score

- En la página Administrador de tareas (Administración de aplicaciones > Analytics > Administrador de tareas), cree una tarea nueva. Seleccione **Predictive Net Promoter Score** en la **lista desplegable Tipo** . Consulte Crear tareas de Analytics para obtener más información.

Puntuaciones de la evaluación predictiva

El modelo de puntuación de evaluación predictiva utiliza una variedad de factores para determinar una puntuación de evaluación probable (en un formulario de evaluación específico) para el contacto. Las puntuaciones previstas aparecen en el campo Puntuación de evaluación predictiva de la página Interacciones y en el panel Evaluaciones predictivas del Explorador de datos. También puede agregarlos a los paneles tanto en el Explorador de datos como en Cisco Administración de datos.

Webex WFO crea puntajes de evaluación predictiva solo para contactos de audio. Otros tipos de contactos no admiten puntuaciones de evaluación predictiva.

Cada formulario de evaluación necesita su propio modelo. Para crear modelos para varios formularios, siga los pasos que se indican a continuación para cada formulario.

Configurar el modelo de puntuación de evaluación predictiva

1. En la página Administración de formularios de evaluación (Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de formularios de evaluación), cree un formulario de evaluación activo. Consulte y Consejos para formularios de evaluación para obtener más información.

2. En la página Administrador de frases (Administración de aplicaciones > Analytics > Administrador de frases), cree frases y categorías que se relacionen estrechamente con las preguntas que plantea el formulario de evaluación. Consulte Crear y administrar frases y categoríasde frases para obtener más información.

   > **EJEMPLO** El formulario de evaluación pregunta: "¿El agente saludó correctamente a la persona que llama?" Tiene una categoría de frases de Analytics denominada "Saludo" con frases como "gracias por llamar", "mi
   > El nombre es" y "cómo puedo ayudarte hoy".

3. Utilice el formulario de evaluación para evaluar manualmente al menos 1.000 contactos.
4. En la página Administración del flujo de trabajo (Administración de aplicaciones > QM > QM Flujos de contacto), cree un flujo de trabajo que aplique el formulario a las llamadas entrantes.

   > **IMPORTANTE** El flujo de trabajo debe aplicar el formulario de evaluación antes o al mismo tiempo que se carga el audio del contacto en Webex WFO. Los contactos no reciben predicción
   > Puntuaciones de evaluación si el formulario de evaluación se aplica después de cargar el audio.
   > Consulte Automatizar QM flujos de trabajo para obtener más información.

Aplicar el modelo de puntuación de evaluación predictiva

- En la página Administrador de tareas (Administración de aplicaciones > Analytics > Administrador de tareas), cree una tarea nueva. Seleccione **Puntuación** de evaluación predictiva en la **lista desplegable Tipo** . Active la casilla de **verificación En curso** . Consulte Crear tareasde Analytics para obtener más información.

Prácticas recomendadas

General

Las puntuaciones predictivas están destinadas a complementar (no a reemplazar) a los contactos puntuados manualmente.

Si bien no existe un número ideal de puntuaciones que creen un modelo perfecto, es necesario mantener un gran número de contactos puntuados (al menos 1.000) para que el modelo sea más preciso con el tiempo. El modelo predictivo continúa aprendiendo a medida que recibe más datos, pero no utiliza datos que tengan más de seis meses. Para mantener la precisión del modelo, debe continuar dándole datos, ya sea obteniendo más puntajes netos del promotor o continuando usando el formulario de evaluación para evaluaciones manuales. Si el número de puntuaciones disponibles cae por debajo de 50, el modelo dejará de funcionar.

Puede crear una tarea de análisis ad hoc mediante las funciones predictivas. Sin embargo, los modelos predictivos utilizan datos de los últimos seis meses. Si ejecuta una tarea ad hoc en contactos de más de seis meses, es menos probable que obtenga datos precisos.

Para obtener los mejores resultados, el tiempo de retención de Analytics (establecido en la página Configuración de Analytics) debe ser de al menos seis meses. Consulte Configurar análisis.

Ajusta tus frases y categorías periódicamente. El ajuste ayuda a garantizar que sus categorías y frases sean relevantes y devuelvan las llamadas que necesita para el análisis. Siga las prácticas recomendadas de ajuste.

Puntuaciones predictivas netas del promotor

Los datos WFM mejoran en gran medida la precisión del modelo Predictive Net Promoter Score.

Evaluaciones predictivas

Cree frases y categorías utilizando el idioma que es más probable que usen los agentes que llaman.

Cree frases y categorías que cubran una variedad de frases posibles que los agentes podrían decir. Normalmente, los agentes no repiten los scripts textualmente. El uso de varias frases ayuda a aumentar la probabilidad de que Webex WFO devuelva un éxito de frase.

Además de crear frases y categorías relacionadas con las preguntas que hace el formulario de evaluación, considere la posibilidad de crear frases y categorías para las respuestas que es probable que proporcionen las personas que llaman. Por ejemplo, en respuesta a la pregunta: "¿Ha tenido algún accidente en los últimos cinco años?", es probable que las respuestas de las personas que llaman sean algo como: "No, no he tenido ningún accidente" o "Sí, he tenido un accidente". Si el agente se desvía significativamente del guión, la respuesta de la persona que llama podría ayudar a Webex WFO a reconocer una frase acertada.

Si necesita revisar el formulario de evaluación que Webex WFO está utilizando para crear un modelo de puntuación de evaluación predictiva, cree un nuevo formulario en lugar de editar el formulario existente. Si se cambia el formulario de evaluación y el ID del formulario sigue siendo el mismo, el modelo no se actualizará para tener en cuenta el cambio. Como resultado, los puntajes pronosticados serán menos precisos. Ver

Calibre a los evaluadores utilizando los formularios de evaluación que se utilizan para las puntuaciones predictivas. El modelo de puntuación de evaluación predictiva será más preciso con el tiempo si los datos en los que se basa son precisos y consistentes. Por ejemplo, si hay una diferencia del 10% al 15% en sus puntajes de evaluación manual, sus puntajes de evaluación predictiva tendrán una diferencia aún mayor. Consulte Calibrar evaluadores.

En muchos centros de contacto, es común que un contacto obtenga una puntuación muy alta o una puntuación muy baja. Sin embargo, la falta de puntajes de rango medio puede resultar en predicciones menos precisas porque el modelo no tiene suficiente información para aprender cómo se ve un contacto de rango medio. Entrene a sus evaluadores para que den puntajes de rango medio cuando sean apropiados en lugar de calificar a un contacto muy alto o muy bajo.

Para que un contacto reciba una puntuación de evaluación predictiva, debe procesarse con un flujo de trabajo QM que asigne un formulario de evaluación antes o al mismo tiempo que carga el audio. Si el audio de un contacto se carga en Webex WFO antes de que el contacto reciba un formulario de evaluación, debe usar

tareas ad-hoc de Puntuación de evaluación predictiva para generar puntuaciones predictivas para este contacto. Consulte Crear tareas de Analytics.

Diferencias entre puntuaciones predictivas y puntuaciones manuales

Si ve diferencias significativas entre los puntajes predictivos y los puntajes dados por evaluadores humanos, la causa podría ser uno de dos problemas.

Diferencias entre evaluadores humanos

Debido a que el modelo de puntuación de evaluación predictiva utiliza puntuaciones de evaluadores humanos para aprender con el tiempo, las inconsistencias en las puntuaciones entre los evaluadores pueden confundir el modelo. Para corregir esta incoherencia, recomendamos lo siguiente:

- Como organización, decida qué cantidad de variación entre los evaluadores humanos es aceptable. Tenga en cuenta que el modelo de evaluación predictiva variará más.
- Calibre a sus evaluadores regularmente para mantener la consistencia en la puntuación.
- Verifique que las categorías y frases se alineen con las preguntas de evaluación. Busque falsos positivos o negativos que ocurran con frecuencia y ajuste según sea necesario.

Diferencias en las llamadas evaluadas

Webex WFO crea una puntuación de evaluación predictiva para todas las llamadas asociadas con los formularios de evaluación utilizados para crear los modelos. Si sus evaluadores humanos evalúan manualmente tipos específicos de llamadas en lugar de llamadas aleatorias, es posible que vea diferencias en las puntuaciones porque los dos grupos de llamadas que se comparan son diferentes. En otras palabras, estás comparando manzanas y naranjas. Considere estos ejemplos:

- Utilice flujos de trabajo para seleccionar llamadas con tiempos de manejo largos o cortos y llamadas manejadas por nuevos agentes para su evaluación manual. Todas estas son diferentes de las llamadas promedio y se puntúan de manera diferente.
- Los evaluadores no evalúan llamadas muy largas o muy cortas. Estas llamadas tendrían puntajes muy diferentes de las llamadas promedio.
- Cuando hay muchas llamadas en la cola, los jefes de equipo o los supervisores gestionan las llamadas para reducir el tiempo de espera. Los evaluadores no evalúan las llamadas manejadas por los jefes de equipo o supervisores.
- Recientemente volvió a capacitar a sus agentes o evaluadores. Las puntuaciones manuales son diferentes de inmediato en respuesta al entrenamiento, pero las puntuaciones predictivas pueden tardar algún tiempo en ponerse al día. Para ver el impacto del reentrenamiento, ajuste el rango de fechas de las puntuaciones predictivas para que coincida con la fecha en que el reentrenamiento entró en vigor.

Para comparar con precisión las puntuaciones manuales y predictivas, asegúrese de comparar puntuaciones para fechas y tipos de llamadas similares.

Temas relacionados

- Administrar campos de metadatos personalizados
- Agregar encuestas posteriores a la llamada a los contactos
- Configurar análisis
- Crear tareas de Analytics
-

- Asesoramiento para formularios de evaluación
- Crear y administrar frases y categorías de frases
- Automatiza los flujos de trabajo QM
- Calibrar evaluadores

Monitoree agentes en tiempo real

La página Supervisión de agentes le permite escuchar una llamada y ver la pantalla de un agente en tiempo real. Utilice el monitoreo en vivo para garantizar la calidad del servicio al cliente y la competencia de los agentes en el manejo de los contactos con los clientes y las herramientas asociadas.

Con el monitoreo de audio en vivo, puede escuchar (pero no interactuar con) cualquier parte en una llamada. Con la supervisión de pantalla en vivo, puede ver la actividad de la pantalla de un agente, ya sea que ese agente esté o no en una llamada. Sólo puede supervisar un agente a la vez.

NOTA El campo Smart Desktop Client - Prioridad de grabación de pantalla en la página QM Configuración global le permite establecer dónde tiene lugar la grabación de pantalla (en el cliente ligero o punto final/PC) cuando un agente
ha iniciado sesión en ambos. (Ver Configure QM ajustes globales.)

Requisitos previos

- Su organización tiene una de estas combinaciones de licencias:
    - Gestión de calidad (QM): proporciona supervisión de pantalla y audio
    - Registro de cumplimiento (CR) con la licencia de supervisión adicional: proporciona supervisión de pantalla

    - Workforce Management (WFM) con la licencia de supervisión adicional: proporciona supervisión de pantalla

- Tiene el permiso de supervisión de agentes.
- Está utilizando Chrome, Firefox o Edge Chromium como navegador.
- (para monitoreo de pantalla en vivo) Tanto usted como el agente tienen el permiso de supervisión de pantalla en vivo.
- (para monitoreo de pantalla en vivo) Smart Desktop se instala en los equipos de los agentes.
- (para monitoreo de audio en vivo) Tanto usted como el agente tienen el permiso de supervisión de audio en vivo.
- (para monitoreo de audio en vivo) El agente se encuentra actualmente en una llamada.
- (para monitoreo de audio en vivo) Webex WFO graba las llamadas de los agentes a través de la grabación de escritorio (punto final) o la grabación del servidor (Cisco BiB). La supervisión de audio en directo no está disponible si el sistema utiliza soluciones de grabación de puerta de enlace o CCaaS donde el proveedor de CCaaS graba el audio (por ejemplo, Cisco Webex Contact Center o Cisco Webex Calling).
- (solo para entornos NAT) El entorno Webex WFO incluye un servidor STUN/TURN configurado.
- Los puertos TCP/UDP 49152–65535 están abiertos en el firewall.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > supervisión global de > > supervisión de agentes

Procedimientos

Filtrar la lista de agentes

- De forma predeterminada, la página muestra todos los agentes conectados dentro de su alcance junto con su estado actual. Para localizar más fácilmente el agente que desea supervisar, utilice los **filtros desplegables Grupo**, **Equipo** y **Agente** para reducir la lista de agentes.
- Reduzca aún más la lista de agentes seleccionando Mostrar **sólo usuarios** conectados o **Cliente de escritorio** Casillas de verificación.

Casilla de verificación	Lo que te muestra
Mostrar solo usuarios conectados	Agentes que pueden ser monitoreados ahora mismo. O bien son:

Casilla de verificación	Lo que te muestra
	▪ Ha iniciado sesión en un equipo que tiene instalado Smart Desktop Capture y está conectado al servidor *de aplicaciones Webex WFO o* ▪ Grabado mediante grabación en red y asociado con un dispositivo a través de la página Asociaciones de dispositivos (consulte Asociar teléfonos con agentes, grupos de grabación y tipos de grabación)
Cliente de escritorio	Agentes que han iniciado sesión en un equipo que tiene Smart Desktop Captura instalada.
Monitor en vivo	Agentes que tienen monitoreo de pantalla en vivo y/o audio en vivo Permisos de supervisión.

- También puede limitar los resultados eligiendo el número de datos de los últimos días que desea mostrar.
- Haga clic **en Restablecer** en cualquier momento para volver a la configuración predeterminada del filtro.

Supervisar el audio de un agente

Sólo puede escuchar audio si el agente está en una llamada. Webex WFO no rastrea ni proporciona control de llamadas para la sesión, pero puede transferir la llamada a otro dispositivo como lo haría con una llamada normal.

REQUISITO PREVIO El monitoreo de audio requiere una licencia QM. No está disponible con la licencia de supervisión.

NOTA Antes de iniciar un monitor de audio en directo, compruebe siempre que el agente ha iniciado sesión.

NOTA : Si usa un teléfono Cisco sin auriculares, es posible que deba levantar el auricular antes de comenzar el monitoreo de audio en vivo.

1. Haga clic en el icono de supervisión de audio del agente . El color del icono indica el estado de supervisión del agente.

Color	Qué significa
Negro	El agente puede ser monitoreado. ▪ El agente está configurado para la grabación de escritorio y tiene Smart Desktop Client ejecutándose en su PC con los permisos correctos para la supervisión de audio en directo. ▪ El agente está configurado para la grabación del servidor y se asigna a un dispositivo supervisado en la página Asociaciones de dispositivos (Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Asociaciones de dispositivos).
Gris	No se puede supervisar el agente. ▪ El agente está configurado para la grabación de escritorio, pero no ha iniciado sesión, no tiene Smart Desktop Client ejecutándose en su PC o no tiene los permisos correctos para la supervisión en vivo. ▪ El agente está configurado para la grabación del servidor y está fuera de línea o no está asignado a un dispositivo supervisado en la página Asociaciones de dispositivos (Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Asociaciones de dispositivos).
Verde	El agente está siendo monitoreado.
Amarillo parpadeante	El agente está disponible, pero por alguna razón no se puede supervisar.
Rojo	Se ha producido un error de conexión y no se puede supervisar el agente.

2. Para finalizar la sesión de supervisión, vuelva a hacer clic en el icono de supervisión de audio.

Supervisar la pantalla de un agente

1. Haga clic en el icono de supervisión de pantalla del agente. Se abre la **ventana Monitoreo de** pantalla en vivo. El color del icono indica el estado de supervisión del agente.

Color	Qué significa
Negro	El agente puede ser monitoreado. Tienen Smart Desktop Client ejecutándose en su PC con los permisos correctos.
Gris	No se puede supervisar el agente. Están sin conexión o no tienen los permisos correctos.

2. Haga clic en **Pantalla** para iniciar la sesión de supervisión. Haga clic en **Audio** para supervisar la llamada del agente.
    - Si el agente bloquea la pantalla, la barra de progreso en la parte inferior de la ventana muestra el icono de pausa.
    - Si el equipo del agente entra en modo de suspensión, la ventana deja de mostrar actividad.
    - La supervisión no se reanuda automáticamente cuando el agente vuelve a iniciar sesión en su equipo. Para reanudar la supervisión cuando el agente haya iniciado sesión de nuevo, cierre la ventana actual y vuelva a conectarse.
3. Para finalizar la supervisión, haga clic en **Desconectar**.

Datos del agente de exportación

- Haga clic en **Exportar lista** de agentes para exportar información sobre los agentes que se muestran en la página en formato CSV. El archivo de exportación se denomina **agentes.CSV**.

Temas relacionados

- Asociar teléfonos con agentes, grupos de grabación y tipos de grabación
- Configurar los ajustes globales QM

Crear un contacto

Si sus agentes interactúan con los clientes de otras maneras además del teléfono, aún puede evaluar sus actividades que no son llamadas creando manualmente un contacto.

Ejemplos de actividades que no son de llamada incluyen:

- Supervisión de la pantalla de un agente
- Realización de trabajo de contador de servicio al cliente
- Charlando

- Envío de correos electrónicos
- Interactuar en las redes sociales

Un evaluador puede asignar un formulario de evaluación, evaluar el contacto y Insert metadatos de contacto.

Si planea evaluar un contacto creado manualmente, también debe usar un formulario de evaluación creado específicamente para las actividades que no son de llamada. Esto permite que el panel y los informes informen con precisión de las actividades que no son de llamada. Para obtener más información acerca de la configuración de evaluaciones, vea Consejos para formularios de evaluación.

Crear un contacto

1. Haga clic en el icono Opciones **de lista** .
2. Haga clic en **Crear contacto**.
3. Introduzca o seleccione la fecha y hora en que ocurrió el contacto. El valor predeterminado es la fecha de hoy.

   NOTA El mismo usuario no se puede asociar con varios contactos creados manualmente que se producen simultáneamente.

4. Seleccione un equipo, un agente y un formulario de evaluación.
5. Haga clic en **Crear**.

Programar personas

Crear programaciones

Una programación enumera las horas en que los agentes están en servicio para una cola de servicio. Para cada agente, un cronograma incluye las horas de inicio y finalización de los turnos de trabajo, descansos, almuerzos, excepciones, horas extras y proyectos.

> **NOTA** Hay dos maneras de ejecutar una programación: la forma estándar (descrita en este tema) y la forma ad-hoc. Consulte Agregar un agente a una programación existente para obtener más información.

Los horarios se basan en los turnos de trabajo de los agentes. Cuando WFM genera una programación, tiene en cuenta los turnos de trabajo de los agentes y la previsión asociada a la cola de servicio de los agentes. WFM analiza los requisitos y la disponibilidad de los agentes para crear los horarios más óptimos para el centro de contacto y sus agentes.

> **NOTA** Las programaciones se generan de medianoche a medianoche para la semana en las zonas horarias de programación de los agentes.

WFM también puede usar métricas de contracción al crear horarios. La contracción se aplica contra un período completo de 24 horas y aumenta el número de FTE reales (equivalente a tiempo completo) programados.

Al crear una programación, WFM ordena las colas de servicio (tanto las seleccionadas individualmente como las asignadas a los grupos multihabilidad seleccionados) por prioridad de la cola de servicio. A continuación, para cada cola de servicio, ordena los agentes por prioridad de asignación de habilidades y prioridad de grupo de habilidades múltiples, seguido del orden de programación de la cola de servicio.

Los agentes asignados a turnos de trabajo fijos y programados dinámicamente se programan antes que los agentes asignados a turnos de trabajo variables. Los agentes asignados a turnos de trabajo de asignación se programan en último lugar. Después de clasificar a los agentes, WFM programa al primer agente en función de las preferencias de turno de trabajo del agente y optimiza los descansos, almuerzos y proyectos de los agentes en función de los retrasos mínimos y máximos introducidos. Los turnos de trabajo, descansos, almuerzos y proyectos están influenciados por los requisitos de cobertura. Después de programar el primer agente, WFM programa el siguiente agente, y así sucesivamente.

Fechas de cierre y turnos de trabajo fijos

Cuando WFM programa un agente con un turno de trabajo fijo o programado dinámicamente, programa al agente para días, horas y horas de llegada exactamente como se especifica en la configuración del turno de trabajo. No tiene en cuenta una fecha de cierre para una cola de servicio. Como resultado, un agente con un turno de trabajo fijo puede ser programado para trabajar en un día en que el centro de contacto está cerrado (por ejemplo, un feriado entre semana).

Para evitar esta situación, cree una excepción y asígnela a los agentes con turnos de trabajo fijos que normalmente estarían trabajando en el día cerrado.

Orden de programación

WFM permite a los centros de contacto definir el orden de programación para cada cola de servicio según estos criterios:

- Máximo de horas disponibles
- Horas mínimas disponibles
- Máximo de horas por semana
- Horas mínimas por semana
- Rango
- Fecha de inicio de la empresa
- Fecha de inicio del departamento

Esto le permite administrar las operaciones de contacto con el cliente mientras maximiza los agentes disponibles para las actividades más importantes.

NOTA: El orden de programación se configura en la página Colas de servicio (consulte Administrar colas de servicio).

Según las políticas de su centro de contacto, puede programar agentes en función de su disponibilidad para un turno de trabajo, su antigüedad o su clasificación en el centro de contacto.

Prioridad de cola de servicio

La asignación de un número de prioridad a una cola de servicio permite que WFM resuelva conflictos de programación cuando los agentes están asignados a varias colas de servicio. Cero (0) es la prioridad más alta.

Para generar una programación para una cola de servicio, WFM busca los agentes asignados a una asignación de habilidades asociada a la cola de servicio deseada. Para generar una programación para un grupo multihabilidad, WFM busca los agentes asignados al grupo multihabilidad. WFM luego determina qué agentes tienen un turno de trabajo con horas disponibles en el día especificado. Si el agente admite varias colas de servicio, WFM utiliza la prioridad de la cola de servicio para determinar qué cola de servicio se asignará al agente para esta programación.

EJEMPLO Designa algunos de sus agentes para que admitan dos colas de servicio y asigne una prioridad a cada cola de servicio. Si WFM genera las programaciones para las dos colas de servicio y descubre allí

No son suficientes agentes para admitir todos los requisitos de previsión en ambas colas de servicio, compara el valor de prioridad para las dos colas de servicio y programa agentes para la cola de servicio con la prioridad más alta primero.

Acerca del proceso de programación

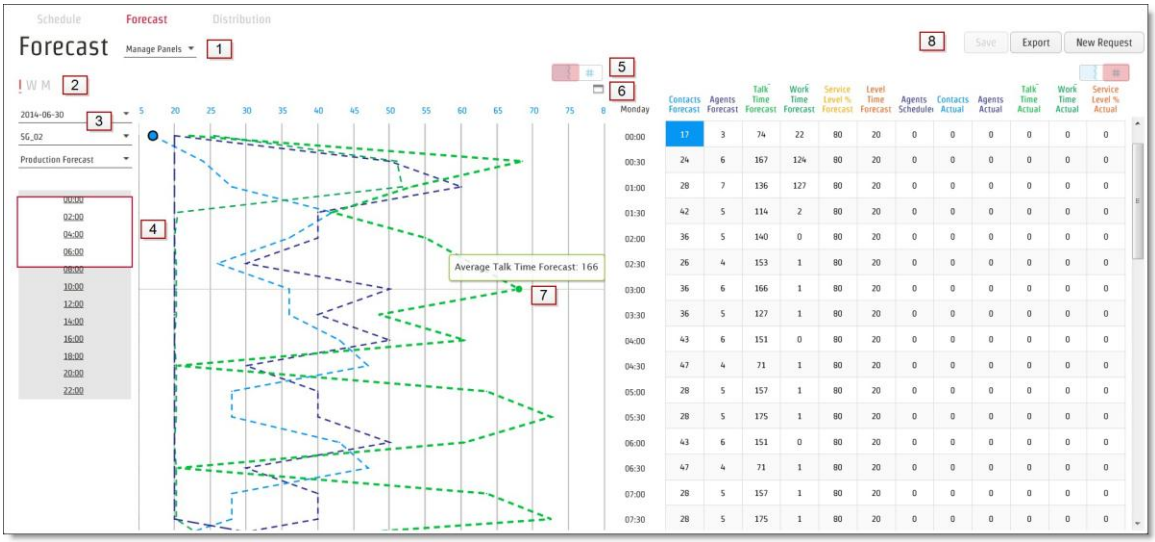
La sección Planificación se utiliza para generar distribuciones, previsiones y

programaciones. El proceso de programación sigue estos pasos:

- Los datos históricos se utilizan para generar una distribución (consulte Crear una distribución).
- La distribución y los datos históricos se utilizan para generar un pronóstico (consulte Crear un pronóstico).
- La previsión se utiliza para crear una programación (consulte Crear programaciones).

Acerca de la página Planeación

La página Planeación muestra pronósticos y distribuciones en formato tabular y gráfico.



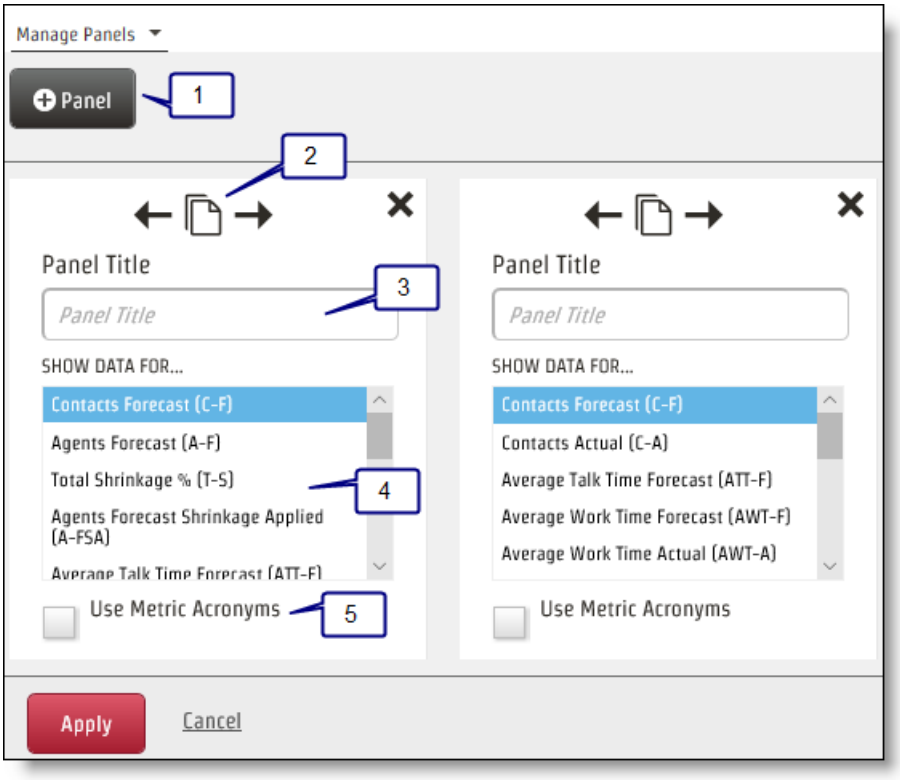
En la tabla siguiente se describe cada área numerada de esta figura de la página Previsión.

Llamada	Descripción
1	Haga clic en Administrar paneles para configurar los gráficos y tablas que se muestran en la página (consulte Panel

Llama	Descripció
	Gerente).
2	Controla el nivel de zoom aquí. haga clic en D, W o M para ver los datos de la siguiente manera: ▪ Día (D): los datos se muestran por intervalo de media hora durante un día ▪ Semana (W): los datos se muestran en intervalos de tres horas durante siete días ▪ Mes (M): los datos se muestran por día para cada día del mes El control de nivel de zoom solo se encuentra en la vista Previsión.
3	Seleccione el tipo de previsión, la cola de servicio, la previsión o distribución específica, la fecha (previsión) o el día (distribución) y la zona horaria que desea ver en estas listas desplegables.
4	El control deslizante de vista larga muestra el rango de datos que está viendo. Deslícelo hacia arriba y hacia abajo para cambiar las fechas vistas (vista de semana o mes) o las horas vistas (vista de intervalo).
5	Control de gráfico/tabla. Haga clic en el botón izquierdo (gráfico) o en el botón derecho (tabla) para alternar entre las dos vistas de los datos en el panel.
6	Botón Zoom. Haga clic en este botón para mostrar el ancho completo del gráfico de la pantalla en formato horizontal en lugar del formato vertical predeterminado. Para volver a la vista normal, haga clic en el rectángulo en la parte superior derecha de la pantalla.
7	Puntos de datos. Seleccione un punto en una línea en el gráfico y se resaltará el valor correspondiente en la tabla (lo contrario también es cierto: seleccione un valor en la tabla y se resaltará el punto correspondiente en una línea). Las líneas son del mismo color que el encabezado de columna de los datos asociados a ella en la tabla. El texto flotante muestra información sobre el punto de datos. En la vista Intervalo, puede arrastrar los puntos de datos hacia la izquierda y hacia la derecha para cambiar sus valores.
8	Botones de acción. ▪ Guardar: guarda los cambios que realices en la distribución o previsión que se muestra. ▪ Guardar como: guarda la distribución mostrada con un nombre nuevo. ▪ Exportar: exporta la distribución o previsión mostrada en formato CSV. ▪ Nueva solicitud: cree una nueva solicitud de distribución o previsión.

Administrador de paneles

Utilice el Administrador de paneles para configurar lo que se muestra en una página de previsión o distribución.



En la tabla siguiente se describe cada área numerada de esta figura del Administrador de paneles.

Llamada	Descripción
1	Haga clic en el botón para agregar un nuevo panel.
2	Estos iconos permiten mover y copiar un panel. De izquierda a derecha, son: ▪ Mueva este panel hacia la izquierda ▪ Agregar una copia de este panel ▪ Mueva este panel hacia la derecha
3	Introduzca un nombre para identificar el panel.
4	Esta es una lista de todas las métricas disponibles para ser mostradas en el panel. Se seleccionan cuando se resalta el texto.

Llama	Descripció
5	Active esta casilla para utilizar acrónimos de métrica en lugar de nombres completos como encabezados de columna de tabla. Tenga en cuenta que seleccionar esta opción para un gráfico no tiene ningún efecto en el gráfico. Solo se aplica a las tablas.

Acerca de los tipos de programación

Al programar agentes, tiene la opción de utilizar colas de servicio únicas, colas de servicio virtuales y grupos de habilidades múltiples. Cada uno tiene atributos que lo hacen adecuado para diferentes situaciones.

- Las colas de servicio únicas son adecuadas en centros de contacto donde agentes con un solo calificado admiten una cola de servicio. Por ejemplo, podría haber una cola de servicio de voz en inglés y una cola de servicio de voz en español. Los agentes asignados a la cola del servicio de voz en inglés manejan llamadas de clientes de habla inglesa todo el día, todos los días.
- Las colas de servicio virtuales son adecuadas cuando se desean combinar colas de servicio similares del mismo tipo de contacto (interactivas o no interactivas). Por ejemplo, puede combinar varias colas de servicio de voz de bajo volumen en una cola de servicio virtual. Esto agrega suficiente volumen para que pueda ocurrir un pronóstico y programación precisos. Las estadísticas para las colas de servicio individuales de bajo volumen no estarán disponibles a través de WFM (pero se podrán obtener desde ACD). Tenga en cuenta que esta falta de disponibilidad podría no ser importante en su centro de contacto.
- Los grupos multihabilidad son adecuados cuando desea agregar varias colas de servicio y varios tipos de contacto y programar agentes proporcionalmente para que los admitan. Por ejemplo, un grupo de habilidades múltiples podría incluir colas de servicio para los contactos de voz en inglés y contactos de correo electrónico para el Producto A, así como contactos de voz en español y contactos de correo electrónico para el Producto A. Debido a que el grupo de habilidades múltiples está configurado para asignar porcentajes específicos del tiempo de un agente a cada cola de servicio específica, los pronósticos y programaciones de cobertura serán más precisos para cada cola de servicio. Las estadísticas del agente también se asignan por porcentaje a cada cola de servicio y, por lo tanto, son más precisas.

Ambos tipos de métodos de programación (equilibrado y priorizado) pueden usar la programación de bloques (anteriormente conocida como cola de agente multihabilidad o MSAQ). En la programación de bloques, un agente realiza varias actividades, cada actividad durante un bloque de tiempo especificado. Por el contrario, en la programación no bloqueada, un agente realiza una sola actividad durante toda la programación.

La programación de un agente puede incluir una combinación de colas de servicio únicas, colas de servicio virtuales y grupos de habilidades múltiples. Por ejemplo, un agente puede admitir una única cola de servicio de 8:00 a 11:00 AM y una cola de servicio virtual de 1:00 a 4:00 PM.

Las necesidades de su centro de contacto lo guiarán en la elección de la opción de programación que utiliza. Es posible que descubra que una cola de servicio virtual cumple mejor su propósito o que desea asignar agentes a varios tipos de contactos y varias colas de servicio durante el mismo bloque de tiempo y, por lo tanto, optar por usar grupos de habilidades múltiples.

IMPORTANTE Los pesos asignados a las colas de servicio que componen un grupo de habilidades múltiples deben ser lo más precisos posible. Si no son precisas, la cobertura para colas de servicio específicas será
Demasiado alto o demasiado bajo en el cronograma generado.

Configurar la programación dinámica

La función de programación dinámica permite a los agentes que forman parte de un evento de programación dinámica seleccionar sus propias programaciones. Estas programaciones aparecerán en la página Programaciones del agente una vez que finalice el evento y se haya enviado correctamente una solicitud de programación para el período.

Antes de que los agentes puedan programarse por sí mismos, debe configurar WFM de la siguiente manera:

1. Cree una regla de trabajo de programación dinámica. La regla de trabajo especifica los parámetros para el turno de trabajo que el agente va a programar: horas trabajadas por semana, horas de inicio, días trabajados, etc.
2. Configure las asociaciones de programación dinámica entre una regla de trabajo, una semana laboral específica y un agente. Esta asociación le da al agente la oportunidad de crear un horario para la semana laboral especificada. Tenga en cuenta que un evento de programación dinámica puede abarcar más semanas de las que el agente tiene una asociación. Por ejemplo, si un agente tiene una asociación para la semana 1 y la semana 2, pero el evento de programación dinámica cubre la semana 1, la semana 2 y la semana 3, el agente solo puede crear una programación para la semana 1 y la semana 2.
3. Configure el evento de programación dinámica. Elija las semanas para las que los agentes pueden programar ellos mismos y, a continuación, configure la excepción de evento de programación dinámica que se agregará a las programaciones de los agentes seleccionados para que tengan una hora específica para crear sus propias programaciones.

NOTA Cuando se utiliza la programación dinámica, las zonas horarias de programación y visualización deben ser las mismas. Las reglas de trabajo de programación dinámica se interpretan en las zonas horarias de programación de agentes, mientras que la
Las selecciones realizadas por los agentes se realizan en sus zonas horarias de visualización. Si estas zonas horarias fueran diferentes, es posible que los horarios de turno caigan fuera de la semana de programación, lo que podría causar problemas.
Por lo tanto, las zonas horarias de visualización y programación deben ser las mismas.

Se agrega una excepción de evento de programación a la programación de cada agente de acuerdo con la clasificación o antigüedad del agente y la disponibilidad en el centro de contacto. El agente mejor clasificado

tiene la primera oportunidad de programarse a sí mismo, el segundo agente más alto obtiene una segunda oportunidad, y así sucesivamente en la lista de agentes seleccionados.

Llama	Descripció

Hay factores que afectan el momento en que la excepción del evento de programación se ajusta a la programación de un agente. Puede configurar qué actividades se pueden sobrescribir mediante la excepción de evento y si la excepción se puede programar durante un período en el que el agente no esté disponible. Si la programación de un agente es tal que no se puede agregar la excepción, el agente se programa automáticamente por WFM como de costumbre.

También puede especificar cuánto tiempo puede haber un intervalo entre las excepciones de eventos secuenciales. Si el Agente B no está disponible inmediatamente después de la hora en que se reserva la excepción del Agente A y existe un intervalo de más del número de minutos configurado, entonces el Agente B se omite y el Agente C se programa a continuación. La excepción del evento del Agente B se agregará al calendario tan pronto como sea posible, pero el Agente B no tendrá la oportunidad de crear un horario en el orden de su rango.

Administrar reglas de trabajo de programación dinámica

Se utiliza una regla de trabajo de programación dinámica para establecer los parámetros de los turnos de trabajo para la programación dinámica. Las reglas de trabajo se asignan a los agentes para semanas específicas.

Descripciones de campo

La página Reglas de trabajo de programación dinámica le permite crear, editar y eliminar reglas de trabajo que se aplican a la programación dinámica.

NOTA La programación dinámica no admite turnos divididos (turnos de trabajo que cruzan la medianoche).

A continuación se describen los campos de la página al crear, editar o eliminar una regla de trabajo.

Campo	Descripción
Nombre de regla de trabajo	Nombre único para la regla de trabajo.
Activar esta regla de trabajo	Active esta casilla para activar la regla de trabajo. Debe activar la regla de trabajo para que esté disponible para su uso.
Tipo de regla de trabajo	Seleccione el tipo de regla de trabajo de esta regla. ▪ Uniforme: el turno de trabajo del agente comienza a la misma hora todos los días. Las horas por día y por semana son fijas. ▪ Híbrido: el turno de trabajo del agente puede comenzar a una hora diferente cada día. Las horas por día y por semana son fijas. ▪ Variable: el agente elige la hora de inicio, la duración del turno y las horas semanales dentro de los parámetros definidos.

Campo	Descripción
Parámetros de la regla de trabajo	Los parámetros de la regla de trabajo dependen del tipo de regla de trabajo que haya seleccionado.
Longitud del turno	(Uniforme, Híbrido) Duración del turno, en horas.
Horas por semana	(Uniforme, Híbrido) Campo calculado de sólo lectura: Duración del turno × número de días de trabajo seleccionados
Hora de inicio más temprana	(Uniforme, híbrido, variable) La primera vez que se puede realizar el cambio Programado para comenzar.
Última hora de inicio	(Uniforme, híbrido, variable) La última hora en que se puede realizar el cambio Programado para comenzar.
Horas mínimas por turno	(Variable) El número mínimo de horas que el agente puede trabajar en el turno.
Máximo de horas por turno	(Variable) El número máximo de horas que el agente puede trabajar en el turno.
Horas mínimas por semana	(Variable) El número mínimo de horas que el agente puede trabajar en una semana.
Máximo de horas por semana	(Variable) El número máximo de horas que el agente puede trabajar en una semana.
Mínimo de días consecutivos programados	(Variable) El número mínimo de días consecutivos que el agente debe trabajar.
Intervalo mínimo entre turnos de trabajo	(Uniforme, híbrido, variable) El número mínimo de horas entre el final de un turno de trabajo y el comienzo del siguiente turno de trabajo.
Días libres no consecutivos/días libres consecutivos	(Variable) Elija si los días libres durante la semana pueden ser no consecutivos o deben ser consecutivos.
Días laborables	(Uniforme, Híbrido) Los días de la semana en que los agentes deben estar programados para trabajar. De forma predeterminada, de lunes a viernes están seleccionados.
Condiciones de trabajo	Seleccione las condiciones de trabajo que se aplicarán al turno de trabajo. Si no lo hace Asignar cualquier condición de trabajo, y no se aplican condiciones generales, los agentes serán programados sin descansos ni almuerzos.

Administrar asociaciones de programación dinámicas

La página Asociaciones de programación dinámica le permite configurar y administrar una asociación entre una semana laboral específica, una regla de trabajo y agentes. Cuando a esos agentes se les da la oportunidad de crear sus propios horarios para una semana laboral específica, la regla de trabajo asociada con esa semana y esos agentes determina qué opciones tendrán esos agentes al seleccionar sus horarios. Un agente sólo puede estar asociado con una regla de trabajo por semana.

La tabla Agentes muestra los agentes asignados a cualquier regla de trabajo para la semana seleccionada, la regla de trabajo que usarán para programarse a sí mismos y su rango y fecha de inicio de la empresa (utilizada para determinar el orden en el que pueden programarse ellos mismos). Puede ordenar la tabla por cualquier columna en orden ascendente/descendente haciendo clic en el encabezado de columna o filtrar la tabla por nombre de agente.

EJEMPLO Seleccione la regla de trabajo A y asocie los agentes 1, 2, 3 y 4 con ella moviendo sus nombres al panel Asignados. A continuación, seleccione la Regla de trabajo B y asocie los agentes 5, 6, 7 y 8 con ese trabajo
Rigen moviendo sus nombres al panel Asignados.

Una vez que haya configurado y guardado las asociaciones de programación dinámica para una semana específica, puede copiarlas en otras semanas utilizando la función Copiar. Puede configurar asociaciones durante tantas semanas en el futuro como desee.

Descripciones de campo

Los campos de la página se describen a continuación.

Semana laboral

Seleccione la fecha de inicio de la semana en la que desea que los agentes elijan sus propios horarios. Si selecciona una fecha que no es el primer día de la semana configurado, WFM cambia automáticamente su selección al primer día de la semana de la semana seleccionada.

Asociaciones

Seleccione la regla de trabajo que desea usar en el menú desplegable Nombre de regla de trabajo. Las reglas de trabajo enumeradas en el menú desplegable son las configuradas y activas en la página Reglas de trabajo de programación dinámica.

En la tabla Agentes, seleccione los agentes que se programarán de acuerdo con la regla de trabajo seleccionada para la semana seleccionada y mueva sus nombres al panel Asignados.

Copiar

Seleccione la fecha de inicio de una o más semanas distinta de la que configuró en el campo Fecha de programación y, a continuación, haga clic en Copiar. Esto copia la regla de trabajo y los agentes configurados para esas semanas. La función Copiar no está habilitada hasta que haya guardado las asociaciones configuradas.

Administrar eventos de programación dinámicos

Utilice la página Eventos de programación dinámica para crear, editar, eliminar y revisar un evento de programación dinámica. También puede utilizarlo para generar un informe de cualquier incentivo de programación ofrecido para un intervalo de fechas especificado.

La excepción de evento se aplica a las programaciones de los agentes seleccionados tan pronto como se guarda el evento.

NOTA : Si se vuelve a ejecutar una programación, se sobrescriben las excepciones del evento de programación dinámica. Puede volver a insertarlos en las programaciones de los agentes volviendo a guardar el evento. (Haga un pequeño cambio en caso de que
Habilite el botón Guardar, como agregar un carácter al nombre del evento).

Crear un nuevo evento

Crear un evento de programación dinámico

1. Seleccione la opción "Crear un nuevo evento de programación dinámica".
2. Complete las secciones de la página. Vea a continuación una explicación de las secciones.
3. Haga clic en **Guardar**.

Nombre de evento

Introduzca un nombre único para el nuevo evento o seleccione uno existente en el campo desplegable Seleccionar evento.

Período de programación

Seleccione la fecha de inicio del período que se va a programar en el campo Programar fecha de inicio. La fecha de inicio predeterminada es el primer día de la semana configurado que contiene la fecha elegida. En el campo Duración, introduzca el número de semanas que desea programar.

Excepción

Seleccione la excepción que desea usar para el evento. Esta es la excepción que aparece en las programaciones de los agentes.

Ineficiencia de programación

Introduzca un porcentaje para aumentar las necesidades previstas para todos los intervalos a fin de evitar la falta de personal. Utilice esta opción para modelar los efectos del tiempo perdido a partir del FTE ideal debido al curso normal de los negocios, como descansos, actividades planificadas o cambio de tareas para agentes con múltiples habilidades. De forma predeterminada, este valor es del 20 por ciento. El máximo que puede ingresar es del 50 por ciento.

EJEMPLO La configuración predeterminada de 20 por ciento significa que WFM representa 1.6 horas de tiempo no productivo cada vez que se selecciona un horario de ocho horas.

Mostrar personal promedio

Active esta casilla si desea que la cuadrícula de programación dinámica que ve el agente muestre las necesidades de personal como números e iconos.

NOTA Los analistas siempre verán los números de necesidades de personal sin importar la configuración que elija aquí.

Permiso de exceso de personal

Active esta casilla si desea que a todos los agentes se les presente al menos una opción de turno, incluso si se cumplen los requisitos de personal. A los agentes se les presenta el turno con menos exceso de personal (o turnos, si hay un empate).

Ajuste de la necesidad de personal

Puede habilitar una combinación de turnos de trabajo tradicionales, programaciones existentes o programaciones creadas fuera del evento de programación dinámica equilibrando la necesidad de personal en un porcentaje fijo. Por ejemplo, si el 40 por ciento de sus agentes FTE participan en el evento de programación dinámica y el 60 por ciento están programados fuera de este evento de programación dinámica, introduzca el 40 (por ciento) en este campo.

Incentivo de programación

(Opcional) Ingrese una descripción de un incentivo que ofrecerá para alentar a los agentes a programarse para un turno de trabajo menos deseable. Número máximo de caracteres = 60.

Agentes

La tabla Agentes muestra los agentes a los que se les ha asignado una regla de trabajo de programación dinámica activa para las semanas elegidas en los campos Fecha de inicio y duración de la programación y a los que todavía no se les ha asignado un evento de programación dinámica.

Botón Calcular tiempos de registro

Haga clic en este botón para mostrar un cuadro de diálogo emergente para configurar el evento de suscripción agregado a la programación de un agente. El evento de suscripción es el período de tiempo durante el cual el agente puede seleccionar su propia programación. Hay tres fichas en este cuadro de diálogo. Cuando haya completado los campos de las tres fichas, haga clic en **Aplicar**.

Duración Tab

Campo	Descripción
Fecha de inicio del evento	Introduzca la fecha de inicio del evento. Esta es la primera fecha en que la excepción Puede aparecer en las programaciones de los agentes.
Hora de inicio del evento	Introduzca la hora de inicio del evento. Esta es la primera vez que el Puede aparecer una excepción en las programaciones del agente en la fecha de inicio. **EJEMPLO** Si la fecha de inicio es el 23 de septiembre y la hora de inicio es

Duración Tab (continuación)

Campo	Descripción
	08:00, puede seleccionar 07:00 el 24 de septiembre siempre que esté dentro de la fecha y hora de finalización.
Fecha de finalización del evento	La fecha de finalización del evento. Esta es la última fecha en que la excepción puede Aparecen en las programaciones de los agentes.
Hora de finalización del evento	La hora de finalización del evento. Esta es la última vez que la excepción puede Aparecer en las programaciones del agente en la fecha de finalización.
Duración del evento (minutos)	La duración del evento, en minutos. Esta es la cantidad de tiempo que el El agente tendrá que crear su horario.
Intervalo (minutos)	El número máximo de minutos que puede existir entre el final de un Y el comienzo de la siguiente excepción para los agentes clasificados secuencialmente. Si la programación del Agente B es tal que la excepción no se puede agregar a su programación dentro del espacio configurado después de la excepción del Agente A, la excepción del Agente B se programará en la primera franja horaria disponible y la excepción del Agente C se programará en la franja horaria prevista originalmente del Agente B.

Actividades Tab

Campo	Descripción
Actividades que se pueden sobrescribir	Seleccione las actividades de programación que se pueden sobrescribir con la excepción de evento. Si elige "No disponible", debe completar los campos Hora de inicio y Hora de finalización.
Hora de comienzo	(Sólo actividad no disponible) La hora de inicio del intervalo durante el cual se puede sobrescribir la actividad No disponible.
Hora de finalización	(No disponible solo actividades) La hora de finalización del intervalo durante el cual se puede sobrescribir la actividad No disponible.

Programar agentes en grupos Tab

Campo	Descripción
Porcentaje máximo de agente para la programación de grupos	El porcentaje máximo de agentes que se pueden programar en grupos. Esto significa que estos agentes tendrán un evento de programación dinámico agregado a sus programaciones en el mismo intervalo de tiempo, y todos esos agentes crearán sus propias programaciones al mismo tiempo. **EJEMPLO Introduzca** 75 en el campo para programar el 75 por ciento de los agentes en grupos. Esto significa que el 25 por ciento de sus agentes Ser programados como individuos.
Porcentaje máximo de tamaño de grupo	El tamaño máximo del grupo de programación como porcentaje del número total de agentes que se están programando. **EJEMPLO** Desea programar 100 agentes en grupos, pero desea que cada grupo no tenga más de 20 agentes. Para obtener este resultado, Ingrese 20 (por ciento) en este campo.

Revisar el estado de un evento

Los planificadores y administradores pueden utilizar la opción "Revisar, editar o eliminar un evento de programación dinámica existente" para supervisar el estado actual de un evento de programación dinámica y revisar y editar las programaciones de agentes enviadas. La tabla Agentes enumera todos los agentes a los que se ha asignado el evento y el estado del evento de cada agente.

Si lo desea, puede revisar la lista de agentes asignados y, a continuación, calcular los tiempos de excepción de los agentes recién asignados y los agentes que se perdieron el evento, o todos los agentes asignados. Una vez que seleccione qué agentes desea incluir en el evento revisado, vaya a las pestañas de la ventana emergente Calcular tiempos de suscripción y revise la información según sea necesario. Al hacer clic en Calcular tiempos de suscripción en la ventana emergente, se generan nuevos eventos de suscripción para los agentes seleccionados.

También puede revisar las programaciones de agentes enviadas y editarlas. La edición de las programaciones debe realizarse antes de que se ejecute la programación real. Para revisar o editar una programación, haga clic en el enlace Pendiente o Completado del agente en la columna Estado para ver la página Programación dinámica del agente. Si edita la programación, haga clic en Enviar cuando haya terminado.

Si un agente se ha perdido un evento, puede crear una programación para ese agente y enviarla haciendo clic en el vínculo Estado perdido.

Generación de un informe de incentivos de programación

Utilice la opción "Generar un informe de incentivos de programación" para ver una lista de todos los incentivos de programación ofrecidos y aceptados para un intervalo de fechas especificado y para agentes específicos.

El informe se puede ver en la página Eventos de programación dinámica o exportar como una hoja de cálculo en formato CSV.

Generar un informe de incentivos de programación

1. En la página Eventos de programación dinámica, seleccione el **informe Generar incentivos de programación** opción.
2. Seleccione un intervalo de fechas y los agentes sobre los que desea informar.
3. Haga clic en Mostrar informe **para ver el informe en la página, o** en **Exportar como CSV** para generar un archivo que se pueda abrir en Excel u otras aplicaciones de hoja de cálculo.

Editar la página de programación dinámica de un agente

Si los agentes se han configurado para crear sus propias programaciones mediante la función de programación dinámica, los administradores y programadores pueden revisar y editar las programaciones que los agentes solicitan antes de ejecutar la programación real.

Para revisar y editar la página de programación dinámica de un agente:

1. En la barra de herramientas, seleccione **Programaciones y planificación > Mi programación**.
2. Seleccione el agente cuya página de programación dinámica desea ver y, a continuación, navegue hasta la programación el día en que el agente recibió la excepción de evento de programación dinámica.
3. Haga clic en el vínculo de la excepción para ver la página.
4. Revise y modifique como desee y, a continuación, haga clic en **Enviar**.

Para obtener más información acerca de la programación dinámica de agentes, consulte Programación dinámica para agentes.

Configurar la disponibilidad dinámica

La disponibilidad dinámica permite a los agentes configurar su propia disponibilidad de trabajo para semanas específicas.

Se utiliza una regla de disponibilidad dinámica para establecer los parámetros de disponibilidad del agente. Las reglas de disponibilidad dinámica se asignan a los agentes por semanas específicas o que comienzan en una semana específica y se extienden por un período indefinido.
Los agentes configuran su disponibilidad para esos períodos de acuerdo con los parámetros establecidos por la regla. Una vez aprobadas, esas disponibilidades se utilizan como un turno de trabajo de tipo variable para programar agentes junto con sus condiciones de hora mínima / máxima asignadas.

Administración de reglas de disponibilidad dinámica

La página Reglas de disponibilidad dinámica le permite crear, editar, eliminar, asignar y administrar reglas de trabajo que se aplican a la disponibilidad del agente.

Los campos de la página al crear, editar o eliminar reglas se describen a continuación.

Campo	Descripción
Nombre de regla	Introduzca un nombre único para la regla.
Aplicar a	Seleccione uno o más días de la semana que está configurando. Utilice Ctrl+Clic para seleccionar varios días no contiguos.
Tipo	Configure si el agente debe trabajar, puede trabajar o no puede trabajar en los días seleccionados de la semana. En el gráfico, los días que un agente debe trabajar aparecen en gris oscuro, los días en que un agente puede trabajar aparecen en gris claro y los días en que un agente no puede trabajar se dejan en blanco. Los días seleccionados se resaltan en azul en el gráfico.
Duration (Duración)	Configure la hora de inicio más temprana y la hora de finalización más tardía para el turno de trabajo en el día seleccionado. Introduzca la hora en formato de 24 horas. Al hacer clic fuera de los campos de hora de inicio y finalización, se muestra en el gráfico una barra que muestra la duración del turno. Aparece si el tipo es "Puede funcionar" o "Debe funcionar". **NOTA** Al configurar la duración, asegúrese de que haya suficiente tiempo permitido para la extensión del turno debido a la condición de trabajo no remunerado Actividades.
Longitud de turno más pequeña permitida	Ingrese la duración de turno más corta permitida en cualquier día en horas con incrementos de 15 minutos.
Número máximo de turnos	Introduzca el número de turnos en un día en que un agente puede trabajar (dividir turnos).
Duración mínima entre turnos	Introduzca la cantidad de tiempo que debe ocurrir entre turnos en el mismo día. Aparece si el número máximo de turnos es mayor que uno.

Asignación de reglas a agentes

Una vez configurada una regla, se puede asignar a los agentes.

NOTA : Un agente sólo puede tener una regla de disponibilidad dinámica para una semana determinada. Si se asigna una regla de disponibilidad dinámica a una semana que ya tiene asignada una regla de disponibilidad dinámica, el comando

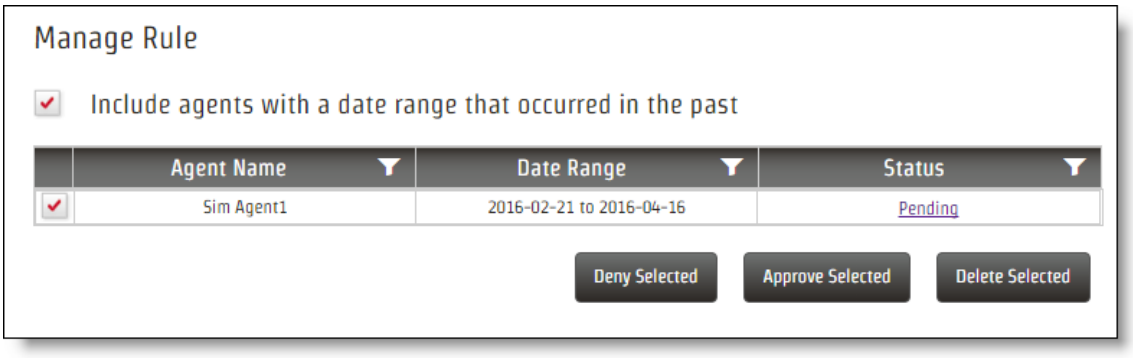
Se utilizará la nueva asignación durante las semanas especificadas.

Los campos de la página en los que decide asignar una regla a los agentes se describen a continuación.

Campo	Descripción
Nombre de regla	Seleccione la regla que desea asignar a los agentes.
Agentes	Mueva los agentes a los que desea asignar la regla del panel Disponible al panel Asignados.
Fecha de inicio	Elija una fecha de inicio para la regla. Si selecciona una fecha que no es el comienzo de una semana laboral, la fecha predeterminada automáticamente es el primer día de la semana seleccionado.
La regla está en curso	Active esta casilla de verificación si no desea que la regla tenga un final definido fecha. Cuando se selecciona, el campo Fecha de finalización desaparece.
Fecha final	Elija una fecha de finalización para la regla. Si selecciona una fecha que no es el final de una semana laboral, la fecha predeterminada automáticamente es el último día de la semana.
Aprobar automáticamente la solicitud de disponibilidad dinámica del agente	Active esta casilla si desea que las solicitudes que cumplan los parámetros configurados para la regla se aprueben automáticamente. Si se dejan desactivadas, todas las solicitudes de disponibilidad dinámica deben ser aprobadas por un administrador, programador o supervisor.

Administración de reglas asignadas

Utilice la opción "Administrar reglas asignadas" para ver una tabla de todos los agentes asignados a una regla de disponibilidad dinámica seleccionada para un intervalo de fechas en el futuro. Puede optar por enumerar también los agentes a los que se les asignó la regla para un intervalo de fechas en el pasado.



En esta tabla puede ver el estado de solicitud de disponibilidad dinámica de cada agente. Al hacer clic en el estado, accederá a la página Mi disponibilidad del agente para ver todos los detalles de la solicitud.

Cuando selecciona un agente en la tabla, aparecen botones debajo de la tabla que le permiten denegar, aprobar o eliminar la solicitud de disponibilidad del agente seleccionado. La acción que puede realizar depende del estado de la solicitud del agente seleccionado. Por ejemplo, si el estado es Aprobado, las acciones que puede realizar son Denegar seleccionado y Eliminar seleccionado. Si selecciona varias solicitudes con diferentes estados, las acciones que puede realizar son las que son comunes a todos los estados seleccionados. Por ejemplo, si selecciona solicitudes con los estados Aprobado y Denegado, la única acción disponible es Eliminar seleccionado, ya que esa acción está disponible tanto para las solicitudes Aprobadas como para las Denegadas.

Puede filtrar la tabla por cualquier columna haciendo clic en el icono Aplicar filtro en el encabezado de columna.

Acerca de Mi disponibilidad

La función Mi disponibilidad (también conocida como "disponibilidad dinámica") permite a los agentes indicar los días de la semana y las horas del día en que están disponibles para trabajar. Esta información se utiliza como un turno de trabajo variable para programar a los agentes dentro de su disponibilidad para satisfacer las necesidades de servicio.

> **NOTA** Esta función no se puede utilizar para programar agentes a menos que se configuren y asignen a los agentes condiciones de horas mínimas y máximas. La página en sí está disponible para los agentes tan pronto como una dinámica
> Se les asigna una regla de disponibilidad para un intervalo de fechas específico.

Un administrador o planificador crea una regla de disponibilidad dinámica (consulte Configurar disponibilidad dinámica) que especifica los parámetros de los días y las horas en que puede trabajar el agente. A continuación, la regla se asigna a los agentes para un intervalo de fechas específico o por un período indefinido. La función Mi disponibilidad estará disponible para el agente en el icono Planificaciones y planificación.

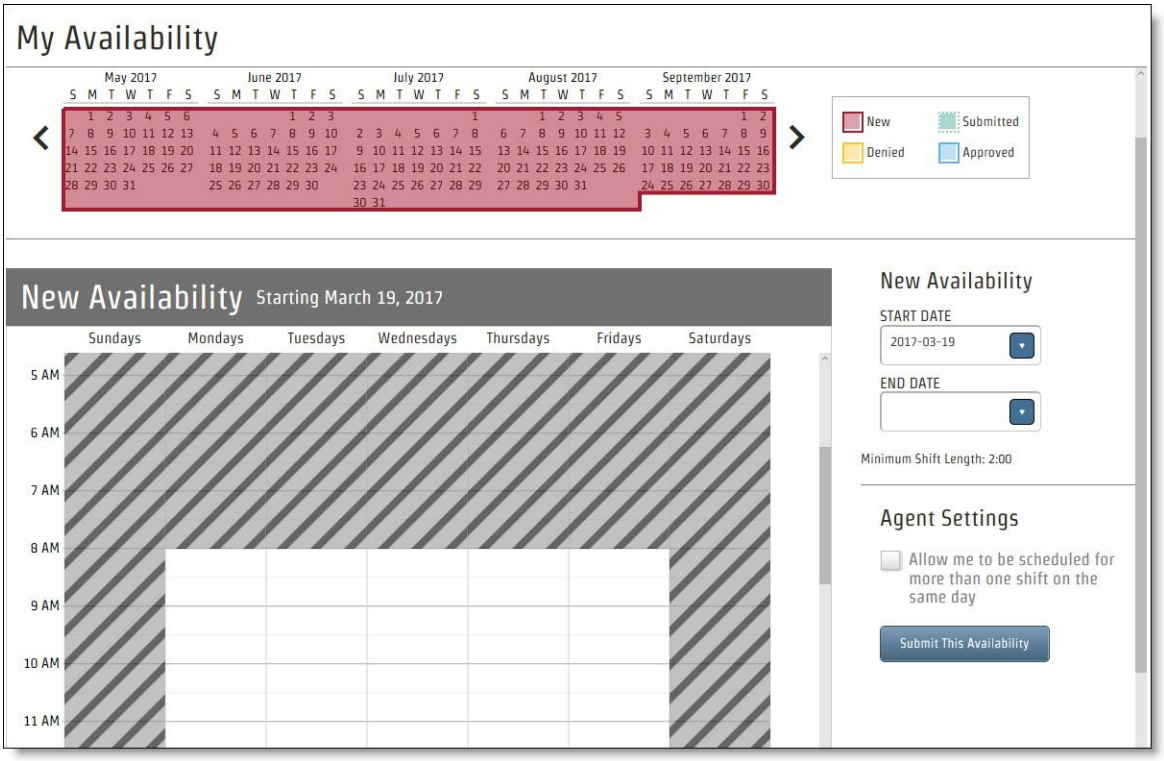
Las reglas de disponibilidad dinámica se pueden configurar para que las solicitudes de disponibilidad del agente se aprueben automáticamente, siempre que la solicitud se ajuste a los parámetros de la regla. De lo contrario, las solicitudes de disponibilidad deben ser aprobadas por un administrador, programador o supervisor para que entren en vigor.

Mi disponibilidad para agentes

Cuando se le asigna una regla de disponibilidad dinámica, la opción Mi disponibilidad se hace visible en Programaciones y planificación en la barra de herramientas.

En la página Mi disponibilidad, las semanas para las que debe seleccionar su disponibilidad están sombreadas en rojo (nueva disponibilidad) o amarillo (disponibilidad denegada). Haga clic en el área roja para mostrar un gráfico que muestra los días de la semana y las horas disponibles para su selección. Las horas no disponibles están sombreadas en gris. Las restricciones sobre cómo puede elegir sus días y horas se indican a la derecha

del gráfico.

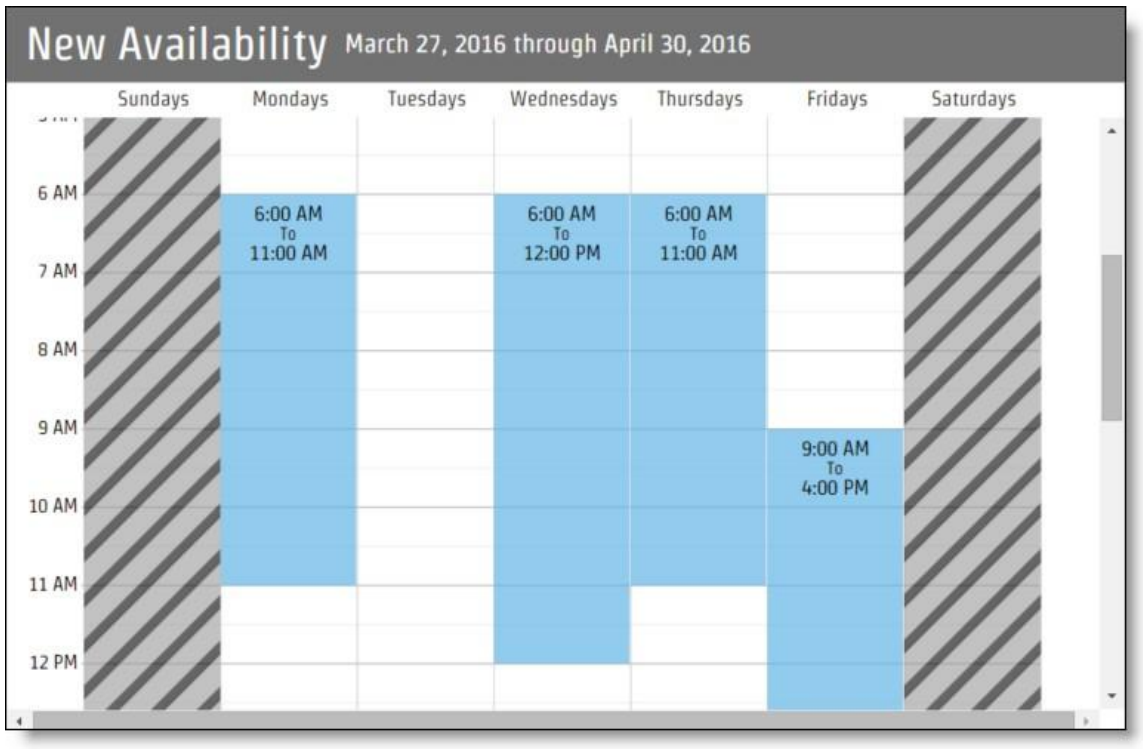


No es necesario configurar la misma disponibilidad para todo el período. Puede configurar diferentes disponibilidades para subconjuntos de todo el período seleccionando fechas de inicio y finalización para las semanas deseadas. Las disponibilidades siempre comienzan el primer día de la semana y terminan el último día de la semana. No puede iniciar ni finalizar una selección de disponibilidad a mediados de una semana.

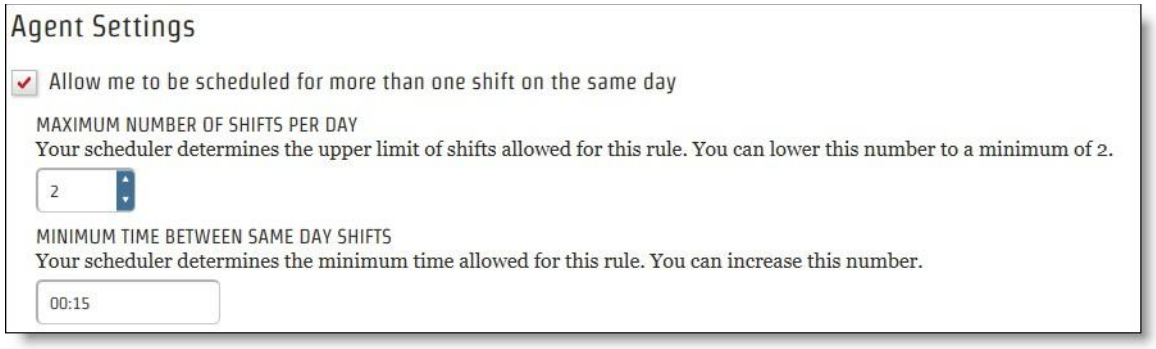
NOTA : No puede seleccionar fechas fuera del intervalo de fechas de la asignación original.

Configure los días y las horas que está disponible para trabajar en el gráfico. Haga clic en la columna de un día y, a continuación, arrastre los extremos de la barra azul resultante hasta las horas de inicio y finalización elegidas. Si hay una restricción, no puede acortar la barra de una manera que viole la restricción. Por ejemplo, si hay una restricción que establece la duración mínima del turno en dos horas, no puede acortar la barra a menos de dos horas.

En el siguiente gráfico se muestra un gráfico con las opciones de disponibilidad completadas. Este agente ha optado por no trabajar los martes durante las semanas cubiertas por esta regla de disponibilidad.



Si la regla de disponibilidad dinámica que tiene asignada permite turnos divididos, aparece la sección Configuración del agente. Si selecciona la casilla de verificación "Permitirme ser programado para más de un turno el mismo día", puede elegir el número máximo de turnos por día y el tiempo mínimo entre los turnos del mismo día. El número máximo de turnos por día debe ser menor o igual a lo configurado en la regla, y el tiempo mínimo entre turnos del mismo día debe ser mayor o igual a lo configurado en la regla.



Tiene la opción de adjuntar un comentario a su solicitud de disponibilidad en cualquier momento. Escriba su comentario en el campo Dejar un comentario y haga clic en Agregar comentario.

Cuando haya terminado de seleccionar su disponibilidad, haga clic en Enviar esta disponibilidad. En el área del calendario, las semanas cubiertas por su solicitud de disponibilidad TURN de rojo a verde para indicar que se han enviado. Si son aprobados, ya sea automáticamente o por un administrador, programador o supervisor, las semanas TURN azules. Si se les niega, TURN amarillo.

En caso de que se deniegue su disponibilidad, debe volver a enviar una nueva selección de disponibilidad. Consulte los comentarios adjuntos a la página para obtener información sobre por qué su solicitud inicial fue denegada. En la mayoría de los casos, si no tiene su disponibilidad aprobada, no se le programará para trabajar.

Puede volver atrás en cualquier momento y editar o eliminar la totalidad o cualquier subconjunto de la disponibilidad enviada, incluso si se ha aprobado. Si edita su disponibilidad, puede cambiar un subconjunto de lo que envió anteriormente o la disponibilidad para todo el período.

Las solicitudes de disponibilidad enviadas, aprobadas y denegadas (pero no las solicitudes nuevas) aparecen en el cuadro de salida de mensajes. Puede realizar un seguimiento de su estado allí o ver su estado en la página Mi disponibilidad.

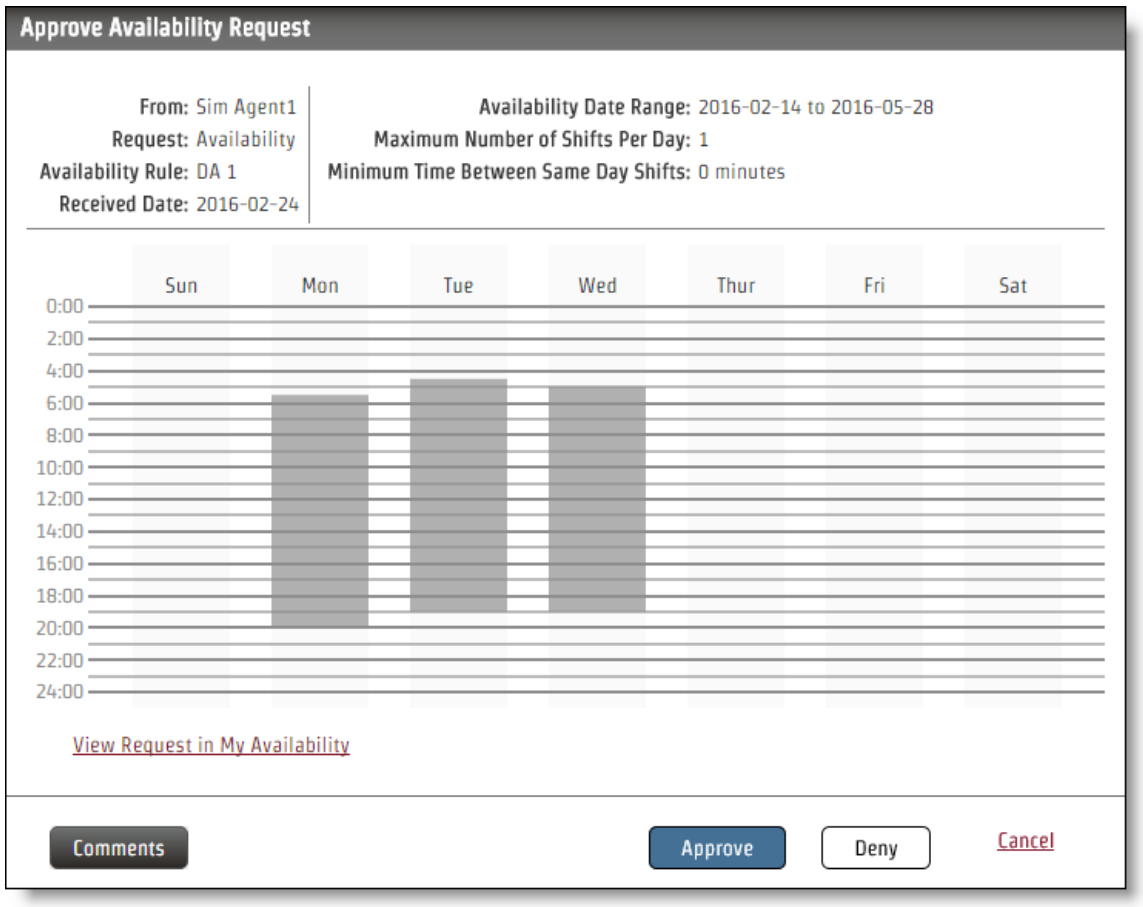
Mi disponibilidad para administradores, programadores y supervisores

Una vez que los agentes han completado sus selecciones de disponibilidad, la solicitud de disponibilidad dinámica debe aprobarse antes de que pueda usarse en la programación. Si la regla de disponibilidad dinámica está configurada para permitir la aprobación automática, la solicitud se aprueba si cumple los parámetros de la regla. Dado que las solicitudes no se pueden enviar correctamente a menos que cumplan con los parámetros de la regla, siempre se aprueban automáticamente.

Si la regla de disponibilidad dinámica no está configurada para la aprobación automática, cada solicitud debe ser aprobada por un administrador, programador o supervisor.

> **NOTA** Los supervisores solo pueden aprobar o rechazar solicitudes realizadas por miembros de sus equipos. Los supervisores que también son agentes no pueden aprobar sus propias solicitudes.

Se le notificarán las solicitudes de disponibilidad dinámica en el cuadro Tareas pendientes de mensajería si las alertas de mensajería están habilitadas en la página Notificaciones (consulte Configurar notificaciones). Al abrir una solicitud, se muestra un resumen de la solicitud.



Puede aprobar o denegar la solicitud desde este cuadro de diálogo, o puede hacer clic en el vínculo Ver solicitud en Mi disponibilidad para ser redirigido a la página Mi disponibilidad con el agente seleccionado y esta solicitud mostrada.

A continuación, puede aprobar o rechazar la solicitud desde la página Mi disponibilidad. También tiene la opción de editar las selecciones y, a continuación, aprobar la solicitud modificada.

Puede ver la disponibilidad de un agente en cualquier momento seleccionando Mi disponibilidad en el menú Planificaciones y planificación y, a continuación, seleccionando el agente. Cuando se muestra por primera vez la página Mi disponibilidad de ese agente, muestra sólo la barra del calendario con las áreas sombreadas que indican el estado de cada regla de disponibilidad dinámica asignada al agente.

Haga clic en cualquiera de las áreas sombreadas para mostrar los detalles de la solicitud de disponibilidad. Tiene la opción de aprobar, denegar o editar la disponibilidad seleccionada, según su estado actual. En la tabla siguiente se describen las acciones que puede realizar para cada estado actual.

Si el estado actual es:	Puede hacer lo siguiente:
Nuevo	Enviar
Presentado	Aprobar, negar, editar
Aprobado	Denegar, editar
Negado	Editar, aprobar

Crear turnos de trabajo

WFM le permite crear turnos de trabajo que coincidan con la disponibilidad de los agentes, los días libres preferidos, la hora de inicio y la duración del día de trabajo. Un turno de trabajo identifica las horas y los días en que los agentes pueden trabajar. WFM luego programará a esos agentes para que coincidan mejor con sus preferencias de turno de trabajo y requisitos comerciales. No hay límite para el número de turnos de trabajo que puede crear y WFM conserva el historial de programación anterior para cada agente en la base de datos WFM.

Al configurar un turno de trabajo, debe determinar qué tipo de turno de trabajo es. Hay tres tipos de turnos de trabajo:

- Turnos de trabajo fijos
- Turnos de trabajo de asignación
- Turnos de trabajo variables

Puede asignar agentes y condiciones de trabajo a un turno de trabajo durante semanas específicas.

Puede crear varios turnos de trabajo y, a continuación, asignarlos a la rotación de turnos de trabajo de un agente. Si utiliza rotaciones de turnos de trabajo (un agente trabaja turnos diferentes durante varias semanas), debe definir la secuencia de turnos y rotación (consulte Administrar usuarios y Ejemplo de rotación de turnos de trabajo).

Turnos de trabajo y zonas horarias

Los turnos de trabajo son neutrales en cuanto a la zona horaria. Esto significa que si configura un turno de trabajo que comienza a las 8:00 AM y termina a las 5:00 PM y luego asigna ese turno de trabajo a agentes en dos zonas horarias diferentes, el turno de trabajo se extiende de 8:00 AM a 5:00 PM en la zona horaria local de cada agente. Las zonas horarias locales de los agentes se configuran como su "zona horaria de programación" en la página Usuarios (consulte Administrar usuarios).

Turnos de trabajo y programación dinámica

Si un agente crea una programación dinámica que forma parte de una rotación de turnos de trabajo, la programación dinámica anula la rotación de esa semana. La rotación se reanuda después del horario dinámico. WFM utiliza estas prioridades al establecer turnos de trabajo:

1. Programación dinámica
2. Disponibilidad dinámica
3. Turnos de trabajo tradicionales

EJEMPLO

Si un agente tiene una rotación de turnos de trabajo de tres turnos de trabajo, pero crea una programación dinámica que cae en la segunda semana de una rotación, esa programación dinámica anula la rotación de turnos de trabajo para la segunda semana. La rotación se reanuda para la tercera semana, y la siguiente rotación reanuda la rotación normal de tres semanas.

Rotación 1	Rotación 2 con dinámica Programación agregada	Rotación 3
Turno de trabajo 1	Turno de trabajo 1	Turno de trabajo 1
Turno de trabajo 2	Programación dinámica	Turno de trabajo 2
Turno de trabajo 3	Turno de trabajo 3	Turno de trabajo 3

NOTA Si se elimina un turno de trabajo, también se elimina la asignación de turno de trabajo del agente. Las asignaciones posteriores de turnos de trabajo de agentes no se ajustarán automáticamente para que coincidan con el turno de trabajo asignado anteriormente
Fechas. Esto puede resultar en semanas en las que el agente no tiene ningún turno de trabajo asignado.

Los agentes pueden intercambiar turnos de trabajo. Estas operaciones deben ser aprobadas por supervisores, programadores o administradores. Los supervisores, programadores y administradores también pueden realizar operaciones de programación ad hoc basadas en los requisitos del negocio y las necesidades del centro de contacto.

Turnos de trabajo fijos

Un turno de trabajo fijo es un turno de trabajo que cubre los requisitos de horas y días fijos y nunca varía. Utilice este tipo de turno de trabajo para programar agentes para que soporten los requisitos durante días o semanas enteros.

Un turno de trabajo fijo tiene las siguientes características:

- Los días laborables durante la semana son fijos
- Las horas trabajadas cada día son fijas, pero no tienen que ser las mismas para cada día

- La hora de inicio del turno cada día es fija, pero no tiene que ser la misma para cada día
- El número de horas por semana especificadas para el turno de trabajo (horas por semana) debe ser igual al número total de horas programadas para los días de la semana en el turno de trabajo (total de horas)

Si asigna un turno de trabajo fijo a un agente, la programación del agente nunca cambia. Si asigna turnos de trabajo fijos a todos los agentes, no puede optimizar los horarios para garantizar una cobertura adecuada en todo momento.

Turnos de trabajo de asignación

Un turno de trabajo de asignación es un tipo de turno de trabajo fijo que no cubre los requisitos. Utilice un turno de trabajo de asignación para programar agentes para actividades fuera de servicio, como proyectos, para días o semanas enteros.

Turnos de trabajo variables

Un turno de trabajo variable es un turno de trabajo que cubre los requisitos de horas y días variables. Utilice este tipo de turno de trabajo para programar agentes para que admitan una cola de servicio durante días y semanas variables.

A diferencia de un turno de trabajo fijo, un turno de trabajo variable ofrece flexibilidad en al menos una de las siguientes maneras:

- Puede asignar uno o más días a la semana como día laborable opcional.
- Puede asignar el total de horas de trabajo para uno o más días por semana como variable.
- Puede asignar la hora de llegada para uno o más días a la semana como variable.

Una o más de las siguientes características son diferentes en un turno de trabajo variable:

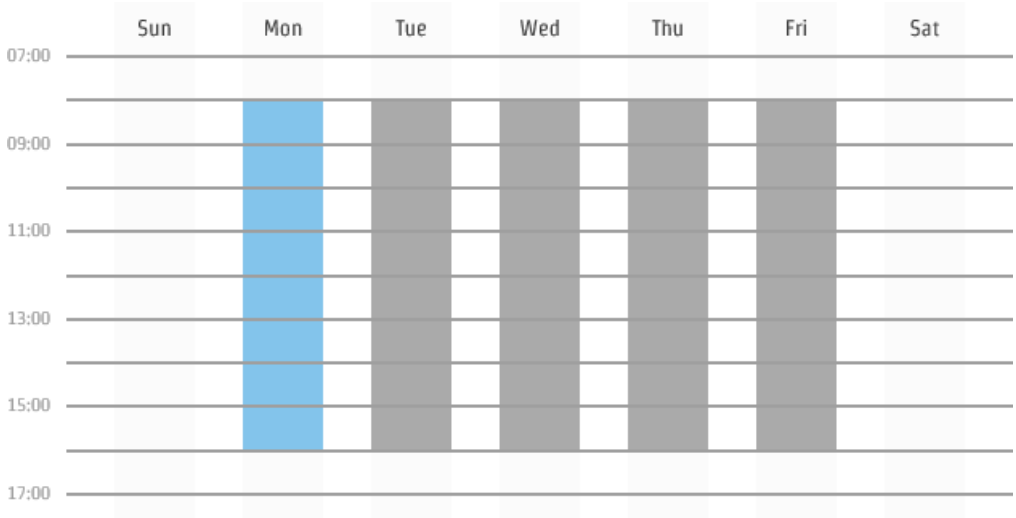
- Días mínimos y máximos por semana y horas por semana: con un turno de trabajo variable, es posible que desee limitar el número máximo de días y horas por semana para limitar las horas extras y garantizar un empleado razonablemente descansado. Es posible que también deba dedicar un número mínimo de horas por día y días por semana para el agente. Especifique el número mínimo y máximo de días por semana y horas por semana para el turno de trabajo. A continuación, especifique el número mínimo y máximo de horas para cada día de la semana en que el agente puede trabajar durante el día. También puede especificar los días de la semana que son posibles días libres para el agente.
- Horas de inicio más tempranas y más tardías: determine la primera vez que desea que el agente comience a trabajar y cuándo puede comenzar a trabajar. Una vez que conozca las horas de inicio más tempranas y más tardías posibles, configure las horas de inicio más tempranas y más tardías para un agente en WFM para cada día en un turno de trabajo.

Descripción del gráfico de parámetros de turno de trabajo

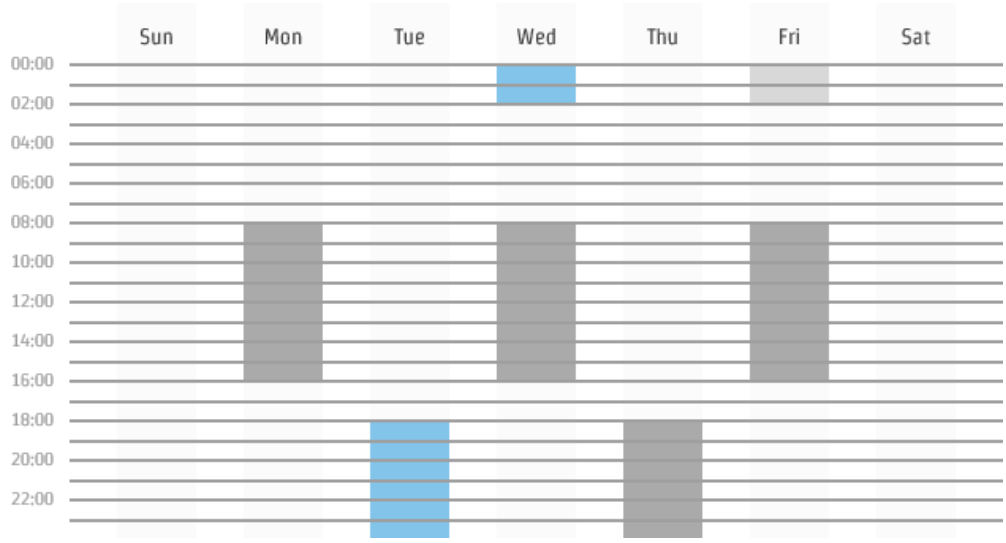
El gráfico de parámetros de turno de trabajo es una representación visual del turno de trabajo que está configurando. Muestra una barra para cada día que configure, mostrando las horas de inicio y la duración.

Para turnos de trabajo fijos y de asignación, el gráfico muestra una barra gris para cada día programado de la semana. El día seleccionado se muestra en azul.

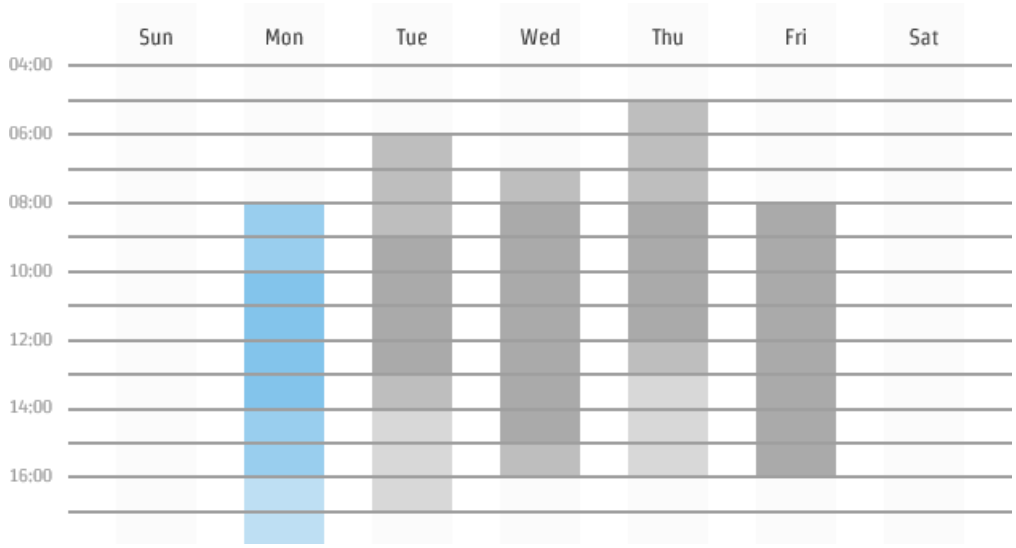
El siguiente gráfico muestra un turno fijo que comienza a las 08:00 de lunes a viernes y tiene una duración de ocho horas diarias.



El siguiente gráfico también muestra un turno de trabajo fijo, pero incluye dos días en los que el turno de trabajo programado cruza la medianoche. Los martes y jueves, el trabajo comienza a las 18:00 y termina a las 02:00 de la mañana siguiente. Esto se muestra visualmente haciendo que la barra del martes (el día se selecciona en la barra del día, por lo que se muestra como azul en el gráfico) continúe hasta el miércoles.



El siguiente gráfico muestra un turno de trabajo variable. Las horas centrales que el agente trabaja cada día se muestran en gris oscuro o azul. Las horas de inicio variables y la duración del turno se indican con gris o azul más claro. Por ejemplo, el lunes, el agente puede comenzar a trabajar de 08:00 a 10:00, y la duración del turno es de entre cuatro y ocho horas. El azul oscuro indica que no importa cuándo comience el agente o cuánto dure el turno, el agente estará en el centro de contacto de 08:00 a 14:00.



Ver turnos de trabajo asignados

Utilice la opción "Ver turnos de trabajo asignados" para ver una lista de los turnos de trabajo asignados para la semana que incluye una fecha seleccionada.

Ver turnos de trabajo asignados

1. Seleccione la **opción Ver turnos de** trabajo asignados.
2. Elige una fecha. Aparece la tabla Turnos de trabajo asignados, que muestra todos los turnos de trabajo programados para la semana que incluye la fecha seleccionada y el número de agentes asignados a cada turno de trabajo.
3. Seleccione un turno de trabajo y haga clic en **Mostrar agentes** para ver los nombres de los agentes asignados a ese turno de trabajo.

Descripciones de campo

La página Turnos de trabajo le permite crear, editar y eliminar turnos de trabajo. También puede ver los turnos de trabajo asignados.

Los campos de la página al crear, editar o eliminar un turno de trabajo se describen a continuación.

Cam	Descripció
Nombre del turno de trabajo	El nombre único para el turno de trabajo.
Activar	Active esta casilla para activar el turno de trabajo. Debe estar activado para que esté disponible para su uso. **NOTA** Cuando desactiva un turno de trabajo, ya no aparece en las programaciones de los agentes y no se utilizará en las nuevas solicitudes de programación. Los agentes asignados a este turno de trabajo deben ser reasignados a diferentes turnos de trabajo activos, o no se programarán para la semana.
Tipo de turno de trabajo	El tipo de turno de trabajo. Al editar un turno de trabajo existente, existen limitaciones para cambiar el turno de trabajo a un tipo de turno de trabajo diferente, como se indica a continuación: ▪ Un turno de trabajo fijo se puede cambiar a un turno de trabajo de asignación ▪ Un turno de trabajo variable no puede cambiar el tipo de turno de trabajo ▪ Un turno de trabajo de asignación se puede cambiar a un turno de trabajo fijo
Ocurrencia semanal	(Solo turnos de trabajo variables) El número mínimo y máximo de horas y días por semana se puede programar un agente. Estos valores deben ser coherentes con los parámetros de desplazamiento. Por ejemplo, no se puede especificar un mínimo de cinco días por semana cuando sólo se configura un día en los parámetros de turno.
Parámetros de desplazamiento	Los parámetros del turno dependen del tipo de turno de trabajo seleccionado. Como los parámetros se introducen para cada día de la semana, se muestran gráficamente en el gráfico de parámetros de turno de trabajo (consulte Descripción del gráfico de parámetros de turno de trabajo). Turnos de trabajo fijos y de asignación: ▪ Aplicar a: seleccione un día de la barra de días para configurar los parámetros de ese día. ▪ Inicio de turno: introduzca la hora a la que comienza el turno. ▪ Longitud del turno: especifique la longitud del turno.

Campo	Descripción
	▪ Días por semana: (solo lectura) Este valor se calcula en función del número de días que configure. ▪ Horas por semana: (solo lectura) Este valor se calcula en función del número de días que configure y de la duración del turno de cada día. Turnos de trabajo variables: ▪ Aplicar a: seleccione un día de la barra de días para configurar los parámetros de ese día. ▪ Inicio de turno: introduzca las horas más tempranas y las más tardías a las que puede comenzar el turno del agente para ese día. ▪ Duración del turno: introduzca la duración mínima y máxima del turno para ese día. ▪ Intervalo mínimo: introduzca la cantidad mínima de tiempo entre turnos de trabajo. ▪ Días libres permitidos: seleccione esta casilla de verificación si el agente puede tener este día libre. Si se autoriza, el agente deberá trabajar este día si hay horas disponibles.
Programar incremento	(Solo turnos de trabajo variables) El incremento de longitud de turno deseado. Los El valor predeterminado es 30 minutos.
Optimización	(Solo turnos de trabajo variables) El tipo de optimización deseado: ▪ Óptimo: WFM programa primero a los agentes con turnos de trabajo fijos. Luego programa los agentes disponibles con turnos de trabajo variables para cumplir mejor con los requisitos para el resto del día. ▪ Multilineal: WFM programa primero a los agentes con turnos de trabajo fijos. Luego examina los requisitos a partir del comienzo del día para cualquier persona no cubierta por agentes con turnos fijos, y programa a los agentes con turnos variables sin tener en cuenta las necesidades más adelante en el día.
Condiciones de trabajo	Las condiciones de trabajo que se aplican al turno de trabajo (consulte Gestión del trabajo

Cam	Descripció
	condiciones).
Metadatos de actividad	(Solo turnos de trabajo de asignación) Asigna un valor de metadatos predeterminado a, o Elimina un valor de metadatos predeterminado del turno de trabajo. Este valor es opcional. Para obtener más información acerca de la configuración de valores de metadatos, consulte Administrar valores de metadatos de actividad.

Ejemplo de rotación de turnos de trabajo

En la tabla siguiente se muestra lo que sucede cuando mueve turnos de trabajo hacia arriba y hacia abajo en el panel Asignados de la página Agentes.

Acción	Efecto en la rotación de turnos	Comentario
Seleccionar Mayús 3	Semana A | Turno 1 Semana B | Turno 2 **Semana C | Turno 3** Semana D | Turno 4	—
Haga clic en Arriba 1	Semana A | Turno Semana B | Turno 2 **Semana B |** **Turno 3** Semana	Los turnos 2 y 3 ahora son turnos divididos para la semana B.
Haga clic en Arriba 1	C | Turno 4 Semana A | Turno **Semana B |** **Turno 3** Semana C | Turno 3	La semana B ya no tiene un turno dividido.
Haga clic en Arriba	Semana D | Turno 4 **Semana A |**	**Turno 3**

Semana A | Turno 1	Los turnos 3 y 1 ahora son turnos divididos para la semana A.

Acción	Efecto en la rotación de turnos	Comentario
	Semana B | Turno 2 Semana C | Turno 4	
Haga clic en Arriba	**Semana A | Turno 3** Semana B | Turno 1 Semana C | Turno 2 Semana D | Turno 4	El turno 3 es ahora el primero en la rotación y todos los demás turnos han bajado una semana.

NOTA Un turno de trabajo dividido es una situación en la que un agente trabaja dos turnos diferentes durante el mismo día. Antes de dividir un turno de trabajo, debe crear dos turnos de trabajo que comiencen y terminen en diferentes
Horas o días y que no se superpongan.

EJEMPLO Si un agente trabaja cuatro horas por la mañana y cuatro horas por la noche, debe crear un turno de trabajo que cubra las horas de la mañana y otro turno de trabajo que cubra la noche horas.

Gestionar las condiciones de trabajo

WFM diferencia entre actividades rutinarias y no rutinarias. Clasifica las actividades que ocurren durante cada turno de trabajo (como descansos y almuerzos) como rutina. Estas actividades rutinarias se llaman condiciones de trabajo. Una condición de trabajo es un conjunto de reglas utilizadas para identificar las actividades rutinarias que impiden que el agente responda a los contactos.

Hay dos tipos de condiciones de trabajo:

- Horas pagadas: la duración del turno se extiende debido a descansos y almuerzos no remunerados
- Duración del turno: la duración del turno no se extiende debido a descansos y almuerzos no remunerados

NOTA El servicio Schedule utiliza solo condiciones de horas de trabajo pagadas. La programación dinámica intradiaria y las operaciones y ofertas diurnas parciales utilizan solo condiciones de trabajo de duración de turnos.

Una condición de trabajo puede estar vinculada a turnos de trabajo fijos, de asignación o variables, o a perfiles de condiciones de trabajo asignados a agentes. Si el agente puede trabajar de cuatro horas y media a seis horas durante un turno de trabajo y la programación es en incrementos de media hora, puede configurar las condiciones de trabajo para 4,5, 5, 5,5 y 6 horas y asignarlas al turno de trabajo del agente, o tenerlas

como condiciones generales. También puede configurar una condición de trabajo basada en rangos que cubra un rango de 4,5 a 6 horas.

NOTA# WFM creará horarios de agente sin descansos ni almuerzos si no asigna condiciones de trabajo y no tiene condiciones generales de trabajo. Si no desea asignar un trabajo específico
Las condiciones para turnos de trabajo específicos o los perfiles de condiciones de trabajo, crean condiciones generales de trabajo.

NOTA Sólo las condiciones generales y las condiciones de trabajo asignadas a los perfiles de condiciones de trabajo asignados a los agentes se utilizan en disponibilidad dinámica y ofertas y operaciones de día parcial.

Para cada actividad de condición de trabajo, debe especificar la siguiente información:

- Nombre
- Duration (Duración)
- El retraso mínimo entre el inicio del turno de trabajo y el inicio de esta actividad de condición de trabajo. Por ejemplo, si el turno de trabajo comienza a las 08:00 y esta actividad de condición de trabajo no puede comenzar antes de las 09:00, el retraso mínimo debe ser de 1:00.

  NOTA : El retraso debe ajustarse a la longitud más pequeña de una condición basada en rangos.
- El retraso máximo entre el inicio del turno de trabajo y el inicio de esta actividad de condición de trabajo. Por ejemplo, si el turno de trabajo comienza a las 08:00 y esta actividad de condición de trabajo no puede comenzar después de las 09:20, el retraso máximo debe ser 1:20.
- El intervalo mínimo entre el final de la actividad de condición de trabajo anterior y el inicio de esta actividad de condición de trabajo. Por ejemplo, si la actividad de condición de trabajo anterior es un descanso de 15 minutos, y esta actividad de condición de trabajo es un almuerzo de una hora, y debe haber al menos una hora y media entre el descanso y el almuerzo, el intervalo mínimo debe ser de 90 minutos.
- El incremento en minutos que WFM utiliza para programar la actividad de condición de trabajo. Los valores posibles son 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 y 00:30.
- La parte que se paga. Por ejemplo, puede indicar que se pagan descansos de 15 minutos y que los almuerzos de una hora no son remunerados.

Tenga en cuenta que, al crear programaciones, el servicio de programación verifica que todas las actividades de las condiciones de trabajo se puedan aplicar tal como están configuradas. Si no hay ninguna hora válida en la que todas las actividades de condiciones de trabajo se puedan aplicar tal como están configuradas, el servicio de programación omite la actividad de condición de trabajo con una advertencia en los archivos de registro y depuración.

El servicio Programar aplica las actividades de condiciones de trabajo para una condición de trabajo en el orden siguiente. Todos los valores están en orden ascendente, excepto donde se indique.

1. Retraso mínimo
2. Retraso máximo

3. Duration (Duración)
4. Porción pagada
5. Intervalos mínimos
6. Incremento
7. Tipo de descanso (almuerzo antes del descanso)
8. Nombre del salto
9. Color ID

Prefiere adherirse a la configuración de las condiciones de trabajo en lugar de a la necesidad de la cola de servicio.

La condición de trabajo que se aplica al turno de trabajo de un agente en una fecha específica se selecciona de la siguiente manera:

- La lista de condiciones de trabajo de horas pagadas asociadas con el perfil de condición (si se especifica para el agente), el turno de trabajo (si está asignado) y la lista de condiciones generales de trabajo de horas pagadas se clasifican por separado de la siguiente manera:

    1. Horas mínimas pagadas (orden descendente)
    2. Máximo de horas pagadas (orden descendente)
    3. Hora de inicio (orden ascendente)
    4. ID de las condiciones de trabajo (orden ascendente)

- Busque las condiciones de trabajo de horas pagadas asociadas con el perfil de condiciones de trabajo (si se especifica para el agente) antes de las condiciones de trabajo de horas pagadas asociadas con el turno de trabajo (si está asignado) antes de buscar entre las condiciones generales de trabajo de horas pagadas.

    Los criterios de búsqueda para las condiciones de trabajo son:

    - Se habilita el día de la semana
    - Tiene una hora de inicio anterior o la misma que la hora de inicio del turno de trabajo
    - Tiene la misma duración mínima y máxima del turno que la duración programada del turno de trabajo
    - La duración del turno de trabajo programado está dentro de la duración mínima y máxima del turno

Después de ordenar y filtrar las coincidencias válidas anteriores, las condiciones de trabajo se seleccionan de acuerdo con la tabla siguiente. En esta tabla,

- "Rango" se refiere a una condición de trabajo donde las horas mínimas y máximas pagadas no son las mismas.
- "Sin rango" se refiere a una condición de trabajo donde las horas pagadas mínimas y máximas son las mismas.
- "Ninguno" significa que no se ha configurado ninguna condición de trabajo.

Origen de la condición de trabajo			
General	**Perfil de condición de trabajo**	**Turno de trabajo**	**Fuente utilizada**
Sin intervalo, intervalo, ninguno	Sin rango	Sin rango	Perfil de condiciones de trabajo
	Sin rango, rango	Rango	Perfil de condiciones de trabajo
	Rango	Sin rango	Turno de trabajo
	Rango	Ninguno	Perfil de condiciones de trabajo
	Ninguno	Sin rango, rango	Turno de trabajo
Sin rango, rango	Ninguno	Ninguno	Condiciones generales de trabajo

Una forma de evitar conflictos de programación es usar las siguientes asignaciones de parámetros:

Pausa de la mañana Retraso máximo = Retraso mínimo del almuerzo — Intervalo mínimo del almuerzo — Duración del descanso de la mañana

Retraso mínimo del almuerzo = Retraso máximo del descanso de la mañana + Duración del descanso de la mañana + Intervalo mínimo del almuerzo

Ejemplo 1: Condiciones de trabajo sin actividades no remuneradas

Un centro de contacto ha creado tres actividades de condiciones de trabajo: descanso de la mañana, almuerzo y descanso de la tarde. Los turnos de trabajo duran ocho horas. Las horas de inicio y finalización de los turnos de trabajo son variables: las horas de inicio pueden ser tan temprano como a las 07:30 y las horas de finalización hasta las 17:30.

Las actividades de condiciones de trabajo se configuran de la siguiente manera.

Actividad	**Retraso mínimo**	**Retraso máximo**	**Duration (Duración)**	**Intervalo mínimo**
Descanso de la mañana	01:30	03:00	00:15	00:00
Almuerzo	03:00	05:00	00:30	01:30
Descanso de la tarde	05:30	06:45	00:15	01:30

Si el turno de trabajo de un agente comienza a las 8:00 AM, entonces el descanso matutino de ese agente puede comenzar en cualquier momento entre las 9:30 AM y las 11:00 AM. El almuerzo del agente puede comenzar en cualquier momento entre las 11:00 AM y la 1:00 PM. El descanso de la tarde del agente puede comenzar en cualquier momento entre la 1:30 PM y las 2:45 PM.

Por ejemplo, supongamos que para manejar el volumen de llamadas previsto, WFM debe programar un agente para que comience a trabajar a las 8:00 AM y tome un descanso para almorzar de 11:00 a 11:30 AM. WFM luego programa el descanso matutino del agente de 9:30 a 9:45 AM para satisfacer el retraso mínimo de 01:30 para esa actividad de condición de trabajo.

Sin embargo, lo más temprano que puede comenzar el almuerzo es a las 11:15 AM (9:45 AM más 1:30, el intervalo mínimo entre esta y la actividad anterior). WFM no puede crear una programación que satisfaga todos los parámetros configurados. Esta situación se puede corregir disminuyendo el retraso mínimo de la pausa de la mañana de 01:30 a 01:15 o disminuyendo el intervalo mínimo de almuerzo a 01:15.

Ejemplo 2: Condiciones de trabajo con actividades no remuneradas

Un centro de contacto ha creado tres actividades de condiciones de trabajo: descanso de la mañana, almuerzo y descanso de la tarde. La pausa para el almuerzo es tiempo no remunerado. Los turnos de trabajo duran ocho horas, pero como hay un almuerzo no remunerado de una hora, el turno de trabajo en realidad abarca nueve horas. El servicio de programación programará nueve horas para el agente.

Las horas de inicio y finalización de los turnos de trabajo son variables: las horas de inicio pueden ser tan tempranas como 7:30 AM y las horas de finalización tan tarde como 6:30 PM.

Actividad	Retraso mínimo	Retraso máximo	Duration (Duración)	Intervalo mínimo
Descanso de la mañana	01:15	03:00	00:15	00:00
Almuerzo	03:00	05:00	01:00 (no remunerado)	01:30
Descanso de la tarde	08:00	08:30	00:15	01:30

Si el turno de trabajo de un agente comienza a las 8:00 AM, entonces el descanso matutino del agente puede comenzar en cualquier momento entre las 9:30 AM y las 11:00 AM. El almuerzo del agente puede comenzar en cualquier momento entre las 11:00 AM y la 1:00 PM.

El descanso de la tarde del agente puede comenzar en cualquier momento entre las 4:00 PM y las 4:30 PM. Esto permite el almuerzo no pagado de una hora. Agrega la hora y te permite PUT en un retraso de 08:00, algo que no podrías hacer si el almuerzo fuera una actividad pagada. No puede tener un retraso que sea de la misma duración del turno de trabajo a menos que haya tiempo no remunerado incluido, en este caso, el horario del agente abarca un período de nueve horas.

Programación y actividades no remuneradas

Las condiciones de trabajo no siempre extienden los turnos para acomodar actividades no remuneradas.

Para la programación normal (turnos de trabajo estándar, disponibilidad dinámica y programación dinámica), las condiciones de trabajo que se aplican extenderán el turno para cumplir con las horas pagadas y no remuneradas del turno. Por ejemplo, si un agente está programado para un turno de ocho horas y la condición de trabajo de ocho horas pagadas que se aplica incluye una hora de almuerzo no remunerada, entonces el turno está programado para cubrir un período real de nueve horas para acomodar la hora de almuerzo no remunerada más ocho horas de actividades pagadas.

Para otros tipos de eventos a los que se aplican las condiciones de trabajo, como la programación dinámica intradiaria y las ofertas y oficios parciales de día, las condiciones de trabajo no extienden los turnos para actividades no remuneradas. Por ejemplo, si un agente recoge dos horas extras en un evento de programación intradía de 3:00 PM a 5:00 PM, se podría aplicar una condición de trabajo de dos horas de duración del turno, y si esa condición de trabajo de dos horas contiene una pausa de almuerzo no remunerada de 30 minutos, entonces se colocará dentro del segmento de dos horas y no lo extenderá. El turno de horas extras seguirá siendo de 3:00 a 5:00 PM y no más allá, y al agente se le pagará por una hora y media, no por dos horas.

Descripciones de campo

Utilice la página Condiciones de trabajo para crear, editar y eliminar

condiciones de trabajo. Los campos de la página Condiciones de trabajo se describen a continuación.

Campo	Descripción
Nombre de la condición de trabajo	El nombre de la condición de trabajo. El nombre debe hacer que sea fácil de Identifique la condición de trabajo al asignarla a los agentes: por ejemplo, "Servicio al cliente - 4.5 horas". También puede utilizar este campo para cambiar el nombre de una condición de trabajo existente.
Tipo de condición de trabajo	El tipo de condición de trabajo: ▪ Horas pagadas: (predeterminado) Cuando selecciona condiciones de trabajo basadas en horas pagadas, el sistema extiende la duración del turno debido a descansos y almuerzos no remunerados. ▪ Duración del turno: cuando selecciona condiciones de trabajo basadas en la duración del turno, el sistema no extiende la duración del turno debido a descansos y almuerzos no remunerados.
Permitir que las horas pagadas sean un rango	(Aparece sólo si está seleccionada la opción Horas pagadas en Tipo de condición de trabajo) Active esta casilla para especificar un número mínimo y máximo de horas pagadas.

Horas pagadas (Sólo aparece si la casilla de verificación "Permitir que las horas pagadas sean un rango" no está

Cam	Descripció
	selected) El número total de horas pagadas (en HH:MM) para la condición de trabajo.
Horas mínimas pagadas	(Aparece solo si está seleccionada la opción "Permitir que las horas pagadas sean un rango") El Número mínimo de horas pagadas (en HH:MM) para las condiciones de trabajo.
Máximo de horas pagadas	(Aparece solo si está seleccionada la opción "Permitir que las horas pagadas sean un rango") El Número máximo de horas pagadas (en HH:MM) para la condición de trabajo.
Permitir que la longitud de desplazamiento sea un rango	(Sólo aparece cuando está seleccionada la opción Longitud de turno en Tipo de condición de trabajo) Active esta casilla de verificación para especificar una longitud de turno mínima y máxima.
Longitud del turno seleccionada) El	(Aparece sólo si la opción "Permitir que la longitud del desplazamiento sea un rango" no está Duración total del turno (en HH:MM) para las condiciones de trabajo.
Longitud mínima del turno rango") El	(Aparece sólo si está seleccionada la opción "Permitir que la longitud del desplazamiento sea un Duración mínima del turno (en HH:MM) para las condiciones de trabajo.
Longitud máxima de desplazamiento sea un rango") Introduzca el icono	(Aparece sólo si está seleccionada la opción "Permitir que la longitud del desplazamiento Duración máxima del turno (en HH:MM) para las condiciones de trabajo.
Esta es una condición general	Active esta casilla si esta condición de trabajo se aplica a todos los turnos de trabajo Con el mismo número de horas o rango de horas de trabajo por día, y si ninguna otra condición de trabajo está asociada con esos turnos de trabajo. Si no selecciona la casilla de verificación para una condición de trabajo y ninguna otra condición de trabajo está vinculada a un turno de trabajo o perfil de condición de trabajo asociado con el agente, WFM no programará descansos o almuerzos a los agentes asignados a este turno de trabajo. **NOTA** Solo puede haber una condición general por turno programado u horas pagadas a las que se aplica el turno de trabajo. Solamente Las condiciones generales y las condiciones de trabajo asociadas con los perfiles de condiciones de trabajo asignados a los agentes se utilizan en disponibilidad dinámica y ofertas y operaciones de día parcial.
Aplicar condiciones de trabajo a turnos de trabajo con	cualquier hora de llegada

Active esta casilla si desea que la condición de trabajo se aplique a los turnos de	trabajo con cualquier hora de llegada. Si la casilla está desactivada, especifique una hora en la que desea que la condición de trabajo se aplique a los turnos de trabajo que comienzan a las o después

Campo	Descripción
	que la hora de llegada especificada. Estas opciones son mutuamente excluyentes: solo puede seleccionar una de ellas.
Días a incluir	Los días a los que se aplica esta condición de trabajo. De forma predeterminada, todos los días son seleccionado. Debe seleccionarse al menos un día.
Actividades	Haga clic en Agregar para agregar una fila a la tabla Actividades y, a continuación, especifique los detalles de la actividad. Estos incluyen: ▪ Nombre: escriba un nombre para describir el descanso o el almuerzo. Si dejas este campo vacío, WFM lo llena con Break. ▪ Tipo: pausa o almuerzo. ▪ Retraso mínimo: la cantidad mínima de tiempo en formato HH:MM que debe transcurrir entre la hora de inicio del turno y el inicio de esta actividad. Este valor debe estar en múltiplos de cinco minutos. Si se introduce algo más, el valor se redondea a los cinco minutos más cercanos. ▪ Retraso máximo: la cantidad máxima de tiempo en formato HH:MM que puede transcurrir entre la hora de inicio del turno y el inicio de esta actividad. Este valor debe estar en múltiplos de cinco minutos. Si se introduce algo más, el valor se redondea a los cinco minutos más cercanos. ▪ Duración: el tiempo que dura la actividad en formato HH:MM. Este valor debe estar en múltiplos de cinco minutos. Si se introduce algo más, el valor se redondea a los cinco minutos más cercanos. Las actividades con un valor de cero (0) se ignoran. ▪ Incremento: el incremento durante una hora en que puede comenzar la actividad. Por ejemplo, si la actividad puede comenzar una hora después del inicio del turno de 08:00 y elige el incremento de 15 minutos, la actividad podría comenzar a las 09:15, 09:30 o 09:45. ▪ Intervalo mínimo: la cantidad mínima de tiempo entre esta actividad y la anterior. Este valor debe estar en múltiplos de cinco minutos. Si se introduce algo más, el valor se redondea a los cinco más próximos

	acta. ▪ Porción pagada: la parte de la actividad en formato HH:MM que se paga. Las actividades que no son remuneradas extienden el turno de trabajo por la duración no remunerada de las condiciones de trabajo de horas pagadas. Por ejemplo, un turno de trabajo de ocho horas con un almuerzo no remunerado de una hora se convertirá en un turno de trabajo que abarca nueve horas. Hay un límite de 48 horas en condiciones de trabajo. ▪ Color/ID de color: el color que representa esta actividad en la programación. El ID de color es el código hexadecimal del color seleccionado. ▪ Metadatos de actividad: (opcional) Asigna un valor de metainformación o quita un valor de metainformación de pausas o almuerzos. La asignación o eliminación de un valor de metadatos aquí anula cualquier valor de metadatos predeterminado que haya asignado en la página Metadatos de actividad. Para obtener más información acerca de cómo configurar valores de metadatos y asignarlos a pausas y almuerzos, consulte Administrar valores de metadatos de actividad.
Ajuste máximo de optimización	Le permite controlar la cantidad de tiempo que la función Optimizar horarios puede mover un descanso o almuerzo hacia adelante o hacia atrás dentro de las restricciones de actividad. Si el valor está vacío, el optimizador puede mover la actividad hasta donde lo permitan las restricciones de actividad. Si el valor es cero (0), la actividad no se puede mover. **Nota** El valor máximo para este campo es 23:59.
Asignar perfiles de condiciones de trabajo	Uno o más perfiles de condición de trabajo asignados a la condición de trabajo.
Asignar turnos de trabajo	(Aparece solo cuando el tipo de condición de trabajo es Horas pagadas) Uno o más Turnos de trabajo que utilizarán esta condición de trabajo.

Definiciones de botones de condición de trabajo

Botón	Descripción

Guardar	Haga clic para guardar las condiciones de trabajo nuevas o modificadas. Este botón está desactivado

Cam	Descripció

Botón	Descripción
	hasta que se nombre o seleccione una condición de trabajo y todos los campos rellenados sean válidos.
Eliminar	Haga clic para eliminar la condición de trabajo. Este botón está desactivado hasta que se nombre o seleccione una condición de trabajo.
Cancelar	Haga clic para cancelar los cambios en la condición de trabajo.

Administrar perfiles de condiciones de trabajo

Los perfiles de condiciones de trabajo permiten asociar condiciones de trabajo no generales con agentes en lugar de asociarlas únicamente con turnos de trabajo. Mediante el uso de perfiles de condiciones de trabajo, puede optimizar los almuerzos y descansos intradía de un agente y automatizar el traslado de los descansos y almuerzos de un agente para mejorar la cobertura de la cola de servicio.

Solo los administradores y programadores pueden crear y administrar perfiles de condiciones de trabajo.

Debe crear perfiles de condiciones de trabajo que incluyan condiciones de trabajo por horas pagadas (la duración de los turnos se extiende debido a descansos y almuerzos no remunerados) y perfiles de condiciones de trabajo que incluyan condiciones de trabajo de duración del turno (la duración de los turnos no se extiende debido a descansos y almuerzos no remunerados). Los perfiles con condiciones de trabajo de duración de turnos son útiles si los agentes pueden estar realizando operaciones y ofertas diurnas parciales o programación dinámica intrady. Consulte Gestionar las condiciones de trabajo.

Cada perfil de condición de trabajo incluye un conjunto de agentes y condiciones de trabajo. No es necesario incluir un agente o una condición de trabajo en un perfil de condiciones de trabajo.

NOTA Un agente sólo puede incluirse en un único perfil de condición de trabajo. Sin embargo, se pueden incluir varias condiciones de trabajo en un perfil de condiciones de trabajo, y una condición de trabajo puede ser miembro de
Múltiples perfiles de condiciones de trabajo.

Programación con perfiles de condiciones de trabajo

El servicio Programar puede usar las condiciones de trabajo del perfil de condiciones de trabajo del agente para programar los almuerzos y descansos del agente. Las condiciones de trabajo se aplican al turno de trabajo del agente en una fecha específica.

Descripciones de campo

Utilice la página Perfiles de condiciones de trabajo para crear, editar y eliminar perfiles

de condiciones de trabajo. Los campos de la página Perfil de condiciones de trabajo se

describen a continuación.

Cam	Descripció

Nombre del perfil de condición de trabajo	Nombre único para el perfil de condiciones de trabajo.
Asignar condiciones de trabajo	Seleccione y asigne condiciones de trabajo específicas al perfil de condiciones de trabajo. La misma condición de trabajo se puede incluir en varios perfiles de condiciones de trabajo.
Asignar agentes	Seleccione y asigne agentes al perfil de condiciones de trabajo. Tanto activo como Los agentes inactivos están disponibles para su selección. **NOTA** : Sólo se puede asignar un agente a un perfil de condición de trabajo.

Administrar condiciones de hora mínima/máxima

En la página Condiciones de hora mínima/máxima, puede limitar la cantidad de tiempo que trabajan los agentes estableciendo los siguientes parámetros:

- El número mínimo y máximo de días que sus agentes trabajan cada semana
- El número mínimo y máximo de horas pagadas que sus agentes trabajan cada semana
- El número mínimo y máximo de horas pagadas que sus agentes trabajan cada día de la semana

La configuración de las condiciones de hora mínima/máxima es opcional. Es necesario si desea que los agentes se programen mediante disponibilidad dinámica (consulte Acerca de mi disponibilidad).

NOTA : Las condiciones de hora mínima/máxima se asignan a los agentes mediante perfiles de horas mínimas/máximas (consulte Asignar condiciones de hora mínima/máxima a agentes).

Turnos y horarios de trabajo

Las condiciones de hora mínima/máxima se tienen en cuenta en los siguientes métodos de programación:

- Turnos de trabajo fijos, de asignación y variables

  NOTA También puede limitar el número mínimo y máximo de días y horas pagadas que sus agentes trabajan cada semana a través de turnos de trabajo variables. Si asigna un agente a ambos
  Turno de trabajo variable y una condición de hora mínima/máxima durante la misma semana (ya sea usando una condición de hora mínima/máxima como predeterminada o aplicando una a un rango de fechas específico), WFM utiliza la configuración de la condición de hora mínima/máxima en lugar de la configuración del turno de trabajo variable.

- Programación dinámica

Cam	Descripció
▪ Disponibilidad dinámica	

- Programación dinámica intradía
- Programaciones editadas manualmente
- Intercambios, ofertas, excepciones, tutoría y tiempo libre

Una vez que asigna un perfil mínimo/máximo a un agente, sus condiciones mínimas/máximas se aplican a cada turno de trabajo asignado al agente en cada día de la semana. Las condiciones mínimas/máximas solo limitan las horas pagadas. Las actividades no remuneradas no cuentan para los parámetros semanales o diarios que configure en esta página.

Definiciones de tiempo

Los límites que establezca en esta página se aplican a semanas y días tal como están definidos por WFM, no necesariamente como aparecen en un calendario.

- "Semana" se refiere a la semana programada en WFM tal como se define en el campo Primer día de la semana en la página Configuración global (consulte Configurar los ajustes WFM en todo el sistema). "Semana" incluye todas las horas en cada turno de trabajo que comienza en una semana de horario, incluso en turnos de trabajo que cruzan la medianoche a la siguiente semana de horario. "Semana" no incluye ninguna hora de un turno de trabajo en una semana anterior que cruce la medianoche en él.
- "Día" se refiere al día en que comienza un turno de trabajo, e incluye todas las horas en el turno de trabajo, incluso si el turno de trabajo cruza la medianoche al día siguiente. "Día" no incluye ninguna hora de un turno de trabajo en un día anterior que cruce la medianoche en él.

> **EJEMPLO**
> Un agente tiene los siguientes turnos de trabajo los lunes y martes:
>
> - lunes 8:00 PM–martes 4:00 AM
> - martes 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM no divide las ocho horas en el primer turno entre lunes y martes. Dado que el turno de trabajo comienza el lunes, WFM cuenta las ocho horas como parte del turno de trabajo del lunes.

Tanto "día" como "semana" se refieren a días y semanas tal como aparecen en la zona horaria de programación de un agente (consulte

Acerca de las zonas horarias).

Consideraciones sobre la configuración de la programación

Ciertos elementos de programación que configura en otras partes de WFM pueden crear programaciones que infrinjan las condiciones mínimas/máximas asignadas a sus agentes. En algunos casos, esto puede hacer que los agentes no estén programados.

Entre estos elementos se incluyen los siguientes.

Excepciones

Si la programación de un agente incluye una excepción parcial o total pagada o no pagada, WFM intentará crear una programación que cumpla con cualquier condición de horas mínimas/máximas asignadas al agente en la página Perfiles de horas mínimas/máximas como predeterminada o para un rango de fechas específico.

Sin embargo, asignar excepciones pagadas o no pagadas a veces puede resultar en horarios que violan las condiciones de hora mínima / máxima. Se seguirá programando un agente si una excepción pagada o no pagada crea una programación que infringe la condición de hora mínima/máxima del agente.

Ejemplo 1: Excepción de pago

Un agente se asigna a un perfil de hora mínima/máxima con una condición de hora mínima/máxima que limita al agente a trabajar un máximo de 10 horas el miércoles, y ese agente también tiene un turno de trabajo los miércoles de 8:00 AM a 4:00 PM. Sin embargo, un supervisor también ha asignado una excepción pagada al agente el miércoles de 4:00 PM a 8:00 PM.

Esto significa que el agente tiene el equivalente a un turno de trabajo de 12 horas el miércoles, de 8:00 AM a 8:00 PM. Por lo tanto, la programación del agente infringe la condición de hora mínima/máxima del agente, pero el agente sigue estando programado.

Ejemplo 2: Excepción no pagada

Un agente se asigna a un perfil de hora mínima / máxima con una condición de hora mínima / máxima que limita al agente a trabajar un mínimo de seis horas el miércoles, y ese agente también tiene un turno de trabajo el miércoles de 8:00 AM a 4:00 PM. Sin embargo, un supervisor también ha asignado una excepción pagada al agente el miércoles de 8:00 AM a 1:00 PM.

Esto significa que el agente tiene el equivalente a un turno de trabajo de tres horas el miércoles, de 1:00 PM a 4:00 PM. Por lo tanto, la programación del agente infringe la condición de seis horas mínimas/máximas del agente, pero el agente sigue estando programado.

Turnos de trabajo superpuestos

Los turnos de trabajo que comienzan un día a veces pueden cruzar la medianoche y superponerse a los turnos de trabajo que comienzan al día siguiente. Cuando esto sucede, WFM no cuenta el período de tiempo en el que los horarios se superponen dos veces. En cambio, mantiene la totalidad del turno de trabajo en el día superpuesto y acorta el turno de trabajo en el día superpuesto.

Esto puede hacer que la programación de un agente infrinja una condición de hora mínima/máxima asignada. No se programará a un agente si la superposición de turnos de trabajo crea una programación que infringe la condición de horas mínimas/máximas del agente.

EJEMPLO

A un agente se le asigna un perfil de hora mínima/máxima con una condición de hora mínima/máxima que limita al agente a trabajar un mínimo de ocho horas los lunes y martes.

El agente tiene los siguientes turnos de trabajo en esos días:

- lunes 10:00 PM–martes 6:00 AM
- martes 2:00 AM–10:00 AM

Los turnos de este agente se superponen durante cuatro horas el martes, de 2:00 AM a 6:00 AM. WFM cuenta estas cuatro horas como parte del turno de trabajo del lunes, no del martes.

Esto significa que el agente ahora tiene el equivalente a un turno de trabajo de cuatro horas el martes, de 6:00 AM a 10:00 AM. Por lo tanto, la configuración de programación del agente infringe la condición de hora mínima/máxima de ocho horas del agente y el agente no está programado.

Descripciones de campo

Utilice la página Condiciones de hora mínima/máxima para crear, editar y eliminar

condiciones de hora mínima/máxima. Los campos de la página se describen a continuación.

Campo	Descripción
Nombre de condición de hora mínima/máxima	Un nombre único para la condición.
Horas mín. pagadas por semana	El número mínimo de horas pagadas por semana que un agente puede trabajar. Estas horas deben ser iguales o inferiores al número máximo posible de horas que las configuraciones de turnos dinámicos, disponibilidad dinámica y turnos de trabajo de los agentes les permiten trabajar en una semana.
Máximo de horas pagadas por semana	El número máximo de horas pagadas por semana que un agente puede trabajar. Estas horas deben ser mayores o iguales al número mínimo posible de horas que la programación dinámica, la disponibilidad dinámica y las configuraciones de turnos de trabajo de sus agentes les permiten trabajar en una semana.
Días mínimos por semana	El número mínimo de días por semana que un agente puede trabajar. Estos Los días deben ser menores o iguales al número total de días que las configuraciones de programación dinámica, disponibilidad dinámica y turnos de trabajo de los agentes les permiten trabajar en una semana.

Campo	Descripción
Máx. días por semana	El número máximo de días por semana que un agente puede trabajar. Estos Los días deben ser mayores o iguales al número total de días que las configuraciones de programación dinámica, disponibilidad dinámica y turnos de trabajo de los agentes requieren que trabajen en una semana. **EJEMPLO** Un supervisor asigna a un agente a un turno de trabajo variable de cinco días. En dos días, el supervisor ha seleccionado los días libres Casilla de verificación Permitido (dos días son opcionales). En tres días, el supervisor no ha activado la casilla Días libres permitidos (se requieren tres días). Si el supervisor también asigna una condición de hora mínima/máxima a este agente, el supervisor debe introducir un número igual o mayor que tres en el campo Días máximos por semana.
Aplicar a	El día o días de la semana cuyos parámetros desea configurar. Utilice Mayús+Clic para seleccionar varios días contiguos, o Ctrl+Clic para seleccionar varios días no contiguos.
Horas pagadas	Min: el mínimo de horas pagadas para el día de la semana seleccionado. Estas horas deben ser menores o iguales al número máximo posible de horas que las configuraciones de programación dinámica, disponibilidad dinámica y turnos de trabajo de los agentes les permiten trabajar el día seleccionado. Máx.: el máximo de horas pagadas para el día de la semana seleccionado. Estas horas deben ser mayores o iguales al número mínimo posible de horas que las configuraciones de programación dinámica, disponibilidad dinámica y turnos de trabajo de los agentes les permiten trabajar el día seleccionado.
Intervalo mínimo entre turnos	La cantidad mínima de tiempo que puede existir entre turnos en diferentes días. **NOTA** : El intervalo mínimo entre turnos se aplica y valida en el momento en que se ejecuta la programación, y no para la programación Ediciones realizadas más tarde.

Asignar condiciones de hora mínima/máxima a los agentes

Los perfiles de horas mínimas/máximas se utilizan para asociar condiciones de hora mínima/máxima con agentes específicos para semanas específicas. Los agentes deben estar asociados con el perfil predeterminado

Programar personas | Crear

de horas mínimas/máximas o con un perfil específico de hora mínima/máxima que se va a programar mediante turnos de trabajo de disponibilidad dinámica.

Los campos de la página se describen a continuación.

Campo	Descripción
Nombre del perfil de hora mínima/máxima	Introduzca un nombre único para el perfil.
Usar condición predeterminada mínima/máxima y	Seleccione esta casilla de verificación para designar una condición predeterminada de hora Seleccione esa condición en la lista desplegable. Las condiciones por defecto se aplican siempre que no haya ninguna condición asignada a un intervalo de fechas específico para el agente. **NOTA** Si no configura una condición predeterminada y no se configura ninguna condición para un intervalo de fechas específico para un agente, Ese agente se programará sin restricciones de horas mínimas o máximas.
Condiciones del intervalo de fechas la hora mínima y máxima	Haga clic en Agregar para configurar una semana de inicio, una semana de finalización y condición que se aplica a ese intervalo de fechas. Seleccione la casilla de verificación a la izquierda de cualquier línea existente para eliminar esa línea de la tabla.
Asignar agentes	Mover agentes del panel Disponible a Asignado para asignarlos a El perfil.

Limitar el número de agentes que se deben programar

La página Número máximo de grupos de personal le permite establecer un límite en el número de agentes asignados al grupo que se pueden programar para trabajar al mismo tiempo.

EJEMPLO Su centro de contacto tiene 200 agentes disponibles para trabajar, pero solo tiene capacidad para 100 agentes. No puede programar más de 100 agentes a la vez. Para garantizar que los horarios se adapten
Con este límite, usted configura un grupo de programación máximo que incluye sus 200 agentes y que establece el límite de programación simultánea en 100 agentes.

NOTA Si utiliza grupos de personal máximo, también debe utilizar la programación equilibrada. Cuando ejecuta un cronograma para agentes que están sujetos a la limitación de un grupo máximo de personal y se alcanza el límite, no se pueden programar más agentes. No se crea un horario esa semana para los agentes fuera del límite máximo, incluso si viola el perfil personal de horas mínimas/máximas de esos agentes o la rotación de turnos de trabajo. La programación se ejecuta normalmente para otros agentes y puede completarse con el estado de "Éxito parcial". La página de detalles de la solicitud del usuario (consulte Ver solicitudes del servidor de usuarios WFM) enumera los agentes que no se pudieron

programar debido a la limitación máxima de personal.

Cuando se configura un grupo máximo de personal, la limitación que establece se tiene en cuenta en todas las áreas que crean o modifican horarios. Estas áreas incluyen las siguientes:

- Ejecución de una programación
- Creación de un evento de programación dinámico
- Aprobar operaciones y ofertas de programación
- Aprobar solicitudes de mentoría, excepciones y tiempo libre
- Copiar actividades de programación
- Aprobación automática o manual de la programación dinámica intradía
- Edición de programaciones de agentes en la página Programación de agentes
- Cambios realizados a través de la página Administración de edición de programación

El sistema rechaza los intentos de cambiar los horarios que violen la restricción del límite máximo de personal. Si aún desea cambiar la programación, puede realizar otros cambios de programación que resuelvan el problema (por ejemplo, mover las actividades de otro agente) y volver a intentar el cambio de la programación original.

Los turnos de agentes que están sujetos a una limitación máxima de grupo de personal incluyen todas las actividades, excepto las actividades Sin horario, No disponible y Disponible.

Las excepciones, que se incluyen al considerar una limitación máxima del grupo de personal, son un caso especial. Algunas excepciones, como las vacaciones, no requieren que un agente ocupe un asiento en el centro de contacto. La presencia de ese agente no debe contar para el límite máximo del grupo de personal. Para distinguir entre las excepciones que deben contar y las que no, se puede configurar una excepción para que requiera una estación de trabajo. Consulte Administrar excepciones para obtener más información.

Descripciones de campo

La página Número máximo de grupos de personal le permite crear, editar y eliminar grupos con un número máximo de personal. Los campos de la página al crear, editar o eliminar un grupo de personal máximo se describen a continuación.

Campo	Descripción
Número máximo de nombre de grupo de personal	El nombre único del grupo de personal máximo.
Límite máximo de personal	El número máximo de agentes que pueden trabajar simultáneamente en cualquier persona Hora.

Campo	Descripción
Asignar agentes	Mover agentes del panel Disponible a Asignado para asignarlos a El grupo máximo de personal.

Crear una distribución

Una distribución consiste en una semana de datos de contacto por cada intervalo de 30 minutos del día. Los datos incluyen lo siguiente:

Columna	Descripción
Proporción de contactos	Porcentaje del total de contactos del día para el intervalo. **NOTA** Cuando se exporta, la proporción de contactos se expresa como un decimal, no como un porcentaje. Por ejemplo, se muestra una proporción de contactos En la tabla como 2.03% se exporta a una hoja de cálculo como 0.0203.
Distribución de contactos	El número de contactos recibidos en el intervalo. Si está habilitado en el Página Configuración (configuración Habilitar contactos previstos como decimales), este valor puede tener hasta dos decimales.
Promedio de tiempo de conversación	El tiempo promedio de conversación o procesamiento. Tiempo medio de trabajo El promedio del tiempo de trabajo después del contacto.

La distribución determina las fluctuaciones del volumen de contacto dentro de los intervalos de un día. Así es como WFM genera una distribución:

1. WFM calcula el número promedio de contactos recibidos en el período de referencia para cada intervalo de programación para cada día de la semana seleccionado en la solicitud de distribución. Los días con eventos especiales no se tienen en cuenta. Elija de seis a ocho semanas recientes para el período de referencia, teniendo cuidado de no usar una semana con un volumen inusual, como una semana de vacaciones.

   EJEMPLO Para calcular el volumen promedio de contacto para el intervalo de AM de 8:30–9:00 el lunes, WFM toma la suma del volumen para el intervalo de AM de 8:30–9:00 para cada lunes En el período de referencia y divide el total por el número de lunes en el período de referencia.

2. WFM luego divide el resultado de cada media hora por el número promedio de contactos recibidos durante todo el día para determinar el porcentaje de contactos del día que llegan durante este

intervalo.

3. WFM calcula el tiempo promedio de conversación (colas de servicio interactivo) o el tiempo de procesamiento (colas de servicio no interactivas) y los valores de tiempo de trabajo posterior al contacto por contacto por cada media hora.

   > **EJEMPLO** Para calcular el tiempo promedio de conversación/tiempo de procesamiento para el 8:30–9:00 AM intervalo del lunes, WFM toma la suma del tiempo de conversación/tiempo de procesamiento para cada contacto entre las 8:30 AM y las 9:00 AM para cada lunes en el período de referencia y divide el total por el número de contactos. WFM utiliza el mismo método para calcular el tiempo promedio de trabajo.

El futuro no siempre repite el pasado. Los eventos futuros pueden hacer que cambie la distribución de un contacto. Si conoce los próximos eventos que podrían afectar a una distribución, puede editar la distribución para tener en cuenta esos eventos. Para cualquier intervalo de 30 minutos, puede cambiar el número de contactos que probablemente llegarán, el tiempo promedio de conversación o procesamiento y el tiempo promedio de trabajo después del contacto (consulte Editar distribuciones y previsiones).

Directrices para generar una distribución

Elegir un período de referencia apropiado es importante para generar una distribución adecuada para su período de pronóstico.

Puede generar una distribución una vez y reutilizarla para cada pronóstico o generar una nueva distribución cada vez que genere un pronóstico. Una distribución y una previsión se vinculan automáticamente: una cola de servicio solo puede tener una distribución de producción y una previsión de producción en un momento dado.

El tipo de distribución que genere depende del tipo de cola de servicio para la que la genere. Utilice las siguientes directrices al generar una distribución:

- Si sus datos de contacto diarios o semanales fluctúan enormemente, elija un período de referencia más largo. Si sus datos de contacto son bastante estables, elija un período de referencia más corto.
- Si sus datos de contacto son bastante estables o estacionales, elija un período de referencia más largo del mismo período del año pasado.
- Si tiene al menos un año de datos históricos y su negocio y los patrones de enrutamiento no han cambiado drásticamente, use un período de referencia de un año anterior que sea similar al período de pronóstico.
- Si tiene menos de un año de datos históricos o las condiciones de su centro de contacto han cambiado drásticamente, identifique un período más reciente que probablemente tenga datos de contacto similares al período de pronóstico.
- Si los datos de contacto son razonablemente estables durante todo el año, puede pasar varios meses sin tener que generar una nueva distribución.
- Si los datos de contacto varían con frecuencia o muestran una variación estacional, es posible que

deba regenerar su distribución al menos una vez al mes o cada vez que cree un pronóstico.

> **NOTA** Las distribuciones ignoran las fechas dentro del período de referencia que tienen eventos especiales asignados y las fechas etiquetadas como fechas de cierre.

Administración de distribuciones

Utilice la página Solicitudes de distribución para generar distribuciones de producción y con nombre.

La distribución de producción se utiliza de forma predeterminada para generar una previsión. Solo puede haber una distribución de producción. En contraste, puede haber muchas distribuciones con nombre. Las distribuciones con nombre se utilizan para analizar cómo las diferentes condiciones afectan a los volúmenes de contacto y las programaciones de agentes. Una distribución con nombre se puede generar con datos históricos como una distribución de producción, pero también se puede generar sin ningún dato histórico y luego rellenarse manualmente.

También puede utilizar una distribución con nombre en lugar de una distribución de producción para generar una previsión.

> **NOTA** Si está seguro de que el volumen de contactos y la distribución en su centro de contacto son estables, sólo necesita generar una distribución y una previsión, y no necesita usar nombre Distribuciones.

Generar una distribución de producción

Generar una distribución de producción

1. En la página Solicitud de distribución, seleccione la opción Enviar una solicitud **de** distribución de producción.
2. Seleccione una o más colas de servicio. Las colas de servicio disponibles enumeradas son aquellas que no tienen activada la casilla "No generar previsiones ni programaciones para esta cola de servicio" en la página Administrar colas de servicio.
3. Introduzca la fecha de inicio y la fecha de finalización del período de referencia deseado en la zona horaria de la cola de servicio. El período de referencia debe tener datos históricos que se parezcan mucho a las fechas para las que desea generar un pronóstico. Debe haber datos para cada día seleccionado de la semana en su período de referencia. Si no hay datos, WFM llena esos puntos con ceros.
4. Seleccione los días de la semana para los que desea calcular una distribución. De forma predeterminada, se selecciona todos los días de la semana.
5. Decida si desea que los tiempos estándar de la cola de servicio (Tiempo promedio de conversación y Promedio de tiempo de trabajo después del contacto) se actualicen en función de esta distribución.
6. Programe cuándo desea que se ejecute la solicitud. De forma predeterminada, la solicitud se ejecuta inmediatamente.
7. Haga clic en **Enviar**.

Una vez que su solicitud se haya ejecutado correctamente, puede ver la distribución y editarla según sea necesario.

Generación de una distribución con nombre

Use la página Solicitud de distribución para enviar una solicitud de distribución con nombre. La solicitud puede generar una nueva distribución con nombre o sobrescribir una distribución con nombre existente con datos nuevos.

Generar una distribución con nombre

1. En la página Solicitud de distribución, seleccione la opción deseada: **Enviar una nueva solicitud** de distribución con nombre o **Enviar una solicitud** de distribución con nombre existente.
2. Seleccione una cola de servicio. Tenga en cuenta que, aunque puede seleccionar varias colas de servicio para una distribución de producción, sólo puede seleccionar una cola de servicio para una distribución con nombre.
3. Introduzca un nombre único para la distribución con nombre si se trata de una solicitud nueva, o seleccione el nombre de distribución con nombre existente si va a reutilizar un nombre de distribución con nombre existente.
4. Introduzca la fecha de inicio y la fecha de finalización del período de referencia deseado en la zona horaria de la cola de servicio. El período de referencia debe tener datos históricos que se parezcan mucho a las fechas para las que desea generar un pronóstico. Debe haber datos para cada día seleccionado de la semana en su período de referencia. Si no hay datos, WFM llena esos puntos con ceros.
5. Seleccione los días de la semana para los que desea calcular una distribución. De forma predeterminada, se selecciona todos los días de la semana.
6. Decida si desea que los tiempos estándar de la cola de servicio (Tiempo promedio de conversación y Promedio de tiempo de trabajo después del contacto) se actualicen en función de esta distribución.
7. Programe cuándo desea que se ejecute la solicitud. De forma predeterminada, la solicitud se ejecuta inmediatamente.
8. Haga clic en **Ejecutar**.

Una vez que su solicitud se haya ejecutado correctamente, puede ver la distribución y editarla según sea necesario.

Ver una distribución

Ver una distribución

1. En la página Planeación, seleccione **Distribución**.
2. Seleccione la cola de servicio para la que ejecutó la distribución.
3. Seleccione la producción o la distribución con nombre. La distribución aparece tanto en forma tabular como gráfica.
4. Seleccione el día de la semana que desea ver en la lista desplegable. Como alternativa, desplácese por los datos mostrados hacia arriba o hacia abajo y haga clic en la barra negra en la parte inferior

para ver los datos del día siguiente o en la barra negra en la parte superior para ver los datos del día anterior.

NOTA También se muestra la zona horaria de esta cola de servicio. Es de solo lectura y no se puede cambiar desde esta página. Si se cambia la zona horaria de la cola de servicio en las colas de servicio
, las distribuciones y previsiones afectadas deben volver a ejecutarse o editarse manualmente, ya que el cambio de zona horaria de la cola de servicio no se refleja automáticamente en ellas.

Trabajar con distribuciones

Una vez que ejecuta una distribución, hay una serie de acciones que puede realizar con ella además de editarla. Estas acciones se controlan mediante los botones de la esquina superior derecha de la página Distribución. Las funciones de los botones se describen en la tabla siguiente.

No todos los botones están disponibles tanto para producción como para distribuciones con nombre.

Botón	Función
Guardar	Guarda una distribución editada.
Guardar como	Guarda una distribución con otro nombre. Esto conserva la distribución original y crea una nueva distribución con nombre.
Rebautizar	Cambia el nombre de una distribución con nombre. Esta función no copia la distribución como lo hace la función Guardar como, sino que cambia el nombre de esta distribución. Una vez cambiado, no verá el nombre antiguo en ninguna lista de distribuciones con nombre para esta cola de servicio.
Eliminar	Elimina la distribución con nombre.
Copia a producción	Copia la distribución nombrada en producción. Esta función sobrescribe el datos de la distribución de producción existente con los datos de esta distribución con nombre. Por ejemplo, si la distribución con nombre tiene datos sólo para el lunes y el martes, pero la distribución de producción tiene datos para todos los días de la semana, después de la copia, la distribución de producción también contendrá datos sólo para el lunes y el martes.
Exportar	Exporta los datos de la distribución como un archivo CSV denominado export.CSV. El archivo de exportación contiene los datos de distribución para cada día de la semana. Estos datos se pueden manipular en una aplicación de hoja de cálculo y luego copiarse de nuevo en la distribución.

Crear una previsión

Un pronóstico es una predicción del número de contactos por cada intervalo de 30 minutos del día que recibirá un centro de contacto durante un período de tiempo específico. Hay tres tipos de pronósticos:

- El **pronóstico** de producción se utiliza para generar el programa de producción. Solo puede haber un pronóstico de producción.
- **Los pronósticos nombrados son pronósticos de "¿qué pasaría si?", utilizados para tener en cuenta los impulsores de volumen, como las campañas de marketing que producen cambios en el volumen de** contactos, el tiempo promedio de manejo o los cambios en las horas operativas. Puede haber muchos pronósticos con nombre.
- El **pronóstico** estratégico es un pronóstico de cinco años que muestra el número de agentes necesarios por mes para cumplir con los requisitos proyectados de una cola de servicio. Solo puede haber un pronóstico estratégico. Este pronóstico se utiliza para generar varios informes de planificación estratégica.

WFM utiliza datos históricos de contacto y una distribución para generar un pronóstico. A continuación, el pronóstico se utiliza para crear una programación.

Acerca del proceso de previsión

Para crear una previsión, debe completar cada una de las siguientes tareas.

Generar una distribución

Genere una distribución (consulte Crear una distribución) o utilice una distribución existente para la cola de servicio y el período de referencia que seleccione. Elija de seis a ocho semanas recientes para el período de referencia, teniendo cuidado de no usar una semana con un volumen inusual, como una semana de vacaciones.

Las distribuciones son responsables de determinar el porcentaje esperado del volumen de contacto diario que ocurre en cada intervalo del día. Seleccione el período de referencia que mejor represente la distribución de contactos esperada en el transcurso de un día.

Editar la distribución

Si es necesario, edite la distribución (consulte Editar distribuciones y previsiones). Por ejemplo, si espera que el volumen de contactos sea menor en un día determinado de la semana en su período de pronóstico, puede disminuir el volumen de contactos en ese día en la distribución.

> **NOTA:** Si se asigna un evento especial a ese día (consulte Contabilizar días con volúmenes de contacto anormales), WFM normaliza el volumen de contactos para que las distribuciones sean más precisas. En ese caso, no es necesario ajustar manualmente la distribución.

Seleccione un método de previsión

Hay dos métodos de pronóstico, estándar y avanzado. El método estándar es el método heredado utilizado por WFM. Este método trata todas las semanas de la misma manera: no es posible representar diferencias en los volúmenes de contacto o manejar los tiempos semana a semana dentro de un solo mes. Por lo tanto, no refleja las variaciones estacionales en el volumen de contacto en diferentes momentos dentro de la semana y el mes. Este método se recomienda si tiene un año o menos de datos históricos para usar como datos de referencia.

El método de pronóstico avanzado es capaz de reflejar con mayor precisión las variaciones estacionales en el volumen de contacto y el tiempo de manejo. Este método se recomienda para los centros de contacto que experimentan fluctuaciones estacionales en el volumen de contactos y que tienen más de un año de datos históricos disponibles. Cuanto más largo sea el período de referencia, más exactamente este método de pronóstico podrá reflejar las variaciones semanales, mensuales y anuales.

Seleccione un reriod de referencia

WFM utiliza datos históricos para proyectar requisitos futuros. El período de referencia que elija dependerá del método de previsión que elija.

- **Método de pronóstico estándar**. Identifique el período de referencia con los datos históricos que más se parecen al período para el que desea generar un pronóstico. El período de referencia que elija debe reflejar cualquier patrón semanal que probablemente ocurra durante el período de pronóstico. Elegir un período de referencia de un año antes del período de pronóstico a menudo proporciona el mejor reflejo de los patrones semanales.
- **Método de pronóstico avanzado**. Este método de pronóstico funciona mejor con un período de referencia más largo. Identifique el período de referencia de un año o más con los datos históricos que reflejen más de cerca los patrones estacionales semanales, mensuales y anuales que probablemente ocurran durante el período de pronóstico.

Para ver los datos históricos disponibles para la cola de servicio y el período de referencia que está considerando, use la página Ver y editar datos históricos (consulte Ver y editar datos históricos).

Generar el pronóstico

Cuando inicia la solicitud de pronóstico, WFM realiza estos pasos:

1. Aplica los ajustes de eventos especiales asignados a la cola de servicio en el período de referencia histórico.
2. Genera el volumen de contacto promedio para cada día de la semana utilizando datos del período de referencia (método de pronóstico estándar) o genera el volumen de contacto diario promedio utilizando datos del período de referencia (método de pronóstico avanzado).

> **NOTA** Al calcular volúmenes de contacto, WFM redondea cerca (hacia arriba o hacia abajo hasta el número entero más cercano), excepto cuando el valor se redondee a cero. En ese caso, el valor es
> Redondeado a 1.

3. Si optó por utilizar una tendencia histórica, WFM determina la tasa de crecimiento anual basada en los dos períodos de referencia seleccionados. La tasa de crecimiento anual proviene del cambio en el volumen de contacto durante el cambio en el tiempo entre los dos períodos de referencia. El cambio en el tiempo se mide por la distancia entre la fecha media de cada período de referencia. Si optó por utilizar una tendencia esperada, WFM ajusta las proyecciones de volumen de acuerdo con la tasa de crecimiento anual porcentual que proporciona. La tendencia histórica y la tendencia esperada se aplican al período de forecase de manera diferente. Para obtener más información, consulte Usar tendencias en la previsión .
4. Ajusta la proyección de volumen para cada día por el factor de ajuste de contacto.
5. Aplica las proporciones de contacto de la distribución para cada intervalo del día. Los contactos se redistribuyen para colas de servicio no interactivas que usan una redistribución uniforme o proporcional durante las horas de cierre. De lo contrario, el número de contactos se toma de los contactos que llegan durante las horas de apertura de la cola de servicio. Si la cola de servicio se cierra durante un intervalo, el número de contactos es cero.
6. Para las colas de servicio no interactivas, multiplica los contactos proyectados para cada intervalo por el tiempo medio de gestión con el fin de estimar la cantidad de tiempo de gestión del agente necesario.
7. Utiliza un algoritmo para determinar el número de agentes necesarios por intervalo para cumplir los objetivos de nivel de servicio.

> **Nota** Si una cola de servicio se cierra un día de la semana, debe editar la cola de servicio en la página colas de servicio para desactivar la casilla de verificación activa para ese día de la semana. Si no es así
> Hecho, la solicitud de pronóstico fallará.

> **NOTA** Si hay una fecha con una asociación de fecha firme dentro del período de pronóstico, WFM utiliza el volumen de la fecha de referencia de asociación de fecha firme, pero la distribución de ese contacto
> El volumen por intervalo para el día proviene de la distribución.

Revisar el pronóstico

Si cree que los valores de la previsión no están en el objetivo, puede editarla (consulte Editar distribuciones y previsiones).

Generar un pronóstico

Utilice la página Solicitudes de previsión para generar previsiones de producción, con nombre y estratégicas.

REQUISITO PREVIO Antes de generar una previsión, debe tener una distribución para cada cola de servicio que seleccione.

Generar un pronóstico

1. En la página Previsión, haga clic en **Nueva solicitud**.
2. En la página Solicitud de previsión, seleccione el tipo de previsión que desea generar. Puede hacer lo siguiente:
    - Generar una nueva previsión de producción
    - Generar un nuevo pronóstico con nombre
    - Generar una previsión con nombre existente
    - Generar un nuevo pronóstico estratégico
3. Complete las secciones de la página Solicitud de pronóstico como se describe a continuación.
4. Haga clic en **Enviar**.

Descripciones de las secciones

NOTA No todas las secciones son necesarias para cada tipo de pronóstico.

Método de pronóstico

Seleccione el método de previsión que desea utilizar, Avanzado o Estándar. El método Avanzado tiene en cuenta los patrones semanales, mensuales y anuales en los datos del período de referencia. El método estándar no es sensible a tales variaciones estacionales y es más apropiado si tiene menos de un año de datos históricos en su período de referencia.

NOTA Las previsiones estratégicas utilizan únicamente el método de previsión estándar.

Período de pronóstico

Seleccione las fechas de inicio y finalización del período que cubre el pronóstico.

Tipo de cola de servicio

Seleccione el tipo de cola de servicio interactivo o no interactivo para esta previsión.

NOTA Las previsiones estratégicas sólo se pueden ejecutar para colas de servicio interactivas.

Cola de servicio / Colas de servicio

Seleccione la cola de servicio para la que está prevista la previsión. Cada una de las colas de servicio disponibles son del tipo de cola de servicio que seleccionó y no tienen la casilla de verificación "No generar previsiones ni programaciones para esta cola de servicio" activada en la página Colas de servicio (consulte Administrar colas de servicio). Puede seleccionar más de una cola de servicio para una previsión estratégica o de producción. Para las previsiones con nombre, sólo puede seleccionar una cola de servicio.

NOTA Las previsiones estratégicas sólo se pueden ejecutar para colas de servicio interactivas.

Al seleccionar las colas de servicio para una previsión de producción, cada cola de servicio muestra el escenario de contracción predeterminado que se le ha asignado. Puede seleccionar un escenario de contracción diferente si lo desea o dejar en blanco el campo Escenario de contracción para que no se aplique ninguna contracción a esa cola de servicio.

Escenario de contracción

Seleccione el escenario de contracción que desea aplicar al pronóstico con nombre. Un escenario de contracción consta de hasta 12 semanas de contracción en un orden especificado (desde la semana actual hasta doce semanas) que se aplican a la cola de servicio cuando se ejecuta la previsión.

Se muestra el escenario de contracción predeterminado para la cola de servicio seleccionada. Puede seleccionar un escenario de contracción diferente de la lista de escenarios asignados a la cola de servicio seleccionada o dejar el campo en blanco para que no se aplique ninguna contracción.

Compensación de la semana de contracción

Introduzca el desplazamiento de la semana de contracción que se va a utilizar. El desplazamiento predeterminado es 0, lo que significa que se ejecutará una programación la misma semana en que se ejecuta esta previsión. Si tiene la intención de ejecutar el cronograma dos semanas después de que se ejecute el pronóstico, entonces la compensación de la semana de contracción es 2. Esto le dice a WFM que comience a contar para la contracción de la semana 0 dentro de dos semanas cuando realmente ejecute el cronograma. Habrá más excepciones en el cronograma en ese momento, por lo que su contracción pronosticada será un valor menor que si ejecuta el cronograma ahora para el período de dos semanas en el futuro.

Nombre del pronóstico

Si va a generar una nueva previsión con nombre, introduzca un nombre único para la previsión. Si está generando un pronóstico con nombre existente, seleccione ese pronóstico con nombre en la lista desplegable.

Distribución

Seleccione la distribución que desea utilizar. Si seleccionó varias colas de servicio, esta debe ser la distribución de producción. Si seleccionó una cola de servicio, puede ser la distribución de producción o una distribución con nombre. Cualquiera que sea el tipo de distribución que elija, debe haberse ejecutado para las colas de servicio seleccionadas.

Opciones de tendencia

Seleccione la opción de tendencia que se utilizará (consulte Uso de tendencias en la previsión).

- Sin tendencia: utilice esta opción si el volumen de contactos se mantiene constante a lo largo del tiempo.
- Tendencia histórica: utilice esta opción para determinar la tendencia a partir de datos históricos en dos períodos de referencia.

- Tendencia esperada: utilice esta opción si desea pronosticar el volumen de contactos utilizando una tasa de crecimiento anual aplicada a los datos de su período de referencia.

Período de referencia

Introduzca el período de referencia que se utilizará en la previsión. El período de referencia depende de la opción de tendencia que elija.

Si selecciona...	Entonces...
Sin tendencia	Introduzca las fechas de inicio y finalización del período de referencia. Para el método de previsión avanzado, elija un período de referencia lo más largo posible que represente las condiciones empresariales actuales.
Tendencia histórica	Introduzca dos rangos de referencia que se utilizarán para calcular la tendencia. Rango 1 debe ser de una semana o más. Este es el punto de partida utilizado para calcular el cambio en el volumen de contacto a lo largo del tiempo. Para el rango 2, elija el período de referencia más largo posible que refleje las condiciones actuales de su negocio. Esto representa la estacionalidad, o la variación normal entre meses para su empresa. El modelo de tendencia histórica funciona de manera óptima cuando ambos rangos tienen la misma longitud.
Tendencia esperada	Introduzca un único intervalo de referencia y un porcentaje de tasa de crecimiento anual. Para El método de pronóstico avanzado, elija un período de referencia lo más largo posible que represente sus condiciones comerciales actuales.

Tiempo de manipulación de contactos

Elija la fuente que desea utilizar para el tiempo promedio de conversación (ATT) y el tiempo promedio de trabajo después del contacto (AWT) utilizado para generar el pronóstico. Puede elegir calcular estos valores de la distribución que seleccionó o usar ATT y AWT configurados para la cola de servicio en la página Colas de servicio.

Factor de ajuste de contactos

(Opcional) Introduzca un factor de ajuste de contactos para ajustar el volumen de contacto previsto hacia arriba o hacia abajo. El valor predeterminado es 1.0, lo que significa que no hay cambios.

Objetivo de nivel de servicio

Establezca el objetivo de nivel de servicio, si lo desea.

- Si la previsión es para colas de servicio interactivas, active la casilla de verificación "Configurar el objetivo de nivel de servicio". Cuando se selecciona, se muestra una tabla que contiene el objetivo de nivel de servicio estándar

Configurado en la página Colas de servicio de esa cola de servicio. A continuación, puede modificar el porcentaje de nivel de servicio por intervalo como desee.

- Si la previsión es para colas de servicio no interactivas, se muestra el campo Umbral de control. Introduzca el número de minutos (de 0 a 4320) en los que se deben manejar los contactos para cumplir el objetivo de nivel de servicio.

Programar la solicitud

Programe la fecha y hora en que desea ejecutar esta solicitud de previsión. De forma predeterminada, la solicitud se ejecuta inmediatamente. Una vez que su solicitud se haya ejecutado correctamente, puede ver el pronóstico y editarlo según sea necesario.

Ver un pronóstico

Ver un pronóstico

1. En la página Planeación, seleccione **Previsión**.
2. En el lado izquierdo de la página, seleccione lo siguiente:
    - El tipo de pronóstico: estándar o estratégico
    - La cola de servicio
    - La producción o pronóstico con nombre
    - La fecha del pronóstico
    - Zona horaria en la que se muestran los datos de previsión. De forma predeterminada, se muestra en la zona horaria de la cola de servicio.
3. El pronóstico aparece tanto en forma tabular como gráfica. Puede elegir verlo en diferentes niveles de zoom.
    - Vista de día (D): muestra los datos a intervalos de 30 minutos para el día seleccionado
    - Vista de semana (W): muestra los datos diarios de cada día de la semana de 7 días seleccionada.
    - Vista de mes (M): muestra los datos diarios de cada día del mes seleccionado

Trabajar con pronósticos

Una vez que ejecute un pronóstico, hay una serie de acciones que puede realizar con él además de editarlo. Estas acciones se controlan mediante los botones de la esquina superior derecha de la página Previsión. Las funciones de los botones se describen en la tabla siguiente.

No todos los botones están disponibles para pronósticos de producción, nombrados y estratégicos.

Botón	Función
Guardar	Guarda una previsión editada.
Guardar como	Guarda una previsión de producción o con nombre con otro nombre. Esto conserva el pronóstico original y crea un nuevo pronóstico con nombre que incluye cualquier edición que haya realizado en el pronóstico.
Rebautizar	Cambia el nombre de un pronóstico con nombre. Esta función no copia el pronóstico como lo hace la función Guardar como, sino que cambia el nombre de este pronóstico. Una vez cambiado, no verá el nombre antiguo en ninguna lista de pronósticos con nombre para esta cola de servicio.
Eliminar	Elimina la previsión con nombre.
Copia a producción	Copia el pronóstico nombrado en producción. Esta función sobrescribe el datos en el pronóstico de producción existente con los datos de este pronóstico nombrado. Por ejemplo, si el pronóstico nombrado tiene datos solo para lunes y martes, pero el pronóstico de producción tiene datos para todos los días de la semana, después de la copia, el pronóstico de producción también contendrá datos solo para lunes y martes.
Exportar	Exporta los datos del pronóstico como un archivo CSV denominado export.CSV. Para producción y pronósticos con nombre, seleccione una fecha de inicio y finalización para los datos que se exportarán para un máximo de un año de datos, así como el nivel de zoom (intervalo, semana o mes). La exportación predeterminada es el intervalo de fechas, el nivel de zoom y la zona horaria que está viendo al hacer clic en el botón Exportar. Para las previsiones estratégicas, seleccione una fecha de inicio y finalización para los datos que se exportarán de 1 a 60 meses de datos. El plazo predeterminado es de 60 meses. El nivel de zoom predeterminado es por mes, sin opción de cambiar a ningún otro nivel de zoom. Estos datos pueden manipularse en una aplicación de hoja de cálculo y luego copiarse de nuevo en el pronóstico.

Importar una previsión

Hay algunas situaciones en las que es posible que desee importar datos de previsión. Por ejemplo, si no hay datos históricos disponibles, no se puede calcular un pronóstico para usted. O tal vez una cola de servicio en

particular maneja tickets de problemas, y el número de agentes necesarios para hacerlo ya se conoce y solo desea generar un

Programar para esos agentes. La importación de los datos lo hace posible.

Los datos importados se utilizan para rellenar la tabla de previsión que se ve en la página Previsión. Es más eficiente que rellenar manualmente esa tabla una celda a la vez. El pronóstico importado puede ser un pronóstico de producción o un pronóstico con nombre.

NOTA : Debe haber una fila para cada intervalo (un total de 48 filas por día), excepto el día en que la zona horaria pasa hacia o desde el horario de verano. El día que se va el horario de verano
En efecto habrá 46 filas, y el día en que termine el horario de verano habrá 50 filas.

Nota Si importa un pronóstico para un día que ya tiene un pronóstico, se sobrescribirá ese pronóstico existente.

Los pronósticos se importan como archivos CSV.

- El pronóstico puede ser para uno o varios días.
- La previsión debe ser para una cola de servicio interactiva o no interactiva a la vez.
- Se supone que los datos de previsión se encuentran en la zona horaria de la cola de servicio.
- El archivo CSV debe incluir una fila por cada intervalo de 30 minutos en cada día (un total de 48 filas) por día, y los datos de cada fila deben estar en formato HH:MM.

  NOTA : Si intenta volver a importar un pronóstico que exportó en el nivel de zoom de semana o mes, recibirá un mensaje de error que le falta un rango de períodos. Esto se debe a que un El pronóstico a nivel de semana muestra los datos en intervalos de tres horas y un pronóstico a nivel de mes muestra los datos por día.

PRÁCTICA recomendada Si planea importar una previsión que incluye campos sin valores, introduzca un 0 (cero) en estos campos antes de importar el archivo.

Importar una previsión

1. En la página Solicitud de previsión, seleccione la **opción Importar una previsión** .
2. Seleccione el tipo de pronóstico que desea importar:
   - Si va a importar una previsión de producción, seleccione la cola de servicio para la que es.
   - Si va a importar una previsión con nombre existente, seleccione la cola de servicio para la que se encuentra y la previsión con nombre.
   - Si va a importar una nueva previsión con nombre, seleccione la cola de servicio e introduzca un nombre para la nueva previsión con nombre.
3. Elija el archivo que desea importar y, a continuación, haga clic en **Cargar** para importar la previsión.

Una vez que se carga el pronóstico, se puede ver y editar como cualquier otro pronóstico.

Importar una previsión cuando ya conoce el número de agentes previstos

El archivo CSV incluye los siguientes campos cuando ya conoce el número de agentes previstos.

Campo	Descripción
Fecha	La fecha de la previsión en formato AAAA-MM-DD. **Nota** El formato de fecha en los archivos CSV puede ser cambiado por una aplicación de hoja de cálculo como Microsoft Excel al formato que se establece en la aplicación como predeterminado. Tenga en cuenta esta posibilidad y asegúrese de que las columnas de fecha estén configuradas para que el formato de fecha sea correcto.
Intervalo	El intervalo de 30 minutos en formato HH:MM. **NOTA** Debe haber una fila para cada intervalo (un total de 48 filas por día).
Pronóstico de agentes	El número de agentes pronosticado para el intervalo. Introduzca un 0 (cero) en cualquier intervalo en que se cierre la cola de servicio.

En este archivo de importación de ejemplo, se proporciona el valor AgentsForecast. En ese caso, WFM utiliza los valores proporcionados y no calcula los suyos propios.

```
Fecha,Intervalo,AgentesPronóstic
    o 2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Importación de una previsión cuando se desea calcular el número de agentes previstos

El archivo CSV incluye los siguientes campos en cualquier orden cuando desee que WFM calcule el número de agentes pronosticados en función de las métricas que proporcione.

Campo	Descripción
Fecha	La fecha de la previsión en formato AAAA-MM-DD. **NOTA** : El formato de fecha en los archivos CSV puede ser cambiado por un

Campo	Descripción
	aplicación de hoja de cálculo como Microsoft Excel al formato que se establece en la aplicación como predeterminado. Tenga en cuenta esta posibilidad y asegúrese de que las columnas de fecha estén configuradas para que el formato de fecha sea correcto.
Intervalo	El intervalo de 30 minutos en formato HH:MM. **NOTA** Debe haber una fila para cada intervalo (un total de 48 filas por día).
Pronóstico de contactos	El número de contactos previsto para el intervalo. Introduzca un 0 (cero) en cualquier intervalo en el que se cierra la cola de servicio. Si está habilitado en la página WFM Configuración global (Habilitar contactos previstos como decimales), este número puede tener hasta dos decimales (consulte Configurar los ajustes WFM en todo el sistema). Si se introducen más de dos decimales, el número se redondea a los dos decimales más cercanos, a menos que ello dé como resultado un número de 0,00, en cuyo caso el número que se muestra es 1.
Pronóstico de tiempo de conversación promedio	El tiempo promedio de conversación por contacto en segundos previsto para el intervalo.
Tiempo de trabajo promedioPronóstico	El tiempo promedio de trabajo después del contacto en segundos previsto para el intervalo.
ServiceLevelPercentForecast	El porcentaje de nivel de servicio previsto para el intervalo.
ServiceLevelTimeForecast	La cantidad de tiempo prevista en segundos para responder a un contacto.

En este ejemplo, WFM calculará el valor de AgentsForecast porque no se proporcionan valores en el archivo.

```
Fecha,Intervalo,ContactosPronóstico,PromedioTiempoDeConversaciónPronóstico,PromedioTiempo de trabajoServicio del pronósticoNivelPorcentajePronóstico, NivelDeServicioPronóstico del tiempo
2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
...
```

Tendencias de uso en la previsión

Cuando elige generar un pronóstico con tendencias, WFM calcula una tasa de crecimiento anual en el volumen de contactos.

La elección de los períodos de referencia es un arte que debe tener en cuenta cualquier fluctuación estacional en los datos históricos. Si los datos históricos son estacionales, es mejor usar las mismas porciones de dos años diferentes para determinar la tendencia.

Webex WFO utiliza tendencias lineales para el pronóstico. Puede utilizar dos opciones de tendencia diferentes para generar un pronóstico:

- Tendencia histórica: WFM utiliza datos históricos del período de referencia elegido para calcular el porcentaje de cambio en el volumen de contacto para cada día de la semana que luego se aplica a cada fecha del período de pronóstico.
- Tendencia esperada: WFM utiliza la tasa de crecimiento anual que usted proporciona para calcular el cambio en el volumen de contacto para cada fecha en el período de pronóstico.

Tendencias históricas

Método de pronóstico estándar

Esta opción de tendencia utiliza dos períodos de referencia. Para cada uno de los dos períodos de referencia de tendencia, se calcula el volumen medio de contactos para cada día de la semana, así como la fecha mediana para cada día de la semana. Por ejemplo, si hay cinco instancias del miércoles en el período de referencia, la mediana del miércoles es la tercera instancia de ese día.

Además, para cada período de referencia, se calcula un volumen de contacto promedio global y una fecha media. Luego, los resultados de los dos períodos de referencia se combinan para producir una tasa de crecimiento y una duración de crecimiento. A partir de esto, se calcula la tasa de crecimiento anual.

En un pronóstico que utiliza una tendencia histórica, el punto de partida del pronóstico se calcula extendiendo la línea de tendencia desde el punto medio del segundo período de referencia hasta el comienzo del pronóstico. En el siguiente gráfico, los dos períodos de referencia tienen un año de diferencia y ha habido un crecimiento del 100 por ciento en el transcurso del año (cierto para todos los días de la semana). Este crecimiento se extiende hasta enero del año siguiente cuando comienza la previsión.

Método de pronóstico avanzado

Esta opción de tendencia utiliza dos períodos de referencia. Para cada uno de los dos períodos de referencia tendencial, se calcula el volumen medio de contactos para cada día de la semana, así como la fecha mediana para el período de referencia. Por ejemplo, si hay cinco instancias del miércoles en el período de referencia, la mediana del miércoles es la tercera instancia de ese día.

Una vez que se calculan el volumen medio global de contactos y la fecha media para cada período de referencia, estos valores se utilizan para producir una diferencia en el volumen de contacto y una diferencia en el tiempo. La tasa de crecimiento anual se calcula a partir de esto.

En un pronóstico que utiliza una tendencia histórica, el punto de partida del pronóstico se calcula extendiendo la línea de tendencia desde el punto medio en el segundo período de referencia hasta el comienzo del pronóstico. En el siguiente gráfico, los dos períodos de referencia están separados por un año y ha habido un crecimiento del 100 por ciento en el transcurso del año. Este crecimiento se extiende hasta enero del año siguiente cuando comienza la previsión.

Tendencias esperadas

Método de pronóstico estándar

En un pronóstico que utiliza una tendencia esperada suministrada por el usuario, se introduce un único período de referencia y una tasa porcentual de crecimiento anual. Un ejemplo simple es una tasa de crecimiento anual del 100 por ciento. Después de un año completo, el volumen de llamadas se habrá duplicado (aumentado en un 100 por ciento). La tasa de crecimiento es la misma para todos los días de la semana, pero la pendiente de la tendencia lineal asociada con cada día de la semana puede ser diferente (ver el efecto Día de la semana).

El volumen medio de llamadas se calcula por día de la semana y se traslada al primer día del pronóstico. No importa cuánto tiempo transcurra entre el período de referencia y el comienzo del pronóstico (consulte la tabla a continuación). Si el pronóstico comienza el mismo día de la semana, los valores iniciales serán idénticos entre los pronósticos. Si comienza en un día diferente de la semana, habrá un pequeño margen de error ya que la tendencia se aplica a cada fecha de pronóstico.

Método de pronóstico avanzado

En un pronóstico que utiliza una tendencia esperada suministrada por el usuario, se introduce un único período de referencia y una tasa porcentual de crecimiento anual. Un ejemplo simple es una tasa de crecimiento anual del 100 por ciento. Después de un año completo, el volumen promedio de llamadas diarias se habrá duplicado (aumentado en un 100 por ciento).

El volumen medio diario de llamadas se calcula a partir de todo el período de referencia y se traslada al primer día de la previsión. No importa cuánto tiempo transcurra entre el período de referencia y el comienzo del pronóstico (consulte la tabla a continuación). Dado que hay factores estacionales involucrados, el valor del pronóstico inicial solo estará muy cerca del valor del período de referencia inicial si el pronóstico comienza el mismo día de la semana, mes del año y día del mes.

Efecto del día de la semana

Dado que los diferentes días de la semana suelen tener diferentes volúmenes de llamadas, el efecto de una tasa de crecimiento anual uniforme difiere según el día de la semana. En el siguiente ejemplo, la tasa de crecimiento anual es del 100 por ciento. El volumen medio de llamadas iniciales y finales para cada día de la semana se muestra en la siguiente tabla:

Día de la semana	Volumen de llamada inicial	Volumen de llamadas después de 1 año
Domingo	50	100
Lunes	50	100
Martes	50	100
Miércoles	100	200
Jueves	100	200
Viernes	200	400
Sábado	100	200

Las líneas discontinuas rojas muestran la línea de tendencia que resulta de la tasa de crecimiento.

Ejemplos: pronóstico a un año utilizando el método de pronóstico estándar

Esta sección contiene ejemplos del comportamiento esperado de las previsiones anuales realizadas con tasas de crecimiento específicas. La tasa de crecimiento anual es la cantidad de crecimiento esperado visto un año completo después del comienzo del pronóstico.

NOTA La fórmula utiliza 365 días en años normales y 366 días en años bisiestos como la duración del año. En un año normal, la cantidad de crecimiento en el día 365 del pronóstico que afecta a la llamada promedio

El volumen utilizado para pronosticar será igual al promedio más el crecimiento esperado.

Ejemplo 1: Tasa de crecimiento positiva

En este ejemplo, la tasa de crecimiento anual es del 50 por ciento. Al final de un año, el volumen de llamadas para cada día de la semana debe aumentar a 1,5 veces su valor original.

Día de la semana	Volumen de llamada inicial	Volumen de llamadas después de 1 año
Domingo	50	75
Lunes	50	75
Martes	50	75
Miércoles	100	150
Jueves	100	150

Día de la semana	Volumen de llamada inicial	Volumen de llamadas después de 1 año
Viernes	200	300
Sábado	100	150

Ejemplo 2: Tasa de crecimiento cero

En este ejemplo, no hay cambios en los volúmenes de llamadas por día de la semana (una tasa de crecimiento anual del cero por ciento). El pronóstico para cada día de la semana es perfectamente plano.

Día de la semana	Volumen de llamada inicial	Volumen de llamadas después de 1 año
Domingo	50	50
Lunes	50	50
Martes	50	50
Miércoles	100	100
Jueves	100	100
Viernes	200	200
Sábado	100	100

Ejemplo 3: Tasa de crecimiento negativa

En este ejemplo, el volumen de la llamada está disminuyendo. En el primer gráfico, una tasa de crecimiento anual del –50% implica que los volúmenes de llamadas para cada día de la semana son la mitad de su valor inicial después de un año.

Día de la semana	Volumen de llamada inicial	Volumen de llamadas después de 1 año
Domingo	50	25
Lunes	50	25
Martes	50	25
Miércoles	100	50
Jueves	100	50
Viernes	200	100
Sábado	100	50

En el segundo gráfico, la tasa de crecimiento anual es del –200 por ciento. En este caso, los volúmenes de llamadas llegan a cero a mitad de año. Una vez que una tasa de crecimiento negativa obliga a que el pronóstico converja a cero, toca fondo y nunca puede ser menos que eso. Debido al efecto del día de la semana (ver Efecto del día de la semana), todos los días de la semana convergen a cero aproximadamente en el mismo punto en el tiempo.

Ejemplos: pronóstico a un año utilizando el método de pronóstico avanzado

Esta sección contiene ejemplos del comportamiento esperado de las previsiones anuales realizadas con tasas de crecimiento específicas. La tasa de crecimiento anual es la cantidad de crecimiento esperado visto un año completo después del comienzo del pronóstico.

NOTA La fórmula utiliza 365 días en años normales y 366 en años bisiestos como la duración del año. La cantidad de crecimiento en el día 365 del pronóstico no será exactamente igual a la tasa de crecimiento anual,

Pero debe estar muy cerca y dentro de un margen de error aceptable.

Ejemplo 1: Tasa de crecimiento positiva

En este ejemplo, la tasa de crecimiento anual es del 50 por ciento. El volumen medio de llamadas aumenta de modo que al final de un año, el volumen medio de llamadas habrá aumentado a 1,5 veces su valor original. En la tabla y el gráfico a continuación, el volumen promedio de llamadas comienza en 497.7 y aumenta a 745.7 después de un año. El volumen medio de llamadas del último día de cada mes se muestra en la tabla.

Mes	Periodo de referencia Promedio Diario Volumen de llamada	Volumen medio de llamadas al final de el Mes
Enero	497.7	518.1
Febrero	497.7	537.2
Marzo	497.7	558.3
Abril	497.7	578.8
Mayo	497.7	599.9
Junio	497.7	620.3
Julio	497.7	641.5
Agosto	497.7	662.6
Septiembre	497.7	683.0
Octubre	497.7	704.1

Mes	Periodo de referencia Promedio Diario Volumen de llamada	Volumen medio de llamadas al final de el Mes
Noviembre	497.7	724.6
Diciembre	497.7	745.7

Ejemplo 2: Tasa de crecimiento negativa

En este ejemplo, el volumen de la llamada está disminuyendo. En la primera tabla y gráfico, se aplica una tasa de crecimiento anual de -50 por ciento para que el volumen promedio de llamadas diarias después de un año sea la mitad de lo que es al comienzo del período de pronóstico. En la siguiente tabla, se muestra el promedio de llamadas diarias para cada mes.

Mes	Periodo de referencia Promedio Diario Volumen de llamada	Voilume de llamada promedio al final de el Mes
Enero	497.7	477.3
Febrero	497.7	458.2
Marzo	497.7	437.1
Abril	497.7	416.6
Mayo	497.7	395.5
Junio	497.7	375.1
Julio	497.7	353.9
Agosto	497.7	332.8
Septiembre	497.7	312.4
Octubre	497.7	291.3
Noviembre	497.7	270.8
Diciembre	497.7	249.7

En el segundo gráfico, la tasa de crecimiento anual es del –200 por ciento. En este caso, los volúmenes de llamadas llegan a cero a mitad de año. Una vez que una tasa de crecimiento negativa obliga a que el pronóstico converja a cero, toca fondo y nunca puede ser menos que eso. Debido a los patrones de llegada del día de la semana, no todos los días pueden llegar a cero en el mismo momento, como se ve en el gráfico.

Previsiones estratégicas

Las previsiones estratégicas duran 5 años. La tasa de crecimiento anual se utiliza para calcular el crecimiento esperado en el punto de un año en el tiempo y para calcular la pendiente de la línea que describe el crecimiento continuo del volumen de llamada. Esto se muestra en el gráfico a continuación como una tasa de crecimiento anual como una tendencia lineal. La tasa de crecimiento no se aplica independientemente a cada año del pronóstico estratégico. La línea roja discontinua ilustra lo que sucede cuando la tasa de crecimiento se aplica a cada año subsiguiente de un pronóstico.

Ejemplos de pronóstico estratégico

A continuación se presentan algunos ejemplos de una tasa de crecimiento anual como una tendencia lineal (tendencia esperada) en un pronóstico estratégico. Las tasas de crecimiento anual mostradas son 100 por ciento, cero por ciento y -50 por ciento. En todos los ejemplos, el punto de partida es el mismo. Observe que una tasa de crecimiento de -50 por ciento durante el primer año llega a cero al final del Año 2, y luego permanece allí durante el resto del pronóstico. También vale la pena señalar la tasa de crecimiento del cero por ciento (no hay cambios en el volumen de llamadas para el pronóstico).

Administrar asociaciones de fecha de empresa

Una asociación de dátiles firmes es un vínculo entre dos fechas que caen en diferentes días de la semana de un año a otro. Las asociaciones de fechas firmes son útiles porque cuando WFM genera un pronóstico, utiliza datos históricos del mismo día de la semana.

Para asegurarse de que WFM utiliza una fecha con datos similares para su pronóstico, debe crear asociaciones de fecha firmes.

> **EJEMPLO** Para generar un pronóstico para el miércoles 1 de enero de 2014, WFM utiliza datos del miércoles 2 de enero de 2013. Sin embargo, la fecha de 2014 es el día de Año Nuevo y la fecha de 2013 es el
> Día después del día de Año Nuevo. Los datos de contacto para las dos fechas probablemente serán significativamente diferentes debido a las vacaciones. La creación de una asociación de fecha firme entre el 1 de enero de 2014 y el 1 de enero de 2013 corrige esto al generar un pronóstico.

Si no tiene datos históricos adecuados en la base de datos WFM para usar asociaciones de fechas firmes, puede generar un pronóstico y luego editar los datos de esa fecha específica para reflejar la información correcta (consulte Editar distribuciones y pronósticos).

Copiando asociaciones de fecha de empresa

Una vez que haya guardado las asociaciones de fecha firme para una cola de servicios, puede copiarlas en otra cola de servicios.

Copiar asociaciones de fecha de empresa de una cola de servicio a otra

1. Seleccione la cola de servicio cuyas asociaciones de fecha firme desea copiar.
2. En el **campo Copiar en cola** de servicio, seleccione la cola de servicio de destino.
3. Haga clic en **Copiar**.

> **NOTA** : La acción Copiar sobrescribe las asociaciones de fecha firme que se hayan configurado para la cola de servicio de destino.

Descripciones de campo

Utilice la página Asociaciones de fecha firme para crear, editar y eliminar asociaciones de fecha firme para colas de servicio individuales.

No puede editar las fechas asociadas una vez que las haya configurado, pero puede editar sus descripciones. Si ha cometido un error al seleccionar las dos fechas, elimine la asociación de fechas y vuelva a empezar.

Los campos de la página Asociaciones de fecha de empresa se describen a continuación.

Campo	Descripción
Cola de servicio	La cola de servicio para la que desea crear asociaciones de fecha firme.
Asociar esta fecha objetivo futura	La fecha en el futuro que desea vincular a una fecha de referencia pasada. Esta es la fecha para la que creará pronósticos.
Con esta fecha de referencia histórica	La fecha en el pasado que tiene datos históricos similares a los que espera en la fecha futura.
Descripción	Una descripción de las fechas asociadas para identificarlas, como "Día de Año Nuevo" o "Evento anual de ventas". Este es el único campo que puede editar una vez que guarde una asociación de fecha firme.
Botón Agregar	Haga clic en Agregar para agregar las fechas asociadas a la tabla.
Botón Eliminar	Si desea eliminar una asociación de fechas, active la casilla de verificación situada junto a ella en Y haga clic en Eliminar.
Copiar en cola de servicio	La cola de servicio de destino en la que desea copiar el servicio mostrado Asociaciones de fecha firme de cola.

Tenga en cuenta los días con volúmenes de contacto anormales

Use la página Eventos especiales para crear y administrar eventos especiales y asignarlos a colas de servicio. Un evento especial es un tipo de evento que hace que el volumen de contacto se desvíe de lo normal. El evento especial puede hacer que el volumen aumente o disminuya. Cuando asigna un evento especial a una cola de servicio, WFM realiza ajustes para el efecto del evento especial quitándolo de las distribuciones y normalizándolo en las previsiones.

Al examinar un evento especial histórico, considere lo siguiente:

- ¿A qué cola de servicios afecta el evento especial? Un evento especial siempre está relacionado con una cola de servicio.
- ¿Qué tipo de evento es este evento especial? Puede configurar tipos genéricos de eventos especiales con valores predeterminados. Una vez que cree un evento especial genérico, puede seleccionarlo de una lista de tipos de eventos especiales disponibles siempre que lo necesite.
- ¿Cuándo ocurre el evento especial?
- ¿Cuántos días después del evento especial aparece el impacto del volumen de contacto? El impacto de un corte de energía es inmediato. El impacto de un cambio de formato de factura ocurre después de que el servicio postal entrega las facturas y los clientes abren el correo.
- ¿Cuánto tiempo dura el impacto del volumen de contacto en días? El impacto de un corte de energía podría durar solo un día, si el servicio se restablece durante ese tiempo. Es probable que el impacto de un cambio de formato de factura perdure durante varios días, porque los clientes manejan las facturas en diferentes momentos.
- ¿Cuál fue la relación de impacto? Esto se determina dividiendo el volumen de contacto que ocurrió con el evento especial por el volumen de contacto que probablemente ocurriría en ausencia del evento especial.

Impacto en las solicitudes de distribución

Si el período de referencia especificado en una solicitud de distribución incluye un evento especial, la fecha del evento especial se excluye del período de referencia. Esto garantiza que los patrones de contacto anormales (incluidos los tiempos de manejo de contacto) en el día del evento especial no afecten los patrones de distribución de contacto.

EJEMPLO Considere un corte de energía que hace que el volumen de contacto diario se reduzca a la mitad: es normal por la mañana pero va a cero por la tarde. Un evento especial con una relación de impacto de 0.5 es
Creado. La fecha de este evento especial, si forma parte de un período de referencia, se excluirá de ese período de referencia.

Impacto en las solicitudes de previsión

Si el período de referencia que especifica en una solicitud de previsión incluye un evento especial, el volumen de contacto normalizado se calcula dividiendo el volumen de contacto real en el día del evento especial por el factor de impacto. Es decir:

Volumen de contactos normalizado = volumen de contacto real en la fecha del evento especial ÷ factor de impacto

En el ejemplo del corte de energía, digamos que el volumen de contacto real el día en que ocurrió el corte de energía fue de 5,000 contactos. El evento especial de corte de energía tiene un factor de impacto de 0.5. Usando la ecuación anterior:

Volumen de contacto normalizado = 5.000 ÷ 0,5 = 10.000

El volumen de contactos en el período de referencia se ha normalizado a 10.000 contactos para compensar el efecto del evento especial, lo que hace que el pronóstico sea más preciso.

Limitaciones de los eventos especiales

Los eventos especiales se utilizan para anular los efectos de un cambio repentino y no repetitivo en el volumen de contacto en el pasado para garantizar que los pronósticos no incluyan estas anomalías.

Los eventos especiales no se pueden utilizar para predecir cambios en el volumen de contactos debido a eventos futuros, como una próxima campaña de marketing. Estos tipos de eventos se pueden acomodar automática o manualmente durante el proceso de previsión.

Descripciones de campo

A continuación se describen los campos de la página al crear, editar o eliminar un evento especial.

Campo	Descripción
Nombre del evento especial	Un nombre para el evento especial. Número máximo de caracteres = 50.
Retraso de impacto	El retraso en días enteros entre la ocurrencia del evento especial y cuando En realidad, afecta al centro de contacto. Valor predeterminado = 0.
Duración del impacto	El número de días enteros que esperas que sean los efectos del evento especial último. Valor predeterminado = 1.
Relación de impacto	El impacto del evento especial en el volumen de contacto normal. Valor predeterminado = 1.

A continuación se describen los campos de la página al asignar un evento especial a una cola de servicio.

Campo	Descripción
Cola de servicio	Seleccione la cola de servicio a la que desea asignar el evento especial.
Evento Especial	Seleccione el evento especial al que desea asignar a la cola de servicio.
Fecha del evento	Seleccione la fecha del evento especial.
Retraso de impacto	Este campo se rellena automáticamente con el valor configurado para el evento especial. Puede cambiarlo si lo desea.
Duración del impacto	Este campo se rellena automáticamente con el valor configurado para el evento especial.

Campo	Descripción
	Puede cambiarlo si lo desea.
Relación de impacto	Este campo se rellena automáticamente con el valor configurado para el evento especial. Puede cambiarlo si lo desea.
Comentario	(Opcional) Comenta sobre el evento especial.
Botón Asignar	Haga clic en este botón para asignar el evento a la cola de servicio. Se agrega a La tabla Eventos asignados.
Botón Eliminar	Haga clic en este botón para eliminar el evento especial seleccionado de la carpeta Asignado. Tabla de eventos.

Datos en el resumen de pronóstico

Los datos de la fila Resumen de previsiones se calculan como se describe en la tabla siguiente.

NOTA : Los totales y promedios de la fila Resumen de previsiones se calculan durante un período de veinticuatro horas. Estos cálculos no se limitan a las horas de apertura y cierre de la cola de servicio que usted
Han seleccionado.

Columna	Cálculo resumido
Agentes reales	Media ponderada de los valores de la columna: SUMA(Duración real del período × de los agentes) ÷ SUM(Duración del período)
Previsión de agentes	Media ponderada de los valores de la columna, redondeada al siguiente entero: SUMA(Previsión de agentes × duración del período) ÷ SUMA(duración del período)
Contracción de pronóstico de agentes aplicada	Media ponderada de la duración del período, redondeada al entero nexst. Pronóstico de agentes ÷ ([1 – porcentaje de contracción] ÷ 100) **Nota** En colas de servicio de bajo volumen con una pequeña cantidad de mermas, puede parecer que no se aplicó la contracción porque ambos La columna Previsión de agentes y esta columna muestran lo mismo

Column	Cálculo resumido
	valor. Por ejemplo, debido al redondeo al siguiente entero, la previsión real de agentes de 0,2 se muestra como 1. Si se aplica una contracción del 5%, el resultado sigue siendo inferior a 1. Como resultado, ambas columnas muestran el valor 1.
Agentes programados	Media ponderada de los valores de la columna: SUMA(Agentes programados × duración del período) ÷ SUMA(Duración del período)
Promedio de tiempo de conversación real	Media ponderada de los valores de la columna: SUMA(Tiempo medio de conversación real × contactos reales) ÷ SUMA(contactos reales)
Pronóstico de tiempo promedio de conversación	Media ponderada de los valores distintos de cero de la columna: SUM(Average Talk Time Forecast × Contacts Forecast) ÷ SUM(Contacts Forecast).
Tiempo medio de trabajo real	Media ponderada de los valores de la columna: SUMA(Promedio de tiempo de trabajo real × contactos reales) ÷ SUMA(contactos reales)
Pronóstico de tiempo promedio de trabajo	Media ponderada de valores distintos de cero en la columna: SUMA(Pronóstico de tiempo de trabajo promedio × pronóstico de contactos) ÷ SUMA (pronóstico de contactos)
Contactos reales	Suma de valores en la columna.
Pronóstico de contactos	Suma de valores de columna. Si está habilitada en la página Configuración global (Activar Contactos previstos como decimales), este valor puede tener hasta dos decimales. Si se edita, las celdas de cada fila de la columna cambian: (Nuevo valor de resumen ÷ valor de resumen antiguo) × valor de celda antiguo Si el valor de resumen anterior era cero, cada celda se establece en:

Columna	Cálculo resumido
	Valor resumido ÷ número de celdas
Agentes de red	Agentes programados — Previsión de agentes
Agentes netos con contracción	Agentes programados: agentes pronosticados con
contracción Nivel de servicio % real	Media ponderada de los valores de la columna: SUMA(intervalo de nivel de servicio % × contactos ofrecidos) ÷ SUMA (se ofrecen contactos de intervalo)
Pronóstico de % de nivel de servicio	Media ponderada de los valores de la columna: SUMA(% pronóstico de nivel de servicio × pronóstico de contactos) ÷ SUMA(pronóstico de contactos) De forma predeterminada, este es el valor configurado como objetivo de nivel de servicio en la página Cola de servicio, pero se puede cambiar a un valor diferente si se desea. Solo se pueden editar los datos de la cola de servicio interactiva.
Pronóstico de tiempo de nivel de servicio	Media ponderada de los valores de la columna: SUMA(pronóstico de tiempo de nivel de servicio × pronóstico de contactos) ÷ SUMA(pronóstico de contactos) De forma predeterminada, este es el valor configurado como objetivo de nivel de servicio en la página Cola de servicio, pero se puede cambiar a un valor diferente si se desea.
% de contracción total	Promedio de todos los porcentajes de contracción. **NOTA** Si el valor de resumen es 0% y lo edita a otro valor mayor que 0%, ese valor se aplica a cada intervalo

Column	Cálculo resumido
	uniformemente en todos los intervalos. Por ejemplo, si cambia el valor de resumen de 0% a 10%, se aplicará un 10% a cada intervalo. Sin embargo, si el valor de resumen es mayor o menor que 0% y lo edita a otro valor mayor o menor que 0%, los valores de intervalo se actualizan proporcionalmente en todos los intervalos para que el valor de resumen sea igual o cercano al valor especificado.

Editar distribuciones y previsiones

Las distribuciones y los pronósticos se pueden editar de varias maneras, como se describe a continuación.

Arrastrar puntos de datos en el gráfico

Puede arrastrar los puntos de datos en las líneas de los gráficos de previsión y distribución para aumentar o disminuir el valor que representan esos puntos de datos.

NOTA No puede arrastrar líneas en un gráfico que se muestra horizontalmente.

Hay algunos datos que no se pueden editar arrastrando puntos de datos.

- En una previsión, no puede editar ningún dato real (como los contactos reales) ni el número de agentes programados (agentes programados).
- En una distribución, no se pueden editar los datos de proporción de contactos (proporción de contactos), pero se pueden editar los demás valores de la distribución.

Edición de datos en la tabla

Puede editar los campos de la tabla. Los cambios que realice se reflejarán inmediatamente en el gráfico.

- Haga doble clic en una celda de la tabla para editarla. Tab fuera de la celda o presione Enter para que el nuevo valor se "pegue".
- Presione Tab para mover celda a celda hacia la derecha.
- Presione Mayús+Tab para mover celda a celda hacia la izquierda.
- Pulse Intro para desplazarse hacia abajo una celda a la vez.
- Presione Mayús+Intro para subir una celda a la vez.

Rellenar una tabla vacía

Si no hay datos de previsión o distribución disponibles en un día determinado, puede utilizar la función de importación o rellenar manualmente la tabla de previsión o distribución de ese día mediante el botón Inicializar. Este botón aparece en la parte superior derecha de la página solo cuando no hay datos de previsión o distribución para la cola de servicio y la fecha seleccionadas.

NOTA : El botón Inicializar aparece en la página Previsión sólo en el nivel de zoom Día. Nunca se muestra para pronósticos estratégicos.

Al hacer clic en el botón, la tabla se llena de ceros en cada intervalo del día que está viendo. A continuación, puede copiar y pegar datos en la tabla o introducirlos manualmente.

Edición de totales en la página de distribución

En la tabla siguiente se enumeran los campos de la página Distribución cuyo valor de resumen puede editar y cómo afecta esa edición a los datos de la tabla.

Campo	Efecto en los datos
Promedio de tiempo de conversación	El nuevo valor de resumen se aplica tal cual durante todo el período de tiempo. Esta edición hace que el valor de Previsión de agentes se vuelva a calcular en cada intervalo.
Tiempo medio de trabajo	El nuevo valor de resumen se aplica tal cual durante todo el período de tiempo. Esta edición hace que el valor de Previsión de agentes se vuelva a calcular en cada intervalo.

Edición de totales en la página de pronóstico

En la tabla siguiente se enumeran los campos de la página Previsión cuyo valor de resumen puede editar y cómo afecta esa edición a los datos de la tabla. Cuando se edita un valor de resumen, los valores de previsión se redistribuyen a cada intervalo. Esto en TURN desencadena un nuevo cálculo del valor de resumen real, que podría no ser idéntico al valor que ingresó.

Campo	Efecto en los datos
Previsión de agentes	El nuevo valor de resumen se distribuye proporcionalmente a lo largo del tiempo Período basado en los valores de preedición. Si los valores preeditados son todos cero, el nuevo valor se distribuye uniformemente en todos los intervalos del período. Esta edición no hace que se vuelva a calcular ninguna otra métrica.

Campo	Efecto en los datos
	Esta edición solo se permite en el nivel de zoom Intervalo.
Contracción de pronóstico de agentes aplicada	Los valores de esta columna cambian si se cambia el porcentaje de contracción.
Pronóstico de tiempo promedio de conversación	El nuevo valor de resumen se aplica tal cual durante todo el período de tiempo. Esta edición hace que el valor de Previsión de agentes se vuelva a calcular en cada intervalo.
Pronóstico de tiempo promedio de trabajo	El nuevo valor de resumen se aplica tal cual durante todo el período de tiempo. Esta edición hace que el valor de Previsión de agentes se vuelva a calcular en cada intervalo.
Pronóstico de contactos	El nuevo valor de resumen se distribuye proporcionalmente a lo largo del tiempo Período basado en los valores de preedición. Si los valores preeditados son todos cero, el nuevo valor se distribuye uniformemente en todos los intervalos del período. Esta edición hace que el valor de Previsión de agentes se vuelva a calcular en cada intervalo.
Pronóstico de % de nivel de servicio	El nuevo valor de resumen se aplica a todos los intervalos a lo largo del tiempo periodo. Esta edición hace que el valor de Previsión de agentes se vuelva a calcular en cada intervalo.
Pronóstico de tiempo de nivel de servicio	El nuevo valor de resumen se aplica tal cual durante todo el período de tiempo. Esta edición hace que el valor de Previsión de agentes se vuelva a calcular en cada intervalo.
% de contracción total	El nuevo valor de resumen se aplica a todos los intervalos a lo largo del tiempo periodo. Si todos los valores de los intervalos son iguales, al cambiar el valor de resumen aparece el mismo valor en cada intervalo.

NOTA Los números que ve después de realizar ediciones en los niveles de zoom Semana y Mes, pero antes de guardar pueden (y probablemente cambiarán) ligeramente después de que los cambios se guarden y se propaguen al
Datos de intervalo subyacentes.

Edición de totales en un pronóstico estratégico

Puede editar cualquier columna de previsión estratégica en el nivel de zoom Año, excepto Previsión de agentes, que se calcula a partir de los valores de otras columnas.

> **NOTA** El valor del resumen de previsión de contactos representa el número total de contactos del año. Si ese valor se cambia a un valor promedio inferior a 0,5 llamadas por día, se redondea hacia abajo A cero. Por lo tanto, es posible ver un cero para el valor mensual de Pronóstico de contactos.

Copiar y pegar datos en la tabla

Puede copiar y pegar datos en la tabla con las teclas de método abreviado estándar de Windows.

- Haga clic y arrastre con el mouse para seleccionar filas y columnas específicas en la tabla o en una hoja de cálculo, o presione Ctrl+A para seleccionar toda la tabla u hoja de cálculo.
- Utilice Ctrl+C para copiar las celdas seleccionadas en el portapapeles en formato Tab valor separado (TSV) o valor separado por comas (CSV). Esta acción copia columnas editables y de sólo lectura si está copiando datos de la tabla.
- Utilice Ctrl+V para pegar el contenido del portapapeles en celdas de tabla. Puede pegar en un grupo de celdas elegido específicamente, o simplemente seleccionar la celda que se convierte en la esquina superior izquierda de los datos pegados. Los datos se pegan en las celdas seleccionadas, a menos que la columna seleccionada sea de solo lectura. No puede pegar datos copiados en columnas de sólo lectura. Si los datos copiados son demasiado grandes para caber en el área de pegado seleccionada, pegar expande la selección al tamaño de los datos en el portapapeles. Por ejemplo, si selecciona un área de 2 × 2 pero los datos en el portapapeles son 3 × 3, se pegará 3 × 3. Los datos pegados se resaltan en la tabla.

Aplicación de un factor de ajuste a una columna

Puede aplicar un factor de ajuste para editar cada valor de una columna de tabla de distribución o previsión en el mismo porcentaje. Por ejemplo, para aumentar los valores de una columna en un 20 por ciento, aplique un factor de ajuste de 1,2.

Para aplicar el factor de ajuste, haga doble clic en el encabezado de columna e introduzca el valor deseado en el cuadro de diálogo resultante. El cuadro de diálogo sólo está disponible para las columnas que puede editar de esta manera.

Puede ajustar las siguientes columnas en un pronóstico:

- Pronóstico de contactos
- Promedio de tiempo de conversación
- Pronóstico de tiempo promedio de trabajo
- % de contracción total

- Contracción de pronóstico de agentes aplicada
- Previsión de agentes
- Pronóstico de % de nivel de servicio
- Pronóstico de tiempo de nivel de servicio

Puede ajustar las siguientes columnas de una distribución:

- Promedio de tiempo de conversación
- Tiempo medio de trabajo

Administrar actividades de programación

Las páginas de la sección Actividades de Administración de aplicaciones permiten configurar y administrar excepciones y proyectos.

Administrar excepciones

La página Excepciones le permite crear, editar, eliminar y asignar excepciones. Las excepciones son actividades que alejan a los agentes de estar en servicio. Ejemplos de excepciones son las reuniones, la capacitación y el tiempo libre.

Las excepciones se pueden colocar en la programación de un agente de varias maneras:

- Solicitada por los agentes a través de una solicitud de excepción para fechas pasadas y futuras (consulte Solicitar una excepción). Este tipo de excepción debe ser aprobada por el supervisor del agente antes de que se aplique al cronograma.
- Se asigna a los agentes antes de que un supervisor o planificador ejecute una programación (consulte Asignación de una excepción). Al generar un horario, WFM aplica la excepción al horario del agente y mueve los descansos para acomodarlo. WFM también intenta programar otro agente para trabajar en esa fecha para garantizar que los requisitos estén cubiertos para la cola de servicio.
- Se asigna a los agentes después de que un supervisor o planificador ejecuta una programación mediante la página Programaciones de agentes (consulte Insert una actividad). La asignación de excepciones después de ejecutar una programación garantiza que la programación refleje con precisión las condiciones actuales y que se guarde un historial de excepciones.
- Asignado a los agentes como un evento de programación dinámico.
- Se asigna a los agentes como una excepción de vacaciones o tiempo libre de programación dinámica intradía.

Puede revisar una lista de agentes asignados a una excepción específica en el informe Excepciones asignadas (consulte).

En la mayoría de los casos, la ubicación de la excepción es obvia y coincide exactamente con lo que se solicitó. Sin embargo, en algunos casos, la ubicación de la excepción es menos obvia porque la ubicación debe seguir ciertas reglas basadas en la solicitud de excepción o excepción asignada y el cronograma existente del agente, como se describe a continuación.

Para programaciones, ejecutar con excepciones asignadas

Al ejecutar una programación, el planificador examina las excepciones asignadas para cada agente e intenta colocar las excepciones programadas correspondientes en la programación para ese agente. Las excepciones programadas pueden o no coincidir exactamente con las horas de inicio/finalización de la excepción asignada.

NOTA Es posible que al asignar excepciones de día entero y excepciones de día parcial con turnos de trabajo variables, las excepciones se coloquen en días opcionales en los que los agentes no tienen turnos.

Para las excepciones asignadas durante todo el día:

- La excepción asignada durante todo el día se aplica a todo el turno si se crea una para ese día. Si no se crea ningún turno para ese día, la excepción no se coloca en el horario.
- Para el método de programación equilibrada, si hay una excepción de todo el día en un día de turno de trabajo variable, el planificador generalmente no usa ese día si hay otros días en los que se necesita el agente. Sin embargo, el organizador prefiere programar para ese día si no hay otros días en los que se necesite al agente.

Para las excepciones asignadas en días parciales:

- Las excepciones asignadas en días parciales se colocan solo en la parte del horario donde se puede colocar un turno (es decir, el agente está disponible para trabajar).
- Si ninguna parte de la excepción asignada se superpone donde se puede colocar un turno, entonces la excepción no se coloca en el cronograma.

Para excepciones aprobadas, tutoría y solicitudes de tiempo libre

Las solicitudes de excepción, tutoría y tiempo libre crean excepciones asignadas en el momento de la aprobación, tanto para solicitudes aprobadas manual como automáticamente. La excepción puede o no incluirse en la lista en el momento de la aprobación como se describe a continuación.

Si no existe un horario:

- Si no existe ninguna programación para el agente, la excepción no se coloca en la programación en el momento de la aprobación. La excepción asignada se sigue creando de modo que si se ejecuta un scehdule o cuando se ejecuta, el planificador intenta colocar la excepción en la programación para el agente en función de las reglas para ejecutar una programación con excepciones asignadas.

Cuando existe un horario:

- Para las solicitudes de todo el día, se coloca una excepción en el horario sobre cualquier actividad pagada en turnos que comiencen ese día. Cualquier actividad no remunerada en esos turnos se reemplaza con una actividad No disponible. Si el agente no tiene un turno ese día, la excepción no se agrega a la programación del agente.
- Para las solicitudes de días parciales, se coloca una excepción en el cronograma para el período de tiempo solicitado sobre cualquier actividad pagada existente durante ese período de tiempo. Cualquier actividad no remunerada superpuesta en esos turnos se reemplaza con una actividad No disponible. Si el agente no tiene ninguna actividad pagada existente durante ese período de tiempo, la excepción no se agrega a la programación del agente.

PRÁCTICA recomendada No elimine excepciones que ya no se usen si se asignaron previamente a agentes. Si se eliminan, se perderán los datos históricos asociados a ellos. Desactive la Excepciones en su lugar.

Creación, edición y eliminación de excepciones

A continuación se describen los campos de la página al editar o eliminar una excepción existente, o al crear una nueva excepción.

NOTA Las excepciones que se usaron anteriormente en una programación y que todavía están en el historial de programaciones no se pueden eliminar.

Campo	Descripción
Información de excepción	Nombre único de la excepción. Número máximo de caracteres = 50.
Activar la excepción	Active la casilla de verificación para activar la excepción y ponerla a disposición para uso. Si desactiva la casilla de verificación, la excepción ya no estará disponible para su uso (está desactivada).
Esta excepción es una actividad remunerada	Active la casilla si la actividad de excepción es una actividad de pago. Esta configuración se puede anular cuando se asigna la excepción a un agente.
Esta actividad requiere una estación de trabajo	Active la casilla de verificación si la actividad de excepción requiere que el agente al que está asignada ocupe una estación de trabajo. Cuando se selecciona, la excepción se cuenta al calcular el número total de agentes programados al mismo tiempo (el límite máximo de personal). Consulte Limitar el número de agentes a programar para obtener más información.
URL del hipervínculo	La URL de la página web que un agente debe visitar para realizar la excepción actividad, si es necesario. Debe usar la URL completa (incluidos "http", "https" y "www" según sea necesario). La URL aparece en la excepción

Campo	Descripción
	Horario.
Texto que se va a mostrar	El texto opcional que aparece como hipervínculo en la excepción en lugar de La dirección URL.
Metadatos de actividad	(Opcional) Asigna o quita un valor de metadatos predeterminado valor de metainformación de, la excepción. Para obtener más información acerca de la configuración de valores de metadatos, consulte Administrar valores de metadatos de actividad.
Color	El color que representa esta excepción en la programación.

Asignación de una excepción

Los campos de la página cuando asigna una excepción a uno o más agentes se describen a continuación.

NOTA : No puede editar una excepción asignada. Puede superponer una excepción asignada con una nueva excepción asignada para los mismos agentes y fecha/hora. A continuación, se reemplaza la primera excepción asignada
Con la nueva excepción asignada la próxima vez que se ejecute la programación para esos agentes.

Campo	Descripción
Excepción	La excepción que desea asignar a los agentes.
Esta excepción es una actividad remunerada	De forma predeterminada, esta casilla muestra el estado de pago asignado a la excepción. Cuando asigna la excepción a uno o más agentes en esta página, puede activar o desactivar la casilla de verificación para anular esa configuración.
Agentes	Los agentes que puede asignar a la excepción. Puede asignar uno, varios o todos los agentes a la excepción.
Fechas	La fecha de inicio y la fecha de finalización de la actividad de excepción. También puede introducir una fecha de inicio y, a continuación, especificar un número de repeticiones para una actividad recurrente. Si introduce varias apariciones, el campo Fecha de finalización se deshabilitará.
Duration (Duración)	La hora de inicio y la hora de finalización de la actividad de excepción. Si selecciona Todo el día, los campos Hora de inicio y Hora de finalización se deshabilitan. El campo Horas de solo lectura calcula la duración de la actividad en función de las horas de inicio y finalización.

Campo	Descripción
	▪ Si la excepción asignada es una excepción de todo el día, ese día se encuentra en la zona horaria de visualización de cada agente. ▪ Si la excepción asignada es una excepción de día parcial, las horas en los campos de hora de inicio y hora de finalización están en la zona horaria del cliente. Sin embargo, los agentes ven la excepción en su propia zona horaria de visualización.
Día entero	Active esta casilla si la actividad dura toda la jornada laboral. Cuando se seleccionan, los campos Hora de inicio y Hora de finalización se deshabilitan.
Frecuencia	La frecuencia de la actividad: día, semana, mes o año.
Ocurrencia	Dependiendo de su elección de frecuencia, esta sección muestra las opciones Puede elegir establecer la ocurrencia diaria, semanal, mensual o anual.
Nota	(Opcional) Agregue información adicional sobre la excepción específica de los agentes asignados. La información que especifique será visible para los agentes en Mi horario cuando se programe la excepción. Puede ver, editar o eliminar la nota en Programaciones de agentes. No puede editar una nota existente aquí, pero puede superponer la excepción asignada con una nueva excepción para los mismos agentes asignados y la misma hora y fecha que incluye una nota diferente. A continuación, la nueva excepción reemplaza a la excepción original la próxima vez que se ejecute una programación para esos agentes.

Ejemplos de configuración de frecuencia y ocurrencia

En los ejemplos siguientes se muestra cómo establecer la frecuencia y la aparición de excepciones diarias, semanales, mensuales y anuales.

Una sola vez

Para asignar una excepción que solo se produce una vez, use esta configuración.

Campo	Configuración
Fecha de inicio, fecha de finalización	Misma fecha
Frecuencia	Día
Ocurrencia diaria	Cada 1 día

Una vez a la semana

Para asignar una excepción que se produce una vez a la semana el lunes durante 10 semanas, use esta configuración.

Campo	Configuración
Fecha de inicio	Fecha del primer lunes de la serie
Número de ocurrencias	10
Frecuencia	Semana
Ocurrencia semanal	Cada 1 semana
En estos días	Lunes

NOTA Los días seleccionados son azules, los días no seleccionados son blancos.

Una vez al mes

Para asignar una excepción que se produce una vez al mes el segundo lunes durante 12 meses, use esta configuración.

Campo	Configuración
Fecha de inicio	Fecha del primer lunes de la serie
Número de ocurrencias	12
Frecuencia	Mes
Ocurrencia mensual	Seleccione la opción y complete la instrucción de la siguiente manera: "La segunda Lunes de cada 1 mes".

Una vez al año

Para asignar una excepción que se produce una vez al año el 15 de enero durante cinco años, use esta configuración:

Campo	Configuración
Fecha de inicio	El primer 15 de enero de la serie
Número de ocurrencias	5
Frecuencia	Año
Ocurrencia anual	Seleccione la primera opción y complete la declaración de la siguiente manera: "Cada Enero en esta fecha: 15."

Administrar tipos de excepción

Utilice la página Tipos de excepción para crear, editar y eliminar tipos de excepción. Un tipo de excepción es una excepción genérica o de alto nivel que los agentes seleccionan al solicitar una excepción.

Si cree que sus agentes seleccionarán un tipo de excepción adecuado al solicitar tiempo libre, puede crear tipos de excepción que sean menos genéricos. Si cree que sus agentes no seleccionarán un tipo de excepción adecuado, puede crear un pequeño número de tipos de excepción muy amplios y pedirles que incluyan un comentario descriptivo cuando soliciten tiempo libre.

EJEMPLO Un agente tiene una cita con el médico, por lo que al solicitar tiempo libre, selecciona el tipo de excepción de licencia por enfermedad y luego escribe un comentario que indica que la solicitud es para un médico
cita. Este tipo de excepción sirve como marcador de posición hasta que el supervisor del agente aprueba la solicitud. Al aprobar la solicitud, el supervisor ingresa la excepción específica "Cita con el médico".

NOTA : Los tipos de excepción que cree se asignarán automáticamente a la vista Enterprise y a la vista que se le asigne.

Descripciones de campo

NOTA No puede editar ni eliminar tipos de excepción que no estén a su vista. Si un tipo de excepción dentro de su vista tiene excepciones asignadas que no están dentro de su vista, no puede editarlo
Tipo de excepción. Esto garantiza que no pueda eliminar inadvertidamente excepciones que no puede ver.

Los campos de la página se describen a continuación.

Campo	Descripción
Nombre de tipo de excepción	El nombre único del tipo de excepción. Número máximo de caracteres = 50.
Excepción predeterminada	La excepción de flujo de trabajo predeterminada utilizada para este tipo de excepción (consulte Automatice el manejo de solicitudes de agentes).

Administrar proyectos

Utilice la página Proyectos para crear, editar y eliminar proyectos. Un proyecto es una actividad que impide que los agentes respondan a los contactos. Los proyectos generalmente se asignan para optimizar el uso del tiempo de inactividad del agente cuando el volumen de contacto es bajo. Estas actividades ocurren cada turno de trabajo y se pueden asignar para uno o más días por semana.

WFM examina la cobertura para cada intervalo y programa un proyecto para el momento en que tenga el menor impacto en la cobertura.

NOTA Los proyectos se programan en último lugar, después de que se tengan en cuenta las condiciones de trabajo y las excepciones. No se programan durante almuerzos, descansos o excepciones. Los proyectos no deben ser
Configurados para ser tan largos como un turno completo, sino que deben configurarse en períodos de tiempo más pequeños para que puedan tener en cuenta almuerzos, descansos y excepciones.

Hay dos tipos de proyectos: proyectos requeridos y proyectos no requeridos (el valor predeterminado). Los proyectos requeridos son proyectos que deben realizarse, por lo que deben programarse en el mejor momento, incluso si no hay un intervalo en el que la cobertura normalmente lo permita. Los proyectos no requeridos se programan cuando es posible, teniendo en cuenta los requisitos de cobertura, y se programan en función de su prioridad asignada.

Los proyectos se programan en este orden:

- Proyecto requerido
- Proyecto no requerido, prioridad 0
- Proyecto no requerido, prioridad 1
- Proyecto no necesario, prioridad 2
- Y así sucesivamente.

NOTA Puede cambiar el estado de un proyecto de requerido a no requerido o no requerido a requerido. Ese cambio no entrará en vigencia hasta que se vuelva a ejecutar el cronograma. No afecta a los ya programados
Proyectos.

Descripciones de campo

PRÁCTICA recomendada No eliminar proyectos. Si elimina un proyecto, se pierden todos los datos históricos asociados con él.

NOTA No puede eliminar un proyecto si está programado actualmente.

Los campos de la página se describen a continuación.

Campo	Descripción
Nombre del proyecto	El nombre único del proyecto.
Este es un proyecto necesario	Active esta casilla si el proyecto es necesario. Si lo hace, el proyecto Ser programado antes de proyectos no requeridos en el mejor lugar posible para la cobertura. Esto podría causar falta de personal.

Campo	Descripción
Prioridad	(Solo proyectos opcionales) Un número de cero a nueve que describe la prioridad del proyecto, siendo cero la prioridad más alta. Si un proyecto está designado como proyecto requerido, este campo muestra un "–1" de solo lectura.
URL del hipervínculo	La URL de la página web que un agente debe visitar para realizar el proyecto actividad, si es necesario. Debe usar la URL completa (incluidos "http", "https" y "www", según corresponda). La URL aparece en la actividad del proyecto en Mi horario.
Texto que se va a mostrar	Introducir texto opcional que aparecerá como hipervínculo en la actividad de proyecto En lugar de la URL.
Este proyecto es una actividad remunerada	Seleccione la casilla de verificación si este proyecto es una actividad pagada.
Activar este proyecto	Active esta casilla para activar el proyecto. Un proyecto no se puede programar hasta que se active.
Fecha de inicio/Fecha de finalización de los agentes	Las fechas de inicio y finalización del período en el que se puede programar el trabajo de El proyecto. **NOTA** El programador trata las fechas de inicio y finalización del proyecto como fechas de calendario, no como fechas de turno.
Hora de inicio/hora de finalización	Las horas de inicio y finalización del período durante el cual se puede programar a los agentes para trabajar en el proyecto. **NOTA** : El planificador basa las horas de inicio y finalización del proyecto en la zona horaria de programación del agente.
Programar incremento	El incremento de programación que determina los intervalos en los que el proyecto puede comenzar. Por ejemplo, si elige un incremento de 15 minutos y la hora de inicio es 08:00, los agentes podrían comenzar a trabajar en un proyecto a las 08:00, 08:15, 08:30, etc.
Días que los agentes pueden trabajar en el proyecto	Los días que indican qué días de la semana se pueden programar agentes para trabajar en el proyecto. Los días seleccionados son azules. De forma predeterminada, se selecciona todos los días de la semana.
Duración mínima	(Solo proyectos opcionales) El tiempo mínimo que pueden ser los agentes

Campo	Descripción
	programado para trabajar en el proyecto. Este valor no puede ser inferior a la unidad de duración y debe ser un múltiplo de la unidad de duración.
Duración máxima	(Solo proyectos opcionales) El tiempo máximo que pueden ser los agentes programado para trabajar en el proyecto. Este valor debe ser un múltiplo de la unidad de duración y debe ser al menos el mismo que la duración mínima.
Unidad de duración	(Solo proyectos opcionales) El bloque básico de tiempo que los agentes están programados para trabajar en el proyecto. Por ejemplo, si la unidad de duración es de 30 minutos y un agente está programado para trabajar en el proyecto durante 60 minutos durante el turno de trabajo, ese tiempo podría ser dos unidades de duración secuencial que suman 60 minutos, o una unidad de duración de 30 minutos por la mañana y otra unidad de duración de 30 minutos por la tarde.
Duration (Duración)	(Solo proyectos requeridos) La duración programada para que los agentes trabajen en el proyecto requerido. Valor predeterminado = 30 minutos.
Limitar el número total de horas semanales dedicadas a este proyecto	Seleccione la casilla de verificación si desea limitar el número total de horas dedicadas al proyecto por semana. Cuando se selecciona la casilla de verificación, aparece la opción Máximo de horas por semana.
Máximo de horas por semana	El número máximo de horas por semana que un agente puede trabajar en esto proyecto. Seleccione una de las dos opciones para indicar si el agente puede trabajar varios días a la semana o sólo un día por semana en el proyecto.
Agentes	Los agentes seleccionados para trabajar en el proyecto.
Nota	(Opcional) Agregue información adicional sobre el proyecto. La información que especifique será visible para los agentes en Mi programación cuando se programa el proyecto y para los analistas en la página Programaciones de agentes. Puede editar o eliminar la nota aquí o en Programaciones de agentes. Si edita la nota aquí, la nota se actualizará la próxima vez que se ejecute la programación.
Metadatos de actividad	(Opcional) Asigna o quita un valor de metadatos predeterminado valor de metadatos del proyecto. Para obtener más información acerca de la configuración de valores de metadatos, consulte Administrar valores de metadatos de actividad.

aColor	El color que representa este proyecto en la programación.

Crear una programación

Generar una programación

1. Acceda a la página Solicitud de programación.
2. Seleccione el método de programación que desea utilizar. De forma predeterminada, la opción Equilibrado está seleccionada.

   - La opción Equilibrado iguala la dotación de personal lo mejor posible a través de los intervalos del día en función de las configuraciones del usuario y los turnos de trabajo, lo que resulta en horarios que distribuyen a los agentes disponibles de manera más uniforme.

     NOTA Cuando se habilitan los límites máximos de personal, esta opción tiene en cuenta el límite al generar una programación.

     PRÁCTICAS recomendadas Use la configuración de prioridad de cola de servicio para ajustar el comportamiento de programación. Si los resultados de la programación de varias colas de servicio no son satisfactorios (para Por ejemplo, necesita minimizar la falta de personal de una cola de servicio importante), asegúrese de que la prioridad asignada a esa cola de servicio esté lejos de las prioridades asignadas a las otras colas de servicio. Por ejemplo, a la cola de servicio importante se le asigna una prioridad de 4, mientras que a otras colas de servicio se les asignan prioridades de 90 y 100 (consulte Prioridad de cola de servicio).

   - La opción Priorizada (anteriormente llamada opción predeterminada) concentra el personal disponible a principios de semana y en los primeros intervalos que se pueden programar. Si no tiene suficiente personal, esto da como resultado horarios que tienden a cumplir con los requisitos de personal más temprano en la semana y el día en lugar de los de más tarde en la semana y el día.

     NOTA Incluso cuando los límites máximos de personal están habilitados, esta opción no tiene en cuenta el límite al generar una programación.

     PRÁCTICA recomendada Si no hay suficientes agentes para dotar de personal completo a todas las colas de servicio, el uso de la opción Priorizada da como resultado que las colas de servicio de mayor prioridad estén más llenas Con personal que las colas de servicio de menor prioridad. Considere la posibilidad de usar la opción Equilibrado para equilibrar de manera más uniforme el personal en todos los días de la semana, dentro de un día y entre las colas de servicio.

3. Active la **casilla Programación** ad-Hoc si desea programar agentes seleccionados sin cambiar las programaciones de los agentes que ya están programados para la cola de servicio. Consulte Agregar un agente a una programación existente para obtener más información sobre cómo generar una programación ad-hoc.

4. Seleccione uno o más grupos multiskill y/o colas de servicio que desea programar.

> **NOTA** : Si las colas de servicio que seleccione tienen configurada una duración mínima del bloque de programación en la página Colas de servicio (consulte Administrar colas de servicio), se alargará la
> Tiempo que se tarda en ejecutar las programaciones, especialmente si las programaciones son complejas (por ejemplo, incluyen muchos agentes, colas de servicio y condiciones de trabajo, y usan turnos de trabajo variables).

5. Introduzca la fecha de inicio y el número de semanas para el período que desea programar. La fecha de inicio utilizada es el primer día de la semana de la semana configurado que contiene la fecha introducida.
6. Seleccione la **casilla de verificación Rotar turnos de** trabajo si desea que WFM rote automáticamente los turnos de trabajo de acuerdo con las rotaciones de turnos de trabajo configuradas para cada agente programado. Si la casilla de verificación no está seleccionada, debe configurar un turno de trabajo para la semana específica en la página Usuarios del agente, o los agentes deben haber completado su selección de turno de trabajo de programación dinámica para esas semanas.

> **MEJORES PRÁCTICAS** Seleccione siempre la casilla de verificación "Rotar turnos de trabajo", incluso si no está rotando turnos de trabajo. Si la fecha de un turno de trabajo configurado para un agente no coincide con el
> Fechas para esta programación, la ejecución de la programación fallará. Cuando la casilla de verificación está activada y no rota turnos de trabajo, WFM ignora la fecha que aparece en el turno de trabajo configurado para el agente y, en efecto, rota el turno de trabajo único de una semana a otra.

7. Programe cuándo desea que se ejecute la solicitud. De forma predeterminada, la solicitud se ejecuta inmediatamente.

> **NOTA** Las solicitudes de programación se realizarán correctamente aunque no haya datos de previsión para ninguno de los días para los que se está ejecutando la programación. WFM asume que el pronóstico es cero en fechas sin
> Datos de previsión. Esto puede afectar la forma en que se programan los agentes.

8. Haga clic en **Enviar**.

> **NOTA** Se producirá un error en una solicitud de programación si no hay datos previstos para ninguno de los días para los que se está ejecutando la programación. Además, si alguno de los grupos multihabilidades o colas de servicio están asociados
> Con los agentes cuyos turnos de trabajo incluyen el último día de la semana, debe haber datos pronosticados para los dos primeros días de la próxima semana. Si no hay datos para esos dos días adicionales, se supone que el pronóstico es cero (0), y esto puede afectar la forma en que se programan los agentes. Los días adicionales podrían ser necesarios en caso de que se apliquen actividades de condiciones de trabajo no remuneradas que empujen el turno de trabajo desde el último día de la semana hasta la medianoche a los primeros dos días de la semana siguiente (el día de turno de trabajo extendido después de aplicar la condición de

trabajo puede ser un máximo de 48 horas cuando se incluyen duraciones no remuneradas).

Agregar un agente a una programación existente

La programación ad-hoc le permite integrar agentes específicos en la programación existente de una cola de servicio sin tener que volver a ejecutar la programación. Esto evita interrumpir los horarios de los agentes existentes.

Algunas razones por las que usaría la programación ad-hoc incluyen agregar agentes recién contratados a un horario existente o un agente que regresa de la licencia.

Importante tener en cuenta

- La programación ad-hoc utiliza únicamente el método de programación equilibrada.
- Las programaciones ad-hoc comienzan el primer día predeterminado de la semana.
- La programación ad-hoc se puede utilizar con turnos de trabajo de disponibilidad fija, variable y dinámica.
- La programación ad-hoc se aplica a los agentes con múltiples habilidades, ya sea como miembros de varias colas de servicio o de un grupo con varias habilidades.

Generación de una programación ad-hoc

Generar una programación ad-hoc

1. Acceda a la página Solicitud de programación.
2. De forma predeterminada, la opción Equilibrado está seleccionada. Este es el único método de programación permitido con la programación ad-hoc.
3. Active la **casilla Programación** ad-Hoc.
4. En el panel Disponible, seleccione uno o más agentes que desee programar y muévalos al panel Asignados.
5. Configure las fechas para las que desea programar a los agentes seleccionados. Introduzca la fecha de inicio y el número de semanas para el período que desea programar. La fecha de inicio utilizada es el primer día de la semana de la semana configurado que contiene la fecha introducida.

   NOTA: Si un agente va a comenzar a mitad de semana, puede PUT excepciones no pagadas para los días que no están allí y luego ejecutar el cronograma ad-hoc para la semana.

6. Seleccione la **casilla de verificación Rotar turnos de** trabajo si desea que WFM rote automáticamente los turnos de trabajo de acuerdo con las rotaciones de turnos de trabajo configuradas para cada agente programado. Si la casilla de verificación no está seleccionada, debe configurar un turno de trabajo para la semana específica en la página Usuarios del agente, o los agentes deben haber completado su selección de turno de trabajo de programación dinámica para esas semanas.

   MEJORES PRÁCTICAS Seleccione siempre la casilla de verificación "Rotar turnos de trabajo", incluso si no está rotando turnos de trabajo. Si la fecha de un turno de trabajo configurado para un agente no coincide con el

Fechas para esta programación, la ejecución de la programación fallará. Cuando la casilla de verificación está activada y no rota turnos de trabajo, WFM ignora la fecha que aparece en el turno de trabajo configurado para el agente y, en efecto, rota el turno de trabajo único de una semana a otra.

7. Programe cuándo desea que se ejecute la solicitud. De forma predeterminada, la solicitud se ejecuta inmediatamente.

   NOTA Las solicitudes de programación pueden ejecutarse simultáneamente siempre que no incluyan los mismos agentes o colas de servicio.

8. Haga clic en **Enviar**.

Ver solicitudes de servidor de WFM usuarios

Utilice la página Solicitudes de usuario para ver y/o eliminar solicitudes de servidor (como solicitudes de programación, planificación y datos) realizadas por los usuarios.

Cuando se realiza una solicitud de usuario, se agrega a la cola. Las solicitudes se procesan de una en una. La lista muestra el tipo de solicitud, la hora y la fecha en que se envió la solicitud, el nombre del usuario que realizó la solicitud y el estado actual de la solicitud.

Las solicitudes se pueden filtrar y ordenar por cualquier columna. Las solicitudes permanecen en la lista hasta que se eliminan.

Descripciones de campo

Campo	Descripción
Criterios de selección	
Mostrar solicitudes de usuario	Muestra los resultados coincidentes de la solicitud del usuario.
Seleccione el tipo de solicitud incluyen todas las solicitudes	Tipo de solicitud del usuario que se va a mostrar. De forma predeterminada, los resultados Tipos.
Seleccionar solicitante	El nombre del usuario que envió la solicitud. De forma predeterminada, los resultados Incluir todos los tipos de solicitud.
Seleccionar estado resultados incluyen solicitudes	El estado de las solicitudes de usuario que se van a mostrar. De forma predeterminada, los De todos los estados.
Fecha de inicio/Fecha de finalización	(Opcional) El intervalo de fechas para las que se muestran los resultados. Si lo hace No especifique una fecha de inicio/finalización, se muestran todos los resultados coincidentes.

Campo	Descripción
Lista de solicitudes de usuario	
Eliminar	Elimina las solicitudes de usuario seleccionadas. Seleccione una solicitud seleccionando la casilla de verificación correspondiente en la lista. Seleccione la casilla de verificación en la parte superior de la tabla para seleccionar todos los resultados de la solicitud del usuario. **NOTA** : No puede eliminar solicitudes etiquetadas como En curso. Las solicitudes etiquetadas como Correctas, Error y Pendientes pueden ser borrado.
Detalles	Muestra más detalles sobre cualquier solicitud. Para ver más detalles sobre una solicitud, haga clic en Ver detalles. Los detalles aparecen debajo de la tabla Lista de solicitudes de usuario.
Solicitar fecha/hora	La fecha y hora en que se envió la solicitud del usuario.
Tipo de solicitud	Tipo de solicitud del usuario.
Solicitante	El nombre del usuario que envió la solicitud.
Estado	El estado de finalización/ejecución de la solicitud. Las solicitudes que se han programado para ejecutarse en una fecha u hora futuras se muestran como "Pendientes". **NOTA:** Si una solicitud de captura está pendiente durante más tiempo del que parece razonable, consulte el registro para conocer los posibles motivos por los que la solicitud no lo está. En proceso.

Administre el tiempo fuera

La mensajería le permite administrar solicitudes.

- Los agentes pueden solicitar tiempo libre, excepciones, tutoría y programar ofertas e intercambios con los otros agentes del equipo en su opinión. También pueden aceptar o rechazar operaciones y ofertas programadas y solicitudes de tutoría y editar sus propias solicitudes.
- Los supervisores y programadores usan Mensajería para aprobar o denegar solicitudes de agentes.

Las filas de solicitudes se pueden ordenar en orden ascendente o descendente haciendo clic en el encabezado de columna.

Mensajería para agentes

~~La mensajería para agentes consta de un menú para crear nuevas solicitudes y tres buzones:~~

- Bandeja de entrada: contiene todas las solicitudes que recibe
- Bandeja de salida: contiene todas las solicitudes que realiza
- Caja pública: contiene operaciones de programación pública y solicitudes de tutoría

La vista predeterminada es Bandeja de salida. Las solicitudes se pueden retener hasta el tiempo máximo de retención configurado por el administrador del sistema para WFM pronóstico, programación, solicitud y datos históricos (consulte Definir el período de retención WFM). Puede eliminar solicitudes hasta que otro usuario cambie el estado de la solicitud. No puede eliminar solicitudes de ningún buzón de correo después de que hayan sido aceptadas, aprobadas o denegadas. El sistema elimina las solicitudes cuando pasan el período de retención configurado.

Los estados de las solicitudes cambian a medida que la solicitud se abre paso a través del sistema. Es importante actualizar periódicamente el buzón para ver los estados más recientes. Utilice métodos estándar de actualización de páginas del navegador, como presionar F5 o hacer clic en el botón Actualizar de la barra de herramientas del navegador. (La Bandeja de salida se muestra después de la actualización, incluso si estaba viendo la Bandeja de entrada o la Bandeja pública).

Para acceder a sus buzones, haga clic en el icono del buzón en la barra de herramientas Mensajería. De izquierda a derecha, los iconos son Bandeja de salida, Bandeja de entrada, Caja pública y Nuevas solicitudes.

Solicitudes de búsqueda

Puede buscar solicitudes en cualquier cuadro. Cuando ejecuta una búsqueda, los filtros se aplican a las solicitudes de todas las páginas del cuadro que busca.

Solicitudes de búsqueda

1. Haga clic en **Filtro** para abrir el panel de filtro.
2. Seleccione los criterios por los que desea buscar.
3. Haga clic en **Buscar**. El panel de filtros se cierra al ejecutar la búsqueda.

Los criterios para la búsqueda se conservan hasta que abandone la página. Para modificar los criterios de búsqueda, haga clic en **Filtro** para abrir el panel de filtros y cambiar los criterios.

Cómo filtrar los campos de fecha

Hay dos formas de filtrar las solicitudes por fecha: Intervalo de fechas y Fechas específicas. Los campos de fecha están definidos en Intervalo de fechas de forma predeterminada. La opción Intervalo de fechas filtra las solicitudes mediante una lista desplegable de intervalos establecidos en relación con la fecha de hoy. La opción Fechas específicas incluye dos campos de fecha que le permiten filtrar las solicitudes relativas a fechas específicas. Utilice los campos Fechas específicas para introducir la fecha de inicio, la fecha de finalización o ambas fechas para establecer parámetros de intervalo de fechas.

Para filtrar por intervalo de fechas, seleccione una opción de intervalo de la lista desplegable.

Para filtrar por fechas específicas, introduzca una fecha en uno o ambos de los campos siguientes:

- Ingrese una fecha en el campo izquierdo para filtrar por la fecha de inicio, que filtra las solicitudes por fechas en o después de la fecha ingresada
- Ingrese una fecha en el campo derecho para filtrar por la fecha de finalización, que filtra las solicitudes por fechas en o antes de la fecha ingresada
- Introduzca fechas en ambos campos para devolver solicitudes en o entre las fechas introducidas

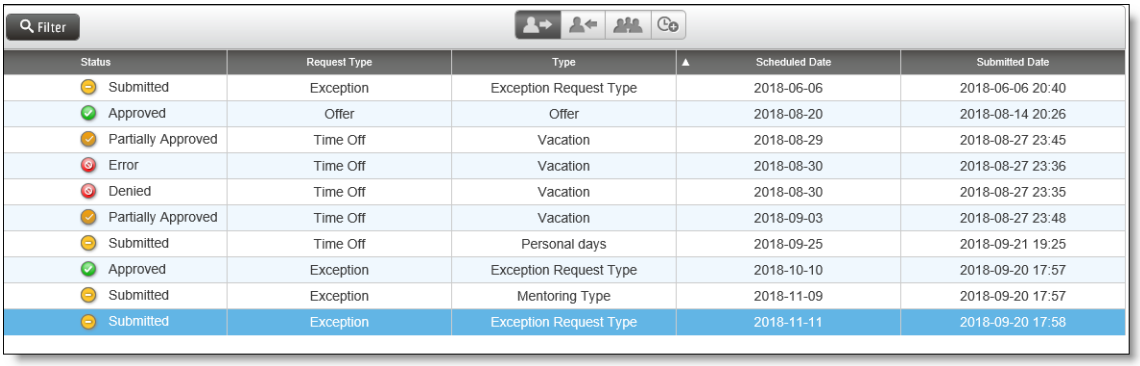
Criterios de búsqueda

En la tabla siguiente se describen todos los criterios de búsqueda disponibles para las búsquedas.

Campo	Descripción
Tipo de solicitud	El tipo de solicitud que el agente seleccionó en la lista desplegable Nueva solicitud Al crear la solicitud.
Subtipo	Para el tipo Excepción o el tipo Tiempo libre. La opción que el agente eligió de la lista desplegable Tipo cuando se creó la solicitud.
Agente	El agente que envió la solicitud en su bandeja de entrada o el agente que recibió la solicitud en su bandeja de salida.
Estado	El estado actual de la solicitud.
Fecha de envío	La fecha en que el agente envió la solicitud.
Fecha de programación	La fecha que el agente seleccionó para que se llevara a cabo la acción solicitada.

Buzón

La Bandeja de salida contiene todas las solicitudes que ha realizado en orden ascendente de fechas programadas. Puede ver los detalles de una solicitud y editarla o eliminarla si aún no se ha aprobado o denegado.



En la tabla siguiente se describen los campos de la Bandeja de salida.

Campo	Descripción
Estado	El estado de la solicitud. Los estados posibles son: ■ Aprobado: su solicitud fue aprobada por su supervisor. Parcialmente aprobado: parte de su solicitud de tiempo libre fue aprobado por su supervisor. ■ Pendiente: su solicitud de oferta programada o de operación programada está esperando una respuesta de otro agente. Se puede editar o eliminar. ■ En espera: una oferta de programación o una solicitud de operación programada está esperando su respuesta. Puede ser aceptado o rechazado. ■ Enviada: su solicitud está esperando una respuesta de su supervisor. Se puede editar o eliminar. ■ Denegada: su supervisor rechazó su solicitud. ■ Error: la solicitud contiene un error. ■ Rechazado: otro agente ha rechazado su solicitud de operación programada. ■ Rechazado: ha rechazado la solicitud de negociación programada de otro agente.
Tipo de solicitud	El tipo general de solicitud.
Tipo	El tipo específico de solicitud. Por ejemplo, si el Tipo de solicitud es Tiempo libre, el Tipo podría ser Vacaciones.

Campo	Descripción
Fecha programada ordenada	Fecha en que se produce el evento solicitado. De forma predeterminada, la Bandeja de salida está por esta fecha en orden ascendente. Puede hacer clic en el encabezado de columna para alternar entre el orden ascendente y descendente.
Fecha de envío	La fecha y hora en que se envió la solicitud. Tenga en cuenta que el comercio público Las ofertas no muestran una fecha de envío hasta que alguien las acepte.

Trabajar con la bandeja de salida

Haga doble clic en una solicitud de la Bandeja de salida para ver sus detalles.

Editar una solicitud que aún no ha sido aprobada o aceptada

1. Haga doble clic en la solicitud.
2. Edite como desee.
3. Haga clic en **Enviar**.

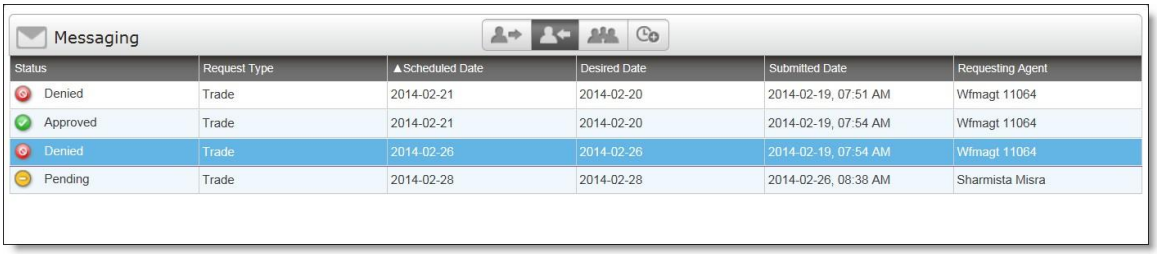
Eliminar una solicitud que aún no ha sido aprobada o aceptada

1. Haga doble clic en la solicitud.
2. Haga clic en **Eliminar**.

Bandeja de entrada

La bandeja de entrada contiene todas las solicitudes que ha recibido en orden de fecha programada. Puede ver los detalles de una solicitud y editarla o eliminarla si aún no se ha aprobado o denegado.

NOTA Los supervisores tienen la autoridad final sobre cualquier solicitud de negociación programada y tutoría, por lo que una solicitud de intercambio o tutoría que usted acepte podría ser rechazada por ese usuario.



En la tabla siguiente se describen los campos de la Bandeja de entrada.

Campo	Descripción
Estado	El estado de la solicitud. Los estados posibles son los siguientes: ▪ Aprobado: su solicitud fue aprobada y su cronograma actualizado en consecuencia. ▪ Pendiente: una solicitud aceptada está esperando una respuesta de otro agente. Se puede editar o eliminar. ▪ Enviada: la solicitud está a la espera de una respuesta del supervisor. Se puede editar o eliminar. ▪ Tareas pendientes: la solicitud está esperando una respuesta de su parte. Puede ser aceptado o rechazado. ▪ Denegada: su supervisor rechazó su solicitud. ▪ Error: hay un error en la solicitud. ▪ Rechazado: rechazó la solicitud de negociación programada de otro agente. ▪ Rechazado: otro agente rechazó su solicitud de operación programada.
Tipo de solicitud	El tipo general de solicitud.
Fecha programada está ordenada	Fecha en que se produce el evento solicitado. De forma predeterminada, la bandeja de entrada por esta fecha en orden ascendente. Puede hacer clic en el encabezado de columna para alternar entre el orden ascendente y descendente.
Fecha deseada	La fecha en que el agente solicitante desea recibir (la Fecha programada en un Programar solicitud de oferta y programar solicitud de operación).
Fecha de envío	La fecha y hora en que se envió la solicitud. Tenga en cuenta que el comercio público Las ofertas no muestran una fecha de envío hasta que alguien las acepte.
Agente solicitante	El nombre del agente que solicita una operación programada u oferta o tutoría pedir.

Trabajar con la bandeja de entrada

Aceptar o rechazar una solicitud de operación programada

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Haga clic en **Analizar** para comparar su horario con el horario del agente solicitante en los dos días. Esto le dice si está disponible para aceptar el intercambio.
3. Haga clic en **Aceptar** o **en Rechazar**.

Confirmar o rechazar una solicitud de oferta de programación aceptada

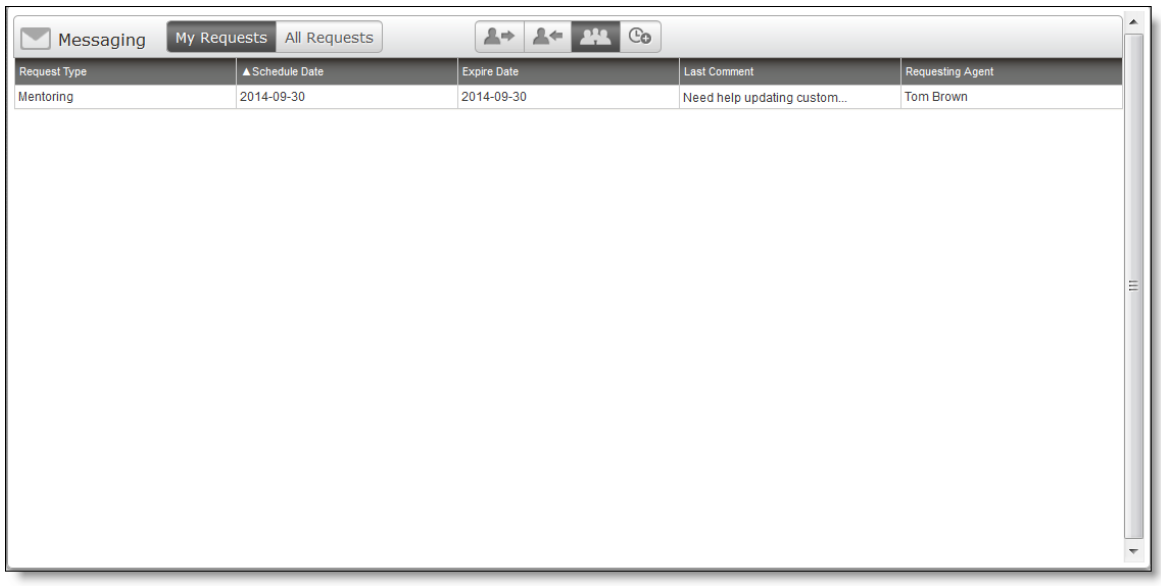
1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Haga clic en **Analizar** para comparar su horario para el día especificado con el horario ofrecido.
3. Haga clic en Confirmar **para aceptar la solicitud de oferta o** en **Rechazar** para denegar la solicitud de oferta.

Confirmar o rechazar una solicitud de mentoría aceptada

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Revise la solicitud aceptada.
3. Haga clic en **Confirmar** para aceptar al mentor o **en Rechazar** para rechazar al mentor.

Caja pública

El cuadro Público contiene todas las ofertas de programación pública disponibles, las operaciones de programación y las solicitudes de tutoría de los agentes en su opinión que están disponibles para que cualquier agente las acepte. Puede ver los detalles de una solicitud, evaluarla y aceptarla (si lo desea).



NOTA: Los usuarios con permiso para administrar mensajes tienen la autoridad final sobre cualquier operación de programación, oferta de programación y solicitud de tutoría, por lo que una solicitud que usted acepte podría ser rechazada por ese
usuario.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro público.

Campo	Descripción
Tipo de solicitud	El tipo general de solicitud.
Fecha de programación	La fecha en que el solicitante quiere renunciar o programar la tutoría sesión. De forma predeterminada, la Caja pública se ordena por esta fecha en orden ascendente.
Fecha de caducidad	La fecha de vencimiento de la solicitud. La solicitud expira a las 23:59 de esta fecha. Una vez que la solicitud caduque, ya no podrá aceptarla ni cancelarla.
Último comentario	El último comentario introducido en la solicitud.
Agente solicitante	El nombre del agente que solicita una operación programada, una oferta de programación o Solicitud de mentoría.

Trabajar con la caja pública

Aceptar una solicitud de operación programada

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Seleccione una fecha en la que desea operar para la fecha en la solicitud.
3. Haga clic en **Analizar** para comparar los dos horarios y asegurarse de que la fecha propuesta funcione.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Aceptar una solicitud de oferta programada

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Haga clic en **Analizar** para comparar su horario para el día especificado con el horario ofrecido.
3. Haga clic en **Aceptar** si desea aceptar la oferta o **en Cancelar** para cerrar la solicitud sin aceptarla.

Aceptar una solicitud de mentoría

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Revise los detalles de la solicitud de tutoría y compare su horario con el del solicitante para asegurarse de que el intervalo de tiempo funcione para usted.
3. Haga clic en Aceptar **si desea aceptar la solicitud de tutoría o** en **Cancelar** para cerrar la solicitud sin aceptarla.

Solicitudes

El menú Nueva solicitud le permite crear una solicitud de excepciones, tiempo libre, programar ofertas, programar operaciones y tutoría.

- Solicitar una excepción
- Solicitar tiempo libre
- Solicitar una oferta de programación
- Solicite una operación programada
- Solicitar tutoría

Editar o eliminar una solicitud

Las solicitudes se pueden editar o eliminar en ciertas situaciones. En la tabla siguiente se describe cuándo puede modificar o eliminar una solicitud.

Tipo de solicitud	Estado	Acción permitida
Oferta programada (pública)	Pendiente	Editar, Eliminar
Horario de comercio (privado)	Pendiente	Editar
Horario de comercio (público)	Pendiente	Editar, Eliminar
Tutoría	Pendiente	Editar, Eliminar
Excepción	Presentado	Editar, Eliminar
Tiempo libre	Presentado	Editar, Eliminar

Editar una solicitud

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Edite la solicitud como desee.
3. Haga clic en **Enviar**.

Eliminar una solicitud

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Haga clic en **Eliminar**.

Solicitar una excepción

Use una solicitud de excepción para solicitar un cambio en su horario para actividades no planificadas, como reuniones, sesiones de capacitación, descansos no programados y ausentismo. Su solicitud se envía a su supervisor para su aprobación.

Se pueden solicitar excepciones tanto para fechas futuras como pasadas. Las excepciones para fechas pasadas se utilizan para corregir su porcentaje de adherencia. Por ejemplo, si tuvieras que ir Home enfermo ayer, tus estadísticas te mostrarían fuera de adherencia porque no seguiste tu horario. Solicitar una excepción para el tiempo libre personal por el tiempo que estuvo fuera de la oficina corrige el horario y su porcentaje de cumplimiento para ese día.

> **NOTA** Para las solicitudes de día completo, se coloca una excepción en el horario sobre cualquier actividad pagada en turnos que comiencen ese día (independientemente de si la excepción se paga o no). Cualquier impago
> Las actividades en esos turnos se reemplazan con una actividad No disponible en el horario. Si no tiene un turno ese día, la excepción no se agrega a su horario.
> Para las solicitudes de días parciales, se coloca una excepción en el cronograma para el período de tiempo solicitado sobre cualquier actividad pagada existente durante ese período de tiempo (independientemente de si la excepción se paga o no). Cualquier actividad no remunerada superpuesta en esos turnos se reemplaza con una actividad No disponible en

el horario. Por ejemplo, si una excepción cubre parcialmente un almuerzo no remunerado, la parte que no se superpone sigue siendo un almuerzo. La parte que se superpone con la excepción se reemplaza por No disponible. Si no tiene ninguna actividad pagada existente durante ese período de tiempo, la excepción no se agrega a su horario.
Las solicitudes de excepción se manejan de esta manera para garantizar que el tiempo pagado del día siga siendo el mismo antes y después de que se aplique la excepción.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Solicitud de excepción.

Campo	Descripción
Fecha de excepción	La fecha en la que desea que se produzca la excepción. La fecha actual se muestra mediante predeterminado.
Tipo de excepción	Una lista desplegable de los tipos de excepción disponibles.
Día entero	Active la casilla de verificación para indicar que la excepción es para todo el día. Cuando se seleccionan, los campos Hora de inicio y Hora de finalización se ocultan.
Hora de comienzo	La hora en que comienza la excepción.
Hora de finalización	La hora en que finaliza la excepción.
Escribir comentario	(Opcional) Haga clic para escribir un comentario sobre la solicitud de excepción. Máximo Caracteres = 140.

Crear una nueva solicitud de excepción

1. Haga clic en **Nueva solicitud** y elija **Solicitud** de excepción en el menú.
2. Complete los campos.
3. Haga clic en **Enviar**.

Una solicitud de excepción fluye a través del sistema como se describe en la tabla siguiente.

Usuario	Acción	Aparece aquí	Estado
Agente A	Crea una nueva solicitud	Bandeja de salida del agente A	Pendiente
Supervisor	Recibe solicitud	Cuadro de tareas pendientes del supervisor	Tareas pendientes
Supervisor	Aprueba/deniega la excepción	Bandeja de salida del agente A	Aprobado/Denegado

Usuario	Acción	Aparece aquí	Estado
		Caja completa del supervisor	Aprobado/Denegado

Para obtener más información acerca del envío de solicitudes de excepción, consulte Acerca de los cambios automáticos en las solicitudes.

Solicite una operación programada

Utilice la solicitud de operación programada para intercambiar un día de trabajo programado total o parcial con el día de trabajo programado total o parcial de otra persona. Estas solicitudes comerciales pueden ser con un agente específico (un comercio privado) o con cualquier agente en su opinión (un comercio público). Puede solicitar intercambiar turnos el mismo día (por ejemplo, es posible que desee intercambiar su turno de 7:00 AM–3:00 PM con el turno de 10:00 AM–6:00 PM de otra persona) o por días diferentes (por ejemplo, es posible que desees cambiar tu lunes libre por un viernes libre).

Si desea operar con varios segmentos de su horario (por ejemplo, si desea operar un turno dividido), debe enviar solicitudes separadas para cada segmento del turno.

NOTA: La cola de servicio principal debe estar configurada para que los agentes realicen una operación u oferta programada.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Programar solicitud de operación de todo el día.

Campo	Descripción
Comercio público de todos	Seleccione esta casilla de verificación para POST su horario de operaciones en la casilla pública agentes en su opinión. Desactive esta casilla de verificación para operar con un agente específico en una operación privada.
Confirmar	(Sólo comercios públicos) Un recordatorio de que se le pedirá que confirme o rechace una operación propuesta del agente que responde. Esta casilla es de sólo lectura y no se puede desactivar.
Agente solicitante	(Solo lectura) Te llamas.
Fecha programada	La fecha en la que desea operar. De forma predeterminada, muestra
la fecha de mañana. Día entero	Seleccione esta casilla de verificación para operar un día entero.
Agente que responde	(Sólo operaciones privadas) El agente con el que desea comerciar
cambia. Fecha programada	(Sólo operaciones privadas) La fecha con la que desea operar.
Fecha de caducidad	(Sólo comercios públicos) La fecha de vencimiento de la solicitud.

Campo	Descripción
Escribir comentario	(Opcional) Haga clic para escribir un comentario sobre la solicitud de excepción. Cualquiera El comentario que agregue no se guarda hasta que se guarda la solicitud de excepción. Número máximo de caracteres = 250.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Programar solicitud de operación de día parcial.

Campo	Descripción
Comercio público de todos	Seleccione esta casilla de verificación para POST su horario de operaciones en la casilla pública agentes en su opinión. Desactive esta casilla de verificación para operar con un agente específico en una operación privada.
Confirmar	(Sólo comercios públicos) Un recordatorio de que se le pedirá que confirme o rechace una operación propuesta del agente que responde. Esta casilla es de sólo lectura y no se puede desactivar.
Agente solicitante	(Solo lectura) Te llamas.
Fecha programada	La fecha en la que desea operar. De forma predeterminada, muestra
la fecha de mañana. Día entero	Desactive esta casilla de verificación para operar un día parcial.
Hora	Ingrese las horas de inicio y finalización de las horas en las que
desea operar. Agente que responde	(Sólo operaciones privadas) El agente con el que desea
comerciar cambia. Fecha programada	(Sólo operaciones privadas) La fecha con la que desea operar.
Hora	(Sólo operaciones privadas) Ingrese las horas de inicio y finalización de las horas con las que desea operar.
Fecha de caducidad	(Sólo comercios públicos) La fecha de vencimiento de la solicitud.
Escribir comentario	(Opcional) Haga clic para introducir un comentario sobre la solicitud comercial. Cualquiera El comentario que agregue no se guarda hasta que se guarda la solicitud comercial. Número máximo de caracteres = 250.

Crear una nueva solicitud de operaciones programadas

1. Haga clic en **Nueva solicitud** y, a continuación, elija **Programar solicitud** de operación en el menú.
2. Complete los campos.

3. Si se trata de una operación privada, haga clic en **Analizar** para comparar su horario en la fecha de operación propuesta con el de la persona con la que desea operar para asegurarse de que el comercio sea posible.
4. Si lo desea, haga clic en **Escribir comentario** e introduzca un comentario.
5. Haga clic en **Enviar**.

Una solicitud de operación programada privada fluye a través del sistema como se describe en la siguiente tabla.

Usuario	Acción	Aparece aquí	Estado
Agente A	Crea una nueva solicitud	Bandeja de salida del agente A	Pendiente
Agente B	Recibe solicitud de operación	Bandeja de entrada del agente B	Tareas pendientes
Agente B	Acepta/rechaza la solicitud de operación	Bandeja de salida del agente B	Enviado/Rechazado
Agente A	Recibe la respuesta del Agente B	Bandeja de entrada del agente A	Enviado/Rechazado
Supervisor	Recibe la solicitud comercial aceptada para su aprobación	Cuadro de tareas pendientes del supervisor	Tareas pendientes
Supervisor	Aprueba/niega el comercio	Bandeja de salida del agente A	Aprobado/Denegado
		Bandeja de entrada del agente B	Aprobado/Denegado
		Caja completa del supervisor	Aprobado/Denegado

Una solicitud de operación de programación pública fluye a través del sistema como se describe en la siguiente tabla.

Usuario	Acción	Aparece aquí	Estado
Agente A	Crea una nueva solicitud	Bandeja de salida del agente A	Pendiente
Todos los agentes	Ver comercio en Public Box	Buzón público de agentes	No aplicable
Agente B	Acepta solicitud de operación	Bandeja de entrada del agente B	Pendiente
Agente A	Recibe la respuesta del Agente B	Bandeja de salida del agente A	Tareas pendientes
Agente A	Confirma o rechaza	Bandeja de salida del agente A	Enviado/Denegado

Usu	Acció	Aparece aquí	Estad
	Aceptación del agente B		(Al rechazar la solicitud, se crea una copia de la solicitud que muestra Denegada en ella y la solicitud original vuelve a Pendiente)
	El agente B recibe la confirmación/rechazo del agente A	Bandeja de entrada del agente B	Enviado/Denegado
Supervisor	Recibe solicitudes comerciales aceptadas y confirmadas para su aprobación	Cuadro de tareas pendientes del supervisor	Tareas pendientes
Supervisor	Aprueba/niega el comercio	Bandeja de salida del agente A	Aprobado/Denegado
		Bandeja de entrada del agente B	
		ado Cuadro de Todas las Supervisoras	Aprobado/Deneg
		ado	Aprobado/Deneg

Solicitar tiempo libre

Use una solicitud de tiempo libre para programar varios tipos de tiempo libre del trabajo. Puede solicitar varios días y tipos de tiempo libre en una sola solicitud. Por ejemplo, si desea una semana libre pero no tiene suficientes días de vacaciones para cubrir cinco días, también puede usar el tiempo libre de una de las otras categorías para compensar la diferencia.

NOTA : No puede enviar solicitudes de tiempo libre para fechas anteriores.

Puede enviar varias opciones de tiempo libre en orden de preferencia (primera, segunda o tercera opción). Por ejemplo, es posible que desee tomar una semana libre en junio como su primera opción para las vacaciones, pero también indica que una semana libre en julio es su segunda opción y una semana libre en agosto es su tercera opción. Su supervisor aprobará una de sus tres opciones.

Una vez enviada, puede editar o eliminar su solicitud si aún no ha sido aprobada.

- Su supervisor puede optar por aprobar solo algunos días de una solicitud de tiempo libre de varios días. Por ejemplo, es posible que desee tomarse el lunes, el martes y el miércoles libres. Sin embargo, su supervisor lo necesita en el trabajo el lunes y, por lo tanto, aprueba su solicitud solo para el martes y el miércoles.

NOTA : El supervisor no puede cambiar el número de horas de descanso solicitadas en un solo día.

Usu	Acció	Aparece aquí	Estad

También tiene la opción de retirar una solicitud de tiempo libre después de que su solicitud haya sido aprobada. Por ejemplo, se cancela un evento al que ibas a asistir y para el que solicitaste tiempo libre. Al retirar su solicitud de tiempo libre, usted está PUT de vuelta en el horario y su saldo de tiempo de vacaciones se actualiza para devolverle esas horas.

El cuadro de diálogo Solicitud de tiempo libre incluye una tabla que muestra cuánto tiempo libre tiene disponible, cuánto ha usado y cuánto queda en cada una de las categorías de tiempo libre. Esta información se recopila a partir de las solicitudes de tiempo libre que ha enviado.

NOTA Cuando solicita tiempo libre, las horas que solicita se enumeran en la columna Horas pendientes. Cuando se aprueban, pasan a la columna Horas aprobadas. El día después de que realmente hayas
Utilizado el tiempo libre, las horas se mueven a la columna Horas usadas y ya no aparecen en la columna Horas aprobadas.

NOTA : Si solicita todo el día libre, el número de horas agregadas a las columnas Horas pendientes y Horas aprobadas se basa en la cantidad de actividades de turno pagadas en ese día. Si solo tienes Actividades no disponibles o disponibles ese día, el valor agregado a Horas pendientes y Horas aprobadas es cero. Si no tiene actividades (que no es lo mismo que la actividad No disponible), el valor agregado es el FTE horas diarias.

Los botones Lista de días y Tiempo libre pueden ayudarle a solicitar tiempo libre.

- Botón Mostrar días: muestra un resumen de las solicitudes de tiempo libre.
- Botón Asignación de tiempo libre: le permite comprobar si hay horas de tiempo libre disponibles el día en que desea despegar

Una solicitud de tiempo libre fluye a través del sistema como se describe en la tabla siguiente.

Usuario	Acción	Aparece aquí	Estado
Agente A	Crea una nueva solicitud	Bandeja de salida del agente A	Pendiente
Supervisor	Recibe solicitud	Cuadro de tareas pendientes del supervisor	Tareas pendientes
Supervisor	Aprueba/aprueba parcialmente/deniega el tiempo libre	Bandeja de entrada del agente A	Aprobado/Parcialmente aprobado/Denegado
		Bandeja de salida del supervisor	Aprobado/Parcialmente aprobado/Rechazado
Agente A	Se retira previamente	Bandeja de salida del agente A	Desistimiento solicitado

	Solicitud aprobada		
Supervisor	Recibe una solicitud de retiro	Cuadro de tareas pendientes del supervisor	Solicitud de retiro
Supervisor	Acusa recibo de retiro	Bandeja de entrada del agente A	
		Bandeja de salida del supervisor retirada	
		Retirado	

Crear una nueva solicitud de tiempo libre

1. Haga clic en **Nueva solicitud** y elija **Solicitud** de tiempo libre en el menú.
2. En la lista desplegable Tipo, elija el tipo de tiempo libre que desea.
3. En la lista desplegable Opción, elija la preferencia para el tiempo libre (primera, segunda o tercera opción).
4. En el **campo Fecha** , haga clic en el icono del calendario para seleccionar un día. Las fechas con un fondo gris en el calendario no están disponibles para el tiempo libre. No puede agregar el mismo día dos veces en la misma solicitud (por ejemplo, tanto en una primera como en una segunda opción).
5. Haga clic en **Agregar**.
6. Repita agregando fechas a la solicitud. Utilice las opciones Primera, Segunda y Tercera opción como desee.
7. (Opcional) Para agregar un comentario, haga clic en **Escribir comentario** . Un comentario puede ayudar a su supervisor a tomar la decisión de aprobación.
8. Haga clic en **Enviar**.

> **NOTA** Si no tiene suficientes horas disponibles para el tipo de tiempo libre que solicita, la solicitud falla.

Para obtener más información acerca del envío de solicitudes de tiempo libre, consulte Acerca de los cambios automáticos en las solicitudes.

Editar una solicitud de tiempo libre enviada pero aún no aprobada

1. En la Bandeja de salida, haga doble clic en la solicitud de tiempo libre que desea editar. Las solicitudes que puede editar tienen el estado Enviadas.
2. En el cuadro de diálogo Solicitud de tiempo libre, haga clic en **Editar**. El cuadro de diálogo se expande para que pueda agregar un nuevo día y agrega un botón Eliminar (una X) junto a los días libres existentes solicitados. También puede agregar un comentario que explique por qué cambió su

solicitud de tiempo libre. Un comentario puede ayudar a su supervisor a tomar la decisión de aprobación.

Usu	Acció	Aparece aquí	Estad

3. Edite su solicitud como desee agregando nuevos días libres o eliminando los días libres existentes.

   > **NOTA** Si desea cambiar las horas en un día solicitado, debe eliminar el día original y agregarlo de nuevo con las nuevas horas. Por ejemplo, si originalmente solicitó 8:00–11:00 AM Apagado el lunes, pero necesita cambiar eso a 1:00–3:00 PM, eliminar la entrada del lunes y agregarla nuevamente, esta vez con las nuevas horas de inicio y finalización.

4. Cuando haya terminado de editar la solicitud, haga clic en **Actualizar**.

Eliminar una solicitud de tiempo libre enviada pero aún no aprobada

1. En la Bandeja de salida, haga doble clic en la solicitud de tiempo libre que desea editar. Las solicitudes que puede editar tienen el estado Enviadas.
2. en el cuadro de diálogo Solicitud de tiempo libre, haga clic en **Eliminar**.

Retirar una solicitud de tiempo libre aprobada

1. En la Bandeja de salida, haga doble clic en la solicitud de tiempo libre que desea retirar. La solicitud tendrá el estado de Aprobado o Parcialmente Aprobado.
2. En el cuadro de diálogo Solicitud de tiempo libre, escriba un comentario para explicar el motivo de la retirada, si lo desea.
3. Haga clic en **Retirar solicitud**.

   La solicitud retirada permanece en su Bandeja de salida con un estado de Aprobado o Parcialmente aprobado hasta que su supervisor reconozca el retiro. En ese momento, el estado de la solicitud cambia a Retirada.

   > **NOTA** : Si su supervisor no reconoce su solicitud de retiro, aún tendrá ese tiempo libre y no estará en el horario.

Descripciones de campo

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Solicitud de tiempo libre.

Campo	Descripción
Ver horas disponibles para	Los rangos de fechas de los planes de vacaciones a los que está asignado.
Tipo	El tipo de tiempo libre: días festivos flotantes, días libres, días personales y vacaciones.

Campo	Descripción
	NOTA Es posible que algunos tipos de tiempo libre no estén disponibles. Los detalles del administrador y del plan de vacaciones determinan los tipos de tiempo Apagado que están disponibles. La forma en que se define cada uno de estos tipos de tiempo libre está determinada por su centro de contacto.
Total de horas	El número total de horas disponibles para el tipo de tiempo libre.
Horas utilizadas	El número de horas que ha utilizado para el tipo de tiempo libre.
Horas aprobadas	El número de horas que se han aprobado para el tipo de tiempo libre pero Aún no se ha tomado.
Horas pendientes	El número de horas que ha solicitado para el tiempo libre tipo que Aún no han sido aprobados por su supervisor. **NOTA** : Si bien puede solicitar varias opciones de tiempo libre, solo se tiene en cuenta la primera opción al calcular las horas pendientes.
Horas restantes	El número de horas para el tipo de tiempo libre que le queda. Este valor Se calcula de la siguiente manera: Horas restantes = Total de horas – (Horas usadas + Horas aprobadas + Horas pendientes)
Primera, Segunda y Tercera pestañas	Pestañas que muestran sus preferencias de solicitud de tiempo libre en esta solicitud.
Tipo	Seleccione el tipo de tiempo libre que está solicitando.
Opción	Elija la preferencia para el tiempo libre en la lista desplegable.
Fecha	Seleccione el día que desea salir del calendario. Debe seleccionar cada día por separado. Haga clic en Agregar para agregar la fecha a la primera, segunda o tercera opción Tab.
Día entero	Active esta casilla si desea despegar todo el día. Cuando se seleccionan, los campos Hora de inicio y Hora de finalización se deshabilitan.
Hora de comienzo	Si va a tomar un día libre parcial, introduzca la hora de inicio del tiempo libre.

Campo	Descripción
Hora de finalización	Si está tomando un día libre parcial, ingrese la hora de finalización del tiempo libre.
Botón Tiempo libre de asignaciones seleccionada y	Muestra las asignaciones de tiempo libre disponibles para una cola de servicio mes calendario. Esto le permite verificar si hay horas de tiempo libre disponibles el día que desea despegar. Para obtener más información, consulte Visualización de asignaciones de tiempo libre.
Botón Lista de días	Muestra el resumen del tiempo libre. Esta ventana emergente enumera todas sus solicitudes de tiempo libre aprobadas y pendientes en orden de fecha.

Visualización de asignaciones de tiempo libre

NOTA : Esta función sólo está disponible si el administrador ha configurado WFM para que muestre el botón Asignaciones de tiempo libre (consulte Configurar los ajustes WFM en todo el sistema).

La ventana emergente Asignaciones de tiempo libre se muestra cuando hace clic en el botón Asignaciones de tiempo libre en una solicitud de tiempo libre. Muestra el tiempo libre disponible actual que se asigna a una cola de servicio en una fecha específica.

NOTA Un día que muestra tanto las asignaciones disponibles como una brecha de pronóstico positiva es generalmente una mejor opción para tomarse un tiempo libre.

Campo	Descripción
Fecha	La fecha de la asignación.
Asignación disponible	El número actual de habilitaciones de tiempo libre disponibles ese día en ETC U horas, dependiendo de cómo el administrador haya configurado su sistema.
Brecha de pronóstico	La brecha promedio entre los FTE programados y pronosticados para ese día. Este valor siempre se muestra en ETC. Un número negativo indica falta de personal, y un número positivo indica exceso de personal.

Solicitar una oferta de programación

Utilice una solicitud de oferta programada para que todo o parte de un día en el que está programado para trabajar esté disponible para que otro agente trabaje. Por ejemplo, si tiene una obligación fuera del trabajo el miércoles, ofrece su turno a cualquier otra persona que pueda trabajar ese día. La oferta de programación se publica en la Caja Pública de todos los agentes en su vista.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Programar solicitud de oferta.

Campo	Descripción
Agente solicitante	(Solo lectura) Te llamas.
Fecha programada	La fecha que desea ofrecer a otros agentes para trabajar. De forma predeterminada, muestra La fecha de mañana. No puedes elegir una fecha en el pasado.
Día entero	Active esta casilla para ofrecer un día entero.
Fecha de caducidad	La fecha de vencimiento de la solicitud. En ese momento, ya no aparece en su Bandeja de salida o en la Caja pública. La fecha de vencimiento debe ser anterior a la Fecha programada.
Confirmar	Seleccione esta casilla de verificación si desea confirmar la aceptación de la oferta por parte de un agente antes de enviarla a su supervisor para su aprobación.
Escribir comentario	(Opcional) Haga clic para escribir un comentario sobre la solicitud de oferta de programación. Cualquier comentario que agregue no se guardará hasta que se guarde la solicitud de oferta programada. Número máximo de caracteres = 250.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Programar solicitud de oferta de día parcial.

Campo	Descripción
Agente solicitante	(Solo lectura) Te llamas.
Fecha programada	La fecha que desea ofrecer a otros agentes para trabajar. De forma predeterminada, muestra La fecha de mañana. No puedes elegir una fecha en el pasado.
Día entero	Desactive esta casilla de verificación para ofrecer un día parcial.
Hora	Introduzca las horas de inicio y finalización de las horas que desea ofrecer a otro agente.
Fecha de caducidad	La fecha de vencimiento de la solicitud. En ese momento, ya no aparece en su Bandeja de salida o en la Caja pública. La fecha de vencimiento debe ser anterior a la Fecha programada.
Confirmar	Seleccione esta casilla de verificación si desea confirmar la aceptación de la oferta por parte de un agente antes de enviarla a su supervisor para su aprobación.
Escribir comentario	(Opcional) Haga clic para escribir un comentario sobre la solicitud de oferta de programación.

Campo	Descripción
	Cualquier comentario que agregue no se guardará hasta que se guarde la solicitud de oferta programada. Número máximo de caracteres = 250.

Crear una nueva solicitud de oferta programada

1. Haga clic en **Nueva solicitud** y, a continuación, elija **Programar solicitud** de oferta en el menú.
2. Complete los campos.
3. Haga clic en **Enviar**.

Una solicitud de oferta programada sin confirmación fluye a través del sistema, como se describe en la tabla siguiente.

Usuario	Acción	Aparece aquí	Estado
Agente A	Crea una nueva solicitud	Bandeja de salida del agente A	Pendiente
Todos los agentes	Recibir oferta	Buzón público de agentes	No aplicable
Agente B	Acepta oferta	Bandeja de entrada del agente B	Presentado
		Bandeja de salida del agente A	Presentado
Supervisor	Recibe oferta aceptada	Cuadro de tareas pendientes del supervisor	Tareas pendientes
Supervisor	Aprueba/rechaza la oferta	Caja completa del supervisor	Aprobado/Denegado
		Bandeja de salida del agente A	Aprobado/Denegado
		Bandeja de entrada del agente B	Aprobado/Denegado

Una solicitud de oferta programada con confirmación fluye a través del sistema como se describe en la siguiente tabla.

Usuario	Acción	Aparece aquí	Estado
Agente A	Crea una nueva solicitud	Bandeja de salida del agente A	Pendiente
Todos los agentes	Recibir oferta	Buzón público de agentes	No aplicable
Agente B	Acepta oferta	Bandeja de entrada del agente B	Pendiente

Usuario	Acción	Aparece aquí	Estado
Agente A	Recibe oferta aceptada	Bandeja de salida del agente A	Tareas pendientes
		Bandeja de entrada del agente B	Pendiente
Agente A	Confirma/rechaza la oferta	Bandeja de salida del agente A	Enviado/Rechazado (al rechazar la solicitud se crea una copia de la solicitud que muestra Denegado en ella y la solicitud original vuelve a Pendiente)
		Bandeja de entrada del agente B	Enviado/Rechazado
Supervisor	Recibe oferta aceptada	Cuadro de tareas pendientes del supervisor	Tareas pendientes
		Caja completa del supervisor	Aprobado/Denegado
		Bandeja de salida del agente A	Aprobado/Denegado
		Bandeja de entrada del agente B	Aprobado/Denegado

Solicitar tutoría

Use una solicitud de tutoría para solicitar entrenamiento individual de un compañero agente. Todas las solicitudes de mentoría se publican en la Caja Pública, y cualquier agente puede responder. Un supervisor o administrador debe aprobar la solicitud de tutoría. Cuando se aprueba la solicitud, la excepción se agrega a su horario y al horario de su mentor.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Solicitud de mentoría.

Campo	Descripción
Fecha de tutoría	La fecha en la que desea programar la sesión de tutoría. Tipo de
excepción	Seleccione la excepción adecuada en la lista desplegable.
Hora de comienzo	La hora de inicio de la sesión de mentoría.
Hora de finalización	La hora de finalización de la sesión de mentoría.
Descripción	Una descripción del propósito de la sesión de mentoría. Número máximo de caracteres =

Campo	Descripción
	251.

Crear una nueva solicitud de tutoría

1. Haga clic en **Nueva solicitud** y, a continuación, elija **Solicitud** de tutoría en el menú.
2. Complete los campos.
3. Haga clic en **Enviar**.

Una solicitud de tutoría fluye a través del sistema como se describe en la siguiente tabla.

Usuario	Acción	Aparece aquí	Estado
Agente A	Crea una nueva solicitud	Bandeja de salida del agente A	Pendiente
Todos los agentes	Ver solicitud en Público Box	Buzón público de agentes	No aplicable
Agente B	Acepta la tutoría pedir	Bandeja de entrada del agente B	Pendiente
Agente A	Recibe el agente B respuesta	Bandeja de salida del agente A	Tareas pendientes
Agente A	Confirma/rechaza al agente Aceptación de B	Bandeja de salida del agente A	Enviado/Rechazado (Rechazo de la solicitud crea una copia de la Solicitud que muestra Negado en él, y el La solicitud original va volver a Pendiente)
	El agente B recibe al agente Confirmación de A o rechazo	Bandeja de entrada del agente B	Enviado/Rechazado
Supervisor	Recibe aceptados y Tutoría confirmada Solicitud de aprobación	Cuadro de tareas pendientes del supervisor	Tareas pendientes

Usuario	Acción	Aparece aquí	Estado
Supervisor	Aprueba/rechaza la solicitud de mentoría	Bandeja de salida del agente A	Aprobado/Denegado
		Bandeja de entrada del agente B	
		ado Cuadro de Todas las Supervisoras	Aprobado/Deneg
		ado	Aprobado/Deneg

Para obtener más información acerca de cómo enviar solicitudes de mentoría, consulte Acerca de los cambios automáticos en las solicitudes.

Acerca de los cambios automáticos en las solicitudes

En la mayoría de los casos, si se aprueba una solicitud, Webex WFO actualiza el horario del agente exactamente como se solicitó. Sin embargo, en algunos casos en los que se envía una solicitud pagada, Webex WFO puede alterar la solicitud para asegurarse de que el agente no esté programado para más tiempo pagado del que el agente debería trabajar. Los siguientes son ejemplos de tales casos.

Caso 1: El agente presenta una solicitud pagada que se superpone a una actividad no remunerada

El agente presenta una solicitud pagada parcial o entera para tutoría, tiempo libre o una excepción. La solicitud se superpone a una actividad no remunerada en un cronograma existente. Se aprueba la solicitud. En este caso, Webex WFO reemplaza una actividad no remunerada (por ejemplo, un almuerzo no remunerado) en el horario del agente con una actividad No disponible.

EJEMPLO

Solicita tiempo libre pagado, 7:00 AM–3:00 PM. El horario existente es:

- En servicio, de 7:00 a 11:00 AM
- Almuerzo no remunerado, 11:00–11:30 AM
- En servicio, 11:30 AM–3:00 PM

Después de que se aprueba la solicitud, el cronograma es:

- Tiempo libre pagado, de 7:00 a 11:00 AM
- No disponible, 11:00–11:30 AM
- Tiempo libre pagado, 11:30 AM–3:00 PM

Caso 2: El agente está programado para trabajar durante el tiempo solicitado

El agente presenta una solicitud pagada parcial o entera para tutoría, tiempo libre o una excepción. La solicitud es para momentos en que el agente no está programado para trabajar. Se aprueba la solicitud. En

este caso, Webex WFO no insert la solicitud aprobada en el horario del agente.

EJEMPLO

El agente solicita tiempo libre pagado, 5:00–7:00 PM. El horario existente es:

- En servicio, 9:00 AM–5:00 PM

Después de que se aprueba la solicitud, el horario del agente sigue siendo el mismo.

Caso 3: El agente está programado para trabajar solo durante una parte de la solicitud

El agente presenta una solicitud pagada parcial o entera para tutoría, tiempo libre o una excepción. La solicitud es para una programación existente y el agente está programado para trabajar durante parte de la solicitud. Se aprueba la solicitud. En este caso, Webex WFO inserta una parte de la solicitud aprobada en el horario del agente.

EJEMPLO

El agente solicita tiempo libre pagado, 4:00–6:00 PM. El horario existente es:

- En servicio, 9:00 AM–5:00 PM

Después de que se aprueba la solicitud, el horario del agente es:

- En servicio, 9:00 AM–4:00 PM
- Tiempo libre pagado, 4:00–5:00 PM

MEJORES PRÁCTICAS Si los agentes desean enviar una solicitud pagada por un tiempo en su horario existente que no trabajan, deben comunicarse con su supervisor.

NOTA

(Sólo manipulación manual) Si los supervisores desean aprobar una solicitud pagada por un tiempo en el que el agente que envió la solicitud no está programado para trabajar en un horario existente, deben hacer lo siguiente:

1. En Programaciones de agentes, desplácese hasta la fecha que solicitó el agente.
2. Insert una actividad pagada (en servicio u horas extras) por el tiempo que el agente solicitó.
3. Apruebe la solicitud.

Mensajería para aprobadores de solicitudes

La mensajería para usuarios con permiso para administrar mensajería consta de dos buzones:

- Cuadro de tareas pendientes: muestra todas las solicitudes que requieren una acción por su parte (la vista predeterminada)
- Todas las cajas: contiene todas las solicitudes que se le han enviado.

Las solicitudes se pueden retener hasta el tiempo máximo de retención configurado por el administrador del sistema para WFM pronóstico, programación, solicitud y datos históricos (consulte Definir el período de retención WFM).

Para acceder a sus buzones, haga clic en el icono del buzón en la barra de herramientas Mensajería. De izquierda a derecha, los iconos son el cuadro de tareas pendientes y el cuadro de todo.

NOTA Los supervisores que también son agentes tienen un buzón dual, uno con la vista del agente y otro con la vista del supervisor. Puede cambiar entre las dos vistas mediante Mis solicitudes y Todas

Botones de solicitudes. Haga clic en Mis solicitudes para ver el buzón del agente y en Todas las solicitudes para ver el buzón del supervisor.

Solicitudes de búsqueda

Los usuarios con el permiso Administrar mensajería pueden ejecutar dos tipos de búsquedas. Al igual que otros usuarios, puede ejecutar una búsqueda básica con criterios de búsqueda estándar. Además de la búsqueda básica, si tiene el permiso Administrar mensajería, puede ejecutar una búsqueda personalizada, en la que elija los criterios que desea incluir en la búsqueda. Puede ejecutar una búsqueda de solicitudes en cualquier buzón. Cuando ejecuta una búsqueda, los filtros se aplican a las solicitudes de todas las páginas del buzón de correo que realiza la búsqueda.

Ejecutar una búsqueda básica

1. Haga clic en **Filtro**para abrir el panel de filtro.
2. Seleccione los criterios por los que desea buscar.
3. Haga clic en **Buscar**. El panel de filtros se cierra cuando se ejecuta la búsqueda.

Ejecutar una búsqueda personalizada

1. Haga clic en **Filtro** para abrir el panel de filtro.
2. Haga clic en **Búsqueda** personalizada.
3. Utilice la lista desplegable Seleccionar un filtro para seleccionar un filtro.
4. Haga clic en **Agregar** para agregar el filtro a la búsqueda personalizada.
5. Introduzca los criterios de búsqueda adecuados para cada filtro.
6. Haga clic en **Buscar**. El panel de filtros se cierra al ejecutar la búsqueda.

Los criterios para la búsqueda se conservan hasta que abandone la página. Para cambiar los criterios de búsqueda, haga clic en **Filtro** para abrir el panel de filtros y cambiar los criterios.

Cómo configurar los campos de fecha

Hay dos formas de filtrar las solicitudes por fecha: Intervalo de fechas y Fechas específicas. Los campos de fecha están definidos en Intervalo de fechas de forma predeterminada. La opción Intervalo de fechas filtra las solicitudes mediante una lista desplegable de intervalos establecidos en relación con la fecha de hoy. La opción Fechas específicas incluye dos campos de fecha que le permiten filtrar las solicitudes relativas a fechas específicas. Utilice los campos Fechas específicas para introducir la fecha de inicio, la fecha de finalización o ambas fechas para establecer parámetros de intervalo de fechas.

Para filtrar por intervalo de fechas, seleccione una opción de intervalo de la lista desplegable.

Para filtrar por fechas específicas, introduzca una fecha en uno o ambos de los campos siguientes:

- Ingrese una fecha en el campo izquierdo para filtrar por la fecha de inicio, que filtra las solicitudes por fechas en o después de la fecha ingresada
- Ingrese una fecha en el campo derecho para filtrar por la fecha de finalización, que filtra las solicitudes por fechas en o antes de la fecha ingresada
- Introduzca fechas en ambos campos para devolver solicitudes en o entre las fechas introducidas

Criterios de búsqueda

En la tabla siguiente se describen todos los criterios de búsqueda disponibles para las búsquedas básicas y avanzadas.

Campo	Descripción
Tipo de solicitud	El tipo de solicitud que el agente seleccionó en la lista desplegable Nueva solicitud Al crear la solicitud.
Subtipo	Para el tipo Excepción o el tipo Tiempo libre. La opción que el agente eligió de la lista desplegable Tipo cuando se creó la solicitud.
Equipo	El equipo al que pertenece el agente que creó la solicitud.
Cola de servicio	La cola de servicio a la que pertenece el agente que creó la solicitud.
Mapeo de habilidades solicitud.	El mapa de habilidades al que pertenece el agente que creó la
Agente	El agente que envió la solicitud en su bandeja de entrada o el agente que recibió la solicitud en su bandeja de salida.
Rango de agente	El rango del agente que creó la solicitud.
Fecha de inicio del agente	La fecha en que comenzó el agente.

Campo	Descripción
Estado	El estado actual de la solicitud.
Fecha de envío	La fecha en que el agente envió la solicitud.
Fecha de programación	La fecha que el agente seleccionó para que se llevara a cabo la acción solicitada.

Aprobar o rechazar solicitudes

Las solicitudes que requieren su aprobación aparecen en el cuadro de tareas pendientes. Una vez que haya aprobado o rechazado una solicitud, se eliminará de su cuadro de tareas pendientes. Todas las solicitudes recibidas se archivan en All Box.

Para obtener más información acerca de cómo aprobar solicitudes, consulte Acerca de los cambios automáticos en las solicitudes.

Solicitudes de excepción

El cuadro de diálogo Aprobar solicitud de excepción permite aprobar o denegar la solicitud de excepción de un agente.

Aprobar o denegar una solicitud de excepción

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Si aprueba la solicitud, seleccione la excepción de programación adecuada de la lista desplegable. Esto es lo que aparece en la programación. Haga clic en **Leer comentario** para ver los comentarios adjuntos a la solicitud de excepción. También puede escribir un comentario, si lo desea.

   NOTA : El icono Leer comentario es rojo si hay al menos un comentario adjunto a la solicitud.

3. Haga clic en **Aprobar** o **Denegar**.

NOTA Para las solicitudes de día completo, se coloca una excepción en el horario sobre cualquier actividad pagada en turnos que comiencen ese día (independientemente de si la excepción se paga o no). Cualquier impago
Las actividades en esos turnos se reemplazan con una actividad No disponible en el horario. Si el agente no tiene un turno ese día, la excepción no se agrega a la programación del agente.
Para las solicitudes de días parciales, se coloca una excepción en el cronograma para el período de tiempo solicitado sobre cualquier actividad pagada existente durante ese período de tiempo (independientemente de si la excepción se paga o no). Cualquier actividad no remunerada superpuesta en esos turnos se reemplaza con una actividad No disponible en el cronograma. Por ejemplo, si una excepción cubre parcialmente un almuerzo no remunerado, la parte que no se superpone sigue siendo un almuerzo. La parte que se superpone con la excepción se reemplaza por No disponible. Si el agente no tiene ninguna actividad pagada existente durante ese período de tiempo, entonces el

La excepción no se agrega a la programación del agente.
Las solicitudes de excepción se manejan de esta manera para garantizar que el tiempo pagado del día siga siendo el mismo antes y después de que se aplique la excepción.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Aprobar solicitud de excepción.

Campo	Descripción
De	El nombre del agente que solicita la excepción.
Pedir	El tipo de solicitud.
Fecha de recepción	Fecha y hora en que recibió la solicitud.
Tipo	El tipo de excepción, elegido por el agente.
Fecha de programación	La fecha de la excepción.
Duration (Duración)	La duración de la excepción.
Excepción de programación	Seleccione la descripción de la excepción que aparecerá en la programación si el comando Se ha aprobado la excepción.

Solicitudes de tiempo libre

El cuadro de diálogo Aprobar solicitud de tiempo libre permite aprobar, aprobar parcialmente o denegar la solicitud de tiempo libre de un agente. También puede acusar recibo de que un agente ha retirado una solicitud de tiempo libre previamente aprobada.

NOTA: Si una solicitud de tiempo libre se superpone a una solicitud de tiempo libre aprobada anteriormente, la solicitud no se puede aprobar.

Aprobar, aprobar parcialmente o denegar una solicitud de tiempo libre

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Seleccione la cola de servicio adecuada de la lista desplegable.
3. Haga clic en las fichas Primera, Segunda y Tercera para ver las solicitudes de tiempo libre clasificadas del agente. Puede aprobar el tiempo libre solicitado en solo una de estas pestañas. Ese Tab debe seleccionarse cuando apruebe o apruebe parcialmente la solicitud.
4. Si lo desea, haga clic en **Horas** para ver un resumen del total de horas libres del agente, usadas, aprobadas, pendientes y restantes. Haga clic en **Leer comentario** para ver los comentarios adjuntos a la solicitud. Haga clic en **Escribir comentario** para agregar un comentario.

5. De forma predeterminada, todos los días de una solicitud están seleccionados en la columna Aprobar. Si desea denegar una parte de una solicitud de varios días, desactive la casilla de verificación junto a los días que se van a denegar.
6. Seleccione la excepción de programación adecuada en la lista desplegable. Esto es lo que aparece en la programación.
7. Haga clic en **Aprobar seleccionada** para aprobar o aprobar parcialmente la solicitud, o haga clic en **Denegar** para denegar la solicitud.

Reconocer el retiro de un agente de una solicitud de tiempo libre aprobada

1. Haga doble clic en la solicitud con el estado Solicitud de retiro.
2. Haga clic en **Acusar recibo de retiro**.

> **NOTA:** Si no reconoce la solicitud de retiro, el agente aún tendrá el tiempo libre aprobado y no estará en el cronograma para ese momento. Cuando reconoce el
> Retiro, el saldo de vacaciones del agente se actualiza (pero las asignaciones de tiempo libre de la cola de servicio no lo son) y el agente está PUT de vuelta en el horario pero sin actividades asignadas a él o ella.
> Debe ejecutar una programación ad-hoc o agregar manualmente actividades a la programación del agente en la página Programaciones de agentes.

> **RECOMENDACIONES** Use Historial de programaciones y Restaurar para ver cuál era la programación del agente antes de que se aprobara la solicitud de tiempo libre (consulte Deshacer un cambio de programación). Puede utilizar esto como
> Una referencia para agregar manualmente actividades a la programación del agente o, si corresponde, restaurar la programación desde una versión anterior.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Aprobar solicitud de tiempo libre.

Campo	Descripción
De	El nombre del agente que solicita el tiempo libre.
Pedir	El tipo de solicitud.
Fecha de envío	La hora y la fecha en que el agente envió la solicitud. Esta es la misma hora Y la fecha en que recibió la solicitud.
Cola de servicio	Seleccione la cola de servicio adecuada de la lista desplegable. Este servicio La cola se utiliza para determinar la brecha de previsión.
Primera, segunda, tercera pestañas solicitado	Pestañas que muestran la primera, segunda y tercera opción para el tiempo libre Por el agente.

Campo	Descripción
Tipo	El tipo de solicitud de tiempo libre.
Fecha	La fecha del tiempo libre solicitado.
Día	El día de la semana del tiempo libre solicitado.
Hora de comienzo	La hora de inicio del tiempo libre solicitado.
Hora de finalización	La hora de finalización del tiempo libre solicitado.
Brecha de pronóstico (FTE)	La diferencia en ETC entre el número de agentes programados y el Número de agentes previstos en la previsión de producción actual para la cola de servicio seleccionada. Puede usar este número como guía para determinar si hay suficiente cobertura ese día para otorgar la solicitud de tiempo libre. **NOTA** Hay un valor en este campo sólo si se ha generado una previsión de producción.
Brecha de asignación (ETC u horas)	Las asignaciones de tiempo libre disponibles para el día solicitado, que se muestran en ETC (equivalentes a tiempo completo) u horas. El formato que puede ver depende de si el administrador ha configurado WFM para mostrar FTE u Horas (consulte Configurar los ajustes de WFM en todo el sistema).
Aprobar	De forma predeterminada, todas las casillas de verificación están activadas. Desactive la casilla de verificación junto a cualquier día de una solicitud de varios días para denegar el tiempo libre de ese día.
Excepción de programación	Seleccione la descripción de la excepción que aparecerá en la programación si el comando Se ha aprobado la excepción.

Aprobar solicitud de operación u oferta

El cuadro de diálogo Aprobar solicitud de operación le permite analizar y, a continuación, aprobar o denegar una solicitud de operación o una solicitud de oferta. El mismo cuadro de diálogo se utiliza tanto para las operaciones como para las ofertas.

NOTA: Los descansos y el almuerzo existentes en cada horario involucrado en una operación de día parcial se reemplazan dentro del tiempo de servicio a la cola de servicio principal del agente. El horario se compara con el basado en rangos,
Condiciones generales de trabajo que se han establecido para determinar si se asigna un almuerzo o una pausa. Si una operación divide un horario, cada segmento del horario dividido se compara individualmente con las condiciones de trabajo existentes. Es importante que los agentes que envíen ofertas u operaciones de horarios parciales de día se asignen a un perfil de condición de trabajo que

contenga una condición para cualquier posible duración de turno que puedan tener después de

La oferta o operación es aceptada. Si ninguna condición de trabajo basada en el rango coincide con la duración de un horario negociado, no se asigna ningún descanso o almuerzo.
Cualquier excepción se reasigna al agente receptor, y esas excepciones no se mueven para acomodar un descanso o almuerzo.
Los proyectos se reasignan al agente receptor incluso si eso viola el número mínimo o máximo de minutos que un agente puede pasar en el proyecto en un día. El tiempo del proyecto puede dividirse o truncarse, pero no moverse para acomodar un almuerzo o descanso.

Aprobar o denegar una solicitud de oferta o operación programada

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Utilice la sección Listas de agentes para analizar las dos programaciones y asegurarse de que se puedan negociar. Haga clic **Lea el comentario** si se adjunta algún comentario a la solicitud de intercambio u oferta.
3. Haga clic en **Aprobar** o **Denegar**.

En la siguiente tabla se describen los campos del cuadro de diálogo Aprobar solicitud de operación.

Campo	Descripción
De	El nombre del agente que solicitó la operación.
Pedir	El tipo de solicitud de alto nivel de Trade.
Tipo	El tipo de solicitud comercial.
Fecha de envío	La hora y la fecha en que el agente envió la solicitud. Esta es la misma hora Y la fecha en que recibió la solicitud.
Para	El nombre del otro agente involucrado en el comercio.
Desde la fecha	La primera fecha programada involucrada en el comercio.
Hasta la fecha	La segunda fecha programada involucrada en el comercio. Este campo solo aparece cuando hay diferentes días involucrados en la solicitud de operación.
Desde la programación del agente ver	El horario para el agente que solicita la operación. Usar la barra de desplazamiento para El horario completo del agente.
Nombre	El nombre del agente.
Fecha	La fecha especificada en la solicitud comercial.

Campo	Descripción
Ir a la programación del agente	El horario para que el agente acepte la operación.
Disponibilidad	Indica si la programación del agente De se ajusta a la programación del
agente Hasta. Cola de servicio	Indica si los dos agentes admiten la misma cola de servicio o colas de
servicio diferentes. Equipos	Indica si los dos agentes pertenecen al mismo equipo o a equipos
diferentes.	
Turnos superpuestos	Indica si los dos agentes tienen turnos superpuestos.
Zona horaria	Indica si los dos agentes están en la misma zona horaria o en zona horaria diferente.
Mapeo de habilidades	Indica si los dos agentes pertenecen a la misma asignación de
habilidades o a una asignación de habilidades diferente. Excepción	Indica si la programación de alguno de
los agentes incluye una excepción.	

Aprobar solicitud de mentoría

El cuadro de diálogo Aprobar solicitud de mentoría le permite analizar y, a continuación, aprobar o denegar una solicitud de tutoría.

Aprobar o rechazar una solicitud de mentoría

1. Haga doble clic en la solicitud para abrirla.
2. Revise los detalles de la solicitud de tutoría. Haga clic en **Leer comentarios** si se adjunta algún comentario a la solicitud de tutoría.
3. Haga clic en **Aprobar** o **Denegar**.

   Si aprueba la solicitud, los horarios de ambos agentes se actualizan inmediatamente para mostrar la sesión de tutoría.

En la siguiente tabla se describen los campos del cuadro de diálogo Aprobar solicitud de mentoría.

Campo	Descripción
De	El nombre del agente que solicitó la tutoría. Tipo de
excepción	Tipo de excepción elegido por el agente que realiza la
solicitud. Para	El nombre del agente que aceptó la solicitud de tutoría.

Campo	Descripción
Fecha de tutoría	La fecha de la sesión de mentoría.
Pedir	El tipo de solicitud.
Hora de comienzo	La hora de inicio de la sesión de mentoría.
Fecha de envío	La hora y la fecha en que el agente envió la solicitud. Esta es la misma hora Y la fecha en que recibió la solicitud.
Hora de finalización	La hora de finalización de la sesión de mentoría.
Excepción de programación	La excepción que aparecerá en los horarios de los agentes.
Ambos agentes en servicio	Sí o no. Indica si tanto el agente solicitante como el que acepta están en Servicio durante el intervalo de tiempo de tutoría propuesto.

Automatice la gestión de las solicitudes de los agentes

Los flujos de trabajo proporcionan una forma de automatizar el manejo de las solicitudes de los agentes. Puede configurar flujos de trabajo para que aprueben o denieguen solicitudes automáticamente, o para forzar el control manual de los cambios de programación. Los flujos de trabajo se activan mediante diferentes tipos de solicitudes de agente (denominadas "eventos"). Puede crear flujos de trabajo independientes para cada tipo de evento.

Los flujos de trabajo se crean a partir de una regla y reglas predeterminadas que usted proporciona. Cada flujo de trabajo tiene un conjunto de reglas y cada regla tiene una lista de condiciones. Cuando se cumplen las condiciones de una regla, se realiza la acción configurada para esa regla y no se evalúan las reglas posteriores. Las reglas se evalúan en el orden en que aparecen en la tabla Reglas. Si el evento no cumple ninguna de las reglas configuradas, la regla predeterminada entra en vigor.

De forma predeterminada, los flujos de trabajo se aplican globalmente. Sin embargo, puede agregar condiciones que impidan que una regla se aplique globalmente.

EJEMPLO Una regla para aprobar automáticamente una solicitud de tutoría tiene una condición que la restringe a una sola cola de servicio en lugar de a todo el centro de contacto.

Debe tener el permiso Administrar flujos de trabajo WFM para acceder a esta página. Dado que los flujos de trabajo son globales, el permiso Administrar flujos de trabajo WFM le concede la vista Enterprise solo para esta página.

Si aún no tiene asignada la vista Enterprise, el permiso Administrar WFM flujos de trabajo le concede la vista Enterprise sólo para esta página.

Crear un flujo de trabajo

1. Seleccione el tipo de solicitud que desea automatizar en el **menú desplegable Evento** .
2. (Programar solo solicitudes de edición) Asigne usuarios a los que se aplica el flujo de trabajo seleccionando sus nombres en la columna Disponible y moviéndolos a la columna Asignados.
3. Haga clic en **Agregar** en la tabla Reglas.
4. Introduzca un nombre para la regla en el campo Nombre de regla.
5. (Opcional) Si no desea que la regla se active inmediatamente, desmarque la **casilla Activar** . De lo contrario, deje la casilla marcada.
6. Establezca las condiciones de la regla en la sección Condiciones. Para obtener más información acerca de las condiciones, vea Condiciones de reglas de creación.
7. Seleccione la acción que ocurre cuando se cumplen todas las condiciones en el **menú desplegable Acción** .
8. Haga clic en **Guardar**.

Ejemplo de flujo de trabajo

Desea configurar un flujo de trabajo para las solicitudes de excepción. Desea que haya dos reglas: una para aprobar la solicitud y otra para denegar la solicitud.

Aprobar regla

En este ejemplo, para que una solicitud de excepción se apruebe automáticamente, la solicitud debe cumplir dos condiciones: el solicitante debe admitir la cola del servicio de correo electrónico y debe haber trabajado para la empresa durante al menos 90 días.

Las condiciones de la regla Aprobar son similares a las de la tabla siguiente. Cumple todas las condiciones.

Variable	Operador	Valor
Cola de servicio	Igual a	Correo electrónico
Días desde la fecha de inicio de la empresa agente	Mayor o igual que	90

Seleccione **Aprobar** en el menú desplegable Acción de esta regla.

Regla de denegación

Para que una solicitud de excepción sea denegada automáticamente, el solicitante debe cumplir una de dos condiciones: el agente no está programado y no es elegible para las actividades, o el agente ha sido empleado por la empresa por menos de 90 días.

Las condiciones de la regla Denegar son similares a las de la tabla siguiente. Cumpla cualquiera de las condiciones.

Variable	Operador	Valor
El agente está programado y es elegible para las actividades	Igual a	Falso
Días desde la fecha de inicio de la empresa agente	Menos que	90

Seleccione **Denegar** en el menú desplegable Acción para esta regla.

Regla por defecto

La regla predeterminada se ejecuta si no se cumplen todas las demás reglas. Como resultado, no hay condiciones asociadas con él. La regla predeterminada está presente en todos los eventos del flujo de trabajo y siempre es la última de la tabla Reglas. En este ejemplo, la acción realizada si no se cumple ninguna de las otras reglas es **Manejo** manual.

Denegación automática y manipulación manual

La denegación automática y el control manual se producen si se cumplen las siguientes condiciones de desencadenación, independientemente de si se configuran reglas de flujo de trabajo.

Denegación automática

Las siguientes condiciones desencadenan la denegación automática de una solicitud.

Tipo de solicitud	Condiciones de activación
Excepción	▪ El agente no está activo. ▪ El agente no está empleado en las fechas de la solicitud.
Tutoría	▪ Alguno de los agentes no está activo. ▪ Ninguno de los agentes está empleado. ▪ La solicitud es para una fecha programada en el pasado o en la fecha actual.
Edición de programación	▪ El agente no está activo.

Tipo de solicitud	Condiciones de activación
	▪ El agente no está empleado durante las fechas que fueron editadas.
Programar oferta	▪ Alguno de los agentes no está activo. ▪ Ninguno de los agentes está empleado en las fechas de la solicitud. ▪ La solicitud es para una fecha programada en el pasado o en la fecha actual. ▪ La fecha de vencimiento de la solicitud es en el pasado o en la fecha actual. ▪ La fecha deseada de la solicitud es en el pasado o en la fecha actual. ▪ El agente receptor ya tiene actividades programadas distintas de Disponible/No disponible en el momento en que se colocarán las actividades programadas copiadas. ▪ El agente oferente no tiene actividades programadas en la fecha programada.
Programar operaciones	▪ Alguno de los agentes no está activo. ▪ Ninguno de los agentes está empleado en las fechas de la solicitud. ▪ La solicitud es para una fecha programada en el pasado o en la fecha actual. ▪ La fecha de vencimiento de la solicitud es en el pasado o en la fecha actual. ▪ La fecha deseada de la solicitud es en el pasado o en la fecha actual. ▪ El agente ha programado actividades distintas de Disponible/No disponible en el momento en que se colocarán las actividades programadas copiadas si no se están intercambiando. ▪ El agente oferente no tiene actividades programadas en la fecha programada, o el agente receptor no tiene actividades programadas en la fecha deseada.
Tiempo libre	▪ El agente no está activo. ▪ El agente no está empleado en las fechas de la solicitud. ▪ El agente no tiene una cola de servicio principal asignada. ▪ Las asignaciones de tiempo libre restantes para la cola de servicio principal del agente no son suficientes para el tiempo libre solicitado.

Tipo de solicitud	Condiciones de activación
	▪ El valor predeterminado FTE por día configurado en Configuración global no es positivo. ▪ El agente no tiene un perfil FTE asignado. ▪ La fecha de solicitud está en el pasado, incluso si la fecha de solicitud es la fecha actual pero el tiempo está en el pasado. ▪ La solicitud tiene un intervalo de fecha y hora superpuesto. ▪ La solicitud tiene horas de inicio y finalización idénticas.

Manipulación manual automática

Las siguientes condiciones activan la gestión manual automática de una solicitud.

Tipo de solicitud	Condiciones de activación
Excepción	▪ La solicitud se habría aprobado, pero la excepción de flujo de trabajo para el tipo de excepción la solicitud está inactiva. ▪ La solicitud se habría aprobado, pero no se especificó ninguna excepción de flujo de trabajo para el tipo de excepción de la solicitud. ▪ La solicitud habría sido aprobada, pero el agente no tiene períodos de turno de trabajo disponibles dentro del rango de fecha/hora de la solicitud.
Tutoría	▪ La solicitud se habría aprobado, pero la excepción de flujo de trabajo para el tipo de excepción la solicitud está inactiva. ▪ La solicitud se habría aprobado, pero no se especificó ninguna excepción de flujo de trabajo para el tipo de excepción de la solicitud. ▪ La solicitud habría sido aprobada, pero no hay períodos dentro del rango de fecha/hora de la solicitud en los que ambos agentes tengan períodos de turnos de trabajo disponibles.
Edición de programación	La solicitud habría sido aprobada, pero el agente no tiene Períodos de turnos de trabajo disponibles en la fecha de la edición del horario.
Programar oferta	Ninguno

Tipo de solicitud	Condiciones de activación
Programar operaciones	Ninguno
Tiempo libre	▪ La solicitud se habría aprobado, pero la excepción de flujo de trabajo para el tipo de vacaciones especificado está inactiva, ya no está asociada con el tipo de vacaciones especificado o ninguna excepción asociada con el tipo de vacaciones especificado es una excepción de flujo de trabajo. ▪ La solicitud habría sido aprobada, pero el agente no tiene períodos de turno de trabajo disponibles dentro del rango de fecha/hora de la solicitud.

Descripciones de campo

Los campos de la página Flujos de trabajo se describen a continuación.

Campo	Descripción
Eventos	El evento cuyo flujo de trabajo desea editar.
Asignar usuarios (solo programar solicitudes de edición)	Los usuarios a los que se aplica el flujo de trabajo de edición de programación. Los flujos de trabajo de edición de programación permiten a los administradores o analistas del WFM evitar que los supervisores o programadores junior editen las programaciones de los agentes.
Tabla de reglas	La tabla Reglas enumera todas las reglas configuradas para el evento seleccionado. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para reordenar las reglas dentro de la lista. La regla predeterminada siempre es la última de la lista y no se puede mover ni eliminar. Puede agregar, copiar o eliminar reglas usando los botones debajo de la tabla.
Nombre de regla	Nombre único de la regla. Este nombre se agrega a la sección Comentarios de una solicitud cuando el flujo de trabajo procesa correctamente la solicitud.
Activar esta regla	Esta casilla de verificación activa la regla. De forma predeterminada, se activa una regla. Lo hará No se evaluará si esta casilla está desactivada.
Condiciones	En esta sección se crea la lista de condiciones de la regla. Las condiciones se pueden anidar hasta cinco niveles de profundidad. Haga clic en **Agregar condición** para agregar otra fila. Haga clic en el botón x (x) para eliminar la fila de condición actual. Haga clic en **Agregar conjunto** dependiente para agregar un grupo de subcondiciones.

Campo	Descripción
	Para obtener más información acerca de cómo generar condiciones, vea Condiciones de reglasde creación.
Acción	Acción que se debe realizar cuando se cumplen las condiciones de la regla. ▪ Aprobar: se aprueba la solicitud. ▪ Denegar: la solicitud ha sido denegada. ▪ Manejo manual: la solicitud debe ser aprobada o denegada por un supervisor. ▪ Lista de espera: la solicitud no se aprueba ni se denega, pero se encuentra en espera. WFM continúa evaluando la solicitud diariamente hasta que una regla diferente afecte la solicitud o la solicitud se maneje manualmente.

Condiciones de la regla de creación

La sección Condiciones permite crear condiciones de regla que debe cumplir un evento para que una regla la evalúe como verdadera. Las condiciones son conjuntos de instrucciones AND y sentencias OR.

NOTA Es posible crear reglas y condiciones que no pueden funcionar o donde las reglas posteriores nunca serán evaluadas. Webex WFO no valida las reglas y condiciones que construye. Revise cuidadosamente el
Lógica de sus reglas y condiciones para asegurarse de que hacen lo que usted quiere que hagan.

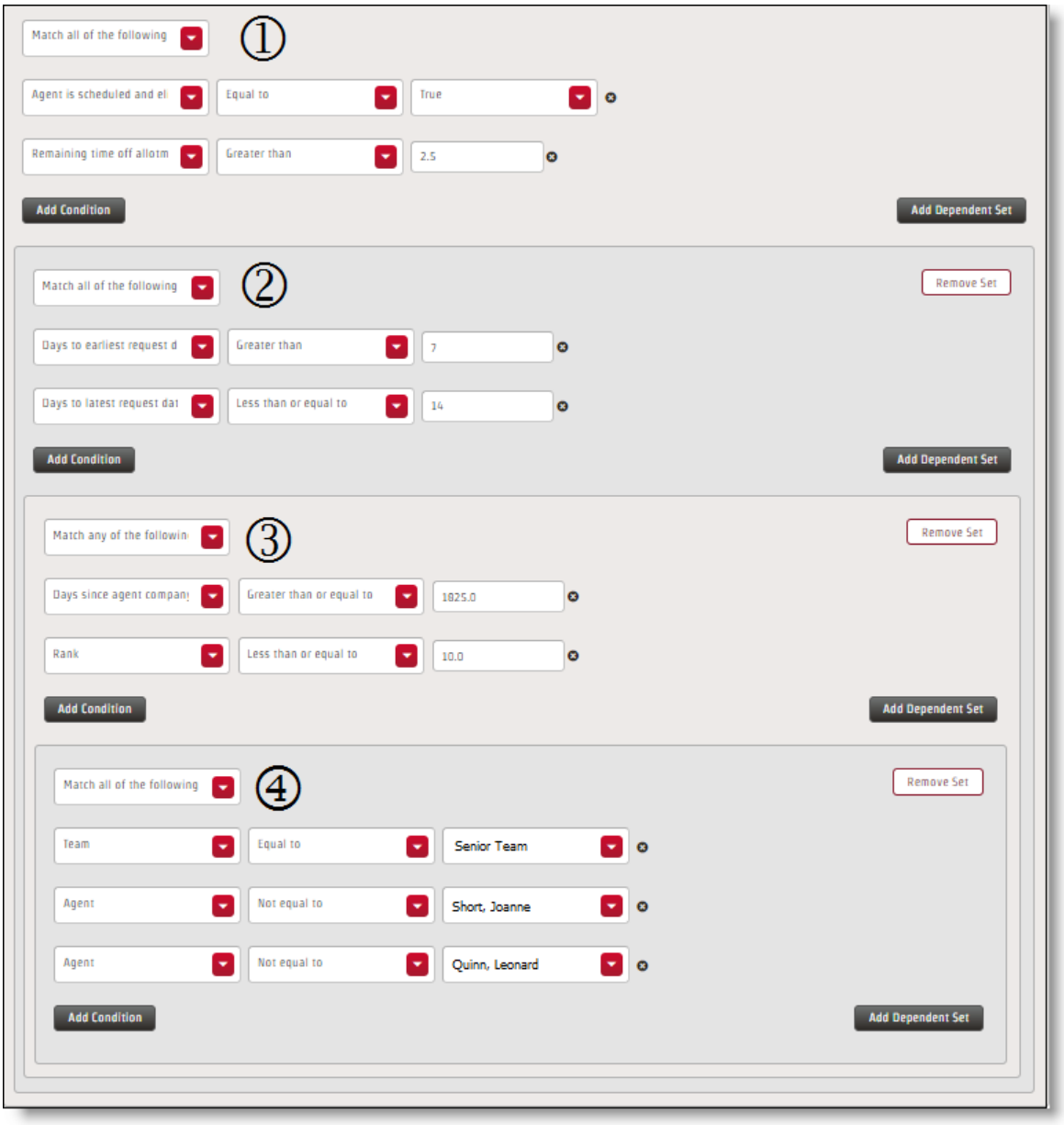
Cada nivel de un conjunto de condiciones es una instrucción AND ("coincide con **todas las** condiciones siguientes") o un Declaración OR ("coincide con **cualquiera** de las siguientes condiciones"). Por lo general, se alternan las instrucciones AND y OR cuando se anidan condiciones. Si la instrucción principal del conjunto de condiciones es una instrucción AND, anidar otra instrucción AND inmediatamente debajo de ella no supone ninguna diferencia, aunque es posible que desee hacerlo para agrupar visualmente algunas instrucciones de condición que se relacionan entre sí de alguna manera.

Cada fila de condiciones tiene tres componentes: la variable, el operador y el valor (algunas variables tienen un cuarto componente: porcentaje). Los operadores y tipos de valores dependen de la variable que elija. Las condiciones utilizan estos controles:

- Nueva condición: agrega una nueva fila de condición al mismo nivel que la fila actual
- X: elimina la fila
- Agregar conjunto dependiente: agrega una nueva instrucción AND u OR
- Quitar conjunto: quita el conjunto dependiente de la condición

> **NOTA** : La primera fila de condiciones no se puede eliminar. Una regla debe tener al menos una fila de condiciones.

A continuación se muestra un ejemplo de un conjunto de condiciones. Los números de llamada se explican a continuación.



Llamada	Descripción
1	Este grupo de condiciones AND es el grupo de condiciones general. Cada instrucción de condición en este nivel debe cumplirse para que la regla sea verdadera.

Llamada	Descripción
2	Este grupo de condiciones AND define el período de tiempo dentro del cual se producen las fechas solicitadas. La solicitud debe ser por un período entre 7 y 14 días a partir de la fecha actual. Las condiciones de esta declaración AND podrían haberse colocado en el primer nivel. Se agrupan para proporcionar una señal visual de que están relacionados.
3	Este grupo de condiciones OR define los agentes cuya solicitud se considerará. ▪ El agente debe haber estado empleado al menos 1.825 días. ▪ El agente debe tener un rango menor o igual a 10. ▪ El grupo de condiciones en la llamada cuatro debe evaluarse como verdadero.
4	Este grupo de condición AND es una subcondición del grupo de la llamada tres. Define los agentes cuya solicitud se aprobará automáticamente. El agente debe pertenecer al Equipo Senior, pero Joanne Short y Leonard Quinn están excluidos por alguna razón administrativa.

Variables

En la tabla siguiente se definen las variables disponibles para usar en una instrucción de condición. No todas las variables están disponibles para cada evento.

Variable	Descripción
Agente	El ID del agente (se muestra el nombre del agente). Si hay dos agentes involucrados en la solicitud, la solicitud se compara con ambos agentes. Si el operador es Igual a, la condición se evalúa como verdadera si alguno de los ID de agente es igual al valor. Si el operador no es igual a, la condición se evalúa como true si ambos ID de agente no son iguales al valor.
El agente está programado y es elegible para las actividades	Si el agente ha programado actividades para las fechas y los intervalos de horas de la solicitud. Se considera que un agente tiene actividades programadas para una fecha (y rango de tiempo, si corresponde) si el agente está programado para cualquier cosa excepto No disponible para la fecha (y dentro del rango de tiempo, si corresponde). Si el agente solo tiene programado parte del intervalo de tiempo de la solicitud, se sigue considerando verdadero.

Variable	Descripció
	Si hay dos agentes implicados en la solicitud, la variable se comprueba con ambos agentes. La variable es true si ambos agentes tienen programaciones para todas las fechas de la solicitud. Para los siguientes tipos específicos de solicitudes, la variable es verdadera si se cumplen los criterios enumerados. ▪ Solicitudes de tiempo libre: el agente está programado para todas las fechas o intervalos de tiempo en la elección de tiempo libre. ▪ Programar oferta/Programar solicitudes comerciales: ambos agentes están programados para cualquier actividad excepto Disponible/No disponible. ▪ Programar solicitudes de oferta: la verificación para el agente solicitante corresponde a la fecha de programación. Esta comprobación no se realiza para el agente que responde. ▪ Programar solicitudes comerciales: la verificación para el agente solicitante es para la fecha programada y la verificación para el agente que responde es para la fecha deseada. ▪ Solicitudes de mentoría: ambos agentes deben tener actividades programadas para los mismos períodos en el rango de tiempo.
Por debajo del mínimo de días por semana	El turno de trabajo del agente está por debajo del mínimo de días por semana establecido por la condición de horas mínimas/máximas.
Por debajo del mínimo de horas por día	El turno de trabajo del agente está por debajo del número mínimo de horas por día establecido por la condición de horas mínimas/máximas.
Por debajo del mínimo de horas por semana	El turno de trabajo del agente está por debajo del mínimo de horas por semana establecido por la condición de horas mínimas/máximas.
Días desde la fecha de inicio de la empresa agente	El número de días entre la fecha de inicio de la empresa del agente y la fecha de evaluación de la solicitud. Si hay dos agentes implicados en la solicitud, se comprueba con ambos agentes. Ambos agentes deben evaluar como verdadero para que la condición se evalúe como verdadera. Formato: número de hasta cinco dígitos (no puede ser negativo).
Días desde el departamento de agentes	El número de días entre la fecha de inicio del departamento del agente y el

Variable	Descripció
Fecha de inicio	Solicitar fecha de evaluación. Si hay dos agentes implicados en la solicitud, se comprueba con ambos agentes. Ambos agentes deben evaluar como verdadero para que la condición se evalúe como verdadera. Formato: número de hasta cinco dígitos (no puede ser negativo).
Días hasta la fecha de solicitud más temprana	El número de días desde la fecha actual hasta la fecha más temprana en el pedir. La fecha actual es la fecha en que el flujo de trabajo evalúa la solicitud. Formato: numeración de hasta cinco dígitos, positiva o negativa.
Días hasta la última fecha de solicitud	El número de días desde la fecha actual hasta la última fecha de la solicitud. La fecha actual es la fecha en que el flujo de trabajo evalúa la solicitud. Formato: numeración de hasta cinco dígitos, positiva o negativa.
Días para solicitar la fecha	El número de días desde la fecha actual hasta la fecha de solicitud. El actual Fecha es la fecha en que el flujo de trabajo evalúa la solicitud. Formato: numeración de hasta cinco dígitos, positiva o negativa.
Supera el máximo de días por semana	El turno de trabajo del agente excede el máximo de días por semana establecido por la condición de horas mínimas/máximas.
Supera el máximo de horas por día	El turno de trabajo del agente excede el máximo de horas por día establecido por la condición de horas mínimas/máximas.
Supera el máximo de horas por semana	El turno de trabajo del agente excede el número máximo de horas por semana establecido por la condición de horas mínimas/máximas.
Excepción (programada)	La excepción seleccionada está en la programación del agente. Este criterio se aplica a: Excepciones programadas y asignadas que se superponen con el día u hora de tiempo libre solicitado (si es un día parcial). **NOTA** Un flujo de trabajo de tiempo libre que usa una excepción, ya que los criterios no funcionarán para un turno de trabajo a medianoche y asignado Excepciones (aún no hay horario). En situaciones como estas, use el manual

Variable	Descripció
	manipulación.
Tipo de excepción	Tipo de excepción seleccionado en la solicitud del agente.
Brecha entre horas disponibles y horas solicitadas	Las horas disponibles se basan en el campo Horas restantes de la solicitud de tiempo libre. El valor puede ser decimal. Si la integración de HRMS no está habilitada, el número de horas disponibles se calcula en el momento en que el flujo de trabajo procesa la solicitud para el año de vacaciones en el que cae la fecha de solicitud. Si la integración de HRMS está habilitada, el número de horas disponibles se basa en los últimos datos importados del HRMS y no está vinculado a ningún año de vacaciones. Este valor no se ajusta para otras solicitudes de tiempo libre introducidas desde la última importación/exportación de HRMS. **NOTA:** Si se especifica todo el día para la fecha de tiempo libre, el tiempo libre por día utilizado es igual al mínimo de horas por semana para el FTE perfil asociado al agente dividido por cinco. Si el agente no tiene asignado un perfil FTE, la condición (y la regla de flujo de trabajo) no se aplica. Tenga en cuenta que si el mínimo de horas por semana en el perfil FTE es cero, el tiempo libre para toda la fecha de tiempo libre también es cero. Formato: numerar hasta 10 dígitos con un decimal, positivo o negativo.
Brecha entre agentes programados y agentes de previsión	El número de agentes programados menos el número de agentes previstos (el peor de los casos para todas las colas de servicio asociadas con los agentes), para todas las fechas y intervalos de tiempo de la solicitud. Para cada cola de servicio asociada con el agente a través del mapeo de habilidades y cada cola de servicio para miembros de grupos de habilidades múltiples asociados con el agente, el flujo de trabajo verifica cada período de cinco minutos en las fechas de solicitud y el rango de tiempo para obtener la diferencia entre agentes programados y pronosticados. Si se verifica todo el día en la solicitud, se verifican todos los períodos disponibles del agente en la fecha. No ajustará los agentes programados para la contracción. Si al menos el porcentaje especificado de períodos cumple la condición, la condición se evalúa como verdadera.

Variable	Descripció
	Si hay dos agentes involucrados en la solicitud, ambos agentes deben evaluar a verdadero para que la condición se evalúe a verdadero. Para las solicitudes de tiempo libre, todas las fechas de la opción especificada deben evaluarse como verdaderas. Todas las colas de servicio de los agentes deben tener una previsión de las fechas, y los agentes deben tener actividades programadas para todas las fechas y intervalos de tiempo de la solicitud. Esta variable tiene dos campos de valor, uno que acepta un decimal y otro que acepta un porcentaje. El campo decimal contiene el valor de intervalo. El campo de porcentaje contiene el porcentaje de intervalos de cinco minutos en los intervalos de fechas y horas de la solicitud que deben cumplir la condición. Formato: numerar hasta 10 dígitos con un decimal, positivo o negativo.
Brecha entre agentes programados con contracción y agentes de previsión	El número de agentes programados menos el número de agentes previstos (el peor de los casos para todas las colas de servicio asociadas con los agentes) ajustado por contracción para todas las fechas e intervalos de tiempo de la solicitud. La contracción aplicada al número previsto de agentes se calcula en función de las categorías de contracción y los escenarios seleccionados en la solicitud de previsión para la cola de servicio. Para cada cola de servicio asociada con el agente a través del mapeo de habilidades y cada cola de servicio para miembros de grupos de habilidades múltiples asociados con el agente, el flujo de trabajo verifica cada período de cinco minutos en las fechas de solicitud y el rango de tiempo para obtener la diferencia entre agentes programados y pronosticados. Si se verifica todo el día en la solicitud, se verifican todos los períodos disponibles del agente en la fecha. No ajustará los agentes programados para la contracción. Si al menos el porcentaje especificado de períodos cumple la condición, la condición se evalúa como verdadera. Si hay dos agentes involucrados en la solicitud, ambos agentes deben evaluar a verdadero para que la condición se evalúe a verdadero. Para las solicitudes de tiempo libre, todas las fechas de la opción especificada deben evaluarse

Variable	Descripció
	A verdadero. Todas las colas de servicio de los agentes deben tener una previsión de las fechas, y los agentes deben tener actividades programadas para todas las fechas y intervalos de tiempo de la solicitud. Esta variable tiene dos campos de valor, uno que acepta un decimal y otro que acepta un porcentaje. El campo decimal contiene el valor de intervalo. El campo de porcentaje contiene el porcentaje de intervalos de cinco minutos en los intervalos de fechas y horas de la solicitud que deben cumplir la condición. Formato: numerar hasta 10 dígitos con un decimal, positivo o negativo.
Horas pagadas por día	El número de horas pagadas por día para ambos agentes después de la operación programada o la oferta de programación para los días afectados. Esta condición sólo se valida cuando es verdadera para ambos agentes. Formato: numerar hasta dos dígitos con un decimal.
Horas pagadas por semana	El número de horas pagadas por semana para ambos agentes después de la programación Oferta de comercio o programación para las semanas de programación afectadas. **NOTA:** Esta condición sólo considera los turnos de trabajo que comienzan en la semana de programación actual. Tiempo que pertenece a un cambio de la La semana programada anterior no se transfiere a la semana actual. Cualquier tiempo que se extienda a la semana actual como parte de un cambio de la semana anterior se considera parte de la semana del horario anterior. Esta condición sólo se valida cuando es verdadera para ambos agentes. Formato: numerar hasta dos dígitos con un decimal (valores permitidos: — 168 a 168).
Solicitud de día parcial	Indica que se trata de una solicitud de día parcial.
Proyecto	Uno o más proyectos seleccionados están en la programación del agente. El proyecto se superpone con el tiempo libre solicitado día u hora (si es un día parcial).

Variable	Descripció
Rango	El rango del agente. Si no se especifica el rango de agente, se trata como 99999. Si hay dos agentes involucrados en la solicitud, ambos agentes deben evaluar a verdadero para que la condición se evalúe a verdadero. Valores permitidos: 0 a 99999.
Asignaciones de tiempo libre restante	Las asignaciones de tiempo libre restantes para la cola de servicio principal del agente que Se asocia al agente a través de un mapeo de habilidades o un grupo de habilidades múltiples. Las asignaciones de tiempo libre se configuran en la zona horaria predeterminada. El agente debe estar asociado a un perfil FTE válido. Si la solicitud es para todo el día: ▪ La asignación se toma a partir de la fecha de inicio de la medianoche de la fecha de solicitud en la zona horaria de visualización del agente convertida a la zona horaria predeterminada. ▪ La asignación de tiempo libre = (FTE perfil de horas semanales÷ 5) ÷ (Predeterminado FTE por día) Si la solicitud es para un día parcial: ▪ El intervalo de tiempo de solicitud es la zona horaria de visualización del agente que se convierte a la zona horaria predeterminada. ▪ El período de tiempo convertido se divide a medianoche. Cada intervalo de tiempo secundario se divide por el FTE predeterminado por día restante para llegar al valor despegado para cada fecha. Si alguna de estas fechas no tiene configurada la asignación de tiempo libre, se omite la regla de condición y flujo de trabajo.
Mismo horario de la semana	Indica si ambas fechas son para la misma semana programada.
Mismas colas de servicio	Los agentes admiten el mismo conjunto de colas de servicio. Por ejemplo, un agente que admite SQ1 y SQ2 a través de la asignación de habilidades se considera que admite el mismo conjunto de colas de servicio que otro agente que pertenece a un grupo de habilidades múltiples que consta de SQ1 y SQ2. Si el grupo multihabilidad contiene más colas de servicio, no cuenta como igual.

Variable	Descripció
	Se considera que un agente que admite SQ1 mediante asignación de habilidades tiene un conjunto diferente de colas de servicio que otro agente que admite SQ1 y SQ2 mediante asignación de habilidades. Si un agente de la solicitud no tiene una cola de servicio asociada, se considera que los agentes admiten las mismas colas de servicio sólo si el otro agente tampoco tiene cola de servicio asociada.
Mismo equipo	Los agentes tienen un equipo en común.
Cola de servicio	Las colas de servicio asociadas con el agente a través de una asignación de habilidades o un Grupo multihabilidad. Si hay dos agentes implicados en la solicitud, esta condición se comprueba con ambos agentes. Si el operador es Igual a, la condición se evalúa como verdadera si alguno de los agentes tiene una cola de servicio cuyo ID es igual al valor. Si el operador no es igual a, la condición se evalúa como verdadera si ambos agentes no tienen colas de servicio cuyo identificador sea igual al valor. Si no hay colas de servicio asociadas a los agentes implicados en la solicitud, la condición (y la regla de flujo de trabajo) se considera no aplicable y se omite.
Las colas de servicio tienen previsión	Si hay una previsión para todas las fechas de la solicitud para cada cola de servicio Asociado con el agente mediante la asignación de habilidades y la cola de servicio para miembros de un grupo de habilidades múltiples asociado con el agente. Si hay dos agentes implicados en la solicitud, esta condición se compara con todas las colas de servicio de ambos agentes. Para una solicitud de tiempo libre, esta condición se compara con todas las fechas de la opción especificada. Si no hay colas de servicio asociadas con los agentes implicados en la solicitud, la condición (y la regla) se considera no aplicable y se ignora.

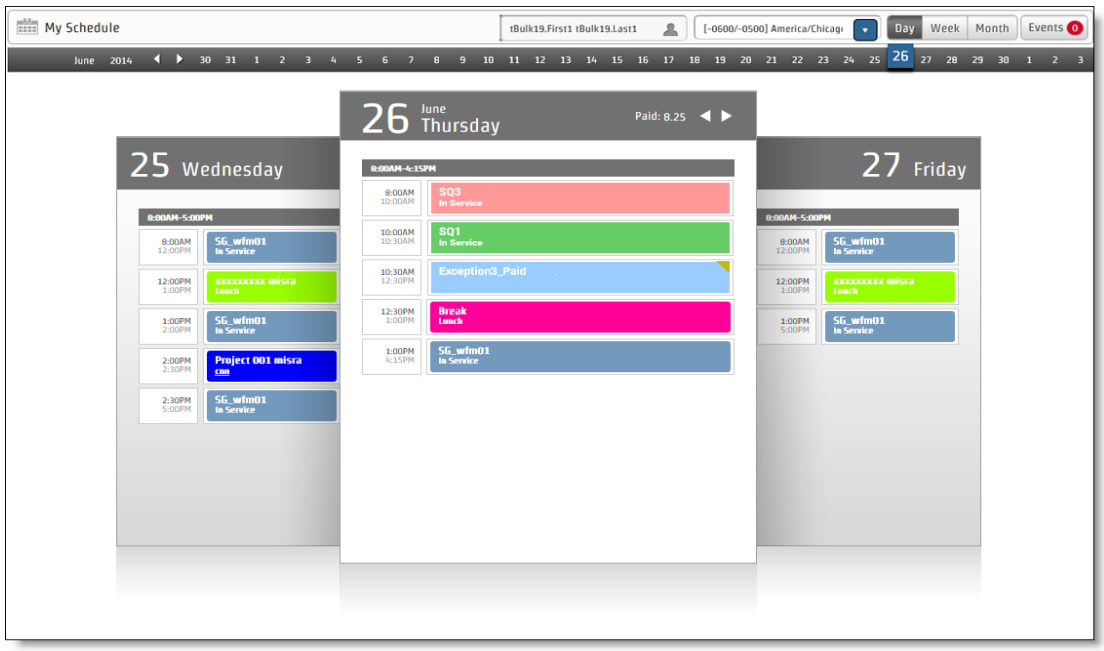
Variable	Descripción
Equipo	El nombre del equipo al que pertenece el agente. Si hay dos agentes implicados en la solicitud, esta condición se comprueba con ambos agentes. Si el operador es Igual a, la condición se evalúa como verdadera si alguno de los agentes tiene un equipo cuyo ID es igual al valor. Si el operador no es igual a, la condición se evalúa como verdadera si ambos agentes no tienen ningún equipo cuyo ID sea igual al valor.

Ver y editar programaciones

Puede ver su programación o administrar las programaciones de los agentes.

Ver tu horario

La aplicación Mi horario le permite ver su horario por día, semana o mes.



De forma predeterminada, la aplicación Mi horario muestra la programación de hoy en la vista Día en la zona horaria configurada para usted por el administrador. También puede ver su programación en la vista Semana y Mes para cualquier fecha en que se haya creado una programación.

NOTA Si un proyecto o actividad de excepción tiene una nota asociada, aparece un triángulo sombreado en la esquina superior derecha. Coloca el cursor sobre la actividad para ver la nota.

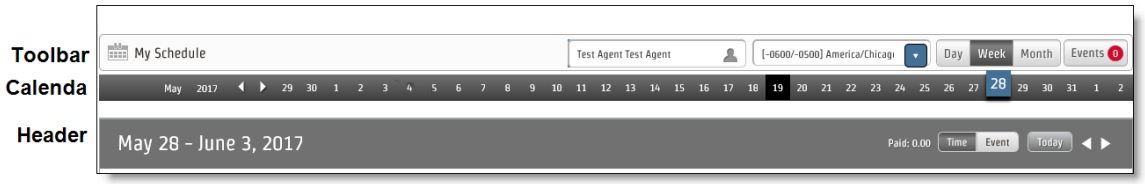
Si tiene permiso para editar horarios, puede ver su propia programación y las programaciones de los agentes de sus equipos, y puede cambiar la zona horaria en la que se muestra una programación.

Las actividades están codificadas por colores según sus tipos. El administrador configura los colores. Por ejemplo, los descansos pueden mostrarse en morado y las reuniones en azul. El código de colores es visible en cualquier vista de programación que elija, ya sea como fondo para la lista de actividades o como una franja o un cuadrado junto a la actividad.

Personalizar la vista de programación

La barra de herramientas Mi horario le permite ver su programación por día, semana o mes.

El siguiente gráfico muestra la barra de herramientas, la barra del calendario y el encabezado vistos por los usuarios que tienen permiso para editar horarios. La vista del agente es idéntica, excepto que los campos Seleccionar agente y Seleccionar zona horaria no están presentes en la barra de herramientas.



En las tablas siguientes se describe la funcionalidad disponible en la barra de herramientas, la barra de calendario y el encabezado Mi horario.

Funciones de la barra de herramientas

Campo	Descripción
Calendario móvil	(SAML solo autenticación) Haga clic para acceder o restablecer la dirección URL que utiliza para sincronizar tu horario de trabajo Webex WFO con una aplicación de calendario de terceros como Microsoft Outlook o Apple Calendar. Consulta Ver tu horario en otra aplicación de calendario.
Seleccionar agente carpeta	(Usuarios con el permiso de programación de edición solamente) Seleccione el agente en la Lista desplegable cuyo horario desea ver.
Seleccionar zona horaria	(Usuarios con el permiso de programación de edición solamente) Seleccione una zona horaria en Que para ver la programación de un agente. De forma predeterminada, se muestra la programación

Funciones de la barra de herramientas (continuación)

Campo	Descripción
	En la zona horaria de la pantalla. Consulte Acerca de las zonas horarias para obtener una explicación detallada de las zonas horarias y cómo se relacionan con las programaciones.
Día/Semana/Mes vista Día	Haga clic para seleccionar la vista de programación que desee. La vista predeterminada es la Para la fecha actual. Haga clic en las flechas izquierda y derecha para ver los horarios pasados o futuros, o seleccione un día o mes específico de la barra del calendario.

Funciones de la barra de calendario

Campo	Descripción
Mes y año	El mes y el año que se muestran se muestran en el extremo izquierdo de la barra del calendario. Puede navegar rápidamente a otra fecha haciendo clic en el mes y el año y seleccionando el período deseado en el menú desplegable.
Vista de día/Vista de semana cuadro	Haga clic en cualquier fecha específica de las cinco semanas de fechas que se muestran en el Barra de calendario para ver la programación de esa fecha o la semana que incluye esa fecha. Cada fecha tiene una información sobre herramientas que nombra el día de la semana. Haga clic en las flechas izquierda y derecha para cambiar el mes que aparece. La fecha mostrada se resalta en rojo. La fecha de hoy está resaltada en negro. En la vista Semana, los detalles de cada actividad se muestran en información sobre herramientas cuando pasa el cursor sobre la actividad. Las vistas Día y Semana también pueden incluir un hipervínculo relacionado con la actividad programada. Por ejemplo, si tiene programado e-learning, haga clic en el hipervínculo de la programación para ver el sitio web de formación e-learning.
Vista mensual	Haga clic en cualquier mes de los doce meses que se muestran para ver la programación Para ese mes. Se muestran seis semanas en la vista Mes, comenzando por la semana en la que se encuentra el primer día del mes seleccionado. Haga clic en las flechas izquierda y derecha para cambiar el año que aparece. El mes mostrado se resalta en rojo. El mes actual está resaltado en negro. Las actividades para el horario de cada día están limitadas a cuatro eventos enumerados. "Más" aparece en la parte inferior del cuadrado de fecha si hay más de cuatro actividades ese día. El horario

completo se resume en una información sobre herramientas cuando coloca el cursor sobre la barra en la parte superior de cada cuadrado del calendario.

Funciones de encabezado

Campo	Descripción
Pagado	El total de horas pagadas programadas en el día, la semana o el mes que se muestran.
Hora	(Vista semanal solamente) Muestra el horario de cada día para mostrar la duración de cada actividad en una cuadrícula horaria. Si un horario cruza la medianoche, todas las actividades después de la medianoche se muestran al día siguiente.
Eventos	(Vista semanal solamente) Muestra el horario de cada día como una lista de actividades. Todas las actividades del turno se muestran el día en que comienza el turno, incluso si el turno cruza la medianoche al día siguiente. Esta vista se recomienda para imprimir una programación.
Hoy	(Solo vista Semana y Mes) Haga clic para mostrar la semana o el mes que contiene la programación de hoy.
Flechas izquierda/derecha	Haga clic para moverse un día, una semana o un mes hacia adelante y hacia atrás en el Programar, según la vista que esté utilizando.

Imprime tu agenda

Utilice la funcionalidad de impresión de su navegador para imprimir su horario. La vista recomendada para imprimir es la vista Semana configurada para mostrar las programaciones diarias por evento, no por hora.

Es posible que tenga que cambiar la configuración predeterminada de impresión para lograr un resultado óptimo (ajustar la orientación de la página, los márgenes, etc.). Consulte la documentación de su navegador sobre cómo trabajar con la configuración de impresión.

Acerca de las zonas horarias

El administrador asigna a todos los usuarios WFM una zona horaria de visualización. La configuración predeterminada es la zona horaria establecida para su organización (la zona horaria predeterminada). Para un centro de contacto con todas las ubicaciones en esa misma zona horaria, es probable que se use la zona horaria predeterminada para todos los usuarios WFM. Sin embargo, si el centro de contacto tiene ubicaciones en varias zonas horarias, a los usuarios ubicados en zonas horarias distintas de la zona horaria predeterminada se les puede asignar una zona horaria de visualización específica del usuario para que vean sus horarios en hora local.

EJEMPLO La zona horaria predeterminada de su organización se establece como la zona horaria central, que incluye Chicago. El agente A está en Chicago, por lo que su zona horaria de visualización es la zona horaria predeterminada. Sin embargo, el agente B
Está en Los Ángeles, por lo que su zona horaria de visualización está establecida en la zona horaria del Pacífico, y el Agente C está en la ciudad de Nueva York, por lo que su zona horaria de visualización está establecida en la zona horaria del este. Los tres agentes ven sus horarios en su zona

horaria local.

Es posible que los usuarios vean sus horarios en una zona horaria diferente de aquella en la que realmente se encuentran. Lo que se ve depende de cómo haya configurado el administrador sus zonas horarias de visualización. Como resultado, las horas que se muestran en la aplicación y el widget My Schedule no coinciden necesariamente con la hora local que se muestra en sus equipos.

Los usuarios con permiso para editar programaciones también ven sus programaciones y las programaciones de los agentes de sus equipos en la zona horaria de visualización asignada a su cuenta de usuario. Por ejemplo, si un supervisor ubicado en la zona horaria central ve la programación de un agente ubicado en la zona horaria del Pacífico, la programación de ese agente se muestra en hora central porque esa es la zona horaria de visualización del supervisor.

Los usuarios con permiso para editar horarios pueden controlar qué zona horaria se muestra en Mi horario cambiándola en la lista desplegable de zonas horarias. Por ejemplo, un supervisor podría querer ver el horario de un agente como lo ve el agente, especialmente si ese agente se encuentra lejos del supervisor y la diferencia horaria es de más de unas pocas horas. En ese caso, el supervisor selecciona la zona horaria local del agente en la lista desplegable de zonas horarias.

NOTA : La zona horaria que se muestra en la lista desplegable Seleccionar zona horaria no es la zona horaria de visualización asignada al usuario cuya programación se muestra en Mi programación. Solo refleja la zona horaria
Elegido por los usuarios con permiso para editar programaciones para ver la programación de un agente. La única forma de saber cuál es la zona horaria de visualización de un usuario es buscar la zona horaria de visualización establecida en el registro Usuarios del usuario.

Ver tu horario en otra aplicación de calendario

Los agentes pueden ver sus horarios fuera del trabajo a través de una aplicación de calendario de terceros en un dispositivo móvil o PC suscribiéndose a la fuente de iCal desde Webex WFO. Webex WFO admite cualquier dispositivo que tenga una aplicación de calendario que pueda procesar archivos ICS, incluidos los enumerados en la siguiente tabla.

Disp.	Aplicación
iPhone/iPad	Aplicación de calendario, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Android teléfonos/tabletas	Microsoft Outlook, Google Calendar, aplicaciones de terceros que pueden Leer archivos iCal

Una vez que los agentes se suscriben a la fuente de iCal, esta actualiza su aplicación de calendario con el número de semanas de programación configuradas en el campo "Número de semanas de programación visibles para los agentes" en la página Configuración global WFM (consulte Configurar los ajustes WFM en todo el sistema).

Algunas aplicaciones de calendario permiten a los usuarios configurar la frecuencia con la que sus suscripciones de calendario solicitan actualizaciones. Sin embargo, Webex WFO limita las aplicaciones de calendario a realizar 5 solicitudes cada 10 minutos. Las solicitudes que excedan este límite devolverán un código de estado HTTP 403 ("Prohibido").

Solo los agentes (no los supervisores, programadores o administradores) pueden suscribirse a la fuente de iCal desde Webex WFO. Los agentes sólo pueden ver su propia programación. El código de colores que aparece en la interfaz WFM no se muestra cuando ve el horario WFM en su dispositivo móvil o computadora personal.

NOTA : Su horario se mostrará en su zona horaria de visualización configurada. Si observa su programación en un dispositivo cuando se encuentra en una zona horaria diferente, la programación se convierte para que se muestre en esa hora
zona. Sin embargo, las etiquetas de tiempo de actividad no coincidirán con esa hora, sino que reflejarán la zona horaria de visualización configurada.

Suscripción al feed de iCal

Para obtener instrucciones sobre cómo suscribirse a la fuente de iCal, consulte la documentación de la aplicación de calendario sobre los dispositivos que utilizan los agentes. En general, sus agentes se suscriben copiando la URL del feed de iCal de Webex WFO y pegándola en un campo de suscripción en su aplicación de calendario.

La dirección URL que los agentes copian y pegan depende del método de autenticación implementado por el inquilino.

Autenticación Active Directory (AD) o Webex WFO

Suscribirse a la fuente de iCal en un entorno de autenticación AD o Webex WFO

1. Determine cómo suscribirse al feed de iCal desde Webex WFO consultando la documentación de la aplicación de calendario en su dispositivo.
2. Copie y pegue la siguiente dirección URL en el campo de suscripción de la aplicación de calendario:
3. Cuando se le solicite, inicie sesión en Webex WFO.

SAML autenticación

Si el inquilino usa la autenticación SAML, debe seleccionar la casilla de verificación "Sincronización de iCal con SSO" en la página Configuración global WFM antes de que los usuarios puedan suscribirse a la fuente de iCal. (Ver Configure los ajustes WFM de todo el sistema). Cuando se selecciona esta casilla, Webex WFO pone a disposición de los agentes el botón Calendario móvil en la barra de herramientas Mi horario, que les proporciona una dirección URL que pueden usar para suscribirse a su programación de trabajo.

Esta URL es única y se genera aleatoriamente para cada agente. Sin embargo, no está protegido por contraseña. Si la URL de un agente se ve comprometida, el agente debe restablecer la URL. Cuando un agente restablece la URL, Webex WFO genera una nueva URL y desactiva la URL antigua. Para seguir recibiendo actualizaciones de programación de Webex WFO, el agente debe volver a configurar las suscripciones de calendario existentes para usar la nueva URL.

Suscríbase a la fuente de iCal en un entorno de autenticación SAML

1. Determine cómo suscribirse al feed de iCal desde Webex WFO consultando la documentación de la aplicación de calendario en su dispositivo.
2. En Webex WFO, navegue hasta Mi horario.
3. En la barra de herramientas Mi horario, haga clic en Calendario móvil.
4. Copie y pegue una URL única del calendario móvil en el campo de suscripción de su aplicación de calendario.

Restablecer la URL en un entorno de autenticación SAML

1. En Webex WFO, navegue hasta Mi horario.
2. En la barra de herramientas Mi horario, haga clic en Calendario móvil.
3. Haga clic en Restablecer dirección web. Webex WFO genera una nueva URL.
4. En su aplicación de calendario, vuelva a configurar su suscripción al feed de iCal desde Webex WFO.

Programación dinámica para agentes

La función de programación dinámica le permite crear su propia programación para semanas específicas si así lo configura su administrador o planificador.

Si está incluido en un evento de programación dinámica, verá aparecer una excepción de evento en su programación diaria. La excepción incluye un vínculo que le lleva a la página Programación dinámica del agente.

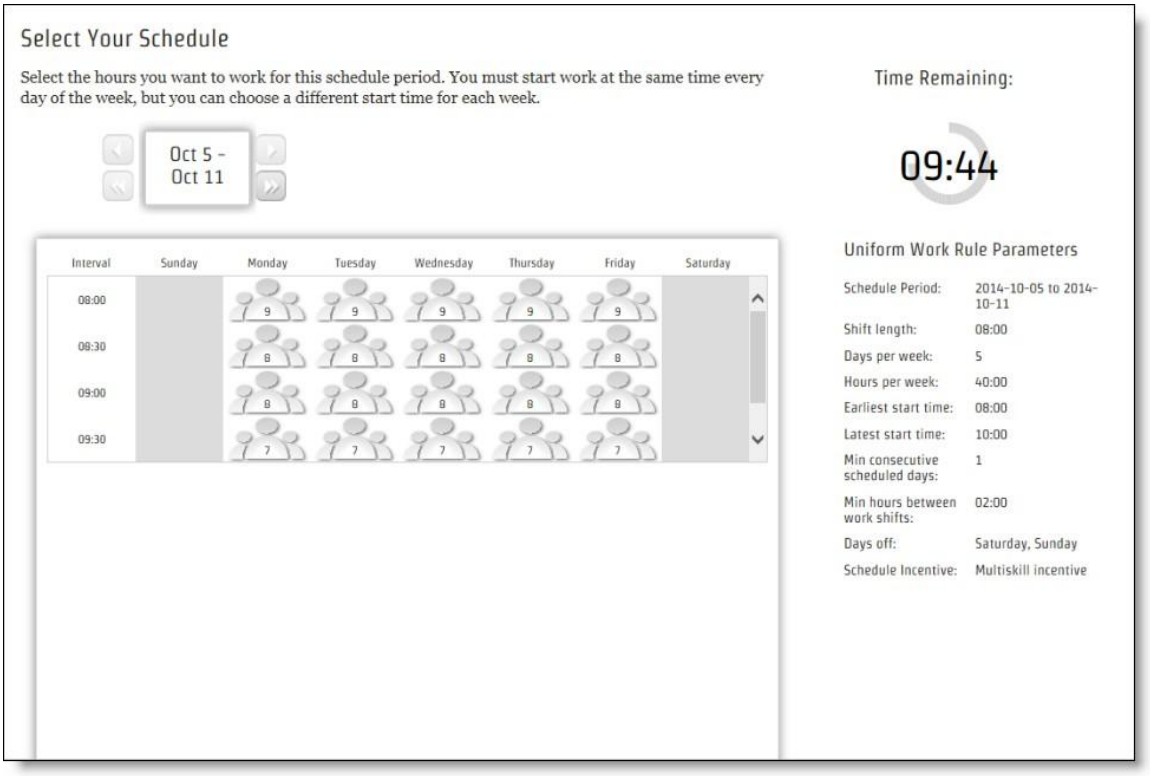
> **NOTA** La única vez que puede crear su programación es durante la excepción. Una vez pasado ese tiempo, sólo podrá ver, no editar, la página Programación dinámica del agente.

Cuando acceda por primera vez a la página, verá lo siguiente:

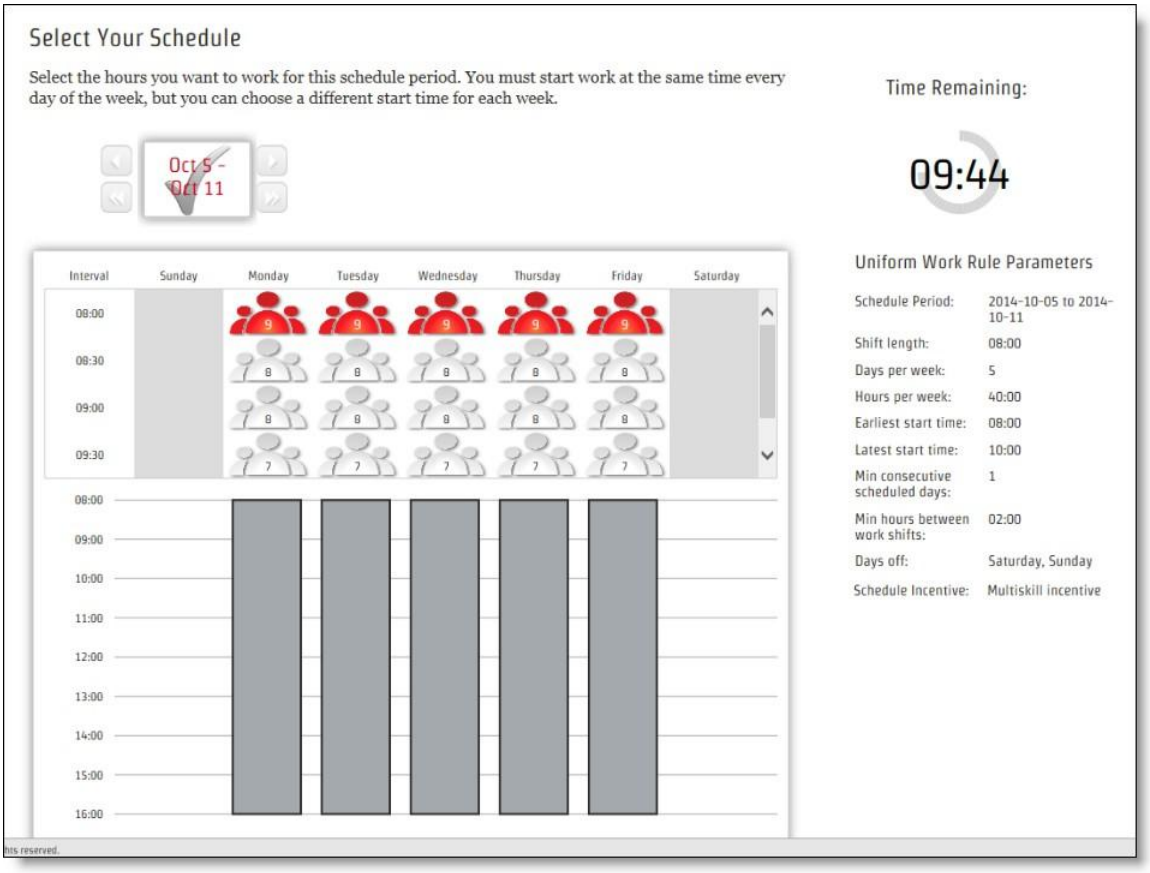
- Parámetros de reglas de trabajo para la programación que va a crear. Hay tres tipos de reglas de trabajo: uniformes, híbridas y variables.
- Iconos de dotación de personal que le dan una idea de las necesidades de personal para los intervalos que cubren las horas en que puede comenzar su turno. En este gráfico, los parámetros dicen que puede comenzar a trabajar en cualquier momento entre las 08:00 y las 10:00, por lo que los iconos de personal se muestran para cada intervalo de media hora entre esas horas.

NOTA : Todas las horas que se muestran en esta página corresponden a su zona horaria de visualización (la del usuario).

- Un temporizador de cuenta regresiva que le indica cuánto tiempo le queda para crear y enviar su programación. Una vez que el temporizador de cuenta atrás llega a cero, ya no podrá editar ni enviar su programación.



Cuando selecciona su horario, se muestra con barras grises debajo de la sección de iconos de personal.



Iconos de dotación de personal

Los íconos de dotación de personal representan la necesidad relativa de personal para un turno que comienza en ese intervalo.

Si su administrador configura la programación dinámica para incluir números de personal, verá un número en un icono de personal. El número transmite la misma información que el icono de personal. Es solo una forma alternativa de mostrarlo.

El icono y el número de personal están determinados por el tipo de regla de trabajo configurada para el turno de trabajo.

Regla de trabajo	Cálculo
Uniforme	La necesidad promedio de personal en todos los días de trabajo para los turnos que comienzan en el intervalo.
Híbrido	La necesidad promedio de personal para la duración del turno de ese día a partir del intervalo.
Variable	La necesidad promedio de personal para la duración del turno seleccionado para ese día a partir del intervalo. Cuando vea la página por primera vez, el icono que se muestra se basa en la longitud mínima del turno configurada. Cuando se especifica una longitud de turno, el icono y el número cambian en consecuencia.

Crear su propio horario

IMPORTANTE Tiene un tiempo limitado para crear su horario. Vigila el temporizador de cuenta atrás para que no te quedes sin tiempo. Una vez que el temporizador llega a cero, ya no podrá editar ni enviar

Su horario.

Crea tu propio horario

1. En su programación, haga clic en el vínculo de la excepción de programación dinámica para acceder a la página Programación dinámica de agentes.
2. Según los parámetros de la regla de trabajo enumerados a la derecha de la cuadrícula de programación, seleccione la hora de inicio para cada día que trabajará. Utilice los iconos de dotación de personal para ayudarle a determinar qué turnos tienen la mayor cantidad de requisitos de personal y elegir en consecuencia.

   Los días que se reservan como días libres muestran una columna gris en lugar de cualquier icono de personal.

Si está programando de acuerdo con una regla de trabajo variable y se le permite seleccionar un día libre, no seleccione un icono de personal para ese día.

3. Cuando todos los días de la semana se han configurado con un turno de trabajo, aparece una marca de verificación en el cuadro de fecha para indicarle que la semana laboral ha finalizado:

4. Si va a programar más de una semana, haga clic en la flecha derecha situada junto al cuadro de fecha para ir a la semana siguiente y, a continuación, cree una programación para esa semana.

   NOTA Es posible que se aplique un tipo diferente de regla de trabajo a cada semana que programe.

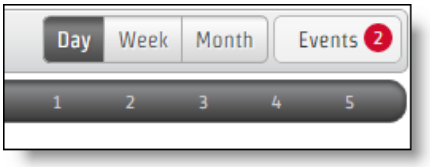
5. Cuando haya programado todas las semanas, haga clic en **Enviar**.

Programación dinámica intradía para agentes

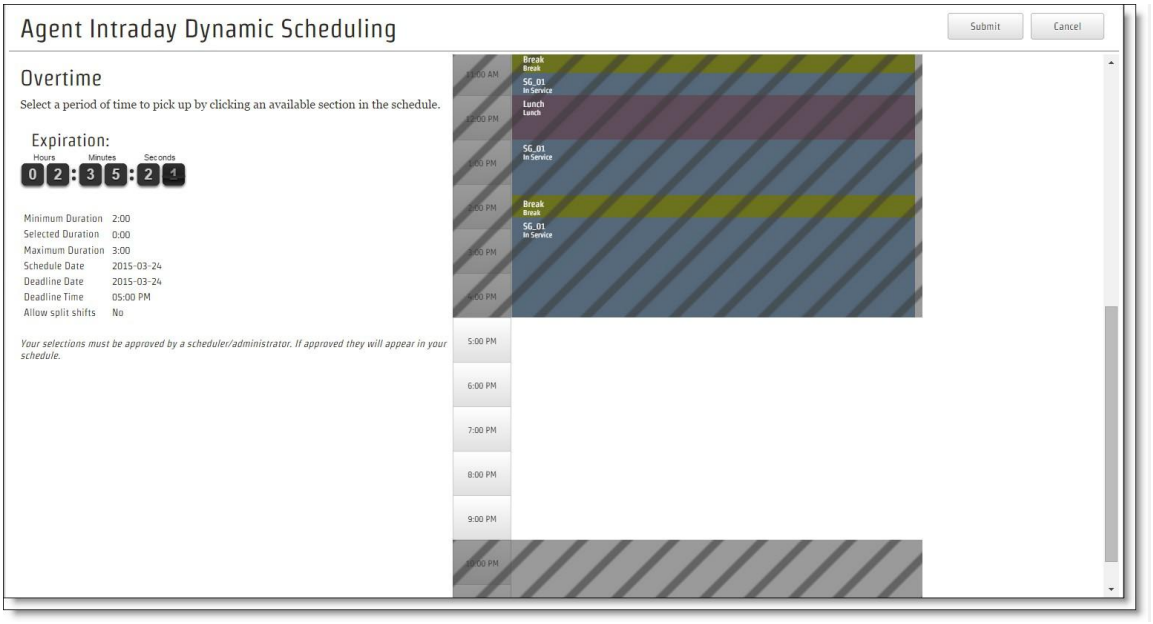
La función de programación dinámica intradía le permite agregar horas extras voluntarias, tiempo libre o horas extras voluntarias y tiempo libre a su propio horario si su administrador o programador lo invita. Estos cambios suelen ser para el día actual o para unos días en el futuro. Si el administrador o el programador ven que el volumen de contactos es menor o mayor de lo esperado, es posible que decidan cumplir con los requisitos de cobertura reales ofreciendo a algunos agentes que admiten la cola de servicio afectada la opción de tomarse un tiempo libre o agregar horas extras.

NOTA Puede programar horas extras voluntarias para un día que actualmente no tiene un horario.

Si es uno de los agentes invitados a participar en un evento de programación dinámica intradía, verá un número en el botón Eventos de la página Mi programación. En esta imagen, el agente ha sido invitado a participar en dos eventos.



La página Programación dinámica intradía del agente aparece al hacer clic en el vínculo de la invitación al evento. La vista inicial muestra su agenda para el día del evento. Su horario actual está sombreado en gris. El período del evento se muestra como un área en blanco.

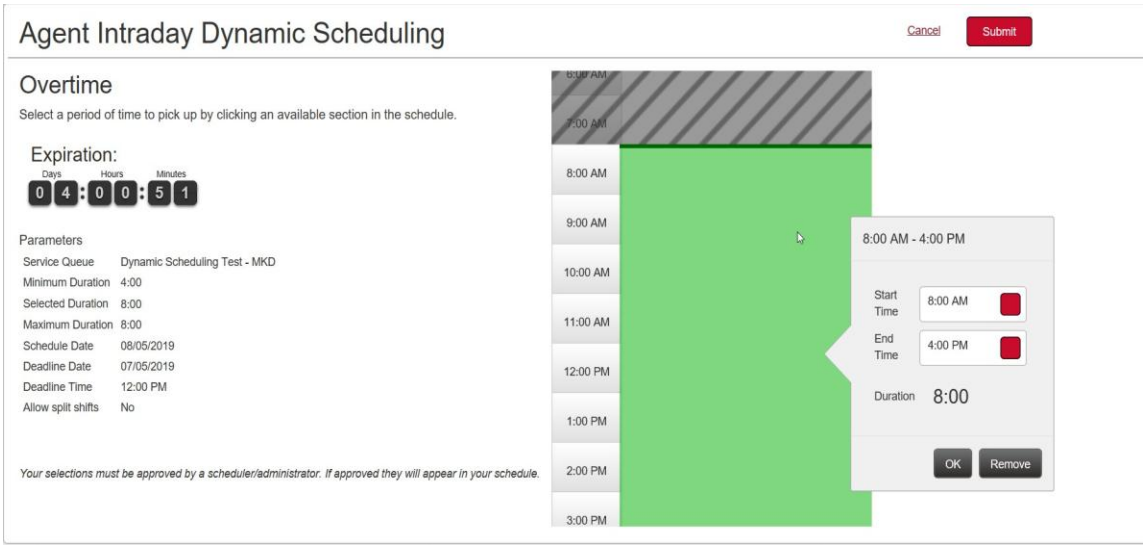


El texto a la izquierda de la página resume los detalles de los cambios que puede hacer a su horario y le informa si su cambio de horario debe ser aprobado antes de que entre en vigencia.

Cuando se han configurado las condiciones de hora mínima/máxima, los detalles de las condiciones de hora mínima/máxima también aparecen a la izquierda de la página. Sus cambios de horario deben estar dentro de las limitaciones de hora mínima / máxima para que se envíe la solicitud.

Cambia tu horario

1. Haga clic en el **botón Eventos** para mostrar los nombres de los eventos como vínculos.
2. Haga clic en el vínculo para mostrar la página de programación dinámica intradía del agente para ese evento.
3. Haga clic en el área en blanco para mostrar un panel flotante. Puede hacer clic en intervalos en el área en blanco para seleccionarlos o configurar la hora de inicio y la duración del tiempo que desea seleccionar. Las áreas seleccionadas están sombreadas en verde (horas extras) o rojo (tiempo libre). También puede arrastrar las áreas seleccionadas para cambiar la hora que desea seleccionar. De forma predeterminada, arrastrar instantáneas en incrementos de cinco minutos. Para arrastrar la selección en incrementos de un minuto, presione la tecla Mayús mientras arrastra. Suelte el botón del mouse antes de la tecla Mayús o volverá a incrementos de cinco minutos.



4. La página muestra un tipo de cambio de horario a la vez. Si se le ha invitado a cambiar su horario con tiempo libre voluntario y horas extras, hay botones en la parte superior de la página etiquetados OT y VTO. Utilice estos botones para alternar entre los dos tipos de cambio de horario.
5. Si se le da la opción de programar horas extras o tiempo libre en varios segmentos (las horas extraordinarias o el tiempo libre no tienen que ser un segmento continuo), se agregan a la ventana un botón Agregar y un botón Quitar. Con estos botones puede agregar un segmento o eliminar un segmento según sea necesario.
6. Cuando haya terminado, haga clic en **Guardar**. Aparecerá una ventana emergente que contiene la programación revisada. Haga clic en Enviar **para confirmar y enviar los cambios o** en **Cancelar** para volver a la programación dinámica intradía del agente, donde puede realizar revisiones, guardarlas y enviarlas.

   Si el evento está configurado para que los cambios se aprueben automáticamente, la programación se actualizará inmediatamente. Si el evento está configurado para requerir la aprobación del administrador o organizador, la programación no se actualizará hasta que se aprueben los cambios. Si sus cambios no son aprobados, lo sabrá porque su horario no está actualizado.

En la siguiente situación, Webex WFO reemplazará una actividad no remunerada en su horario con una actividad No disponible.

Configuración de eventos dinámicos intradía	Sus acciones
Incluye tiempo libre voluntario que utiliza una excepción pagada.	▪ Usted agrega tiempo libre voluntario, y ese tiempo libre voluntario se superpone a una actividad no remunerada en su horario existente.

Configuración de eventos dinámicos intradía	Sus acciones
	▪ Los cambios se aprueban de forma manual o automática.

Administrar programaciones de agentes

Los supervisores, planificadores y administradores pueden realizar muchas tareas diferentes en la página Programaciones de agentes:

- Ver horarios de agentes
- Ordenar y filtrar programaciones de agentes
- Editar programaciones de agentes:
  - Agregar una actividad
  - Encuentra el mejor momento para programar una actividad
  - Mover una actividad
  - Eliminar una actividad
  - Optimizar descansos y almuerzos
  - Deshacer un cambio de horario
  - Horarios comerciales entre dos agentes
  - Eliminar un agente de una programación
- Ver la adherencia y conformidad del agente
- Verifique la cobertura proyectada

Requisitos previos

Es supervisor, programador o administrador con agentes asignados a su vista WFM. Se ha ejecutado una programación para los agentes que está viendo. Para editar programaciones, necesita el permiso Editar programaciones.

Ubicación de la página

Programaciones y planificación > programaciones de agentes

Procedimientos

Ver horarios de agentes

1. Seleccione el grupo de cola de servicio, la cola de servicios, la asignación de habilidades o el equipo de los agentes en la **lista desplegable Criterios** de búsqueda. La programación de hoy para el grupo se muestra con agentes ordenados por hora de inicio. Las actividades están codificadas por colores.
2. Coloca el cursor sobre una actividad para obtener más información.

> **NOTA** : A veces, la ventana de información de la actividad parece mostrar una hora de inicio o finalización incorrecta para la actividad. Esto puede suceder porque las actividades están en dos capas. La capa inferior en
> El horario es para actividades en servicio, horas extras, asignación y servicio cerrado. La capa superior es para descansos, almuerzos, proyectos y excepciones. Si coloca el cursor sobre una actividad de la capa inferior, la ventana de información muestra el tiempo completo de esa actividad sin tener en cuenta las actividades de la capa superior que puedan estar encima.
> El campo Turno de trabajo no aparece en la ventana de información de la actividad si el agente se programó mediante disponibilidad dinámica.

Ordenar y filtrar programaciones de agentes

Puede aplicar varios filtros a las programaciones de los agentes para que sólo vea la información que sea relevante para usted.

- Para ordenar la programación por nombre de agente, rango o fecha de inicio, haga clic en la **lista desplegable Agentes** en la parte superior izquierda de la pantalla.
- Para ver una programación para un agente específico, introduzca el nombre del agente en el campo Filtrar agentes en la parte superior de la página.
- Para ver una programación para una fecha diferente, haga clic en el mes, año y/o día en la parte superior de la página.
- Para ver una vista más amplia de la programación, haga clic **en Semana** o **Día** en la esquina superior derecha.
- Para ver cómo son los horarios de los agentes en diferentes zonas horarias, seleccione una zona horaria de la **lista desplegable Zona** horaria.
- Para PIN un agente a la parte superior de la lista, coloca el cursor sobre el nombre del agente y haz clic en el icono de flecha. Para desanclar un agente, vuelva a hacer clic en el icono de flecha.
- Para crear una lista personalizada de colas de servicio, grupos de colas de servicios, equipos y/o asignaciones de habilidades, seleccione **Seleccionar** en la parte inferior de la **lista desplegable Criterios** de búsqueda (en Personalizado).

Agregar una actividad

1. Seleccione **Actividad** Insert en la **lista desplegable Acciones** . Se abrirá el cuadro de diálogo Actividad Insert.
2. Haga clic en **Selección** de agente (el icono de persona). Aparece una lista de los agentes disponibles.
3. Seleccione los agentes de la lista. Los nombres de los agentes aparecen en el cuadro Agentes. (Para eliminar un agente, haga clic en su nombre en el cuadro Agentes y haga clic en **Quitar**.)
4. Haga clic en **Cerrar**.
5. Introduzca la hora de inicio y la hora de finalización de la actividad, o seleccione **Hora de inicio con duración** para introducir una duración en lugar de una hora de finalización.
6. Seleccione el tipo de actividad en la **lista desplegable Actividad** . Si aparecen más listas desplegables, reduzca el tipo de actividad según sea necesario.
7. Si la actividad es de pago, active la **casilla Pagada** . Si la actividad no es remunerada, desactive esta casilla. Esta casilla se selecciona o desactiva automáticamente, según el tipo de actividad que seleccione.
8. Haga clic en **Insert**. La ventana Actividad Insert se cierra y la actividad aparece en las programaciones de los agentes.
9. Haga clic en **Guardar** (arriba a la derecha de la página). Se abrirá el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.
10. Haga clic en **Guardar**. Se cierra el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.

Encuentra el mejor momento para programar una actividad

Siga estos pasos para programar una actividad de modo que tenga el menor impacto en el nivel de servicio.

1. Seleccione **Buscar hora** óptima en la **lista desplegable Acciones** . Se abrirá el cuadro de diálogo Buscar hora óptima.
2. Seleccione el primer día en que podría realizarse la actividad en el calendario de la fecha de inicio. Puede seleccionar una fecha dentro de la semana actual.
3. Seleccione el último día en que la actividad podría ocurrir en el calendario de fecha de finalización. Puede seleccionar una fecha dentro de la semana actual.
4. Introduzca la hora más temprana a la que podría comenzar la actividad en el campo Hora de inicio.
5. Introduzca la hora límite a la que podría comenzar la actividad en el campo Hora de finalización.
6. Introduzca cuánto tiempo durará la actividad en los campos Duración.
7. Introduzca el número de agentes que realizarán la actividad en el "No. del campo Agentes".
8. Haga clic en **Analizar**. Las horas posibles se muestran en la sección Resultados del análisis.

> **NOTA** : La columna Intervalo muestra la diferencia entre el número de agentes previstos y el número de agentes realmente programados. Un número positivo indica exceso de personal. Un negativo
> El número indica falta de personal.

9. Cuando haya elegido una hora, haga clic en el número de la columna Agentes en servicio o Agentes programados. Se abrirá el cuadro de diálogo Insert Actividad.
10. Mueva los agentes que realizarán la actividad de la columna Disponible a la columna Asignados.
11. Seleccione la actividad en la **lista desplegable Seleccionar actividad** . Si aparecen más listas desplegables, reduzca el tipo de actividad según sea necesario.
12. Si la actividad es de pago, active la **casilla Pagada** . Si la actividad no es remunerada, desactive esta casilla. Esta casilla se selecciona o desactiva automáticamente, según el tipo de actividad que seleccione.
13. Haga clic en **Insert**. Se cierra el cuadro de diálogo Actividad Insert.
14. Haga clic en **Guardar** (arriba a la derecha de la página). Se abrirá el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.
15. Haga clic en **Guardar**. Se cierra el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.

Mover una actividad

1. Haga doble clic en la programación del agente. El horario se divide en dos filas, con descansos, almuerzo y proyectos especiales por encima del tiempo de servicio.
2. Arrastrar una actividad a otra hora. La hora de inicio y la hora de finalización cambian. Si tiene el cajón Cobertura abierto, la cobertura prevista se ajusta cuando libera la actividad.
3. Haga doble clic en la fila inferior (sólida) para volver a agrupar la programación del agente en una fila.
4. Haga clic en **Guardar** (arriba a la derecha de la página). Se abrirá el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.
5. Haga clic en **Guardar**. Se cierra el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.

Eliminar una actividad

Para eliminar una actividad de la agenda de un agente, Insert otra actividad por encima de ella.

1. Haga clic con el botón derecho en la actividad y seleccione **Insert** en la lista desplegable. Se abrirá el cuadro de diálogo Insert Actividad con la hora de inicio y finalización de la actividad rellenada.
2. Seleccione una nueva actividad en la **lista desplegable Actividad** . Si aparecen más listas desplegables, reduzca el tipo de actividad según sea necesario.

> **NOTA** : Para PUT el agente de nuevo en la cola de servicio, seleccione **En servicio**. Seleccione la cola de servicio en la **lista desplegable Criterios** de búsqueda.

3. Haga clic en **Insert**. Aparece un mensaje de advertencia.

4. Haga clic en **Anular conflicto**. El mensaje de advertencia se cierra y la actividad se elimina de la programación del agente.
5. Haga clic en **Guardar** (arriba a la derecha de la página). Se abrirá el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.
6. Haga clic en **Guardar**. Se cierra el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.

Optimizar descansos y almuerzos

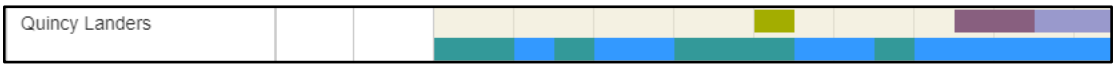
Optimizar los descansos y almuerzos le ayuda a maximizar la cobertura sin tener que ejecutar un nuevo horario.

IMPORTANTE Puede optimizar los descansos y almuerzos que comiencen al menos una hora en el futuro. Para mover una actividad que comienza antes, vaya a Mover una actividad.

1. Seleccione **Optimizar programaciones** en la **lista desplegable Acción** (parte superior derecha de la página). Se abrirá el cuadro de diálogo Optimizar programaciones.
2. Seleccione la fecha de inicio y la fecha de finalización que desea optimizar. La fecha de hoy es la predeterminada.
3. (Opcional) Para excluir algunos agentes de la optimización, muévalos de Asignados a Disponibles.

   NOTA Después de ejecutar el optimizador, no puede seleccionar cambios específicos para mantener o descartar. Si necesita mantener los horarios de algunos agentes sin cambios, excluyalos ahora.

4. (Opcional) Para excluir descansos o almuerzos de la optimización, desactive la **casilla Pausas** o **almuerzos** . De lo contrario, deje estas casillas marcadas.
5. Haga clic en **Optimizar**. El cuadro de diálogo Programaciones de agentes indica cuántas programaciones de agentes se han modificado.
6. Haga clic en **Cerrar**. Se cierra el cuadro de diálogo Programaciones de agentes. Los horarios que han cambiado se dividen en dos filas.



7. Haga clic en **Guardar** (arriba a la derecha de la página). Se abrirá el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.
8. Haga clic en **Guardar**. Se cierra el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación y los cambios se aplican a las programaciones de los agentes.

Horarios comerciales entre dos agentes

Puede intercambiar los horarios de dos agentes para el mismo día, diferentes días o varios días.

IMPORTANTE Para operar con horarios, ambos agentes deben estar incluidos en un cronograma que se ejecutó para el período de tiempo de la operación.

NOTA Cuando una programación cruza la medianoche, el agente está programado para comenzar a trabajar el día en que comienza la programación.

1. Seleccione **Horario** de operaciones en la **lista desplegable Acciones** . Se abrirá el cuadro de diálogo Horario de operaciones.
2. Seleccione el botón de opción Marco de tiempo en la sección Tipo de operación. Si selecciona **Día diferente** o **Los campos Varios días**, Desde fecha y Hasta fecha se muestran en la sección Fechas.
3. Seleccione los agentes cuyos programas está negociando de las listas De agente y A agente.

   NOTA En estas listas sólo aparecen los agentes asignados al equipo en la vista principal.

4. Seleccione las fechas para la operación en la sección Fechas. Se muestran los horarios de los agentes, lo que le permite compararlos para ver si la operación es factible.
5. Haga clic en **Aplicar**. Se abrirá el cuadro de diálogo Aplicar operación.
6. Haga clic en **Sí**. Se cierran los cuadros de diálogo Aplicar comercio y Programación de operaciones.

Deshacer un cambio de horario

1. Haga clic con el botón derecho en la programación del agente y seleccione **Historial** de programaciones en la lista desplegable. Aparece la página Historial de programación y restauración.
2. En la sección Resultados, haga clic en cualquier número de la columna Id. de detalle de revisión. Se muestran las diferentes versiones de la programación del agente.
3. Haga clic en **Restaurar** junto a la programación que desea devolver al agente. Aparece el cuadro de diálogo Confirmar.
4. Haga clic en **Sí**. Aparece un mensaje de confirmación y el cambio aparece en la lista de revisiones de programación de la página Historial de programación y restauración.

NOTA Si restaura una programación que incluye una operación, sólo el agente cuya programación restauró obtiene un cambio de programación. El otro agente que operó turnos no recibe un cambio de horario hasta que usted
Restaure su programación manualmente.

Eliminar un agente de una programación

Para eliminar a un agente de una programación, agregue una actividad no remunerada durante todo su turno de trabajo (similar a cómo

Eliminar una actividad).

1. (Opcional) Para quitar el agente de una fecha distinta de hoy, haga clic en la fecha.
2. Haga clic con el botón secundario en la hora de servicio del agente y seleccione **Insert** en la lista desplegable. Se abrirá el cuadro de diálogo Actividad Insert.

3. (Opcional) Si la hora de inicio y la hora de finalización no cubren todo el turno de trabajo del agente, seleccione las horas correctas.
4. Seleccione una actividad de la **lista desplegable Actividad** que elimine al agente de la cola. Si aparecen más listas desplegables, reduzca el tipo de actividad según sea necesario.

   > **NOTA** : La actividad que debe seleccionar varía según la forma en que su empresa haya configurado Webex WFO. Las actividades comunes para eliminar un agente son **Excepción** y **No disponible**.

5. Si es necesario, desactive la **casilla de verificación Pagado** .
6. Haga clic en **Insert**. Aparece un mensaje de advertencia.
7. Haga clic en **Anular conflicto**. El cambio aparece en la programación del agente.
8. Haga clic en **Guardar** (arriba a la derecha de la página). Se abrirá el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.
9. Haga clic en **Guardar**. Si el cambio infringe alguna regla de programación del agente, aparece un mensaje de advertencia. De lo contrario, se cerrará el cuadro de diálogo Guardar cambios de programación.
10. (Opcional) Haga clic en **Ignorar y guardar**. El mensaje de advertencia se cierra.

Ver la adherencia y conformidad del agente

1. Haga clic en el cajón Adherencia (el pequeño triángulo rojo) situado a la derecha de los nombres de los agentes.

El cajón se abre para mostrar el cumplimiento en tiempo real de los agentes. Un círculo verde significa que el agente se está adhiriendo actualmente a su horario. Un círculo rojo significa que no están en adherencia. Este cajón también muestra la actividad programada de los agentes, el estado actual, la duración (cuánto tiempo han estado en su estado actual), el código de motivo (RC) y los porcentajes de cumplimiento y conformidad para el día. Esta información se actualiza automáticamente cada 30 segundos.

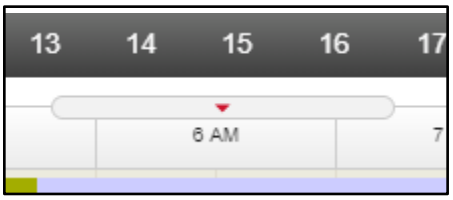
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Haga clic en el nombre de un agente para ver más información sobre ese agente. Haga clic de nuevo en el nombre del agente para cerrar el cajón.

> **NOTA:** Los números del cajón de agentes pueden ser ligeramente diferentes de los números del cajón de adherencia general porque estos dos cajones se actualizan a velocidades diferentes y porque
> Los números del cajón Adherencia están redondeados.

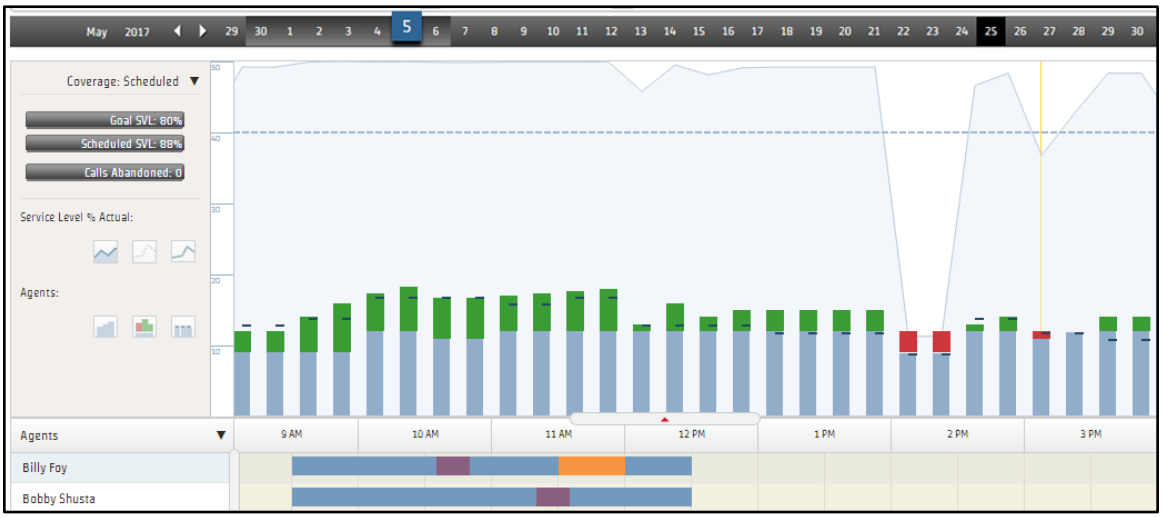
Verifique la cobertura proyectada

1. Haga clic en el cajón Cobertura (pequeño triángulo rojo) en la parte superior central de la pantalla.



El cajón Cobertura se abre para mostrar el nivel de cobertura proyectado para el día. Cada barra vertical representa 15 minutos y compara su número programado de agentes con el número que necesita para su volumen de contacto esperado.

Una parte superior verde en la barra significa que tiene más que suficientes agentes programados. Una parte superior roja significa que no tiene suficientes agentes programados. Una barra azul simple significa que tiene exactamente el número de agentes que debería necesitar. Para los períodos de tiempo que han pasado, un guión negro representa el nivel real de cobertura.



2. Haga clic en una barra vertical para obtener más información sobre ese período de 15 minutos.

Temas relacionados

- Personalizar la página Programaciones de agentes
- Acerca de las zonas horarias
- Ordenar la lista de agentes
- Acerca de los cajones
- Editar programaciones
- Acerca del historial de programación y restauración
- Negocie los horarios de dos agentes

- Encuentra el mejor momento para una actividad
- Optimizar descansos y almuerzos
- Editar la página de programación dinámica de un agente

Personalizar la página Programaciones de agentes

La barra de herramientas Programación de agentes controla los agentes que se ven en la página Programaciones de agentes. Sus campos y botones se describen en la siguiente tabla.

NOTA Hasta que seleccione uno o más grupos de cola de servicio, colas de servicio, asignaciones de habilidades o equipos, la página Programaciones de agentes está en blanco. La selección persiste y se muestra de forma predeterminada en la siguiente sesión.

Campo/Botón	Descripción
Seleccionar zona horaria	Elija su preferencia de zona horaria en la lista desplegable. La zona horaria Del usuario que ha iniciado sesión actualmente (especificado en la página Administrar usuarios) aparece en este campo de forma predeterminada. Al cambiar este valor, la zona horaria seleccionada aparece en la fila Zona horaria. **NOTA** : La zona horaria se restablece cuando sale de la página Programaciones de agentes.
Seleccionar criterios	Elegir una o más colas de servicio, grupos de colas de servicio, equipos y/o asignaciones de habilidades para mostrar las programaciones de esos agentes (para obtener más información, consulte Selección personalizada). Para ver los agentes programados para un grupo de habilidades múltiples, seleccione las colas de servicio asociadas con el grupo de habilidades múltiples o el equipo del agente. Puede escribir todo o parte del nombre en el campo para encontrarlo más fácilmente. Este campo no distingue entre mayúsculas y minúsculas.
Agentes de filtro	Filtre los agentes de la página actual escribiendo letras en el nombre de un agente. Para Por ejemplo, si escribe "BR" en el campo, sólo se muestran los nombres que contienen las letras "BR". Este campo no distingue entre mayúsculas y minúsculas. El filtro no se extiende a los agentes que aparecen en páginas no visibles en una lista de varias páginas.

Actions (Acciones)	Haga clic para mostrar un menú de opciones que le permite modificar la

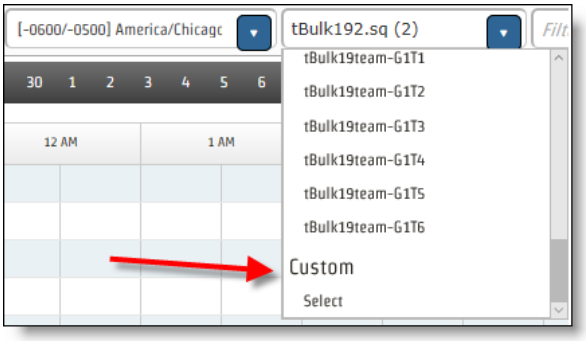
Campo/Botón	Descripción
	Programe insertando actividades y horarios de negociación, lo lleve al horario de hoy con un solo clic, descarte cualquier cambio que haya realizado pero aún no haya guardado, optimice almuerzos y descansos, y encuentre un momento óptimo para una actividad que desea Insert.
Guardar	Guarde los cambios en la base de datos y actualice la programación de producción.
Paginación	La herramienta de paginación le permite navegar a través de una larga lista de agentes en varias páginas. Haga clic en las flechas dobles para navegar a la primera o última página. Haga clic en las flechas individuales para avanzar o retroceder una página a la vez. Los agentes que PIN a la parte superior de la lista permanecen allí cuando vas a otra página. Los filtros solo se aplican a la página que está viendo actualmente.
Semana/Día/Hora	Mostrar las programaciones del agente por semana, día u hora. Los cambios en la fecha y la vista persisten de una sesión a otra.

Selección personalizada

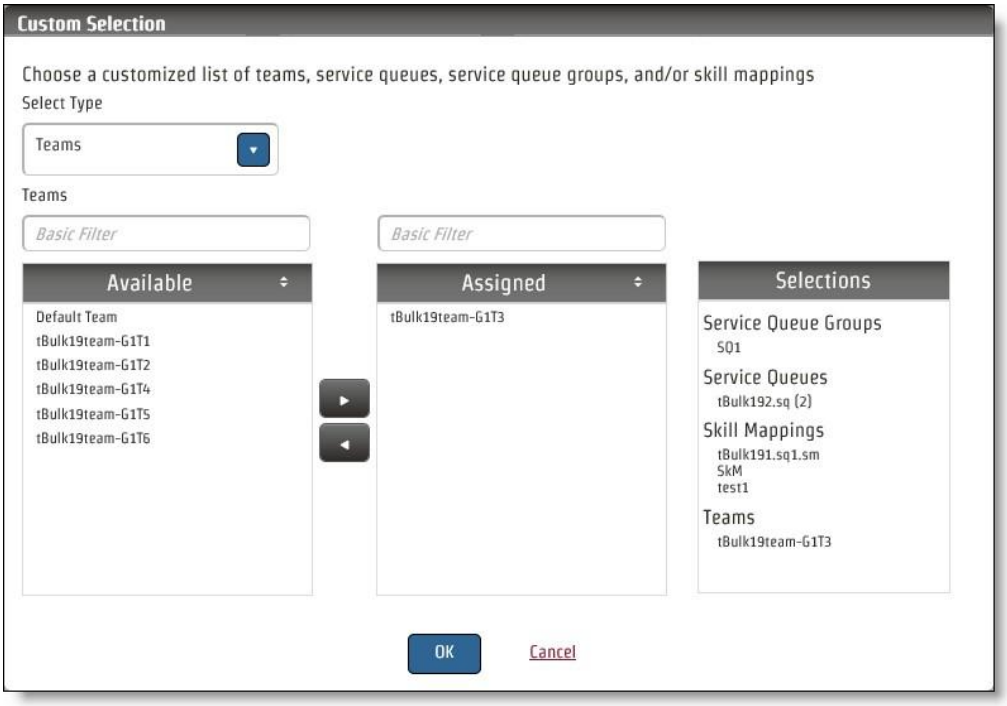
Si desea ver las programaciones de varias colas de servicio, grupos de colas de servicio, equipos y asignaciones de habilidades, utilice el cuadro de diálogo Selección personalizada para seleccionarlas.

Para configurar una selección personalizada:

1. Desplácese hasta la parte inferior de la lista desplegable Seleccionar criterios de la barra de herramientas Programaciones de agentes hasta la categoría Personalizado y, a continuación, haga clic en **Seleccionar**.



Aparecerá el cuadro de diálogo Selección personalizada.



2. En el **campo Seleccionar tipo** , seleccione Cola de servicio, Grupo de cola de servicios, Equipo o Asignaciones de habilidades. Las entidades disponibles del tipo seleccionado se muestran en el panel Disponible.
3. Mueva al panel Asignadas las entidades cuyas programaciones desea ver. Su selección también aparece en el panel Selecciones.
4. Repita los pasos 2 y 3 hasta que haya creado una lista de las entidades deseadas cuyas programaciones desea ver. Cuando haya terminado, haga clic en **Aceptar**. Los agentes que pertenecen a las entidades seleccionadas se muestran en la página Programaciones de agentes y Personalizado se muestra en el campo Seleccionar criterios de la barra de herramientas.

La selección personalizada persiste y se mostrará la próxima vez que inicie sesión.

Para modificar una selección personalizada:

1. En el **campo Seleccionar criterios** , haga clic en **Seleccionar**. Se muestra el cuadro de diálogo Selección personalizada con las selecciones guardadas.
2. Modifique las selecciones como desee y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Acerca de las zonas horarias

Hay cuatro tipos de zonas horarias utilizadas en Webex WFO: la zona horaria predeterminada, la zona horaria de visualización, la zona horaria de programación y la zona horaria de la cola de servicio. Estos diferentes tipos de zonas horarias ayudan a evitar confusiones al crear y ver programaciones de agentes para agentes ubicados en diferentes zonas horarias de todo el mundo.

NOTA: Estas zonas horarias afectan principalmente a WFM. En QM, las grabaciones tienen una marca de tiempo en la fuente de captura (por ejemplo, el servidor de grabaciones o el PC con Smart Desktop). Esto puede ser diferente de
Dónde se encuentra el agente que se está grabando.

Zona horaria predeterminada

La zona horaria predeterminada suele ser la zona horaria donde se encuentra la oficina principal de su organización. Se configura en la página Configuración global (Administración > administración de aplicaciones > Configuración global). Esta zona horaria se utiliza para marcar la hora de los eventos del sistema, los registros y los datos capturados, como las estadísticas del agente.

Mostrar zona horaria

La zona horaria de visualización es la zona horaria local de un usuario y se utiliza para la información que ve el usuario individual en páginas como Mi programación, Programaciones de agente y Mensajería. Se configura en la página Usuarios (Administración de aplicaciones > Configuración de usuario > Usuarios) para cada usuario individual.

Si la zona horaria de visualización no está configurada, se utiliza la zona horaria predeterminada en su lugar. Si los usuarios se encuentran en la zona horaria predeterminada, es posible que no sea necesario configurar una zona horaria de visualización por usuario.

Zona horaria de programación

La zona horaria de programación se utiliza para los agentes de reservación. Cuando a cada agente se le asigna una zona horaria de programación, se pueden configurar turnos de trabajo independientes de la zona horaria. Esto significa que si configura un turno de trabajo que comienza a las 8:00 AM y termina a las 5:00 PM y luego asigna ese turno de trabajo a agentes en dos zonas horarias diferentes, el turno de trabajo comienza a las 8:00 AM en la zona horaria local de cada agente.

La zona horaria de programación también elimina la posible confusión con el momento en que se aplica el horario de verano en diferentes zonas horarias, y permite copiar y editar programaciones sin la necesidad de calcular manualmente las diferencias de zona horaria.

Zona horaria de la cola de servicio

La zona horaria de la cola de servicio se utiliza para interpretar las horas de apertura y cierre de una cola de servicio. De forma predeterminada, esta zona horaria es la misma que la zona horaria predeterminada de la organización, a menos que se configure una zona horaria diferente para una cola de servicio específica en la página Colas de servicio (Administración de aplicaciones > Colas de servicio > Colas de servicio).

Zonas horarias y programaciones de agentes

De forma predeterminada, la página Programaciones de agentes muestra las programaciones en la zona horaria de visualización del usuario que ha iniciado sesión, de medianoche a medianoche durante la semana seleccionada. Puede cambiar la zona horaria a cualquier otra zona horaria seleccionando una nueva de la lista desplegable Zona horaria.

PRÁCTICA RECOMENDADA Si desea ver las programaciones en otra zona horaria, cambie la zona horaria antes de editarla, ya que al cambiar la zona horaria se activa una nueva sesión.

NOTA : La adherencia se muestra a los agentes en las zonas horarias seleccionadas, pero los cálculos de adherencia se siguen realizando desde la medianoche hasta la medianoche en la zona horaria predeterminada del cliente. Esto ayuda a garantizar
Que vea los mismos datos en todos los agentes y tenga las mismas puntuaciones de adherencia durante un día en la zona horaria del cliente.

Acerca de las notas de actividad

Una nota de actividad es texto que se puede adjuntar a un proyecto o actividad de excepción en la programación de un agente. La nota proporciona más información sobre la actividad.

EJEMPLO Tiene una excepción denominada 'Reunión' que se utiliza para muchos tipos de teleconferencias. Cuando asigna la excepción de reunión a los agentes del Equipo 1, escribe "Reunión de equipo, traiga su computadora portátil" en
El campo Notas. A continuación, asigne la excepción de reunión a los agentes del Equipo 2 para una teleconferencia diferente. Para esta reunión, ingrese "Revisión sobre el manejo de clientes insatisfechos" en el campo Notas.

Estas notas se pueden ver de varias maneras.

- **Página Mis horarios** y **widget** Explorador de datos de Mis horarios: aparece un triángulo sombreado en la esquina superior derecha de cualquier actividad programada que tenga una nota adjunta. Coloca el cursor sobre la actividad para ver la nota.
- **Página Programaciones de** agentes: coloque el cursor sobre una excepción o actividad de proyecto en la programación de un agente para ver la nota en la parte inferior de la ventana emergente de información de actividad.
- **Página Proyectos** : en el campo Nota.
- **Página Usuarios** : aparece un triángulo sombreado en la esquina superior derecha de una excepción con una nota en la sección Excepciones asignadas. Desplácese sobre el nombre de la excepción para ver la nota.

Las notas se pueden agregar a las excepciones y proyectos de las siguientes maneras.

- Agregue una nota para un proyecto en la **página Proyectos** .
- Agregar una nota para una excepción cuando la excepción se asigne a agentes específicos en el **Excepciones**

página.

- Agregue una nota a una excepción o proyecto al insertar una actividad en las programaciones de agentes en la **página Programaciones de** agentes.
- Agregue una nota a una excepción o proyecto existente en la **página Programaciones de** agentes haciendo clic con el botón secundario en la actividad y seleccionando Editar nota.

Las notas se pueden editar en varias ubicaciones.

- **Página Programaciones de agentes (sólo vista de hora o intervalo): haga clic con el botón derecho en el proyecto o actividad de** excepción y seleccione **Editar nota** en el menú emergente.
- **Página Proyectos** : puede editar un proyecto para cambiar la nota asociada al mismo. La próxima vez que ejecute la programación, la nota se actualizará.
- **Página Excepciones** : una vez que se ha asignado una excepción, su nota no se puede editar desde la página Excepciones, pero puede superponer la excepción asignada con una nueva excepción que sea un duplicado de la original (mismos agentes asignados, misma fecha/hora) pero que tenga una nota diferente. La nueva excepción aparece en las programaciones del agente la próxima vez que se ejecute la programación.

Temas relacionados

- Ver tu horario
- Insert una actividad
- Agregar y editar notas de actividad
- Administrar excepciones
- Administrar proyectos
- Administrar usuarios

Ordenar la lista de agentes

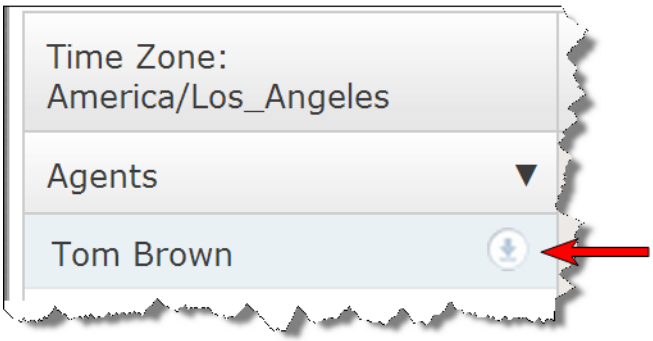
Utilice el icono de triángulo del encabezado de columna Agentes para controlar cómo se ordenan los agentes en la cuadrícula de programación. Puede ordenar los agentes en orden ascendente de la siguiente manera:

- Nombre.
- Apellido.

- Hora de llegada. Los agentes se ordenan según la primera actividad programada del programa, luego por apellido y luego por nombre. Los agentes que están disponibles pero no programados aparecen después de los agentes programados, y los agentes que no están disponibles y no están programados aparecen en último lugar.
- Rango. Los agentes se ordenan en función de su rango asignado en la página Agentes. Los agentes de igual rango se clasifican por nombre. Los agentes sin rango se enumeran después de aquellos con rango.
- Fecha de inicio de la empresa. Los agentes se clasifican por su antigüedad en la empresa, con los menos senior listados primero.
- Fecha de inicio del departamento. Los agentes se clasifican por su antigüedad en el departamento. Aquellos con la menor antigüedad se enumeran primero.

La lista de agentes se puede refinar aún más fijando un agente en la parte superior de la lista. Cuando un agente está anclado, el agente no está sujeto a ninguna clasificación y siempre aparece en la parte superior de la lista de agentes de la programación. Puede PIN múltiples agentes, y el que se fijó más recientemente está en la parte superior.

Para PIN un agente, coloque el cursor sobre el nombre del agente y, a continuación, haga clic en el icono PIN que aparece a la derecha de la celda (ver más abajo). Para desanclar el agente, vuelva a hacer clic en el icono. El agente está sujeto inmediatamente al método de clasificación utilizado en la lista de agentes.



NOTA Los agentes anclados se desanclan cuando cambia la cola de servicio, el grupo de cola de servicio, la asignación de habilidades, el equipo o la agrupación personalizada en la barra de herramientas Programaciones de agentes.

Editar programaciones

Las programaciones de agentes se pueden editar insertando, copiando, moviendo o eliminando actividades en la página Programaciones de agentes. Sólo puede editar las programaciones de los agentes asignados a un equipo en la Vista principal. Los agentes que no están asignados a un equipo en su Vista principal son de solo lectura y muestran un icono de candado junto a sus nombres.

NOTA: Las sesiones de edición de programación de agentes individuales pueden durar un máximo de 8 horas y hay un límite máximo de 100 minutos de tiempo de inactividad. Cuando se alcancen esos límites, debe volver a iniciar sesión en
Restaure su sesión.

NOTA No hay límites para el número de sesiones de edición que se pueden llevar a cabo simultáneamente.

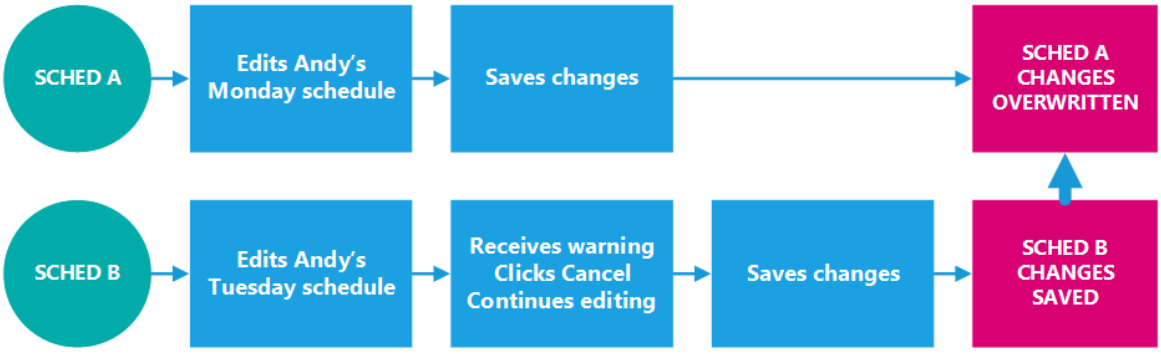
Si otro usuario cambia y guarda las programaciones del agente o si un flujo de trabajo automatizado aprueba una solicitud que afecta a la semana de programación mientras está viendo y editando la programación del agente, recibirá un mensaje de advertencia de que la programación ha cambiado. A continuación, tiene dos opciones para elegir.

- Puede actualizar la vista de la programación, lo que hace que pierda los cambios no guardados.
- Puede cancelar el mensaje, lo que hace que pueda sobrescribir los cambios de otro usuario en la programación cuando guarda los cambios. Esto ocurre sólo si ambos estaban trabajando en el horario del mismo agente.

Estos son ejemplos de lo que sucede cuando dos usuarios editan la programación de la misma semana.

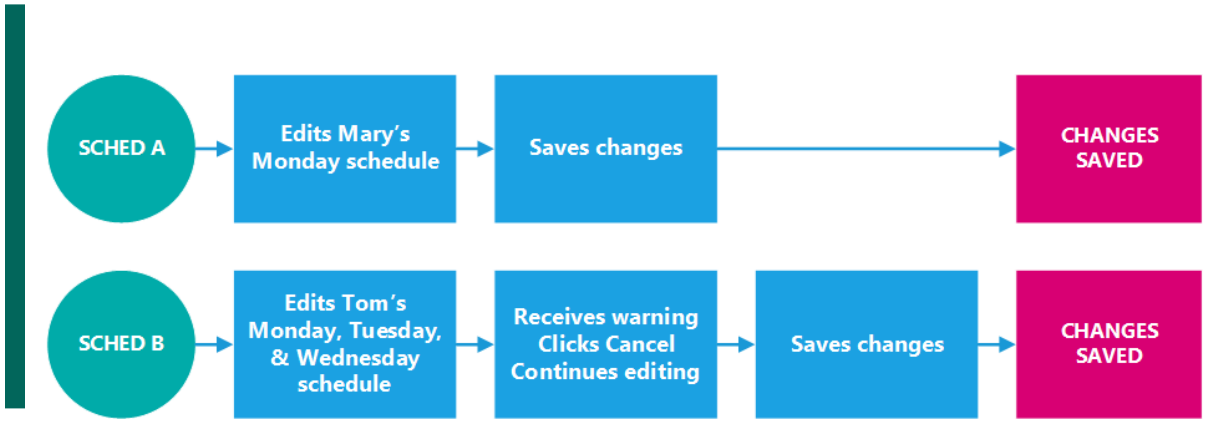
EJEMPLO

El programador A edita el horario de los lunes de Andy y guarda esos cambios. El programador B está editando el horario de los martes de Andy al mismo tiempo y recibe el mensaje de advertencia. El organizador B hace clic en Cancelar, completa y guarda sus ediciones. Se guarda la versión del Programador B del horario de Andy para la semana y se sobrescriben los cambios realizados por el Programador A.



EJEMPLO

El programador A edita el horario de los lunes de Mary y guarda esos cambios. El programador B está editando el horario de lunes, martes y miércoles de Tom al mismo tiempo y recibe el mensaje de advertencia.
El programador B hace clic en Cancelar y completa y guarda sus ediciones en la agenda de Tom.
Las ediciones del Programador A al horario de Mary no se ven afectadas por los cambios realizados en el horario de Tom, por lo que los cambios en los horarios de Mary y Tom se guardan.



Ediciones y la lista de excepciones asignadas

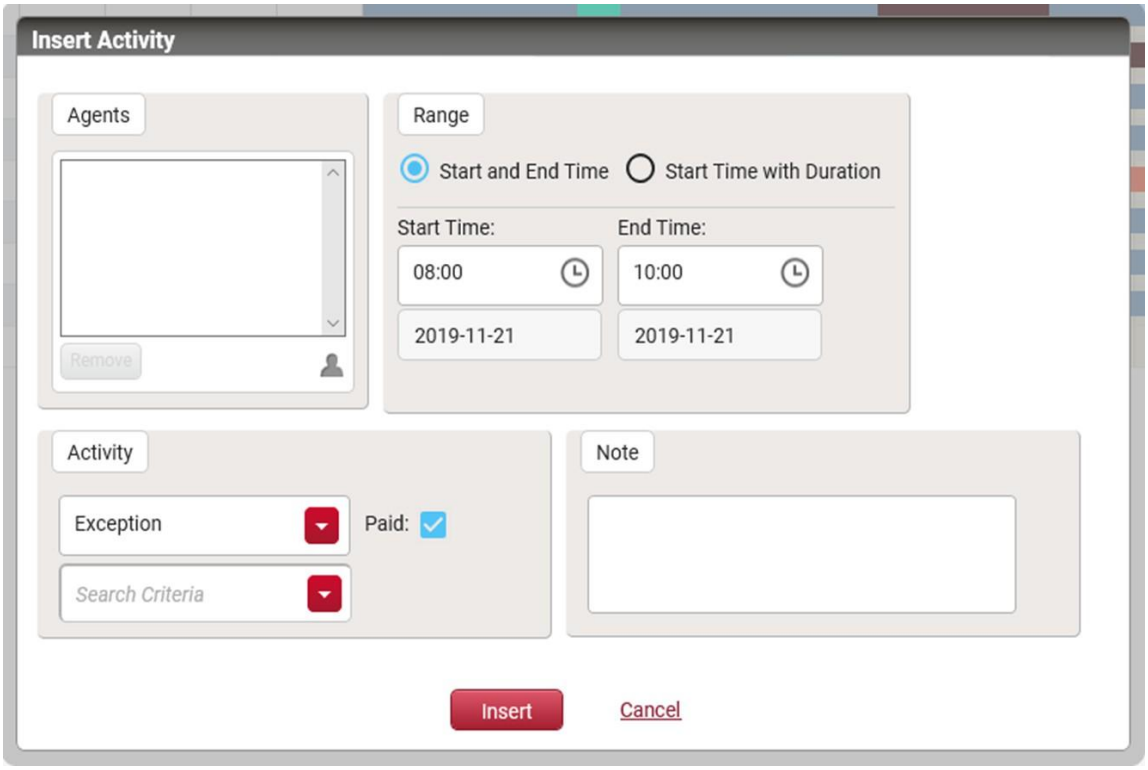
Cuando edita o elimina una actividad de excepción asignada en la programación de un agente, dichos cambios se reflejan en la lista Excepciones asignadas que se muestra en la página Usuarios de ese agente (consulte). Esto garantiza que, cuando se ejecuta una nueva programación, las excepciones asignadas editadas se incluyan en la nueva programación.

Hay algunas excepciones a lo que aparecerá en la lista de excepciones asignadas que se está editando. Estos incluyen:

- Actividades creadas antes de la versión 10.4
- Actividades de mentoring
- Programar actividades comerciales
- Restauraciones del historial de programación

Insert una actividad

El cuadro de diálogo Insert Actividad le permite agregar una actividad a las programaciones de los agentes.



Siga estos pasos para Insert una actividad en las programaciones de uno o más agentes.

NOTA: Si la función de advertencia de conflicto de programación del agente no está habilitada (consulte a continuación), la nueva actividad insertada sobrescribirá cualquier actividad parcial o totalmente conflictiva.

Insert una actividad (la advertencia de conflicto de programación del agente no está habilitada)

1. En la página Programaciones de agentes, muestre la programación del agente para el grupo de cola de servicio, cola de servicios, asignación de habilidades, equipo o agrupación personalizada que desee.
2. Seleccione **Acciones > Insert Actividad** en la barra de herramientas Programaciones de agentes o haga clic con el botón secundario en la programación de un agente y seleccione **Insert** para mostrar el cuadro de diálogo Actividad Insert con ese agente ya seleccionado.
3. Complete los campos del cuadro de diálogo como se describe en la tabla siguiente y, a continuación, haga clic **en Insert** to Insert la nueva actividad en las programaciones de los agentes.
4. Haga clic en **Guardar** para guardar el cambio de horario.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Actividad Insert.

Campo	Descripción
Agentes	Los agentes implicados en esta actividad. Haga clic en el campo Selección de agente para seleccionar uno o más agentes de la lista. En esta lista sólo aparecen los agentes asignados al equipo en la Vista principal.
Botón Eliminar	Seleccione uno o más agentes y haga clic en este botón para eliminarlos de la lista.
Rango	Elija una opción de intervalo de fechas.
Hora de comienzo	Introduzca la hora y la fecha en que comienza la actividad. ▪ Campo Hora: muestra las 00:00 de forma predeterminada. Puede escribir la hora de inicio en incrementos de un minuto en el campo de tiempo, o puede seleccionar la hora de inicio de la lista desplegable en incrementos de 15 minutos. ▪ Campo Fecha: la fecha elegida para la actividad. La fecha predeterminada es hoy.
Duration (Duración)	La duración de la actividad en horas y minutos. Esta opción sólo aparece cuando selecciona Hora de inicio con duración.
Hora de finalización	Introduzca la fecha y hora en que finaliza la actividad. ▪ Campo Hora: muestra las 00:00 de forma predeterminada. Puede escribir la hora de finalización en incrementos de un minuto en el campo de tiempo, o puede seleccionar la hora de finalización de la lista desplegable en incrementos de 15 minutos. ▪ Campo Fecha: la fecha elegida para la actividad. La fecha predeterminada es mañana.
Actividad	Seleccione el tipo de actividad que se insertará en el horario. **NOTA** Si selecciona Excepción, la excepción se guarda en la lista Excepciones asignadas del agente en la página Usuarios del agente y se incluirá si se vuelve a ejecutar el horario. Además, la inserción de excepciones desde la página Programaciones de agentes no creará una excepción de todo el día, sino excepciones de días parciales.
Criterios de búsqueda	Seleccione el tipo de actividad específico. El campo Seleccionar tipo sólo aparece para las actividades que se pueden especificar con más detalle.

Campo	Descripción
Metadatos de actividad	(Opcional) Asigna o quita un valor de metadatos. de, la actividad. La asignación o eliminación de un valor de metadatos aquí anula el valor de metadatos predeterminado que asignó al configurar la actividad. Para obtener más información acerca de la configuración de valores de metadatos, consulte Administrar valores de metadatos de actividad.
Pagado	Seleccione la casilla de verificación Pagado si la actividad programada cuenta para el número de horas trabajadas por el agente durante la semana. La casilla está activada o desactivada de forma predeterminada, según la actividad que seleccione.
Nota	(Opcional) Introduzca texto para describir con más detalle la actividad. Este campo sólo aparece si la actividad seleccionada es una excepción o un proyecto.

Advertencias de conflicto de programación de agentes

Si la función de advertencia de conflicto de programación de agentes de la página WFM Configuración global está habilitada (consulte Configurar la WFM en todo el sistema), recibirá un mensaje de advertencia si edita una programación para que la edición que realice produzca un conflicto con la pausa, el almuerzo, el proyecto o la excepción de un agente. La edición puede ser el resultado de arrastrar y soltar la actividad de un agente, insertar una actividad para uno o más agentes o encontrar momentos óptimos.

Por ejemplo, si Insert una actividad en las programaciones de varios agentes y uno de esos agentes tiene un conflicto de programación con la nueva actividad, verá este mensaje:

Puede anular el conflicto, manejarlo manualmente o cancelar su edición.

Si decide anular el conflicto, la actividad que está insertando sobrescribirá total o parcialmente la actividad programada previamente del agente. Por ejemplo, si un agente tiene un almuerzo de media hora programado de 9:30 AM a 10:00 AM, y la actividad que está insertando va de 9:15 AM a 9:45 AM, la pausa para el almuerzo del agente se acorta de 15 minutos a 9:45 AM a 10:00 AM.

Si eliges cancelar la edición del horario, tu acción Insert Actividad se cancela por completo. Puede comenzar de nuevo usando un horario diferente para la actividad.

Si decide manejar el conflicto manualmente, se le da la oportunidad de editar la programación del agente arrastrando la actividad conflictiva a otro momento para que el conflicto se resuelva. En este mismo ejemplo, la pausa para el almuerzo del agente se puede arrastrar para que comience a las 10:00 AM en lugar de a las 9:30 AM para evitar conflictos con la actividad insertada.

Después de mover la actividad en conflicto, haga clic en Reintentar para Insert la actividad en la programación del agente en conflicto. Si ya no hay conflicto, la actividad se inserta y puede hacer clic en Guardar para finalizar el cambio de horario.

Insert una actividad que opta por anular conflictos

1. En la página Programaciones de agentes, elija **Acciones > Insert Actividad** en la barra de herramientas Programaciones de agentes o haga clic con el botón derecho en Anywhere en la página de programación y seleccione **Insert** para mostrar un cuadro de diálogo Insert Actividad en blanco.
2. Complete los campos del cuadro de diálogo como desee y haga clic **en Insert** to Insert la nueva actividad en la programación del agente.
3. Si hay conflictos, haga clic **en Anular** en el mensaje de advertencia para ignorar los conflictos y Insert la nueva actividad sobre las actividades en conflicto.
4. Haga clic en **Guardar** para guardar el cambio de horario.

Insert una actividad que opta por manejar conflictos manualmente

1. En la página Programaciones de agentes, elija **Acciones > Insert Actividad** en la barra de herramientas Programaciones de agentes o haga clic con el botón derecho en Anywhere en la página de programación y seleccione **Insert** para mostrar un cuadro de diálogo Insert Actividad en blanco.
2. Complete los campos del cuadro de diálogo como desee y haga clic **en Insert** to Insert la nueva actividad en la programación del agente.
3. Si hay conflictos, haga clic **en Manipulación**manual en el mensaje de advertencia. Las programaciones de los agentes se cargan con las programaciones en conflicto fijadas en la parte superior de la página, marcadas con un signo de exclamación en un círculo rojo.
4. Mueva las actividades según sea necesario para aclarar los conflictos. Para obtener más información acerca de las actividades de mudanza, consulte

   Edita horarios arrastrando y soltando.

5. Cuando se hayan resuelto todos los conflictos, haga clic **en Reintentar** en la barra de herramientas para Insert la nueva actividad en las programaciones de los agentes en conflicto.

   Nota Si hay algunas programaciones de agente que prefiere reemplazar en lugar de manejar manualmente, déjelas en conflicto cuando haga clic en Reintentar. Recibirá otro mensaje de advertencia.

   Elija **Anular** para anular esos horarios particulares.

6. Haga clic en **Guardar** para guardar el cambio de horario.

Tiempo libre y consideraciones del plan de vacaciones

Webex WFO no permite a los usuarios enviar solicitudes de tiempo libre para fechas anteriores. Para categorizar correctamente la ausencia de un agente como tiempo libre, puede decidir Insert una excepción en el horario del agente después de la ausencia.

Sin embargo, Webex WFO no siempre procesa una excepción que un supervisor inserta en el horario de un agente después de una ausencia de la misma manera que procesa una solicitud de tiempo libre que un agente envía antes de la ausencia a través de mensajes.

Esta diferencia afecta a lo siguiente:

- Asignaciones de tiempo libre: Webex WFO no resta una excepción insertada en un cronograma pasado del total acumulado de asignaciones de tiempo libre restante. Esto es cierto incluso si la excepción está asociada con un tipo de vacaciones.
- Tiempo de vacaciones: si Webex WFO está integrado con un HRMS, no resta una excepción insertada en un cronograma anterior del total acumulado del tiempo de vacaciones restante. Este total acumulado solo se actualiza una vez al día mediante la importación de datos de vacaciones desde el HRMS.

En la tabla siguiente se resume cómo se restan las solicitudes de tiempo libre antes de una ausencia y las inserciones de excepciones después de una ausencia de los totales acumulados en sistemas integrados en HRMS y no integrados en HRMS.

Total	Solicitud de tiempo libre antes	Inserción de excepción después de
Tiempo de vacaciones	HRMS: sustraído	HRMS: no restado No
	Sin HRMS: restado	HRMS: restado
Asignaciones de tiempo libre	HRMS: sustraído	HRMS: no restado
	Sin HRMS: restado	No HRMS: no se resta

Eliminar una actividad

Para eliminar una actividad de la programación de un agente, inserte otra actividad con las mismas horas de inicio y finalización.

EJEMPLO Un agente tiene una excepción asignada a una reunión de equipo en su horario que se extiende de 9:00 a 10:00 AM el martes. Sin embargo, una vez ejecutada la programación, se cancela la teleconferencia del equipo. Con el fin de
Eliminar la reunión de equipo de la programación del agente, el planificador inserta la hora de servicio que va de 9:00 a 10:00 AM del martes.

Si la actividad es una excepción asignada, también se puede eliminar eliminándola de la tabla Excepciones asignadas de la página Usuarios del agente (consulte Administrar usuarios). Sin embargo, esto deja un vacío en el que no hay nada programado para el intervalo en el que había sido la excepción. Para que el agente permanezca programado continuamente sin un intervalo, debe realizar una de las siguientes acciones:

- Vuelva a ejecutar la programación.
- Abra la página Programaciones de agentes y rellene la parte vacía con otra actividad o arrastre la actividad En servicio hacia la izquierda o hacia la derecha para rellenar el vacío.

MEJORES PRÁCTICAS Elimine siempre las actividades de la página Programaciones de agentes y no de la tabla Excepciones asignadas. La única razón por la que puede eliminar una excepción de la
La tabla de excepciones es que la excepción se creó en la versión 10.3 o anterior. Estas excepciones no se actualizan ni eliminan automáticamente cuando se cambian o eliminan en la versión 10.4.

Editar horarios con arrastrar y soltar

Puede cambiar las horas de inicio y finalización de la programación de un agente y mover las actividades programadas dentro de la programación de un día mediante técnicas de arrastrar y soltar.

Con las programaciones mostradas en la vista Hora, haga doble clic en la barra de programación del agente para iniciar la acción de arrastrar y colocar. Cuando lo hace, la barra de programación se divide en dos. El tiempo general, como el tiempo en servicio, se convierte en la barra inferior, y el tiempo específico, como excepciones y descansos, se convierte en la barra superior.

- Utilice el cursor para arrastrar los extremos de la barra inferior hacia la izquierda y hacia la derecha para cambiar las horas de inicio y finalización del turno.
- En la barra superior, utilice el cursor para arrastrar una actividad programada a una nueva hora.

De forma predeterminada, los cambios de programación se ajustan a incrementos de cinco minutos. Para realizar cambios en incrementos de un minuto, mantenga presionada la tecla Mayús mientras arrastra (suelte el botón del mouse antes de que la tecla Mayús. o el cambio de horario vuelva a incrementos de cinco minutos).

NOTA : No se puede mover una excepción de evento de programación dinámica que está fuera del tiempo de servicio del agente.

Debe hacer clic en **Guardar** para guardar los cambios realizados en la programación. Si desea cancelar los cambios que ha realizado pero que aún no ha guardado, seleccione **Descartar cambios** en la lista desplegable Acciones o haga clic en el botón Actualizar del navegador para volver a cargar la página con la programación original.

Agregar y editar notas de actividad

Las notas se pueden adjuntar a las actividades de proyecto y excepción en la programación de un agente. Estas notas contienen más información sobre la actividad. Puede agregar una nota, o editar una nota existente, a una actividad programada desde la página Programaciones de agentes.

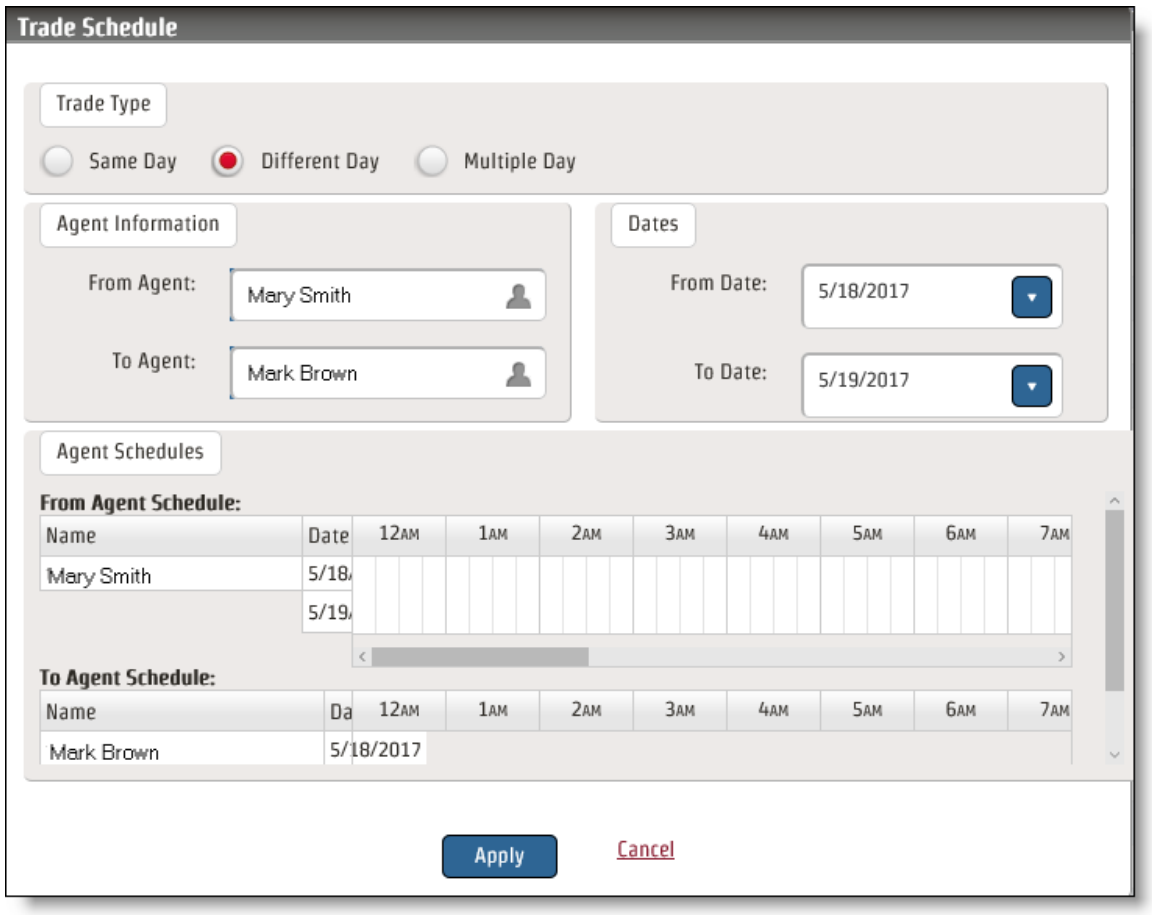
> **NOTA** Si está sujeto a una regla de edición de programación que restringe su capacidad para realizar cambios en las notas de actividad sobre excepciones y proyectos, puede ver las notas de actividad existentes colocando el cursor sobre el botón
> Pero no puede editarlos. Si Insert una excepción o un proyecto en el cronograma, no puede agregarle una nota de actividad.

Agregar o editar una nota de actividad

1. Mientras visualiza la página Programaciones de agentes en la vista por horas, haga clic con el botón secundario en la actividad deseada en la programación de un agente.
2. En el menú emergente resultante, seleccione **Editar nota**.
3. En el cuadro de diálogo Editar nota, agregue una nota o modifique la nota existente.
4. Haga clic en **Actualizar**.
5. Haga clic en **Guardar** para guardar la programación actualizada.

Negocie los horarios de dos agentes

El cuadro de diálogo Programación de operaciones le permite operar con programaciones entre dos agentes.



Puede intercambiar horarios para el mismo día, diferentes días o varios días. El tiempo programado permanece donde está, porque se basa en las necesidades de cobertura. Lo que cambia es qué agente trabaja las horas programadas.

Cuando el agente comercial programa que cruzan la medianoche, el agente está programado para comenzar a trabajar el día en que comienza el horario.

En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Horario de operaciones.

Campo	Descripción
Tipo de operación	El tipo de comercio para esta acción. Sus opciones son las siguientes: ▪ El mismo día: opere los horarios el mismo día. Al elegir esta opción, aparece el campo Fecha de programación. Esta opción está seleccionada de forma predeterminada. Por ejemplo, puede usar esta opción para intercambiar el horario del Agente A de 07:00 a 15:00 con el del Agente B de 09:00 a 17:00

Campo	Descripción
	Programe el mismo día. ▪ Días diferentes: opere los horarios en dos días. Cuando elige esta opción, aparecen los campos Desde Fecha y Hasta fecha. Esta opción funciona exactamente igual que la opción El mismo día, solo que en dos días separados. ▪ Varios días: opere con horarios de varios días. Al elegir esta opción, aparecen los campos Fecha de inicio y Fecha de finalización. Por ejemplo, si elige 1/23/2019 en el campo Fecha de inicio y 1/27/2019 en el campo Fecha de finalización, entonces intercambiará los horarios de lunes a viernes del Agente A con los horarios de lunes a viernes del Agente B.
Información del agente	Los agentes involucrados en el comercio: ▪ De agente: el primer agente cuyo horario desea operar ▪ Al agente: el segundo agente cuyo horario desea operar Sólo los agentes asignados al equipo en su Vista principal aparecen en la lista De agente o Al agente.
Fechas	Las fechas involucradas en el comercio. Las posibles fechas de negociación son las siguientes: ▪ Fecha de programación: la fecha en la que desea operar con horarios. Escriba la fecha manualmente o haga clic en el campo y elija la fecha en la ventana emergente Calendario. ▪ Fecha desde: la primera fecha programada involucrada en la operación. ▪ Hasta la fecha: la segunda fecha programada involucrada en la operación. ▪ Fecha de inicio: el primer día del turno de trabajo en el que desea operar. ▪ Fecha de finalización: el último día del turno de trabajo en el que desea operar.
Programaciones de agentes	La programación de ambos agentes, mostrada una al lado de la otra. Estos le permiten Compare los horarios de los agentes antes de hacer clic en Aplicar. ▪ Desde programación del agente: la programación actual del primer agente

Campo	Descripción
	▪ A la programación del agente: la programación actual del segundo agente Se le proporciona información sobre la disponibilidad del agente A, Equipos, zona horaria, excepciones, cola de servicio, turnos superpuestos y mapeo de habilidades para ayudarlo a decidir si el comercio es factible.

Horarios comerciales entre dos agentes

1. Haga clic en **Acciones > Programación** de operaciones para visualizar el cuadro de diálogo Programación de operaciones.
2. Complete los campos.
3. Haga clic en **Aplicar**. Los programas negociados se aplican inmediatamente al programa de producción.

> **NOTA** Para los horarios de negociación, ambos agentes deben estar incluidos en una programación que se ejecutó para el marco de tiempo de la operación.

Copiar actividades de programación

La página Copiar actividades de programación le permite copiar actividades de programación de varias maneras. Puede hacer lo siguiente:

- Copiar actividades de la programación de un agente en un día determinado a las programaciones de otros agentes en días seleccionados
- Copiar programaciones de varios agentes de días específicos de una semana específica a otras semanas

La función de copia reemplaza las actividades de programación de destino dentro de las franjas horarias seleccionadas por las actividades del agente de origen. Cualquier actividad de excepción asignada que se copie aparecerá automáticamente en la tabla Excepciones asignadas de los agentes de destino en la página Usuarios de los agentes, y aparecerá en las programaciones de los agentes de destino si se vuelve a ejecutar la programación.

> **NOTA** : No debe seleccionar actividades con intervalos de tiempo superpuestos al copiar una fecha a varios días. Por ejemplo, si intenta copiar un turno de AM de 7 PM–5:30 y también hay un turno de 12 AM–7
> PM Actividad no disponible que puede seleccionar para copiar, luego la parte de 12 AM a 5:30 AM del turno aparecerá solo el último día seleccionado para la copia. La razón de esto es porque la actividad No disponible sobrescribe la parte de 12 AM a 5:30 AM del turno del día anterior, ya que Webex WFO establece las actividades para el día actual.

> **NOTA**
> Si copia actividades de agentes de origen que admiten colas de servicio diferentes a las de los agentes de destino, tenga en cuenta que esas actividades podrían eliminarse de las programaciones

de los agentes de origen cuando se ejecute una programación futura para sus colas de servicio. Para evitar este problema, puede realizar una de las

siguiente:

- Copie la actividad de un agente de origen con las mismas colas de servicio en su turno que el agente de destino.
- Asigne la actividad al agente de destino y ejecute la programación.

Copiar actividades de programación utiliza la zona horaria de programación asignada al agente de origen al copiar actividades. Las actividades copiadas aparecen automáticamente en la programación del agente de destino en la zona horaria de visualización del agente de destino.

NOTA Si las actividades copiadas se crearon en una versión anterior a la versión 10.3, la tabla de excepciones asignadas no se actualiza y, si se vuelve a ejecutar la programación, no aparecen las excepciones copiadas.
Sin embargo, las excepciones copiadas se reflejan en el Explorador de datos para los agentes de destino.

Requisitos previos

- Administrar el permiso WFM, Administrar programaciones o Editar programaciones

Procedimientos

Copiar las actividades programadas de un agente a las programaciones de otros agentes (copiar actividades)

Las actividades copiadas de la programación de origen sobrescriben las actividades que están completamente abarcadas dentro de los mismos intervalos en las programaciones de destino. Las listas de destino que contienen actividades superpuestas (pero no totalmente abarcadas) se recortan para que la parte superpuesta se elimine y la parte no superpuesta permanezca. Las actividades de la programación de objetivos que no se superpongan ni estén comprendidas en ninguna actividad de origen permanecerán como están actualmente en las programaciones de destino. Las actividades copiadas se copian en la zona horaria de visualización del usuario que realiza la copia.

1. Seleccione la opción **Copiar las actividades programadas de un agente de una fecha a otras agentes/fechas** opción.
2. En la sección Programación **de** origen, seleccione el agente cuya programación desea copiar y la fecha de dicha programación. A **continuación, la tabla Programación** se llena con la programación del agente en esa fecha.
3. Seleccione las casillas de verificación junto a las actividades que desea copiar.

> **NOTA** : Si el agente tiene actividades No disponibles o disponibles que cruzan la medianoche en su zona horaria de visualización, esas actividades se cortan a medianoche cuando se muestran en la página. Éste
> Evita que se copien actividades que abarcan varias fechas. Las actividades que excedan los dos días a partir de la medianoche están fuera del lapso de tiempo permitido y no se copian.

4. En la **sección Programaciones de destino, seleccione los agentes y las fechas en las que desea copiar las actividades seleccionadas** . Si no existe un cronograma para una semana objetivo, se agregarán marcadores de posición según corresponda.
5. Haga clic en **Copiar**.

Copiar las actividades programadas de varios agentes a otras semanas (copiar turnos)

El cambio de origen para un día de la semana sobrescribe completamente el cambio de destino en ese día de la semana. Los días objetivo que no se programaron en el turno de origen permanecen como estaban. Si una fecha objetivo no tiene actividades programadas y si las actividades de origen no contienen un turno para colocar en este día, el día se rellena con actividades No disponibles. Las actividades copiadas se copian en la zona horaria de visualización de los agentes copiados.

1. Seleccione la **opción Copiar las programaciones diarias de uno o más agentes de una semana a otra semanas**
   opción.
2. En la **sección Programaciones de** origen, seleccione los agentes cuyas programaciones desea copiar y la semana de programación. Independientemente del día de la semana que introduzca en el **campo Semana** , se mostrará el primer día de la semana configurado.
3. En la **tabla Días** , seleccione los días específicos de la semana cuyos horarios desea copiar. De forma predeterminada, se selecciona todos los días de la semana.
4. En la sección Programaciones de destino, seleccione las semanas en las que desea copiar las programaciones. Al hacer clic en cualquier día de una semana, la fecha del primer día de esa semana se especifica en el panel Asignado. Para eliminar una semana, selecciónela y haga clic en **Quitar**.

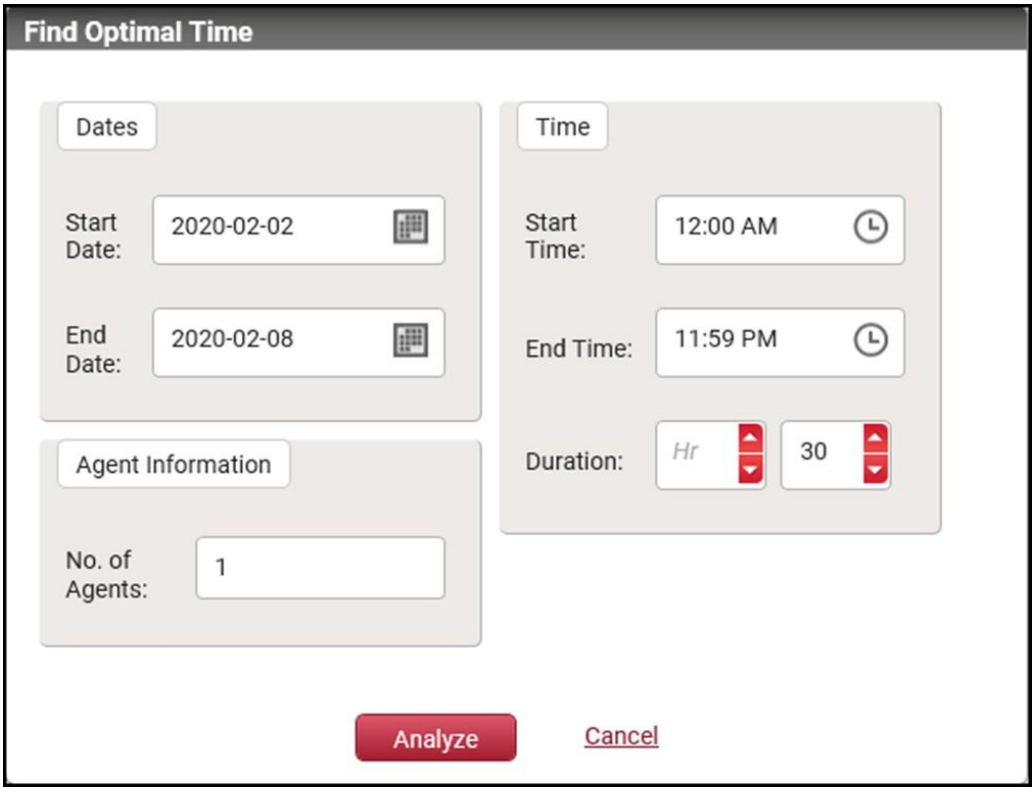
   > **NOTA** Los atributos de la fecha de turno que está copiando se transfieren a la fecha objetivo, por lo que un turno de medianoche de miércoles a jueves será de miércoles a jueves en el destino
   > semana.

5. Haga clic en **Copiar**.

Encuentra el mejor momento para una actividad

El cuadro de diálogo Buscar hora óptima le ayuda a encontrar el mejor momento en la programación del agente para Insert una actividad de modo que tenga el menor impacto posible en el nivel de servicio. Para Insert una actividad, debe seleccionar una cola de servicio en la página Programaciones de agentes que tenga

una previsión y una programación.



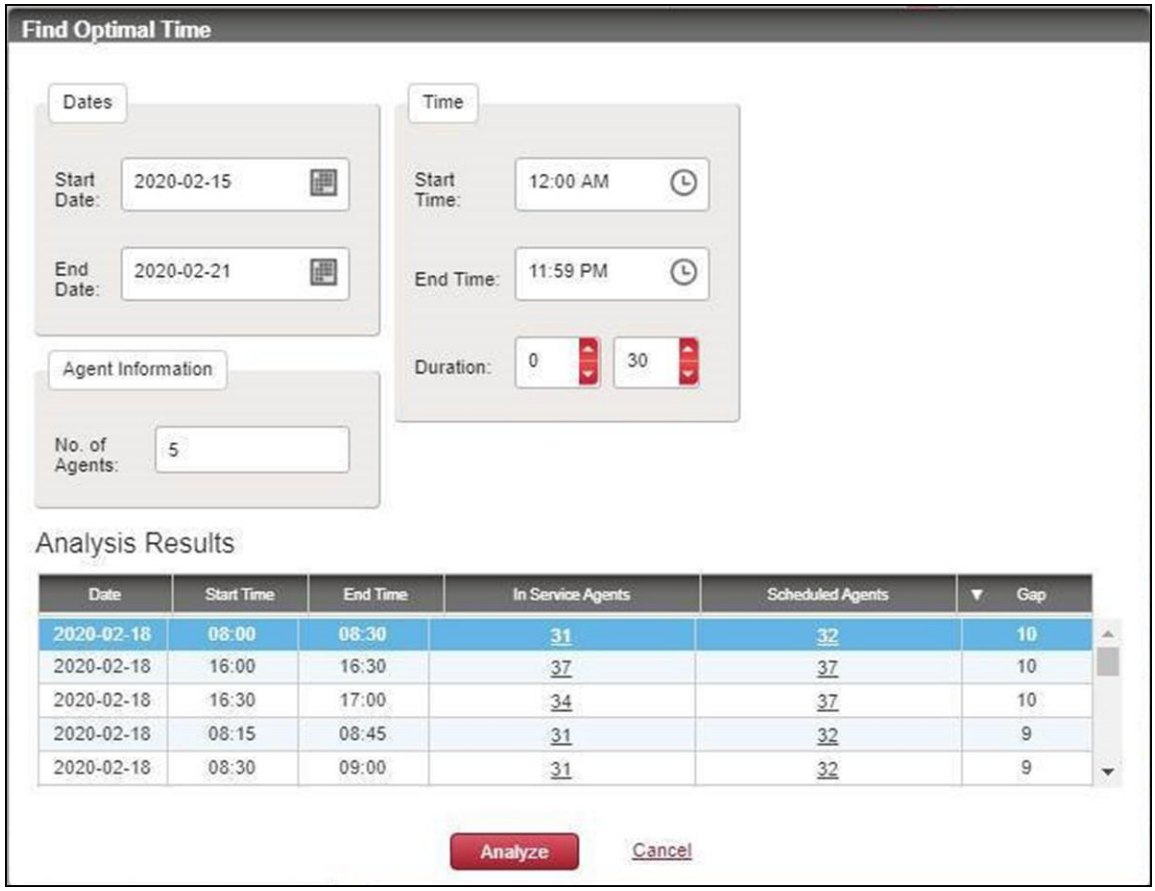
En la tabla siguiente se describen los campos del cuadro de diálogo Buscar hora óptima.

Campo	Descripción
Fecha de inicio	La fecha de inicio del intervalo de fechas en el que debe realizarse la actividad. De forma predeterminada, este es el primer día de la semana cuya programación está viendo. Puedes elegir una fecha dentro de esta semana. Si desea seleccionar una fecha en una semana futura, debe mostrar esa semana en la página Programaciones de agentes.
Fecha final	La fecha de finalización del intervalo de fechas en el que debe realizarse la actividad. De forma predeterminada, este es el final de la semana cuya programación está viendo. Puedes elegir cualquier fecha dentro de la semana. Si desea seleccionar una fecha en una semana futura, debe mostrar esa semana en la página Programaciones de agentes.
Hora de comienzo	La hora más temprana en la que puede comenzar la actividad.
Hora de finalización	La última hora a la que puede comenzar la actividad.

Campo	Descripción
Duration (Duración)	La cantidad de tiempo que debe durar la actividad.
No. Nº de Agentes	El número de agentes que desea que realicen la actividad.

Para encontrar un momento óptimo:

1. Complete los campos del cuadro de diálogo Buscar hora óptima.
2. Haga clic en Analizar. WFM busca los mejores momentos para la actividad y los enumera en el control flotante Resultados del análisis.

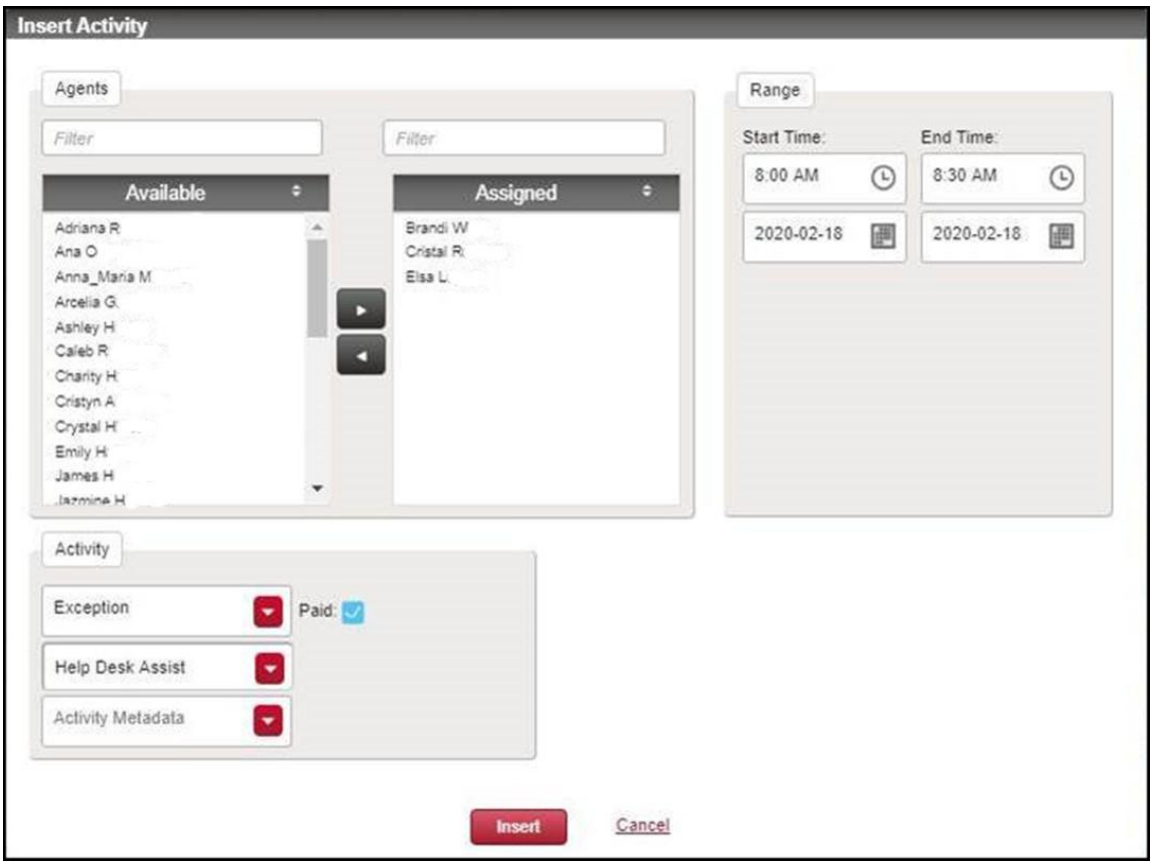


En la tabla Resultados del análisis se enumeran las franjas horarias candidatas para la actividad. Los campos de la tabla son los siguientes.

Campo	Descripción
Fecha	La fecha de la franja horaria.
Hora de comienzo	La hora de inicio de la franja horaria.
Hora de finalización	La hora de finalización de la franja horaria.
Agentes en servicio	El número de agentes que están en servicio durante toda la duración del Franja horaria.
Agentes programados	El número de agentes que están programados durante el intervalo de tiempo. Estos Los agentes se pueden programar para cualquier actividad, incluso en servicio, interrupción, excepción, proyecto, etc.
Hueco	La brecha positiva o negativa entre el número de agentes pronosticados y los agentes programados reales. Un número positivo indica exceso de personal, y un número negativo indica falta de personal. Tenga en cuenta que esto no tiene en cuenta el número de agentes pronosticados con la contracción aplicada.

Utilice el valor de intervalo para ayudarle a decidir qué intervalo de tiempo utilizar para la actividad. De forma predeterminada, el tiempo más óptimo (la mayor diferencia entre agentes en servicio y agentes previstos) se muestra en la primera línea de la lista Resultados del análisis. Si ese número es negativo, intente aumentar el rango de fechas de inicio/finalización, o reduzca el número de agentes necesarios.

Una vez que haya decidido, haga clic en el número con hipervínculo en los campos Agentes en servicio o Agentes programados de la franja horaria seleccionada. Se abrirá el cuadro de diálogo Insert una actividad con los campos Rango rellenados automáticamente en función de la selección de la franja horaria.



El panel Agentes contiene los nombres de los agentes que figuraban como Agentes en servicio o Agentes programados en la tabla Resultados del análisis.

Para agregar la actividad a las programaciones de los agentes seleccionados:

1. Seleccione los agentes que desea que realicen la actividad.
2. Complete las secciones Asignación de excepciones y Actividad.
3. Haga clic en **Insert**
4. Haga clic en **Guardar**.

Deshacer un cambio de horario

La página Historial de programaciones y restauración le permite revisar un historial de revisiones de programación de un agente y restaurar una revisión anterior a la programación actual.

NOTA Para obtener información general sobre esta característica, consulte Acerca del historial de programación y restauración,

Puede acceder a la página Historial de programación y restauración mediante dos métodos:

- Haga clic con el botón derecho en la programación de un agente en la página Programaciones de agentes y elija Historial de programaciones en el menú contextual. Esto muestra la página con los resultados de búsqueda de ese agente y la fecha de la programación que estaba viendo.
- Vaya a la página Administración de aplicaciones (Administración de aplicaciones > Administración de programaciones) > Historial de programación y restauración). Esto muestra la página con los resultados de búsqueda para la fecha programada de hoy.

Búsqueda en el historial de programación

Utilice los criterios de búsqueda para encontrar la programación del agente que desea revertir.

Buscar en el historial de programaciones una programación específica de un agente

1. Introduzca una fecha de programación específica o un intervalo de fechas de programación. Este es el criterio de búsqueda mínimo requerido.
2. Agregue más criterios de búsqueda si lo desea, de la siguiente manera. Todos estos criterios son opcionales.

Criterios	Descripción
Nombre del agente	Los agentes de la lista desplegable son agentes activos de los equipos de su Vista principal. Puede optar por incluir agentes inactivos en la lista seleccionando la casilla de verificación "Mostrar usuarios inactivos".
Mostrar zona horaria	Zona horaria utilizada al mostrar los resultados de la búsqueda.
Fecha de revisión	La fecha en que se realizó la revisión del cronograma.
Cambiado por	El nombre del usuario que cambió la programación.
Tipo de revisión	Tipo de cambio realizado en la programación.
ID. de evento	El ID único que identifica cada programación de agente que participó en un cambio. **NOTA** Si hay varias programaciones de agente que se cambiaron en un solo cambio guardado, cada una de esas programaciones Tiene el mismo ID de evento, pero ID de revisión individuales.

3. Haga clic en **Buscar**. Los resultados de la búsqueda se muestran en la tabla Resultados.
4. Haga clic en **Restablecer** para borrar los campos de criterios de búsqueda e introducir nuevos criterios de búsqueda.

Tabla de resultados

En función de los criterios de búsqueda, la tabla Resultados puede contener una o varias visitas para un agente específico o, si buscó con el identificador de evento, varios agentes. Si hay varias visitas para un agente individual, el ID de revisión identifica el orden en que se realizaron los cambios en la programación de ese agente, siendo el número de ID de revisión más alto el cambio más reciente.

NOTA Cada golpe de revisión de programación es para un turno. Si un agente ha dividido turnos para una fecha durante una ejecución de programación, cada uno de los turnos tiene su propio éxito de revisión de programación. Si el horario de un agente no lo ha hecho
Cambiado durante una ejecución de programación, no hay ningún golpe de revisión para ese agente.

La tabla Resultados se puede ordenar por cualquiera de las columnas de la tabla en orden ascendente o descendente haciendo clic en el encabezado de columna.

Restaurar una programación

Restaurar la programación de un agente a una versión anterior

1. Para acceder a la página Historial de programaciones y restauración, haga clic con el botón secundario en la programación del agente en la página Programaciones del agente o desplácese hasta ella en Administración de aplicaciones.
2. Si ha accedido a la página a través de Administración de aplicaciones, utilice los campos de criterios de búsqueda para localizar la programación del agente que desea restaurar.
3. En la tabla de resultados de la búsqueda, haga clic en el hipervínculo Id. de revisión en la fila correspondiente.
4. Haga clic en **Restaurar** junto a la revisión que desea restaurar.

Ejemplo: restauración de una programación

En la tabla Resultados, haga clic en el ID de revisión con hipervínculo para mostrar el historial de programación del agente. El historial de programación muestra cada revisión realizada a la programación de ese agente dentro del período de retención de datos.

NOTA Para cada revisión de programación que se muestra, se muestra una hora de tiempo no programado (marrón con sombreado oscuro) en cada extremo de la barra de programación. Estos intervalos de tiempo adicionales sólo se muestran para:
Delinean la programación y no se restauran al restaurar una revisión.

Por ejemplo, el historial de programación de este agente muestra la programación actual y tres cambios:

Llamada	Descripción
4	Esta fila muestra la revisión más antigua. Esta versión original del horario del agente tiene una excepción asignada (la actividad rosa) programada para las 9:15 AM.

Llamada	Descripción
3	Esta fila muestra la segunda revisión más reciente. En esta revisión, la excepción asignada se ha movido de 9:15 AM a 2:30 PM y la pausa para el almuerzo (la actividad azul) se ha movido de 11:00 AM a 12:00 PM.
2	Esta fila muestra la revisión más reciente. Siempre es idéntica a la revisión actual de la fila 1. En esta revisión, la excepción asignada se ha movido de nuevo a 1:00 PM y la pausa para el almuerzo se ha movido de nuevo a las 11:00 AM.
1	Esta fila muestra la programación actual del agente. Siempre se muestra en la página de historial de programación para que pueda compararlo con revisiones anteriores. Cuando hay muchas revisiones, esas líneas de revisión se pueden desplazar hacia arriba y hacia abajo mientras el cronograma actual permanece en su lugar.

Si es necesario restaurar el horario del agente a la versión donde la excepción asignada es a las 2:30 PM y el almuerzo es a las 12:00 PM, puede mostrar el historial de programación y hacer clic en el botón Restaurar en la fila 3. La programación actual del agente vuelve a esa versión. El historial de programación del agente muestra ahora una nueva revisión que muestra este cambio:

Ejemplo: Comportamiento al restaurar sobre una programación existente

Si un intervalo de tiempo en el que se restaura una revisión ya tiene uno o más turnos para el agente (incluido el tiempo disponible) de hasta 24 horas de duración, estos turnos se reemplazan por la actividad No disponible antes de aplicar la revisión restaurada. Por ejemplo:

Antes de restaurar	Revisión restaurada	Después de restaurar
6 AM–12 PM Turno 3 PM–6 PM Turno	9 AM–5:30 PM Mayús	6 AM–9 AM No disponible 9 AM–5:30 PM Turno restaurado 5:30 PM–6 PM No disponible
8 AM–12 PM Turno 12 PM–4 PM Disponible	12 PM–4 PM Turno	8 AM–12 PM No disponible 12 PM–4 PM Turno restaurado

Acerca del historial de programación y restauración

NOTA Para conocer los procedimientos sobre cómo ver el historial de programaciones de un agente y restaurar programaciones anteriores, consulte Deshacer un cambio de programación.

Puede restaurar la programación de un agente a una versión anterior mediante la función Historial de programaciones y restauración. Está disponible para su uso con las programaciones pasadas, actuales y futuras de los agentes que se encuentran en su Vista principal.

Se realiza un seguimiento del historial de programación tan pronto como se habilita la retención y se acumula desde ese momento hasta la duración del período de retención. De forma predeterminada, el período de retención es de 7 días, pero el administrador puede cambiar este valor. Si por alguna razón la programación de un agente necesita volver a una versión anterior para deshacer los cambios realizados, la revisión de programación adecuada se puede restaurar desde el historial de planificación siempre que esté dentro del período de retención.

Puede ver y restaurar el historial de programación desde dos ubicaciones:

- Página Programaciones de agentes (haga clic con el botón derecho en la programación de un agente y elija Historial de programaciones en el menú contextual)
- Página Historial de programación y restauración en Administración de aplicaciones (consulte Deshacer un cambio de programación

Importante tener en cuenta

Tenga en cuenta que una restauración no afecta:

- Límites mínimos/máximos por agente (pueden ser violados)
- Lista de excepciones asignadas en la página Usuarios
- Tiempo libre de uso de la asignación
- Solicitudes de programación dinámica intradía
- Disponibilidad dinámica
- Ediciones de programación pendientes
- Cálculos de adherencia y conformidad
- HRMS
- Planes vacacionales
- Solicitudes de mensajería

NOTA Si una restauración infringe las condiciones máximas de personal, se producirá un error.

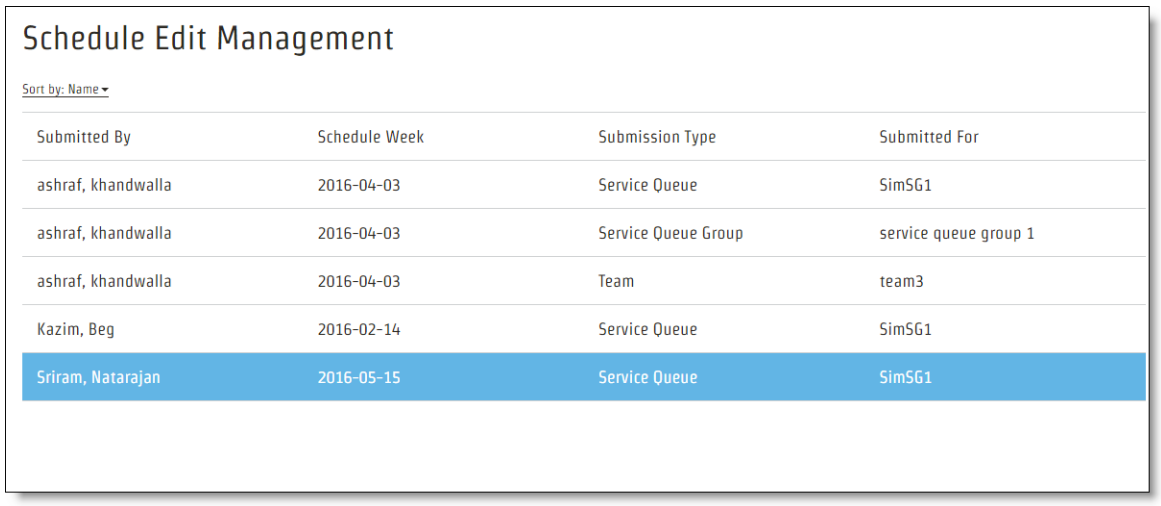
Al restaurar una programación relacionada con una operación, sólo se restablece la programación del agente seleccionado. El horario del otro agente no se cambia y las horas negociadas permanecen.

> **EJEMPLO** El agente A intercambia un turno de martes con el turno de miércoles del agente B. Sin embargo, el horario del Agente A se restaura a lo que era antes de la operación con el Agente B para que el Agente A vuelva a estar
> Programado para trabajar el martes. El horario del Agente B no se cambia por la restauración, por lo que todavía está programado para trabajar el martes y no el miércoles.

Cuando hay varias programaciones de agentes involucradas en un cambio, se identifican como un grupo con un ID de evento. Esto hace que sea más fácil encontrar todos los horarios que se cambiaron si es necesario restaurarlos a una versión anterior.

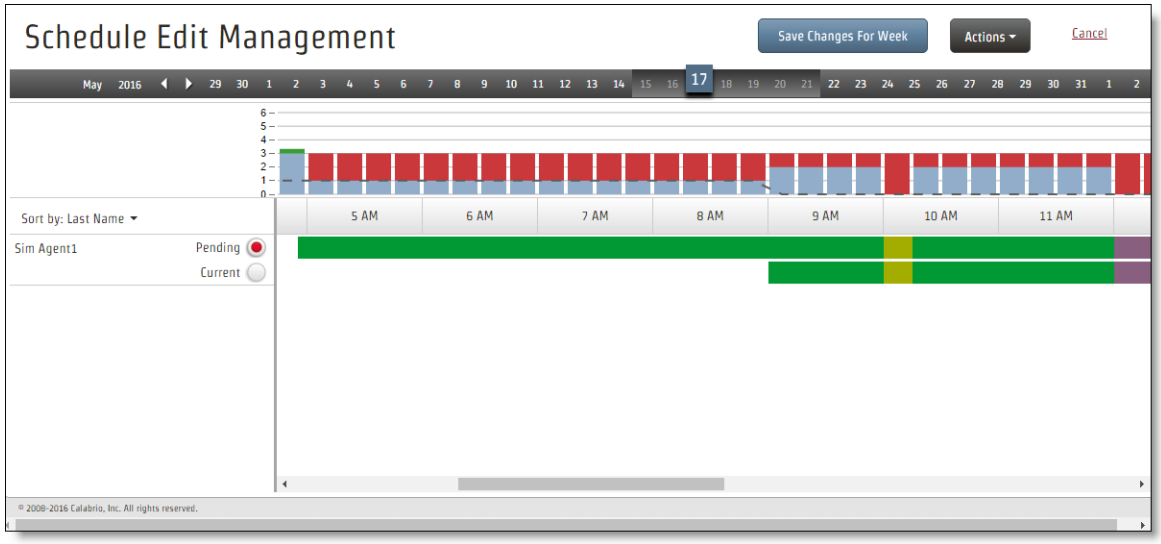
Aprobar o denegar los cambios de horario realizados por los supervisores

La página Administración de edición de programación está disponible para los usuarios con el permiso Administrar WFM habilitado para su función. Enumera las ediciones de programación realizadas por supervisores cuyas capacidades de edición están controladas por una regla de edición de programación (consulte Limitar la capacidad de un supervisor para editar programaciones) y que están incluidas en un flujo de trabajo de eventos de edición de programación. Las ediciones realizadas por estos supervisores están en espera hasta que sean aprobadas o denegadas por un administrador o programador.



Al hacer clic en una de las entradas, se muestra una página que muestra los cambios realizados por el supervisor. Esta página muestra el cronograma actual de cada agente y el cronograma pendiente con los cambios propuestos por el supervisor.

Puede ver cómo la cobertura y el personal se ven afectados por el cambio alternando entre las opciones Pendiente y Actual para cada agente. Desplace el cursor sobre cualquiera de las barras de la parte superior de la programación para mostrar el número de agentes pronosticados y programados para el intervalo.



Aprobar o denegar cambios de programación

1. Para aprobar un cambio de horario, seleccione la **opción Pendiente** junto al nombre del agente. Para denegar un cambio de horario, seleccione la **opción Actual** .

   NOTA : Puede seleccionar todas las programaciones pendientes o todas las programaciones actuales a la vez desde el botón Acciones de la barra de herramientas.

2. Haga clic en **Guardar cambios de semana**.

Administrar la programación de hoy

La gestión de la programación de hoy implica lo siguiente:

- Ofrezca a los agentes seleccionados la oportunidad de tomar tiempo libre voluntario, horas extras o ambas cuando el horario generado supere o falte el personal del servicio en cola.
- Verifique la cobertura de personal, incluida la adherencia y conformidad del agente.
- Maximice la cobertura sin ejecutar un nuevo horario.

Ofrecer horas extras voluntarias o tiempo libre

La programación dinámica intradía le permite ajustar la dotación de personal para cumplir con las condiciones actuales al ofrecer a los agentes seleccionados la oportunidad de tomar tiempo libre voluntario, horas extras o ambas cuando el horario generado supera o insuficiente el personal del servicio.

Los cambios de horario pueden ser para el día actual o para un día futuro. Estos cambios de programación iniciados por el agente se pueden configurar para que requieran aprobación o entren en vigor inmediatamente sin necesidad de aprobación.

En la página Programación dinámica intradía, puede hacer lo siguiente:

- Examinar la cobertura de programación de una cola de servicio
- Crear un nuevo evento de programación dinámica intradía
- Ver y editar una lista de eventos de programación dinámica intradía existentes

NOTA : Se recomienda encarecidamente utilizar perfiles de condiciones de trabajo para optimizar los almuerzos y descansos intradía de un agente.

Ramoneo

Se abre la página Programación dinámica intradía en la vista Evento, que enumera todos los eventos existentes. Haga clic en Examinar y, a continuación, seleccione una cola de servicio de la lista desplegable para mostrar la programación y cobertura de esa cola de servicio para la fecha actual. Puede elegir una fecha diferente si lo desea.

Una vez que haya mostrado el horario y la cobertura de una cola de servicio, puede:

- Seleccione otra cola de servicio de la lista desplegable Cola de servicio.
- Seleccione una fecha diferente en la barra del calendario. Puede seleccionar la fecha de hoy o cualquier fecha en el futuro.
- Seleccione un pronóstico diferente en la lista desplegable Pronóstico. También puede seleccionar Reforecast para volver a pronosticar la programación. Cambiar el pronóstico utilizado puede ayudarlo a determinar los niveles de personal que necesita en el día seleccionado.

  NOTA Reforecast sólo se puede utilizar para la fecha actual.

Ver eventos existentes

Haga clic en el botón Evento (esquina superior derecha de la página Programación dinámica intradía) para ver una lista de los eventos existentes para las fechas actuales y futuras. Puede hacer clic en el botón Configuración situado junto a cualquiera de los eventos enumerados para ver la página Eventos de programación dinámica intradía de ese evento. Si el evento está en curso, se muestra un reloj de cuenta regresiva en la parte superior de la página que muestra cuánto tiempo más queda para que los agentes se registren en el evento.

Los campos de la lista se describen en la tabla siguiente.

Campo	Descripción
Configuración	Haga clic en este botón para ver, editar o eliminar la programación dinámica intradía

Campo	Descripción
	evento.
Tipo	El tipo de cambio en el horario: VTO (tiempo libre voluntario), OT (horas extras) o ambos.
Nombre de evento	Nombre del evento de programación dinámica intradía. Haga clic en el nombre del evento Para ver la página de programación dinámica intradía del evento.
Cola de servicio	La cola de servicio a la que se aplica el evento enumerado.
Fecha de programación	La fecha de la lista modificada.
Estado	Estos tres números son, de izquierda a derecha: ▪ El número de agentes cuyos cambios de horario han sido aprobados (Aprobados) ▪ El número de agentes que han enviado un cambio de horario, pero que aún no han sido aprobados (Pendiente) ▪ El número total de agentes invitados a participar en el evento (Total de agentes asignados)

Creación de un nuevo evento de programación dinámica intradía

Haga clic en el **botón Crear evento** (esquina superior derecha de la página Programación dinámica intradía) para crear un nuevo evento.

A continuación se describen las secciones de la página Eventos de programación dinámica intradía.

Nombre del evento de programación dinámica intradía

Los nombres únicos del evento.

Fecha límite de respuesta del agente

Esta sección se usa para configurar cuándo los agentes deben responder al evento con sus programaciones revisadas, fecha límite y si su respuesta debe aprobarse manualmente.

Campo	Descripción
Fecha límite	Introduzca la fecha en la que las respuestas de los agentes invitaron a cambiar su Los horarios están vencidos.

Campo	Descripción
Fecha límite	Introduzca la hora en la fecha en que las respuestas de los agentes invitados a Cambiar sus horarios son debidos.
Aprobar automáticamente los cambios de programación del agente	Active esta casilla si desea que los cambios en la programación de los agentes entren en vigor automáticamente. Si se desactivan, todos los cambios de programación del agente deben aprobarse manualmente.
Permitir horas mínimas/máximas por día/semana infracciones	Active esta casilla de verificación si desea que los cambios en la programación del agente infrinjan las restricciones de horas mínimas/máximas asignadas al agente.

Cola de servicio

Seleccione la cola de servicio cuya programación desea cambiar.

Período de cambio de horario

NOTA Estos campos son los únicos que se pueden actualizar después de crear un evento.

Campo	Descripción
Fecha de programación	Seleccione la fecha del período de cambio de horario.
Cambiar hora de inicio	Introduzca la hora de inicio del período de cambio de horario en formato de 24 horas. **NOTA** : Para seleccionar medianoche, introduzca **0:00** manualmente.
Cambiar hora de finalización horas.	Introduzca la hora de finalización del período de cambio de programación en formato de 24 **NOTA** : Para seleccionar medianoche, introduzca **24:00** manualmente.

Previsión

Seleccione el pronóstico utilizado para indicar las necesidades de personal para la fecha del cambio de horario. Puede elegir la previsión de producción, una previsión con nombre o una nueva previsión intradía.

Opción de cambio de horario

Elija el tipo de cambio de horario que desea ofrecer a los agentes seleccionados:

- Tiempo libre voluntario: los agentes pierden tiempo durante los intervalos con exceso de personal
- Horas extras: los agentes obtienen tiempo adicional durante los intervalos con poco personal

- Ambos: los agentes pierden tiempo durante los intervalos con exceso de personal y recogen tiempo adicional durante los intervalos con poco personal

Parámetros de tiempo libre voluntario

Estos campos aparecen cuando elige la opción Tiempo libre voluntario o Cambio de horario de ambos.

Campo	Descripción
Tiempo libre mínimo	Ingrese la cantidad mínima de tiempo libre que un agente
puede tomar. Tiempo máximo de descanso	Introduzca la cantidad máxima de tiempo
libre que puede tomar un agente.	
Permitir varias selecciones de tiempo libre	Active esta casilla para permitir que los agentes tomen tiempo libre en varios segmentos dentro del período de cambio de programación, es decir, el tiempo libre no tiene que ser contiguo.
Umbral de objetivos de dotación de personal	Ingrese la cantidad de exceso de personal (número positivo) o falta de personal (número negativo) permitido durante cada intervalo en el período de cambio de horario.
Excepción que se utilizará	Seleccione la excepción que se utilizará para el tiempo libre voluntario en el horario.

Parámetros de horas extras

Estos campos aparecen cuando elige la opción Tiempo libre extra o Cambio de horario.

Campo	Descripción
Horas extras mínimas	Introduzca la cantidad mínima de horas extras que puede realizar un agente. Este campo Aparece cuando se selecciona la opción Cambio de horario de horas extra o Ambos.
Horas extras máximas	Introduzca la cantidad máxima de horas extras que puede realizar un agente. Este campo Aparece cuando se selecciona la opción Cambio de horario de horas extra o Ambos.
Permitir varias selecciones de horas extras	Active esta casilla para permitir que los agentes realicen horas extras en varios segmentos dentro del período de cambio de horario, es decir, que las horas extras no tienen que ser contiguas. Esta casilla sólo aparece cuando está seleccionada la opción Cambio de horario de horas extra o Ambos.
Forzar un espacio mínimo entre el turno y la salida	Active esta casilla de verificación si desea requerir que haya una cantidad mínima de tiempo entre el turno regular del agente y el inicio de las horas extras.

Campo	Descripción
De horas extraordinarias	
Duración mínima de la brecha	Introduzca la cantidad mínima de tiempo que puede ocurrir entre el turno regular del agente y el inicio de las horas extras.
Umbral de objetivos de dotación de personal	Ingrese la cantidad de exceso de personal (número positivo) o falta de personal (número negativo) permitido durante cada intervalo en el período de cambio de horario.

Agentes

Seleccione los agentes que desea invitar a participar en el evento de programación dinámica intradía. Los agentes enumerados en el panel Disponible son los que respaldan el servicio seleccionado.

> **NOTA** Sólo para los eventos de horas extras voluntarias (sin incluir los eventos de horas extras voluntarias y de tiempo libre voluntario), tiene la opción de seleccionar agentes fuera de la cola de servicio seleccionada para
> Participa en el evento. Esto le da más flexibilidad para cumplir con sus requisitos de cobertura. Para que esos agentes estén visibles en el panel Disponible, active la casilla de verificación "Deseo asignar agentes al evento en otras colas de servicio". Tenga en cuenta que si activa la casilla de verificación, asigna agentes externos al evento y, a continuación, desactiva la casilla de verificación, esos agentes externos se quitan de los paneles Disponible y Asignado.

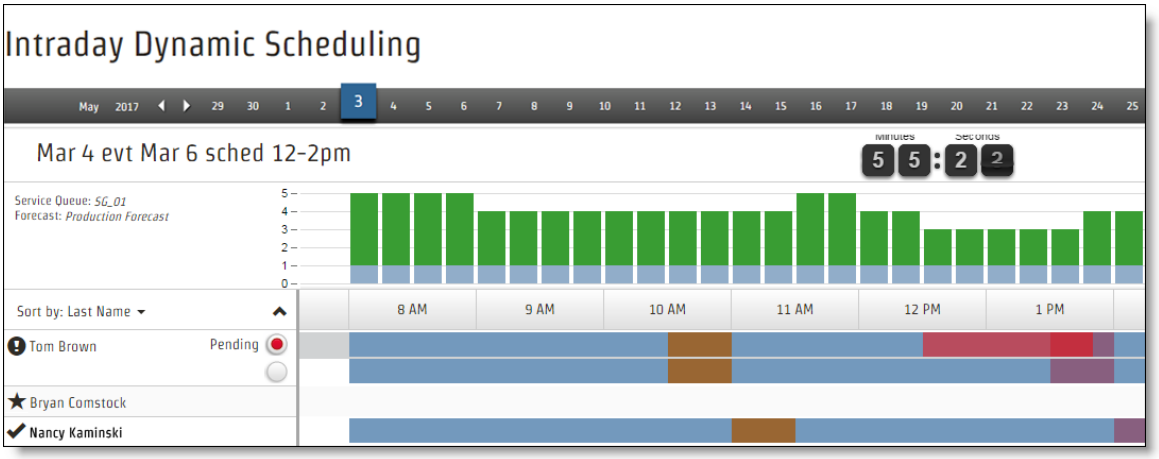
Es posible que un agente invitado no pueda participar en el evento porque la programación del agente no cumple con los requisitos del evento. En ese caso, el agente ve un mensaje que indica que la selección de tiempo libre o horas extras ya no está disponible para el evento.

> **NOTA** Los agentes pueden inscribirse para horas extras voluntarias en los días que no tienen un horario.

Aprobar cambios en el horario

Si un evento de programación dinámica intradía está configurado para aprobar automáticamente los cambios en la programación del agente (la casilla de verificación "Aprobar los cambios de programación del agente automáticamente" está activada), el cambio de programación aparece inmediatamente en la programación del agente.

Los cambios en la programación del agente que necesitan aprobación aparecen en la página de programación dinámica intradía para ese evento.



Los nombres de los agentes que han sido invitados a participar en un evento de programación dinámica intradía están marcados con uno de los tres iconos (que se muestran en el gráfico anterior).

- Una estrella: denota un agente que ha sido invitado a participar en el evento pero que aún no ha respondido.
- Una marca de verificación: indica un agente que ha realizado cambios de programación y que dichos cambios se han aprobado, ya sea automática o manualmente.
- Un signo de exclamación: indica un agente cuyos cambios están a la espera de aprobación manual

Si los cambios de un agente están esperando su aprobación, hay dos barras de programación junto al nombre del agente. La barra superior es el horario propuesto (pendiente) y la barra inferior es el horario existente del agente. Cuando alterna entre el horario actual del agente y el horario modificado pendiente del agente, la cobertura se actualiza para ayudarlo a decidir si desea aceptar el cambio pendiente o no.

Aceptar el cronograma propuesto por un agente

1. Seleccione la **opción Pendiente** .
2. En la barra de herramientas, haga clic en **Guardar** .

En la siguiente situación, Webex WFO reemplazará una actividad no remunerada en el cronograma del agente que envió los cambios con una actividad No disponible.

Configuración de eventos dinámicos intradía	Acciones del agente
Incluye tiempo libre voluntario que utiliza una excepción pagada.	▪ El agente agrega tiempo libre voluntario, y ese tiempo libre voluntario se superpone a una actividad no remunerada en el horario existente del agente.

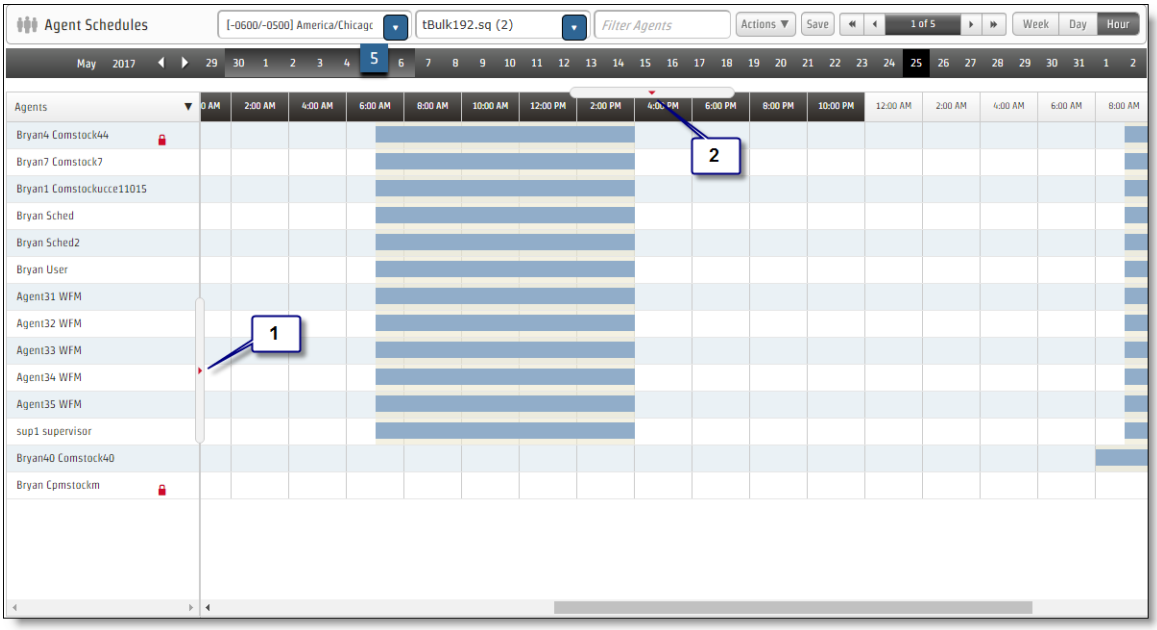
Configuración de eventos dinámicos intradía	Acciones del agente
	▪ Los cambios del agente se aprueban de forma manual o automática.

Denegar el cronograma propuesto por un agente

1. Seleccione la **opción Actual** .
2. En la barra de herramientas, haga clic en **Guardar**.

Acerca de los cajones

Un cajón es un panel que se abre y se cierra haciendo clic en un control de la página Programaciones de agentes.



Hay tres cajones disponibles:

- Cajón Detalles de adherencia del agente: se muestra al hacer clic en el nombre de un agente en la lista de agentes
- Cajón de adherencia: se muestra haciendo clic en el control de flecha (número 1 en la figura) a la derecha de la lista de agentes
- Cajón de cobertura: se muestra haciendo clic en el control de flecha (número 2 en la figura) debajo de la barra del calendario

> **NOTA** : El cajón Cobertura no está disponible cuando las programaciones de los agentes se filtran por equipo.

Verifique la cobertura de personal

El cajón Cobertura solo está disponible para los grupos de cola de servicio y cola de servicio. Se abre y se cierra haciendo clic en el control de flecha debajo de la barra de calendario.

El cajón Cobertura tiene las siguientes vistas:

- Cobertura: Vista programada (vista predeterminada)
- Cobertura: Vista de contracción
- Cobertura: Vista de repronóstico
- Intradía: Vista de datos
- Mapa de cobertura multihabilidad

Puede usar el cajón Cobertura para ver cómo WFM predice lo que hará la cola de servicio para cada día e intervalo. Le muestra si su pronóstico es preciso en comparación con el programa de producción y le permite realizar cambios en el programa de postproducción.

NOTA : Los datos de nivel de servicio de todas las páginas de cobertura se calculan mediante los totales diarios en las vistas Hora y Día y los totales semanales en la vista Semana.

Según las métricas que se muestran en el cajón Cobertura, puede editar la programación para mejorar la meta general de nivel de servicio. Por ejemplo, podría reprogramar el descanso de un agente para que se produzca 30 minutos más tarde para resolver un problema de personal. Esta flexibilidad de programación puede marcar una gran diferencia en el mantenimiento de la meta diaria de nivel de servicio.

NOTA Si no ve la cobertura que necesita al editar la programación, puede deberse al valor de duración mínima de programación establecido para esta u otra cola de servicio. Considere acortar el Duración mínima o eliminar la configuración de duración mínima por completo para permitir una mayor flexibilidad en el cumplimiento de los requisitos de cobertura.

Las métricas de este cajón se actualizan automáticamente cuando cambia el programa de producción.

Puede elegir qué información se muestra en un gráfico de cobertura haciendo clic en los botones de métricas a la izquierda del gráfico activado y desactivado. Puede saber si se ha activado un botón si el borde del botón cambia de gris claro a gris oscuro.

Aparece una ventana emergente al hacer clic en una barra de cualquiera de los cajones de cobertura.

La información de la ventana emergente se detalla en la tabla siguiente.

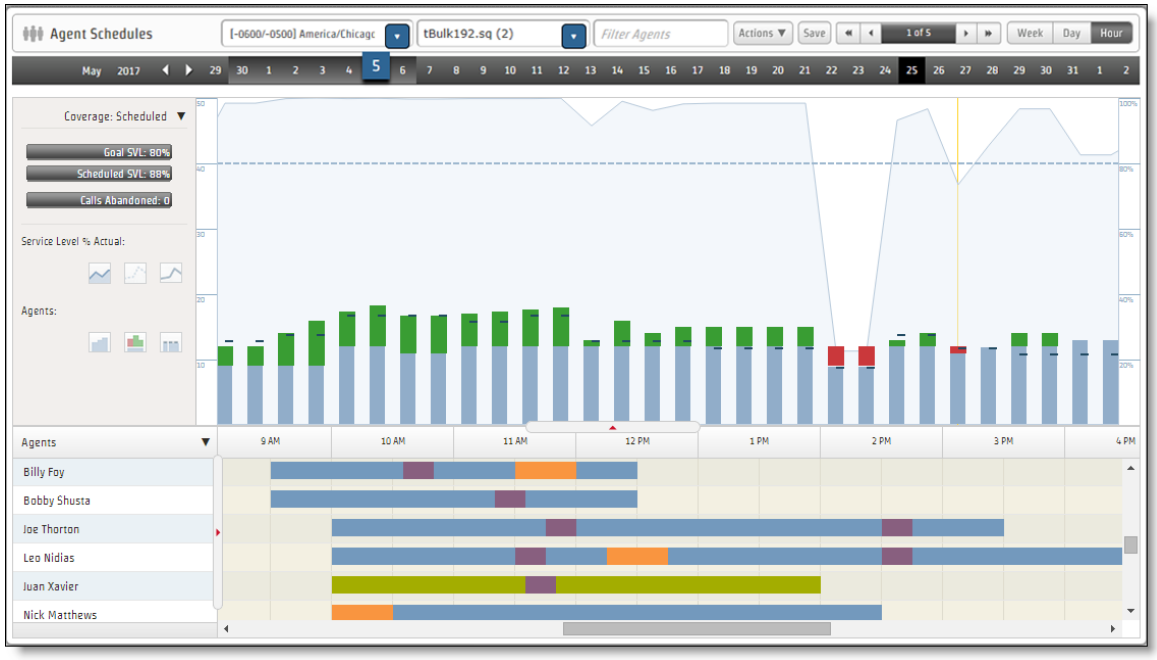
NOTA Las colas de servicio interactivo muestran información en las columnas Agentes y % SVL. Las colas de servicio no interactivas y cualquier grupo de colas de servicio sólo muestran información en los agentes
columna.

Campo	Descripción
Previsión	El número de agentes y el porcentaje de nivel de servicio pronosticados para el intervalo.
Programado	El número de agentes y el porcentaje de nivel de servicio programados para el intervalo. Este número no incluye agentes inactivos o agentes que han sido terminados pero que todavía están en la programación. **NOTA** Si un agente está programado para un grupo de habilidades múltiples, el agente aporta el peso de la cola de servicio al número de programadas agentes. Por ejemplo, si la cola de servicio tiene un peso del 30 por ciento en el grupo de habilidades múltiples, un agente programado para el grupo de habilidades múltiples aporta 0,3 agentes programados para esa cola de servicio.
Real	El número real de agentes y el porcentaje de nivel de servicio para el intervalo.
Encogimiento	El número de agentes después de la contracción se aplica al número de agentes programados y al porcentaje de nivel de servicio esperado para ese número de agentes.

Campo	Descripción
Repronóstico	El número de agentes repronosticado en función del número de contactos repronosticado y el tiempo de manejo promedio repronosticado, dado el objetivo de nivel de servicio deseado (porcentaje y segundos). Estos datos están disponibles para la media hora actual y en adelante.
% Objetivo SVL	(Sólo colas de servicio interactivas) El objetivo de porcentaje de nivel de servicio.
% de contracción	El porcentaje de contracción aplicado al intervalo.
% Repronóstico	El porcentaje de nivel de servicio repronosticado. Estos datos están disponibles para el Media hora actual y en adelante.

Cobertura: Vista programada

La vista Cobertura: Programada es la vista predeterminada en el cajón Cobertura. Muestra qué tan bien la cola de servicio está cumpliendo su objetivo de nivel de servicio al comparar los datos en tiempo real con el programa de producción.



Puede configurar el gráfico para que muestre cualquiera o todas las siguientes métricas haciendo clic en los botones de métricas correspondientes para activarlas y desactivarlas:

- (Sólo colas de servicio individuales) Nivel de servicio % programado
- (Sólo colas de servicio individuales) Objetivo de % de nivel de servicio
- (Sólo colas de servicio individuales) Nivel de servicio % real
- Agentes programados
- Previsión de agentes
- Agentes reales
- (Solo colas de servicio individuales no interactivas o grupos de colas de servicio) Número máximo de contactos en cola

El panel izquierdo también muestra las siguientes métricas para el período de tiempo seleccionado:

- (Sólo colas de servicio interactivas) Objetivo SVL %
- (Sólo colas de servicio interactivas) % de SVL programada
- (Días actuales y pasados solo para un Unified CCE ACD) % de SVL real
- Llamadas abandonadas

Interpretación del gráfico

El gráfico Cobertura: Vista programada muestra un gráfico de barras y líneas apiladas para un día específico. Las barras y líneas están codificadas por colores para ayudar a la interpretación. Cada barra representa un intervalo de 15 minutos en las vistas de día y hora y un intervalo de 60 minutos en la vista de semana.

En la tabla siguiente se describen los colores utilizados en la barra apilada para cada intervalo.

Color	Agentes programados
Azul claro	Número de agentes programados.
Azul oscuro	Número real de agentes.
Rojo	Número de agentes previstos. Indica que hay escasez de agentes.
Verde	Número de agentes previstos. Indica que hay un excedente de agentes programados.

Para determinar el tiempo menos disruptivo para Insert una actividad, compare los agentes programados con el pronóstico de agentes en el gráfico. Puede usar la brecha para determinar la cantidad de agentes que están disponibles para la actividad planificada sin afectar la cobertura.

Si hay agentes adicionales disponibles, puede programar una actividad sin afectar el objetivo de nivel de servicio. Por ejemplo, si el intervalo de 10:30 a 11:00 tiene un excedente de cuatro agentes programados, puede programar una reunión de 30 minutos con cuatro agentes durante ese tiempo.

Si hay menos agentes programados de los que requiere la previsión, debe cambiar las programaciones de los agentes para cumplir con el requisito de programación.

En la tabla siguiente se describen las líneas que se usan para representar los distintos niveles de servicio en el gráfico. Puede comparar las puntuaciones reales del nivel de servicio con el nivel de servicio programado y el objetivo de nivel de servicio para ver qué está sucediendo exactamente en el centro de contacto. El gráfico muestra qué tan cerca el centro de contacto logró su objetivo de nivel de servicio.

Para las colas de servicio no interactivas, el gráfico muestra el máximo real de contactos en cola.

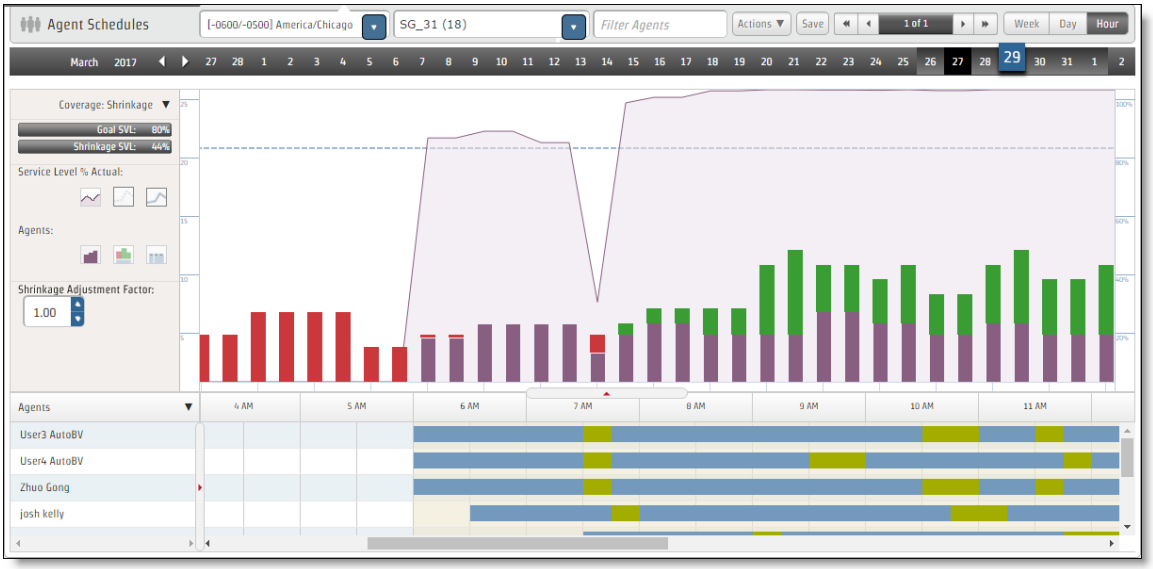
NOTA : El gráfico de líneas que representa los niveles de servicio o las métricas de cola solo está disponible para colas de servicio individuales, no para grupos de colas de servicio.

Line (Línea)	Nivel de servicio
Azul claro	(Colas de servicio interactivas) Nivel de servicio % programado (Solo colas de servicio no interactivas) Número máximo de contactos en cola
Azul discontinuo	(Sólo colas de servicio interactivas) Objetivo de % de nivel de servicio
Azul oscuro	(Sólo colas de servicio interactivas) Nivel de servicio % real

Cobertura: Vista de contracción

La vista Cobertura: Contracción muestra el efecto de la contracción en la capacidad del cronograma para cumplir con el nivel de servicio. Puede ajustar el porcentaje de contracción para ver cómo afecta el cumplimiento de la meta de nivel de servicio.

NOTA La contracción se aplica solo a fechas y horas futuras.



Puede configurar el gráfico para que muestre cualquiera o todas las métricas siguientes haciendo clic en los botones de métricas correspondientes para activarlas y desactivarlas:

- (Sólo colas de servicio interactivas) Nivel de servicio % de contracción
- (Sólo colas de servicio interactivas) Objetivo de % de nivel de servicio
- (Sólo colas de servicio interactivas) Nivel de servicio % real
- (Solo colas de servicio no interactivas) Número máximo de contactos en cola
- Contracción de agentes
- Previsión de agentes
- Agentes reales

El campo Factor de ajuste de contracción se establece de forma predeterminada en 1,00 (no se aplica ningún ajuste con respecto al escenario de contracción predeterminado a la cola de servicio). Puede cambiar el factor hacia arriba o hacia abajo para ver cómo esos cambios afectan la programación y usar esa información para decidir si es necesario ajustar la programación para que se cumpla el objetivo de nivel de servicio. Por ejemplo, si introduce 2,00 como factor de ajuste, el porcentaje de contracción aplicado a cada intervalo se duplica.

Para ajustar el factor de ajuste de contracción:

1. En el campo Factor de ajuste de contracción, utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo para cambiar el factor de ajuste a un nuevo valor. Los valores válidos oscilan entre 0,00 y 10,00.

2. Haga clic en Anywhere en el gráfico para aplicar el nuevo factor de ajuste a cada intervalo. El gráfico se actualiza para reflejar el nuevo factor de ajuste de contracción.

> **NOTA** El factor de ajuste no afecta a la previsión real en la página Planeación. Es solo para fines de visualización en esta página.

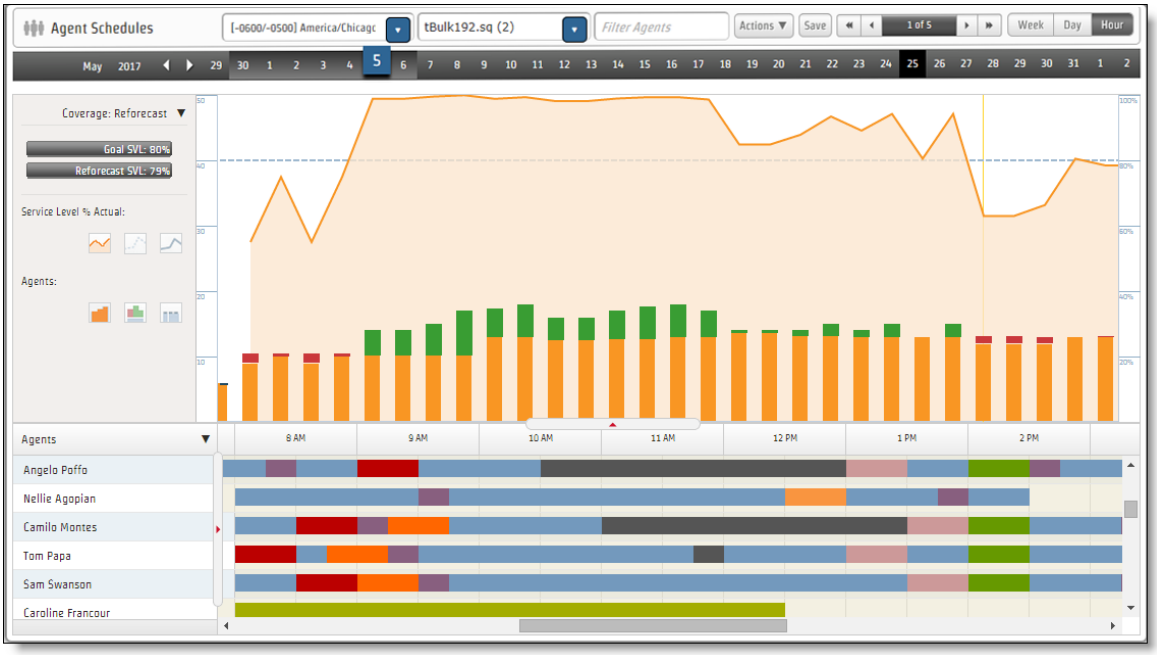
El valor del factor de ajuste de contracción vuelve al valor predeterminado al actualizar la ventana. No puede guardar los porcentajes de contracción revisados.

Cobertura: Vista de repronóstico

La vista Cobertura: Repronóstico muestra el impacto de las métricas de repronóstico en los datos de cobertura para que los cronogramas se puedan editar en función de lo que las métricas de repronóstico dicen que podría suceder.

Para mostrar la vista Repronóstico:

- Seleccione la fecha actual, establezca el nivel de zoom en Hora y seleccione una cola de servicio individual.



Puede configurar el gráfico para que muestre cualquiera o todas las siguientes métricas haciendo clic en los botones de métricas correspondientes para activarlas y desactivarlas:

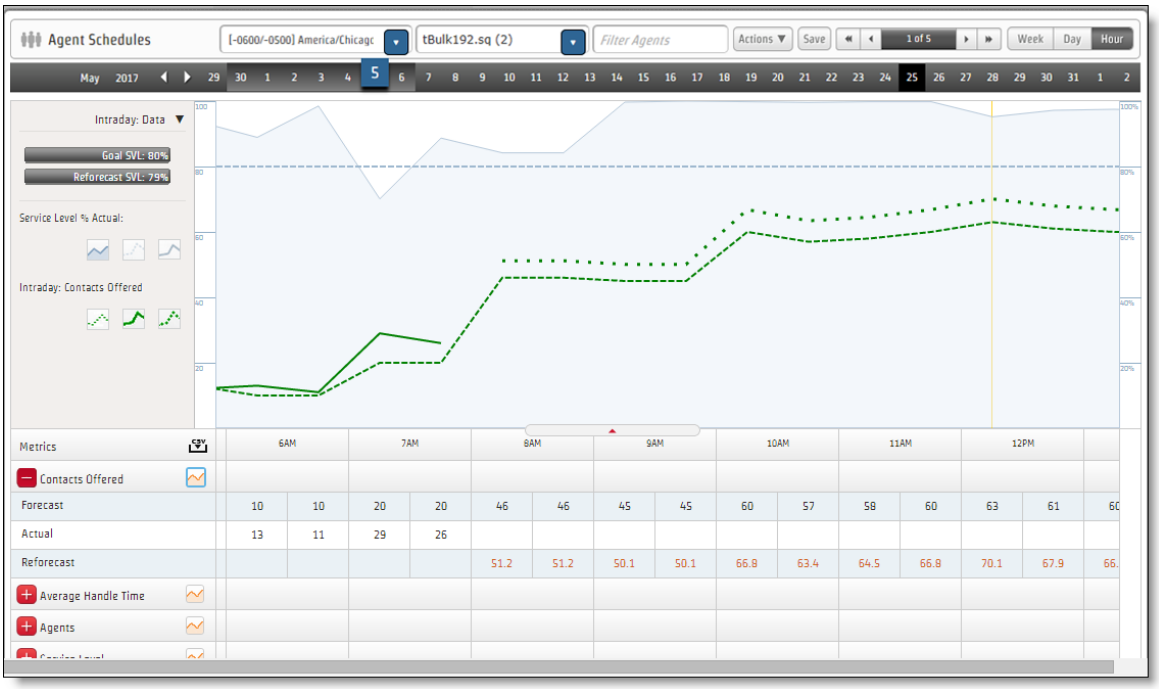
- (Sólo colas de servicio interactivas) Repronóstico del nivel de servicio
- (Sólo colas de servicio interactivas) Objetivo de % de nivel de servicio
- (Sólo colas de servicio interactivas) Nivel de servicio % real

- (Solo colas de servicio no interactivas) Número máximo de contactos en cola
- Agentes programados
- Repronóstico de agentes
- Agentes reales

Intradía: Vista de datos

La vista Intradía: Datos muestra datos reales en comparación con los datos de pronóstico en forma de gráfico.

> **NOTA** Para mostrar la vista Datos intradía, establezca el nivel de zoom en Hora y, a continuación, seleccione una cola de servicio individual.



Puede configurar el gráfico para que muestre cualquiera o todas las siguientes métricas haciendo clic en los botones de métricas correspondientes para activarlas y desactivarlas:

- Nivel de servicio %: (sólo colas de servicio interactivas) Programado, Objetivo y Real. Siempre disponible.
- Contactos ofrecidos: pronóstico, real y repronóstico. Disponible cuando se hace clic en el botón Mostrar en gráfico del cajón Contactos ofrecidos. Si se habilita en la página WFM Configurar configuración WFM en todo el sistema (Habilitar contactos previstos como decimales), el valor Previsión de contactos puede tener hasta dos decimales, aunque solo se muestra una.

- Tiempo promedio de manejo: pronóstico, real y repronóstico. Disponible cuando se hace clic en el botón Mostrar en gráfico del cajón Tiempo promedio de manejo.
- Agentes: programados, previstos, reales y repronosticados. Disponible cuando se hace clic en el botón Mostrar en gráfico del cajón Agentes.
- Nivel de servicio: (sólo colas de servicio interactivas) Repronóstico. Disponible cuando se hace clic en el botón Mostrar en gráfico del cajón Nivel de servicio.
- Número máximo de contactos en cola: (solo colas de servicio que no interactúan) Real. Disponible cuando se hace clic en el botón Mostrar en gráfico del cajón Número máximo de contactos en cola.

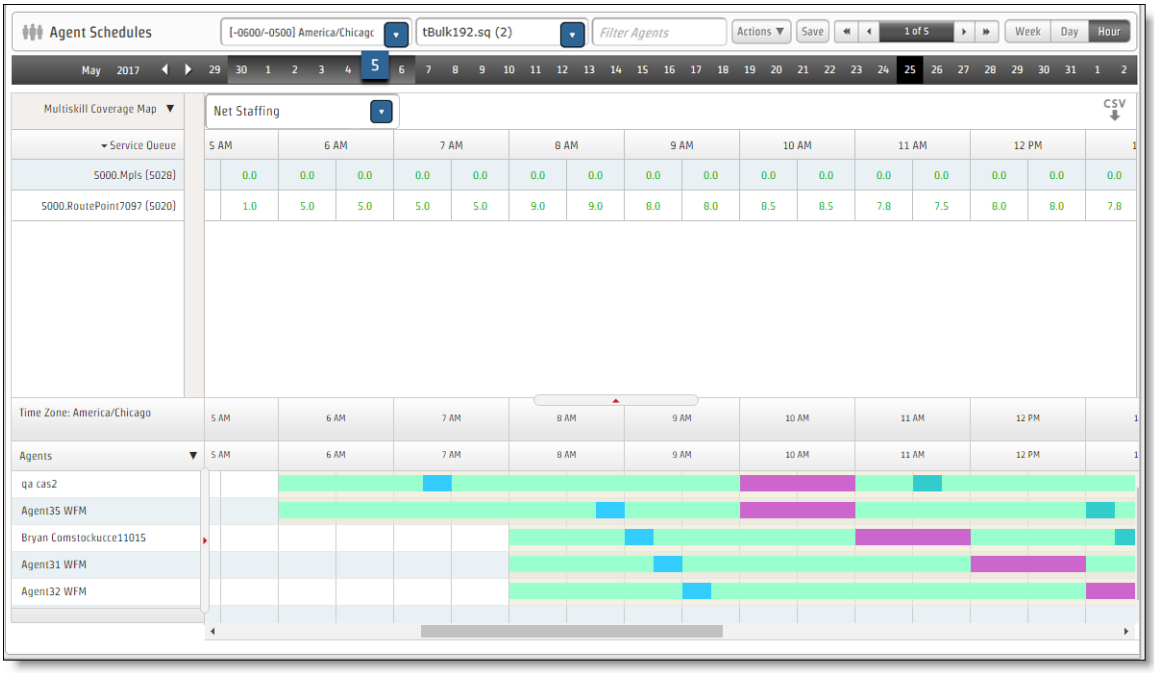
Los datos utilizados para crear el gráfico se proporcionan en forma de tabla en cajones en la parte inferior del gráfico. Los cajones tabulares muestran las siguientes métricas para intervalos de 30 minutos:

- Contactos ofrecidos: pronóstico, real y repronóstico. Si se habilita en la página Configuración global (Habilitar contactos previstos como decimales), el valor Previsión de contactos puede tener hasta dos decimales, aunque solo se muestra una.
- Tiempo promedio de manejo: pronóstico, real y repronóstico.
- Agentes: previsión, programada, real y nueva previsión.
- Nivel de servicio: (sólo colas de servicio interactivas) Previsión, Programada, Real y Reprevisión.
- Número máximo de contactos en cola: (solo colas de servicio no interactivas) Real.

Los datos tabulares se pueden exportar en formato CSV haciendo clic en el icono de descarga CSV a la derecha de la etiqueta Métricas.

Mapa de cobertura multihabilidad

La vista Mapa de cobertura de habilidades múltiples muestra los niveles de personal para colas de servicio específicas que de otro modo se combinan en otras vistas de cobertura. Esta opción solo está disponible cuando se visualizan las programaciones de un grupo de cola de servicio o una cola de servicio en el nivel de zoom Hora.



Puede ver las siguientes métricas para cada cola de servicio en el nivel de intervalo de 30 minutos:

- Previsión de agentes
- Agentes programados
- Dotación neta de personal: vista predeterminada. La dotación neta de personal se calcula de la siguiente manera:

  Plantilla neta = Agentes programados – Previsión de agentes

La tabla contiene datos para el conjunto de todas las colas de servicio en las que pueden trabajar los agentes visibles. Solo se muestran las colas de servicio con una previsión para el día seleccionado. Un agente puede trabajar en una cola de servicio si está asignado a esa cola de servicio a través de asignaciones de habilidades o un grupo de habilidades múltiples, o si tiene una actividad programada para la cola de servicio durante esa semana.

NOTA Los agentes visibles son aquellos que son visibles para usted en función de su vista.

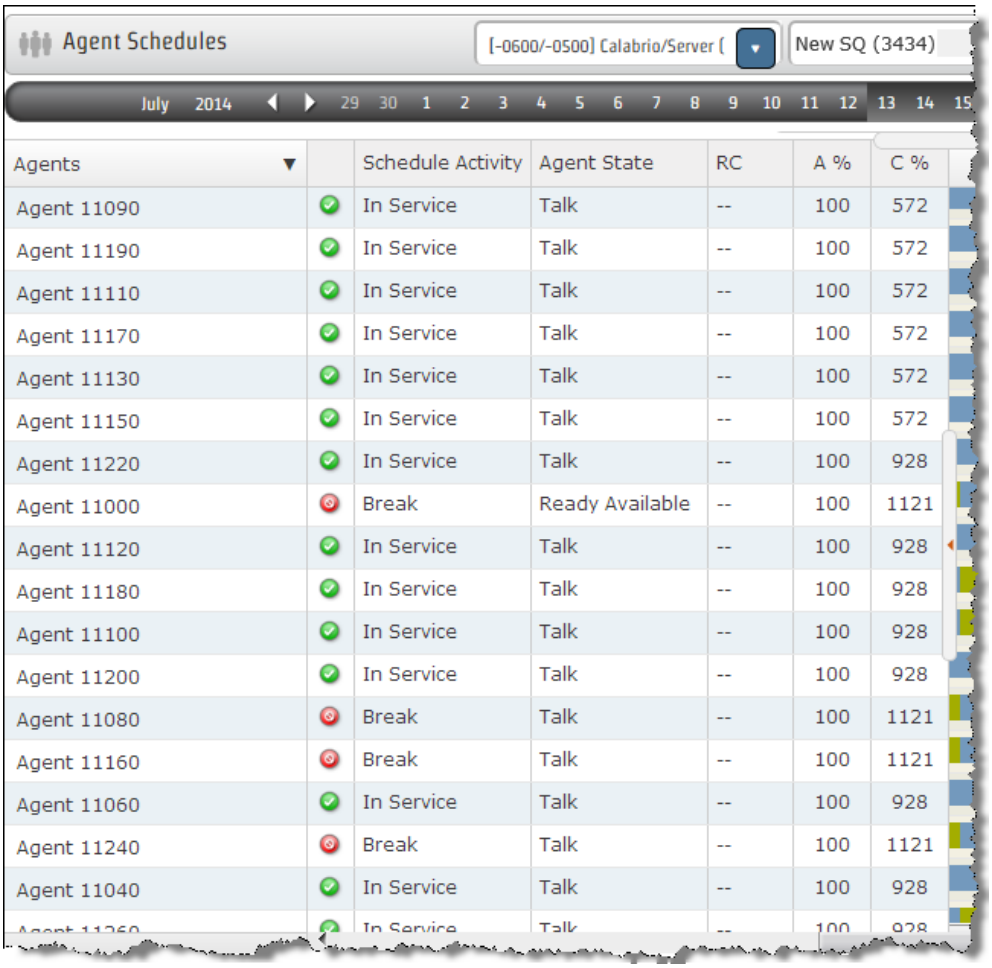
Los datos de la tabla son una instantánea de la base de datos en el momento en que seleccionó la opción Mapa de cobertura de habilidades múltiples. Las modificaciones o cambios de programación no guardados no se reflejan en estos datos. Cuando cambia la métrica a ver, los datos se actualizan.

Haga clic en el icono de descarga CSV a la derecha de la etiqueta Métricas para exportar los datos tabulares en formato CSV.

Ver la adherencia y conformidad del agente

El cajón Adherencia muestra los datos del agente en tiempo real y los porcentajes de adherencia y conformidad de los agentes de la lista de agentes. Para abrirlo y cerrarlo, haga clic en el control de flecha situado a la derecha de la lista de agentes. Cuando el cajón está abierto, los datos se actualizan cada 30 segundos.

NOTA : El cajón Adherencia no se actualiza al mismo tiempo que el widget Adherencia en tiempo real del Explorador de datos. Consulte Widget de adherencia en tiempo real.



Agents		Schedule Activity	Agent State	RC	A %	C %
Agent 11090		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11190		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11110		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11170		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11130		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11150		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11220		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11000		Break	Ready Available	--	100	1121
Agent 11120		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11180		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11100		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11200		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11080		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11160		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11060		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11240		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11040		In Service	Talk	--	100	928

WFM recopila datos del estado del agente en tiempo real del ACD y los compara con los programas del agente para calcular los porcentajes de cumplimiento y conformidad. Los valores de adherencia y conformidad se calculan cada 15 minutos.

NOTA Los porcentajes de adherencia y conformidad en el cajón Adherencia se actualizan cada 30 segundos y se redondean a un número entero. Estos porcentajes pueden ser diferentes de los

porcentajes mostrados en el cajón Detalles de adherencia porque cada cajón se actualiza a una velocidad diferente, y el cajón Detalles de adherencia muestra los porcentajes de adherencia y conformidad como un decimal en lugar de un número entero.

IMPORTANTE Se debe crear un segundo servidor de datos para enviar datos de productividad al Explorador de datos para los agentes que admiten una cola de servicio no interactiva. Si este Webex WFO servidor de datos adicional no es
En uso y un agente admite una cola de servicio no interactiva, el Explorador de datos no recibe datos de productividad para ese agente. Esto es cierto aunque la información sea visible en el cajón Detalles de adherencia. Esto significa que el agente no cumplirá con los informes del Explorador de datos.

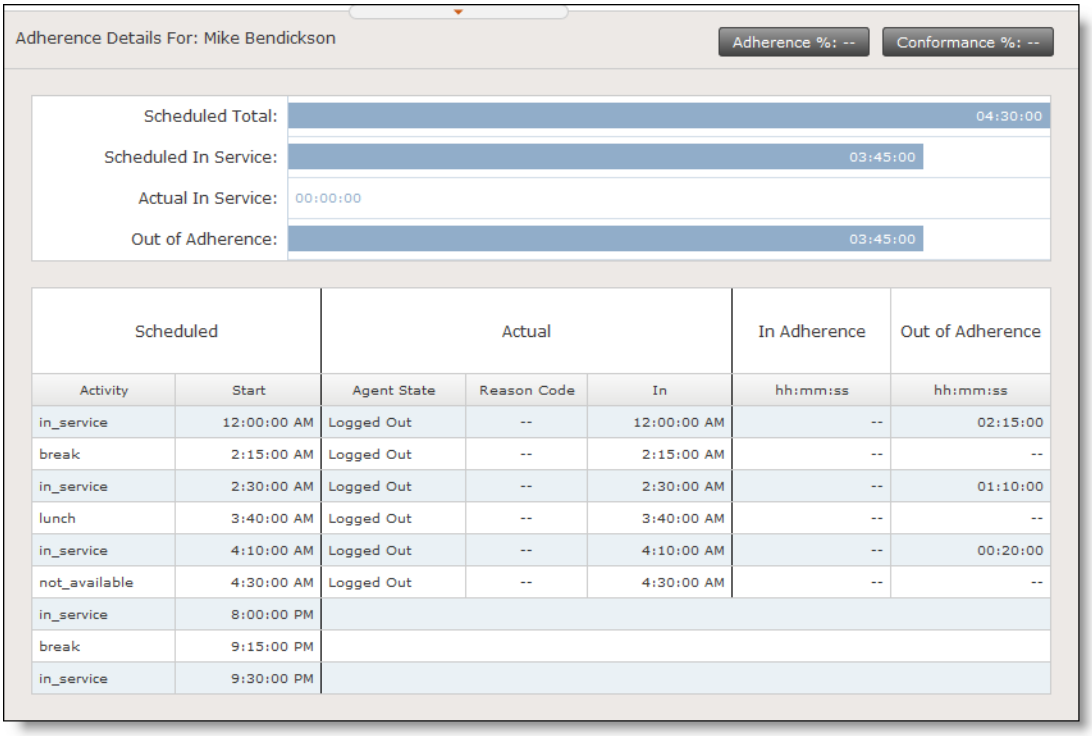
En la tabla siguiente se enumeran los campos del cajón Adherencia.

Campo	Descripción
Agentes	El nombre del agente.
Iconos de bolas rojas o verdes	Una bola verde indica que el agente está en adherencia. Una bola roja indica Que el agente está fuera de adherencia.
Programar actividad	La actividad programada actual del agente.
Estado del agente	El estado del agente ACD del agente.
RC	El código de motivo o la descripción (si los hay) asociados con el estado ACD del agente. Los códigos de motivo son aquellos asociados con la cola de servicio principal del agente.
A %	El porcentaje de adherencia del agente. La adherencia es el porcentaje de tiempo que los agentes siguen sus horarios. Al calcular la adherencia, WFM considera los horarios programados de llegada y salida, los descansos, los almuerzos y el tiempo dedicado a las actividades programadas. Luego compara la actividad real con la actividad programada cada milisegundo a través del turno de trabajo. Por ejemplo, un agente que está programado para estar en servicio a las 09:00 y cerrar sesión a las 16:00, y que se apega a ese horario durante todo el día, está 100% en cumplimiento. La adherencia se calcula mediante la siguiente fórmula: [(minutos de adherencia de programación configurada − minutos no cumplidos) ÷ minutos de adherencia de programación configurada] × 100

Campo	Descripción
	En esta fórmula, "minutos de adherencia de programación configurada" es la suma de tiempo programada para actividades para las cuales la opción Calcular adherencia establecida en Sí (consulte Personalizar asignaciones de estado de adherencia). **NOTA** Si la fórmula produce un número negativo, el campo muestra un cero.
C %	El porcentaje de conformidad del agente. La conformidad es el porcentaje de tiempo que un agente trabaja la cantidad correcta de tiempo, independientemente de la hora del día en que trabaje el agente. La conformidad de los horarios no tiene en cuenta las horas de llegada y salida. Por ejemplo, un agente que está programado para trabajar de 08:00 a 16:00 pero en cambio trabaja de 10:00 a 18:00 estaría ajustándose, pero no cumpliendo, al horario. La conformidad se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula: (tiempo total que un agente está en estado de preparación, conversación, espera o trabajo) ÷ (tiempo total de servicio programado actual) × 100 El tiempo de servicio no incluye almuerzo, descansos, proyectos o excepciones. **NOTA(** Sólo cinco ACD) Los datos en tiempo real se capturan en el intervalo durante el período del intervalo. Sin embargo, los datos Puede ser recuperado por las solicitudes API de servicios web sólo un cierto número de veces por minuto, por hora y por día. (Consulte con Atención al cliente de Five9 para obtener más información sobre estos límites y cómo cambiarlos si es necesario. Las API usadas son getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups y runReport.) Debido a esto, si el intervalo se establece en un valor demasiado pequeño, se pueden perder datos en la captura después de que se haya realizado el número máximo de solicitudes API para la hora si el tiempo entre la última captura permitida y el comienzo de la hora siguiente es mayor que el intervalo de captura. Para determinar el umbral de intervalo más bajo, utilice esta fórmula: 3600 ÷ máximo API llamadas por hora = intervalo mínimo en segundos

Ver la adherencia detallada de un agente

El cajón Detalles de adherencia se abre y se cierra haciendo clic en el nombre de un agente en la lista de agentes. Muestra qué tan bien el agente ha mantenido el cumplimiento del horario desde el comienzo del día. La adherencia se calcula utilizando los datos de estado del agente capturados desde el ACD en tiempo real. Por este motivo, los valores que se muestran en la parte superior del cajón Detalles de adherencia (Total programado, Programado en servicio, En servicio real y Sin cumplimiento) reflejan los datos en el momento de abrir el cajón y pueden diferir de los valores que se muestran en la parte de detalles. Puede actualizar los datos del cajón cerrándolo y volviéndolo a abrir.



Scheduled		Actual			In Adherence	Out of Adherence
Activity	Start	Agent State	Reason Code	In	hh:mm:ss	hh:mm:ss
in_service	12:00:00 AM	Logged Out	--	12:00:00 AM	--	02:15:00
break	2:15:00 AM	Logged Out	--	2:15:00 AM	--	--
in_service	2:30:00 AM	Logged Out	--	2:30:00 AM	--	01:10:00
lunch	3:40:00 AM	Logged Out	--	3:40:00 AM	--	--
in_service	4:10:00 AM	Logged Out	--	4:10:00 AM	--	00:20:00
not_available	4:30:00 AM	Logged Out	--	4:30:00 AM	--	--
in_service	8:00:00 PM					
break	9:15:00 PM					
in_service	9:30:00 PM					

Puede utilizar el cajón Detalles de adherencia para hacer lo siguiente:

- Compare las actividades programadas del agente con estadísticas en tiempo real sobre el agente del ACD
- Interpretar las estadísticas de adherencia

En la tabla siguiente se describen los campos del cajón Detalles de adherencia.

Columna	Descripción
% de adherencia	La puntuación de adherencia del agente. El valor porcentual se actualiza cada vez que Se abre el cajón. El valor se muestra como decimal y se calcula cada 15 minutos.

Columna	Descripción
	Nota Este valor puede diferir del valor A % en el cajón Adherencia porque cada cajón se actualiza a una velocidad diferente Y porque los valores se redondean en el cajón Adherencia.
Conformidad %	La puntuación de conformidad del agente. El valor porcentual se actualiza cada Hora en que se abre el cajón. El valor se muestra como decimal y se calcula cada 15 minutos. **Nota** Este valor puede diferir del valor C % en el cajón Adherencia porque cada cajón se actualiza a una velocidad diferente Y porque los valores se redondean en el cajón Adherencia.
Total programado	El tiempo total que el agente tiene programado trabajar para la fecha seleccionada. Si el comando La fecha seleccionada es la fecha actual, el valor se calcula a la hora en que se abrió el cajón. Este valor incluye solo el tiempo pagado, no el tiempo no pagado.
Programado en servicio	El tiempo total que el agente está programado para estar en servicio y disponible para Manejar llamadas para la fecha actual en el momento en que se abre el cajón. Cuando los agentes están en servicio, están listos para manejar una llamada o ya están manejando una llamada.
Actual en servicio	El tiempo total que el agente está listo o manejando en el momento actual para el Fecha actual. **NOTA** El tiempo de servicio se basa únicamente en el feed en tiempo real del ACD e incluye cualquier tiempo dedicado por el agente en el Listo, Estados Hablar, Mantener y Trabajar. Es posible que esto no coincida con el tiempo de servicio en otros informes, ya que esos otros informes se basan en fuentes de datos históricos.
Fuera de adherencia	El tiempo total que el agente no cumple con la fecha actual en ese momento Se abre el cajón.
Programado	Una lista de las actividades programadas y sus horas de inicio para el día seleccionado.
Real	Los datos reales del agente para los tres valores siguientes: ▪ Estado del agente: el estado del agente desde el ACD

Columna	Descripción
	▪ Código de motivo: el código de motivo asociado con los estados Fuera de servicio y No preparado ▪ In: la hora en que el agente entró en el estado del agente
En Adherencia	El tiempo de cumplimiento para cada estado del agente. Si la fecha seleccionada es el Fecha actual, el valor se calcula hasta la hora actual.
Fuera de adherencia	El tiempo fuera de cumplimiento para cada estado del agente. Si la fecha seleccionada es el Fecha actual, el valor se calcula hasta la hora actual.

Optimizar descansos y almuerzos

La acción Optimizar programaciones le permite maximizar la cobertura sin ejecutar una nueva programación. Es posible que varias cosas hayan cambiado desde que se ejecutó el horario (se agregaron excepciones, los agentes tomaron tiempo libre, etc.) que afectan la cobertura. Optimizar los horarios moviendo almuerzos y descansos ayuda a compensar esto.

La optimización solo afecta a las actividades en condiciones de trabajo (almuerzos y descansos) en turnos de trabajo que tienen actividades programadas para la cola de servicio seleccionada o grupo de habilidades múltiples que incluye la cola de servicio seleccionada para la fecha seleccionada.

NOTA Esto puede resultar en una peor cobertura para otras colas de servicio para las que el agente está programado en esa fecha. Para cada actividad de condición de trabajo existente en el turno, el optimizador solo mueve aquellas
Actividades dentro de sus restricciones y límites de campo de ajuste de optimización máxima (si están establecidos). Esto se hace tanto para las horas pagadas como para las condiciones de trabajo de duración del turno actualmente en los turnos de trabajo del agente. El optimizador no moverá los descansos y almuerzos agregados a través de la acción Insert Actividad en la página Programaciones de agentes. Es una buena idea ejecutar el optimizador antes de cambiar los descansos y almuerzos manualmente.

Esta acción está disponible en la página Programaciones de agentes para las fechas actuales y futuras cuando se selecciona una cola de servicio y hay al menos un agente programado. No está disponible cuando selecciona un grupo de cola de servicios, asignación de habilidades, equipo o agrupación personalizada.

NOTA : Para optimizar los horarios de fecha actuales, los almuerzos y descansos deben comenzar al menos una hora después de la hora actual (redondeados a los cinco minutos más cercanos), y debe haber al menos diez minutos disponibles
Antes del final de posibles almuerzos o descansos. Siempre se permiten cambios manuales.

Los agentes se optimizan en el orden en que aparecen en la página Programaciones de agentes. Puede cambiar este orden mediante el menú desplegable Columna Agente para ordenar o anclando los agentes en la parte superior de la lista.
La optimización afecta a todos los agentes en varias páginas, no solo a los de la página visible.

> **NOTA** : El optimizador se puede configurar para que se ejecute de 1 a 30 veces cada vez que haga clic en la acción (consulte "Intentos máximos de optimización de programación" en Configurar los ajustes WFM de todo el sistema
> página). De forma predeterminada, se ejecuta a través de las programaciones del agente hasta 10 veces. Si logra la máxima optimización antes de alcanzar el límite configurado, se detiene.

Recibirá un mensaje de notificación después de que se ejecute la acción que indica cuántos agentes y programaciones se optimizaron. Cuando cierra el mensaje de notificación, el sistema actualiza la página actual para todos los agentes cuyos almuerzos y descansos se optimizaron. Las programaciones de agente modificadas no se guardan hasta que haga clic en Guardar.

Las programaciones de los agentes que se han optimizado se expanden en dos entradas para esa fecha, como si hubiera hecho doble clic en la programación de ese agente. Si selecciona una fecha diferente en la semana de programación en la que el agente no está optimizado, la programación del agente no se expande. Al volver a hacer clic en la fecha optimizada, la programación del agente se expande nuevamente. La expansión de programación de dos entradas para el agente en una fecha se mantiene hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Otra optimización se realiza en una fecha especificada
- La página se actualiza
- Se hace doble clic en la programación del agente
- La programación se guarda o se descarta

La expansión del horario de dos entradas se aplica en varias páginas.

Puede realizar cambios adicionales en las programaciones optimizadas haciendo doble clic en una programación para abrir la expansión de programación de dos entradas. Puede ejecutar el optimizador varias veces en la misma fecha sin guardar y ejecutar el optimizador en varias fechas en la misma semana programada sin guardar entre cada fecha optimizada.

Una vez que haya ejecutado el optimizador y esté viendo las filas expandidas de programaciones optimizadas, se cumple lo siguiente:

- No se puede excluir a los agentes de la optimización. Debe guardar o descartar todas las programaciones optimizadas para los agentes.
- No puede seleccionar programaciones de agente optimizadas específicas para guardar.

Para optimizar los horarios:

1. En la página Programaciones de agentes, haga clic en **Acciones** y seleccione **Optimizar programaciones**.
2. Configure la acción de optimización.
    - Seleccione una fecha específica o un intervalo de fechas. De forma predeterminada, se selecciona la fecha actual. La fecha o el intervalo de fechas que seleccione debe estar dentro de la semana programada.
    - Si desea excluir determinados agentes de la optimización, muévalos del panel Asignados al panel Disponible. De forma predeterminada, todos los agentes de la programación aparecen en el panel Asignados.
    - Seleccione si desea optimizar los descansos, los almuerzos o ambos. De forma predeterminada, se seleccionan tanto los descansos como los almuerzos.
3. Haga clic en **Optimizar**. El optimizador ejecuta el número de veces configurado, o hasta que se optimiza la programación, y muestra un mensaje que indica cuántos agentes se optimizaron y cuántas actividades se movieron.
4. Si lo desea, optimice el horario nuevamente. Puede ejecutar la acción tantas veces como desee. Cada vez que se ejecuta el número configurado de veces a través de la programación. Una vez finalizado el optimizador, las programaciones que se modificaron se muestran en el modo de edición (dividido en dos barras). Puede revisar los cambios y realizar cambios manuales si lo desea. Si está optimizando un intervalo de fechas, puede ver los cambios realizados en cada fecha del intervalo.
5. Cuando haya terminado, haga clic en **Guardar** para guardar los cambios realizados en la programación.

Limitaciones en la optimización

El optimizador considera estas restricciones de actividad de las condiciones de trabajo al mover almuerzos y descansos:

- Retraso mínimo
- Retraso máximo
- Intervalo mínimo
- Incremento
- Límite máximo de campo de ajuste de optimización (si se establece uno)

El almuerzo o la pausa no se moverán si no se pueden cumplir estas restricciones, o si se cumplen las siguientes condiciones:

- La ubicación a la que se podría trasladar el almuerzo o la pausa está ocupada actualmente por otro almuerzo, descanso, proyecto o excepción.
- El almuerzo o descanso cruza la medianoche.

- El almuerzo o la pausa se ha eliminado de la condición de trabajo, o se ha eliminado y luego se ha vuelto a agregar.

Si la restricción de la actividad ha cambiado de tal manera que la actividad no se puede mover en el futuro, no se moverá.

El optimizador no agregará ni eliminará almuerzos o descansos, ni cambiará sus atributos (nombre, tipo, duración, duración de la porción pagada y color).

El optimizador no moverá almuerzos y descansos además o parcialmente bajo excepciones, proyectos, almuerzos o descansos existentes. Si un almuerzo o descanso tiene una porción pagada y otra no pagada, el optimizador no intentará intercambiar lo que aparece en la parte no superpuesta. Siempre coloca la parte pagada antes de la parte no pagada.

Ejemplos de optimización

Ejemplo 1: Interrupción desplazada manualmente por el administrador en un solo turno, ajuste de optimización máximo no establecido

Un agente tiene un turno de cuatro horas (9:00 AM–1:00 PM) con un descanso (10:30 AM), y usted mueve el descanso a 12:00 PM. El descanso tiene un retraso mínimo de una hora y un retraso máximo de dos horas en una condición de trabajo de cuatro horas pagadas.

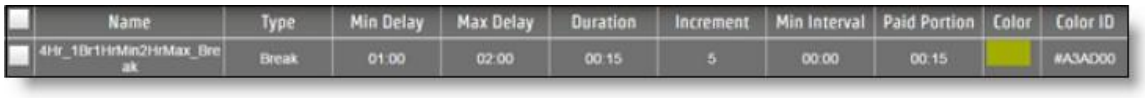
Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

Después de realizar el cambio manual, el horario muestra el descanso a las 12:00 PM:

Después de optimizar almuerzos y descansos, el descanso se traslada entre las 10:00 y las 11:00 AM.

Ejemplo 2: Interrupción desplazada manualmente por el administrador en un solo turno, conjunto de ajuste de optimización máxima

Un agente tiene un turno de cuatro horas (9:00 AM–1:00 PM) con un descanso (10:30 AM), y usted mueve el descanso a 12:00 PM. El descanso tiene un retraso mínimo de una hora y un retraso máximo de dos horas en una condición de trabajo de cuatro horas de duración de turno con un ajuste de optimización máxima de quince minutos.



Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

Después de hacer el cambio manual, el horario muestra el descanso a las 12:00 PM:

Después de optimizar los almuerzos y descansos, no hay cambios en el horario del agente.

Ver informes de programación

Para obtener información sobre los informes estándar QM y WFM que vienen con Webex WFO, y para obtener instrucciones sobre cómo ejecutar un informe estándar, consulte QM informes estándar y WFM informes estándar.

NOTA WFM informes reflejan los datos tal como aparecen en la zona horaria del inquilino configurada por el administrador del sistema. Si solicita un informe WFM y su zona horaria de visualización está adelantada a la hora del inquilino

, es posible que el informe no contenga datos.

NOTA Algunos valores de los informes son valores calculados y están sujetos a redondeo al alza o a la baja. Debido a este redondeo, pueden diferir ligeramente de los valores de datos históricos.

Haga planes a largo plazo

Hacer planes a largo plazo implica lo siguiente:

- Estimar los requisitos y costos futuros del centro de contacto.
- Configure y administre el tiempo libre del agente.

Estimar los requisitos futuros

La sección Planificación estratégica de Administración de aplicaciones le permite estimar los requisitos y costos futuros del centro de contacto.

Gestionar recursos estratégicos

Utilice la página Recursos estratégicos para crear, editar y eliminar recursos estratégicos. Los recursos estratégicos son las personas y los equipos de capital que conforman su centro de contacto. Los recursos estratégicos que configure aquí se utilizan para generar informes de planificación estratégica que estiman los costos y requisitos futuros.

NOTA
Para obtener información sobre los informes estándar QM y WFM que vienen con Webex WFO, y para obtener instrucciones sobre cómo ejecutar un informe estándar, consulte QM informes estándar y WFM informes estándar .

El recurso base es el agente. Todos los demás recursos se calculan directa o indirectamente en términos del número de agentes en el centro de contacto.

EJEMPLO Se configura un administrador por cada 50 supervisores y se configura un supervisor por cada 20 agentes. Un supervisor tiene una relación directa con el número de agentes, y un El administrador tiene una relación indirecta con el número de agentes a través del número de supervisores.

NOTA El recurso agente es un recurso del sistema. Puede editar los detalles del recurso Agente, pero no puede eliminarlo.

Los siguientes campos aparecen en esta página.

Campo	Descripción
Nombre del recurso	El nombre de este recurso. Este nombre debe ser único.
Categoría de recursos	El tipo de recurso. El recurso puede ser un recurso humano (empleados y contratistas) o una partida de capital (equipo, mobiliario y accesorios).
Costo de recursos	El costo del recurso por mes, por año o como un gasto único. El costo debe ser un número entero mayor o igual a cero. Si elige un gasto único, indique la vida útil del recurso en meses. Este valor debe ser un número entero (0–999).
Ratio de recursos	La relación entre una instancia de este recurso y la cantidad de otra Recurso estratégico a otro recurso. Este valor debe ser un número (0–

Campo	Descripción
	9999). Directa o indirectamente, cada recurso se define en relación con el recurso Agente. **NOTA** Este campo no está presente para el recurso del sistema Agente, ya que el agente es el recurso base.
Número actual de recursos	La cantidad actual de este recurso estratégico en el centro de contacto. Éste El valor debe ser un número (0–99999). Si el recurso es un recurso humano, utilice el número de agentes FTE. Si el recurso estratégico es un gasto único, utilice el número de recursos cuyo costo aún no se ha amortizado por completo.

Administrar planes de contratación

Use la página Planes de contratación para crear, editar y eliminar planes de contratación. Un plan de contratación es una secuencia de pasos de contratación que describe el proceso de contratación de agentes para cumplir con los requisitos futuros en su centro de contacto. Los planes de contratación se utilizan junto con los recursos estratégicos y el pronóstico estratégico para generar el informe.

NOTA Una vez que haya creado un plan de contratación, los pasos de contratación individuales no cambian, incluso si esos pasos se editan o eliminan en la página Pasos de contratación. Consulte Administrar los pasos de contratación.

Los siguientes campos aparecen en esta página.

Campo	Descripción
Nombre del plan	El nombre del plan de contratación. Este nombre debe ser único.
Detalles del plan contratación.	Una lista de los pasos de contratación disponibles y asignados para el plan de Puede reorganizar los pasos de contratación asignados utilizando las flechas hacia arriba / abajo. La lista de pasos de contratación disponibles muestra el nombre del paso, su duración y la tasa de deserción.

Administrar los pasos de contratación

Use la página Pasos de contratación para crear, editar y eliminar pasos de contratación. Un paso de contratación es un componente de un plan de contratación. Las métricas que configure para cada paso se utilizan para determinar cuántos candidatos deben ingresar a la canalización de contratación para cumplir

con los requisitos futuros del agente según lo determinado por un pronóstico estratégico.

Para ser utilizados para la previsión, los pasos de contratación deben formar parte de un plan de contratación en la página Planes de contratación. Ver

Gestionar planes de contratación.

> **NOTA**
> Editar un paso de contratación en esta página no afecta a ningún plan de contratación que incluya ese paso. Por ejemplo, si crea un paso con una duración de cinco días, lo agrega a un plan de contratación y, posteriormente, cambia la duración de ese paso a tres días, el paso de ese plan de contratación conserva una duración de cinco días. Si agrega el paso a un plan de contratación diferente, su duración en el nuevo plan de contratación es de tres días.
>
> Del mismo modo, eliminar un paso de contratación en esta página no lo elimina de ningún plan de contratación al que ya se haya agregado.

Los siguientes campos aparecen en esta página.

Campo	Descripción
Nombre del paso	El nombre del paso de contratación. Este nombre debe ser único.
Duration (Duración)	El número de días que dura el paso. Este valor debe ser un número entero (1–999).
Tasa de deserción	El número de candidatos de cada 100 que abandonan el proceso de contratación durante este paso. Este valor debe ser un número entero (1–100).

Analizar los costos de turno para una cola de servicio

Una solicitud de análisis de presupuesto de turnos genera los datos necesarios para analizar los costos de turno para una o más colas de servicio.

> **NOTA** : Debe haber una previsión de producción para el período que desea analizar para que la solicitud se ejecute correctamente.

Una vez que haya ejecutado esta solicitud, puede ejecutar un informe de análisis presupuestario de turnos. Este informe muestra el costo por turno de una cola de servicio. Solo puede ver este informe para las colas de servicio para las que haya enviado previamente una solicitud de análisis de presupuesto por turnos.

Generar una solicitud de análisis de presupuesto de turno

1. En la página Solicitud de análisis presupuestario de turnos, introduzca una fecha de inicio y una fecha de finalización para el período cuyos datos desea analizar.

2. Seleccione una o más colas de servicio.

3. Añade los parámetros de los turnos que quieras analizar. Haga clic en **Agregar** para agregar una fila a la tabla y, a continuación, introduzca los parámetros de desplazamiento para cada fila:
    - Seleccione la longitud del turno en la lista desplegable.
    - Introduzca el porcentaje de utilización deseado. Éste es el porcentaje de tiempo que los agentes están en servicio.
    - Introduzca el número máximo de agentes disponibles para trabajar. Si desea que WFM determine esto, ingrese 9999.
    - Seleccione los días de la semana que desea utilizar en el análisis. Seleccione **Todo** para seleccionar cada día de la semana con un solo clic.
4. Programe la solicitud. De forma predeterminada, la solicitud se ejecuta inmediatamente.

Administrar el tiempo libre del agente

La sección Planificación de vacaciones de Administración de aplicaciones le permite configurar y administrar el tiempo libre del agente.

Administrar perfiles equivalentes a tiempo completo

Si está utilizando las funciones de planificación estratégica y vacaciones, debe crear perfiles equivalentes a tiempo completo y asignar agentes a estos perfiles. WFM utiliza perfiles equivalentes a tiempo completo al crear planes estratégicos y analizar solicitudes de vacaciones.

Un equivalente a tiempo completo (FTE) es igual al número total de horas por persona programadas dividido por el número de horas por semana que constituyen una persona a tiempo completo (por ejemplo, 40 horas o 35 horas). Un FTE puede consistir en varias personas a tiempo parcial cuyas horas de trabajo combinadas en una semana equivalen a la persona de tiempo completo, pero no pueden incurrir en gastos de beneficios.

Para fines de previsión y planificación, debe establecer el número de horas que se le paga a un agente por semana (por ejemplo, 20, 35 o 40 horas). WFM utiliza este valor para determinar el número de agentes FTE necesarios para una previsión. Si el número de horas pagadas es 40 y el pronóstico indica 80 horas, necesita dos agentes a tiempo completo.

> **EJEMPLO** Un centro de contacto tiene 100 agentes. Un FTE es 40 horas pagadas por semana (160 horas por mes), y un agente FTE gana $3,000 por mes. Todos los agentes deben tomar ocho horas de Entrenamiento este mes. Eso es 800 horas de entrenamiento para el mes (100 × 8). Si cambia el número de horas de capacitación a FTE, necesitaría cinco FTE (800 ÷ 160), lo que corresponde a $15,000 gastado en capacitación para este mes (5 × $3,000). Al utilizar la planificación estratégica para determinar los costos por adelantado, los gerentes pueden solicitar menos horas de capacitación en relación con su presupuesto o distribuir la capacitación en un período de dos o tres meses.

Descripciones de campo

Utilice la página Perfiles de equivalentes a tiempo completo para crear, editar y eliminar perfiles equivalentes a tiempo completo. Los campos de la página Perfiles de equivalentes a tiempo completo se describen a continuación.

Campo	Descripción
FTE Nombre	Un nombre único para el perfil FTE.
Horas mínimas por semana	El número mínimo de horas pagadas por semana para este perfil.
Máximo de horas por semana	El número máximo de horas pagadas por semana para este perfil.
Asignar agentes	Asigne agentes a este perfil. Esto es necesario para la planificación de vacaciones. Un El agente no puede solicitar tiempo libre a menos que el agente esté asignado a un perfil FTE.

Administrar tipos de vacaciones

La página Tipos de vacaciones permite crear y administrar tipos de vacaciones y asociar excepciones con tipos de vacaciones específicos. Esto le permite personalizar exactamente lo que significa cada tipo de vacaciones en su centro de contacto.

NOTA Los tipos de vacaciones que cree se asignarán automáticamente a la vista Enterprise y a las vistas que se le asignarán.

Las excepciones son actividades que alejan a los agentes de estar en servicio. Puede asignar varias excepciones al mismo tipo de vacaciones, pero cada excepción solo se puede asignar a un único tipo de vacaciones. Debe seleccionar una excepción para que sea la excepción del flujo de trabajo. Para obtener más información acerca de las excepciones de flujo de trabajo, consulte Automatizar la gestión de solicitudes de agente.

Entre los ejemplos de tipos de vacaciones se incluyen los siguientes:

- Días de enfermedad
- Jurado
- Vacaciones flotantes
- Vacaciones

Usando tipos de vacaciones y planes de vacaciones, Webex WFO le permite rastrear cuántas horas de cada tipo de vacaciones han sido utilizadas por un agente.

En sistemas con integración de HRMS (consulte "Integración de HRMS con Webex WFO" en la Guía *de* referencia de importación de datos Webex WFO), esta información se exporta a un archivo que se puede importar diariamente al HRMS.

> **NOTA** Si se integra con HRMS, no configura planes de vacaciones en Webex WFO. Se configuran dentro del HRMS.

En sistemas sin integración HRMS, esta información se aplica al plan de vacaciones configurado para cada agente. En ambos sistemas, las horas de vacaciones disponibles para un agente se muestran en la página Administrar usuarios y se pueden informar en el informe Estado de vacaciones.

Crear un tipo de vacaciones

1. Seleccione **Crear un nuevo tipo** de vacaciones.
2. Ingrese un nombre de tipo de vacaciones en el campo Tipo **de** vacaciones (por ejemplo, "Días de enfermedad" o "Licencia por duelo").
3. Seleccione una o más excepciones para aplicar a este tipo de vacaciones.
4. Haga clic en **Guardar**.

Después de crear un tipo de vacaciones, puede incluirlo en uno o más planes de vacaciones (consulte Administrar planes de vacaciones).

Editar un tipo de vacaciones

1. Seleccione **Editar o eliminar un tipo** de vacaciones existente.
2. Seleccione un tipo de vacaciones en la **lista desplegable Tipo** de vacaciones.
3. Realice los cambios necesarios en el tipo de vacaciones.
4. Haga clic en **Guardar**.

Eliminar un tipo de vacaciones

1. Seleccione **Editar o eliminar un tipo** de vacaciones existente.
2. Seleccione un tipo de vacaciones en la **lista desplegable Tipo** de vacaciones.
3. Haga clic en **Eliminar**.

> **NOTA** No puede editar ni eliminar tipos de vacaciones que no estén a su vista. Si un tipo de vacaciones dentro de su vista tiene excepciones asignadas que no están dentro de su vista, no puede editarlo
> Tipo de vacaciones. Esto garantiza que no pueda eliminar inadvertidamente excepciones que no puede ver.

NOTA Cuando elimina un tipo de vacaciones, se elimina de todos los planes de vacaciones que lo utilizan.

Descripciones de campo

Use la página Tipos de vacaciones para asignar excepciones a cada tipo de vacaciones.

A continuación se describen los campos de la página Tipos de vacaciones al editar o eliminar un tipo de vacaciones existente o al crear un nuevo tipo de vacaciones.

Campo	Descripción
Excepciones	Asigna excepciones al tipo de vacaciones. Seleccione una excepción para que sea la excepción de flujo de trabajo usada para este tipo de vacaciones. **NOTA** : Se debe especificar una excepción de flujo de trabajo para cada tipo de vacaciones a fin de que se aprueben las solicitudes de tiempo libre automáticamente mediante un flujo de trabajo (consulte Automatizar la gestión de solicitudes de agentes para obtener más información).
Tipo de vacaciones	El nombre del tipo de vacaciones.

Administrar planes de vacaciones

Los planes de vacaciones definen los planes de tiempo libre asignados a los agentes. Puede crear varios planes de vacaciones para administrar el tiempo libre de varios tipos de agentes (por ejemplo, agentes a tiempo parcial y agentes a tiempo completo). Los planes de vacaciones usan Tipos de vacaciones para describir cómo los agentes realizan un seguimiento de su tiempo libre (consulte Administrar tipos de vacaciones). La forma en que se gestiona esto es específica de su centro de contacto.

MEJORES PRÁCTICAS Los planes de vacaciones individuales están destinados (pero no son obligatorios) para abarcar todo un año (del 1 de enero al 31 de diciembre).

NOTA : La página Planes de vacaciones sólo está presente en sistemas que no utilizan la integración de HRMS. Los sistemas que utilizan la integración de HRMS obtienen sus planes de vacaciones del HRMS (consulte Integrar con un sistema de gestión de recursos humanos).

Crear un plan de vacaciones

1. Introduzca un nombre único del plan en el campo Nombre **del** plan.
2. Introduzca una fecha de inicio del plan en el campo Fecha de inicio.
3. Introduzca una fecha de finalización en el **campo Fecha** de finalización.

4. Seleccione un Tipo **de** vacaciones para asignarle y asígnele horas. Para obtener más información acerca de la creación de tipos de vacaciones, consulte Administrar tipos de vacaciones.
5. Asigne agentes al plan de vacaciones.
6. Haga clic en **Guardar**.

Editar un plan de vacaciones

1. Seleccione un plan de vacaciones en la **lista desplegable Seleccionar plan** .
2. Cambie los valores en cualquiera de los campos del plan de vacaciones.
3. Haga clic en **Guardar**.

Copiar un plan de vacaciones

NOTA Al copiar un plan de vacaciones, se copia toda la información del plan original (incluidos los agentes asignados). Si hay *alguna* superposición de fechas entre los planes de vacaciones nuevos y originales, todos los agentes serán
Eliminado del plan original.

1. Seleccione un plan de vacaciones en la **lista desplegable Seleccionar plan** .
2. Introduzca el nombre del plan de vacaciones en el campo Nuevo nombre **del** plan. Si el nuevo plan de vacaciones es el mismo que el plan original con las fechas del próximo año, no es necesario que cambie el nombre del nuevo plan de vacaciones.
3. Introduzca una fecha de inicio del plan en el campo Fecha de inicio.
4. Introduzca una fecha de finalización en el **campo Fecha** de finalización.
5. Haga clic en **Guardar**.

Eliminar un plan de vacaciones

1. Seleccione un plan de vacaciones en la **lista desplegable Seleccionar plan** .
2. Haga clic en **Eliminar**.

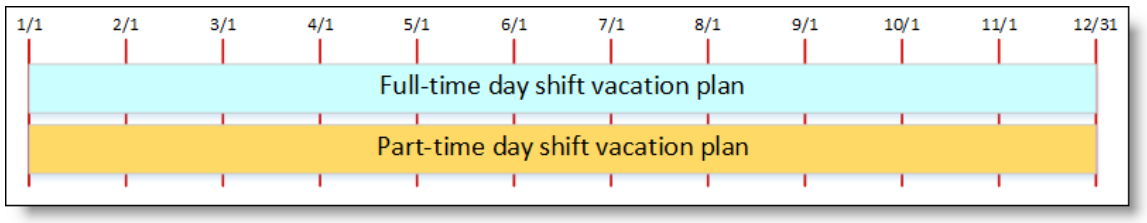
Ejemplos de planes de vacaciones

Su empresa definirá los requisitos para cada plan de vacaciones. Por ejemplo, los siguientes podrían ser los atributos de un plan de vacaciones para agentes de nivel inicial a tiempo completo (los tipos de vacaciones se han definido en la página Tipos de vacaciones):

Campo	Valor
Nombre del plan	Turno diurno de tiempo completo (nivel de entrada)
Fecha de inicio	1 de enero de 2016
Fecha final	31 de diciembre de 2016
Tipos de vacaciones	▪ Días personales y de enfermedad - 24 horas ▪ Licencia por duelo - 16 horas ▪ Vacaciones flotantes - 24 horas ▪ Servicio de jurado - 40 horas ▪ Días de vacaciones - 80 horas
Asignar agentes	▪ Adams, Ana ▪ Panadero, Ben ▪ Clark, Carlota etcetera.

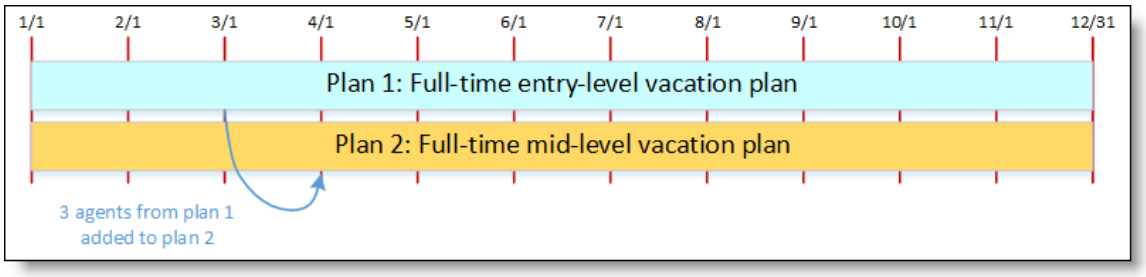
Puede crear planes de vacaciones con fechas superpuestas. Sin embargo, los agentes solo pueden ser asignados a un solo plan de vacaciones en una fecha determinada.

Ejemplo 1: Planes de vacaciones superpuestos sin agentes comunes



Estos son planes de vacaciones válidos, porque aunque se superponen, no hay agentes comunes entre los dos planes.

Ejemplo 2: Mover agentes entre planes de vacaciones

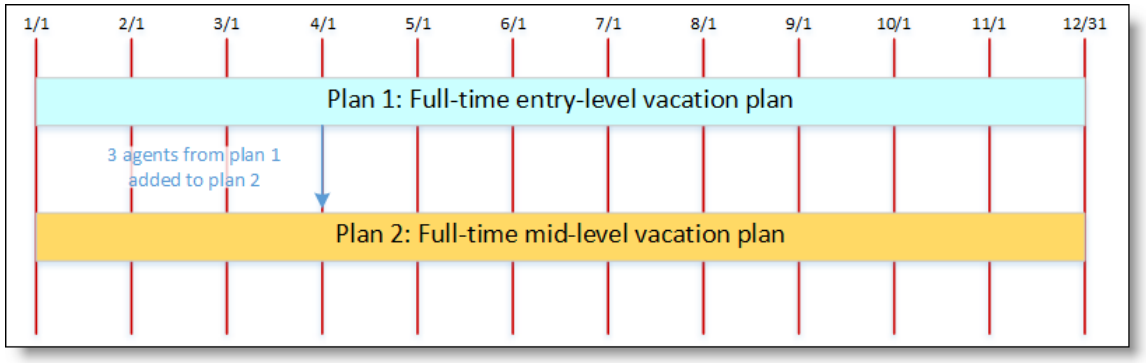


En este ejemplo, el cliente ha configurado planes de vacaciones que varían según el nivel de experiencia del agente. El 1 de abril, tres agentes calificarán para ser agregados al Plan de vacaciones 2. Un administrador quiere mover proactivamente a estos agentes al Plan 2 de vacaciones el 1 de marzo.

Los cambios en los planes de vacaciones entran en vigencia de inmediato, y los agentes no pueden estar simultáneamente en el Plan 1 y el Plan 2. El sistema muestra un mensaje de error.

Puede realizar dos acciones en esta situación:

- Asigne a los agentes al Plan 2 el 1 de marzo. Después de que los agentes hayan sido asignados al Plan 2, ya no serán asignados al Plan 1 y estarán activos en el Plan 2. Del 1 de marzo al 1 de abril, tendrán los privilegios vacacionales asignados al Plan 2 (aunque aún no los hayan ganado). Otros agentes existentes en el Plan 1 no se verán afectados por el cambio.
- Cancele el cambio y, el 1 de abril, agregue los agentes del Plan 1 al Plan 2.



Descripciones de campo

Use la página Planes de vacaciones para asignar, crear, editar, copiar o eliminar planes de vacaciones.

NOTA Un agente puede ser asignado a un solo plan de vacaciones en cualquier fecha (el mismo agente no puede ser asignado a planes de vacaciones superpuestos).

Los campos de la página Planes de vacaciones se describen a continuación.

Campos	Descripción
Nombre del plan	Un nombre único para el plan. **EJEMPLO** Un ejemplo de un nombre válido es "Tiempo completo hasta 5 años de servicio".
Seleccionar plan	Seleccione el plan que desea copiar, editar o eliminar.
Fecha de inicio	La fecha de inicio del plan de vacaciones, en formato AAAA-MM-DD. Como alternativa, puede elegir una fecha utilizando el selector de fecha.
Fecha final	La fecha de finalización del plan de vacaciones, en formato AAAA-MM-DD. Como alternativa, puede elegir una fecha utilizando el selector de fecha.
Tipos de vacaciones/horas asignadas	Seleccione un tipo de vacaciones disponible y asigne el número de horas para ese tipo. Repita el procedimiento para cada tipo de vacaciones al que desee asignar horas. Puede agregar hasta 20 tipos de vacaciones a un plan de vacaciones.
Asignar agentes	Seleccione los agentes a los que desea asignar este plan. Un agente puede ser Asignado a un solo plan en una fecha determinada.
Nuevo nombre del plan	El nombre del nuevo plan de vacaciones en el que desea copiar los valores. Este campo sólo aparece cuando selecciona la opción Copiar plan.

Administrar las asignaciones de tiempo libre

En la página Asignaciones de tiempo libre, puede establecer la cantidad máxima de tiempo que los agentes de una cola de servicio pueden despegar cada día del año.

Puede configurar asignaciones de tiempo libre en FTE (equivalentes a tiempo completo) u horas, dependiendo de la unidad que su administrador haya seleccionado en la página WFM Configuración global (consulte Configurar los ajustes WFMen todo el sistema).

Usar asignaciones de tiempo libre con solicitudes de tiempo libre

Cuando un supervisor aprueba la solicitud de tiempo libre de un agente para un día libre parcial o completo, WFM resta la cantidad de tiempo que el agente solicita de las asignaciones de tiempo libre que se han ingresado para ese día. Ver cuánto tiempo libre queda en un día en particular puede ayudar tanto a los agentes como a los supervisores a hacer

Decisiones informadas sobre la solicitud y aprobación de tiempo libre.

> **NOTA** Si la solicitud de tiempo libre pasa por un flujo de trabajo, el agente debe tener configurada una cola de servicio principal para que las asignaciones se calculen correctamente. El flujo de trabajo busca lo principal
> Cola de servicio para deducir las asignaciones.

Los supervisores y agentes pueden ver cuánto tiempo de las asignaciones de tiempo libre quedan cuando hacen lo siguiente:

- Supervisores: mire la columna Brecha de asignación mientras revisa las solicitudes de tiempo libre (consulte Aprobar o denegar solicitudes).
- Agentes: observe la columna Asignación disponible al crear solicitudes de tiempo libre (consulte Solicitar tiempo libre).

  > **NOTA** : Esta función sólo está disponible si el administrador ha configurado WFM para que muestre el botón Asignaciones de tiempo libre (consulte Configurar los ajustes WFM en todo el sistema).

  > **NOTA** Los agentes nunca verán un valor negativo en las asignaciones de tiempo libre. Si el valor es inferior a cero, el agente verá un cero como la asignación restante. Esto disuade a los agentes de
  > Tomarse un tiempo libre en los días con poco personal.

Los supervisores y agentes ven las asignaciones de tiempo libre restantes en FTE u Horas, dependiendo de la unidad que el administrador haya seleccionado.

Cálculo de las asignaciones de tiempo libre con solicitudes de tiempo libre

Las siguientes secciones explican cómo WFM resta las solicitudes de tiempo libre de las asignaciones de tiempo libre.

Solicitudes de tiempo libre con FTE u horas

Cuando un supervisor aprueba una solicitud de tiempo libre, la cantidad que WFM resta de las asignaciones de tiempo libre para el día de la solicitud depende de si el administrador ha configurado WFM para mostrar FTE u horas:

- FTEs—WFM usa la siguiente fórmula:

  Asignaciones de tiempo libre para el día - (Número de horas en una solicitud de tiempo libre parcial o de un día completo ÷ Predeterminado FTE por día)

  > **NOTA** : El valor predeterminado FTE por día se configura en la página Configurar WFM en todo el sistema .

- Horas: WFM usa la siguiente fórmula:

Asignaciones de tiempo libre para el día: número de horas en una solicitud de tiempo libre parcial o de un día completo

Solicitudes de tiempo libre de todo el día

En los cálculos anteriores, la cantidad de tiempo restado por una solicitud de tiempo libre de un día completo depende de si sus agentes tienen horarios para los días en que solicitan tiempo libre:

- Los agentes tienen horarios: WFM usa la cantidad de tiempo pagado que el agente tiene programado trabajar el día en que solicita tiempo libre.
- Los agentes aún no tienen programaciones: WFM usa una fracción de las horas mínimas por semana del agente (configuradas y asignadas en la página Administrar perfiles equivalentes a tiempo completo) para calcular cuántas horas equivalen a un día entero:

  Mínimo de horas por semana ÷ 5 = Número de horas en una solicitud de tiempo libre de día completo

> **NOTA** : Cuando los agentes solicitan tiempo libre para un día para el que aún no tienen horarios, WFM siempre divide sus horas mínimas por semana por cinco, no por el número de días de la semana que
> Sus colas de servicio están realmente abiertas.

La siguiente tabla muestra lo que sucede con las asignaciones de tiempo libre cuando tres agentes envían solicitudes de tiempo libre para el 10 de septiembre y se cumplen las siguientes condiciones:

- Los agentes aún no tienen horarios para el 10 de septiembre.
- Los agentes tienen diferentes horas mínimas por semana.
- El FTE por día predeterminado es 8 horas.
- La unidad de visualización para las asignaciones de tiempo libre son los FTE.
- Las asignaciones de tiempo libre para el 10 de septiembre son 3 FTE.

Solicitante de tiempo libre	Cálculo mín. hrs. por semana	Cálculo del impacto (ETC)
Agente A	20 min. hrs. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 EJC
Agente B	30 min. hrs. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 EJC
Agente C	40 min. hrs. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 EJC
TOTAL		2,25 EJC

Después de que un supervisor aprueba estas solicitudes de tiempo libre, las asignaciones de tiempo libre restantes para el 10 de septiembre son 0,75 EJC.

NOTA Si un agente pertenece a varias colas de servicio, el supervisor que aprueba una solicitud de tiempo libre determina a qué asignación FTE de cola de servicio se aplica.

Copia del tiempo libre de las asignaciones

Puede copiar las asignaciones de tiempo libre de una cola de servicio a otro año o a otra cola de servicio para cualquier año.

La acción de copia copia un año entero de asignaciones de tiempo libre a la vez y reemplaza cualquier asignación de tiempo libre que se haya configurado previamente para la cola de servicio en la que está copiando. Este reemplazo se produce incluso si ha introducido FTE u horas en menos meses para la cola de servicio que está copiando que para la cola de servicio en la que está copiando.

Ejemplo 1: Las colas de servicio tienen asignaciones de tiempo libre durante todo un año

En la lista siguiente se muestra lo que sucede cuando se copia asignaciones de tiempo libre de una cola de servicio que tiene un año entero de FTE u horas a otra cola de servicio que también tiene un año completo de FTE u horas:

- Situación: tanto la cola de servicio A como la cola de servicio B tienen asignaciones de tiempo libre configuradas. La cola de servicio A tiene FTE u horas ingresadas para todo 2018, y la cola de servicio B tiene FTE u horas ingresadas para todo 2019.
- Acción: copie las asignaciones de tiempo libre que tiene la cola de servicio A en 2018 a las asignaciones de tiempo libre que tendrá la cola de servicio B en 2019.
- Resultado: las asignaciones de tiempo libre de la cola de servicio A reemplazan todas las asignaciones de tiempo libre de la cola de servicio B. Las asignaciones de tiempo libre de la cola de servicio B para 2019 ahora son las mismas que las asignaciones de tiempo libre de la cola de servicio A para 2018.

Ejemplo 2: Las colas de servicio tienen asignaciones de tiempo libre durante diferentes números de meses

En la lista siguiente se muestra lo que sucede cuando se copian asignaciones de tiempo libre de una cola de servicio que tiene solo un mes de FTE u horas a otra cola de servicio que tiene un año entero de FTE u horas:

- Situación: tanto la cola de servicio A como la cola de servicio B tienen asignaciones de tiempo libre configuradas. La cola de servicio A solo tiene FTE u horas ingresadas para marzo de 2018, y la cola de servicio B tiene FTE u horas ingresadas para todo 2019.
- Acción: copie las asignaciones de tiempo libre que tiene la cola de servicio A en 2018 a las asignaciones de tiempo libre que tendrá la cola de servicio B en 2019.
- Resultado: las asignaciones de tiempo libre de la cola de servicio A reemplazan todas las asignaciones de tiempo libre de la cola de servicio B. Ahora, la cola de servicio B no solo tiene los mismos FTE u horas para marzo de 2019 que la cola de servicio A para marzo de 2018. La cola de servicio B también tiene los mismos FTE u horas para el resto de 2019 que la cola de servicio A para el resto de 2018, lo que significa que no tiene ninguno. Aunque

La cola de servicio A solo tiene asignaciones de tiempo libre configuradas para un mes específico, la acción de copia llena todos los demás meses en las asignaciones de tiempo libre de la cola de servicio B con espacios en blanco.

Asignaciones de tiempo libre y zonas horarias

La lista de asignaciones de tiempo libre que los agentes ven en una solicitud de tiempo libre refleja la zona horaria predeterminada, aunque la solicitud de tiempo libre del agente se muestra y se envía en la zona horaria de visualización del agente.

Las asignaciones de tiempo libre se sacan del bucket de una cola de servicio en función del día que cubre la mayor parte del intervalo de tiempo en la zona horaria predeterminada. Si el tiempo libre se divide en partes iguales entre dos días, la asignación se saca del cubo para la fecha de inicio del lapso de tiempo.

En la tabla siguiente se muestran ejemplos de lo que sucede cuando la solicitud de tiempo libre (EST) de un agente cruza la medianoche en la zona horaria predeterminada (PST). Como se muestra, la fecha en la que se encuentra la mayor parte del tiempo libre en la zona horaria predeterminada determina de qué bucket de cola de servicio se saca la asignación.

Solicitud de tiempo libre (EST)	Zona horaria predeterminada (PST)	Cubo de asignación afectado
10 de octubre, 00:00 10 de octubre, 24:00	10 de octubre, 21:00 (3 horas) 11 de octubre, 21:00 (21 horas)	11 de octubre
10 de octubre, 00:00 10 de octubre, 05:00	9 de octubre, 21:00 (3 horas) 10 de octubre, 02:00 (2 horas)	9 de octubre
10 de octubre, 00:00 10 de octubre, 06:00	9 de octubre, 21:00 (3 horas) 10 de octubre, 03:00 (3 horas)	9 de octubre

Descripciones de campo

Use la página Asignaciones de tiempo libre para introducir, editar, copiar y eliminar asignaciones de tiempo libre para colas de servicio. Los campos de la página cuando edita las asignaciones de tiempo libre

Campo	Descripción
Cola de servicio	La cola de servicio para la que desea configurar las
asignaciones. Año	El año para el que desea configurar las asignaciones.
Mes	El mes para el que desea configurar las asignaciones. Si selecciona un mes específico, puede configurar asignaciones sólo para ese mes. Si selecciona Todas, puede configurar asignaciones para todo el año.

Campo	Descripción
Entrada rápida	Para introducir valores rápidamente en la tabla de asignaciones, introduzca la asignación deseada Para cada día de la semana. Ese valor se aplica a cada día correspondiente de la semana en la tabla de habilitación. Cuando el cursor está en el campo para un día específico, los días correspondientes en la tabla de asignaciones se resaltan en azul. Puede editar los valores de la tabla de asignaciones después de haberla rellenado mediante Entrada rápida. Sólo puede introducir números enteros en los campos de Entrada rápida. Los valores que introduzca pueden ser FTE u horas, según la unidad que haya seleccionado el administrador (consulte Configurar los ajustes de WFM en todo el sistema).

Los campos de la página al copiar las asignaciones de tiempo libre se describen a continuación.

Campo	Descripción
Cola de servicio	La cola del servicio con las asignaciones que desea copiar.
Año	El año con las asignaciones que desea copiar.
Copiar en cola	La cola de servicio en la que desea copiar las asignaciones.
Copiar al año	El año al que desea copiar las asignaciones.

Informes de tiempo libre del agente

Para obtener información sobre los informes estándar QM y WFM que vienen con Webex WFO, y para obtener instrucciones sobre cómo ejecutar un informe estándar, consulte QM informes estándar y WFM informes estándar.

Analizar contactos, personas y procesos

El análisis de contactos, personas y procesos implica lo siguiente:

- Recopile y procese datos con tareas de análisis.
- Organice los datos de las transcripciones, las acciones automatizadas del escritorio y los desencadenadores de eventos de Smart Desktop.
- Ver los datos en paneles en la página Panel de Analytics.

TURN en el resumen de interacción

El resumen de interacción resume automáticamente una llamada en función de su transcripción. Estos resúmenes ayudan a los agentes, jefes de equipo y evaluadores a ahorrar tiempo. Los agentes no necesitan escribir resúmenes al final de cada llamada, y los líderes de equipo y evaluadores pueden entender el propósito de una llamada sin necesidad de escuchar la llamada o leer la transcripción.

También puede exportar resúmenes de interacción al sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM) de su organización con el resumen de interacción Leer API. La combinación del resumen de interacción con la exportación API ahorra a los agentes el tiempo que de otro modo dedicarían a agregar notas de trabajo posteriores a la llamada en el CRM de su organización.

El resumen de interacción se incluye con Cisco Analytics, pero es necesario activarlo.

Requisitos previos

- Su organización utiliza Webex WFO Cloud. El resumen de interacción no está disponible para implementaciones locales.
- Tiene el permiso Administrar análisis de voz a texto.

Ubicación de la página

Gestión > análisis de aplicaciones > Administrador de tareas

Procedimientos

Habilitar el resumen de interacción en las tareas de Analytics existentes

Si su organización ya está transcribiendo llamadas, siga estos pasos para TURN en Resumen de interacción en llamadas manejadas por tareas de transcripción existentes.

1. En la página Administrador de tareas, haga clic en **Filtros** (el icono de embudo, en la parte superior izquierda de la página). Se abre el **panel Filtros** .
2. Seleccione **Voz a texto (transcripción)** en la **lista desplegable Tipo** .
3. Seleccione **En curso** en la **lista desplegable Programación** .
4. Haga clic en **Aplicar**.
5. Haga doble clic en una tarea para abrirla.
6. En la sección Resumen **de interacción de** IA, seleccione **Habilitar**.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. Repita los pasos del 5 al 7 para el resto de las tareas.

Crear una nueva tarea Resumen de interacción

Siga estos pasos si su organización no está transcribiendo llamadas actualmente o si desea usar el Resumen de interacción en llamadas que no son controladas por una tarea de transcripción existente.

REQUISITO PREVIO Para crear una tarea, debe tener alcance sobre al menos un grupo. (Consulte para obtener más información sobre el alcance). Si solo tiene ámbito para un equipo y no para el grupo al que pertenece el equipo,
No puede crear una tarea para ese equipo.

1. En la página Administrador de tareas, haga clic en **Crear tarea**.
2. Introduzca un nombre único para la tarea en el **campo Nombre** .
3. Seleccione **Voz a texto (transcripción)** en la **lista desplegable Tipo** .
4. Seleccione el idioma asociado a la tarea en la **lista desplegable Idioma** . El idioma que elija determina lo que aparece en la lista de categorías de frases disponibles.

   NOTA: Es posible que algunos idiomas de esta lista desplegable requieran configuración adicional para la implementación del Webex WFO. Consulte con el soporte técnico para asegurarse de que el idioma que desea
   Transcribir está configurado automáticamente.

5. Seleccione **Habilitar** en la sección Aciertos **de frase** para que Webex WFO busque transcripciones para todas las frases predefinidas activas de su organización. Seleccione **Deshabilitar** para conservar los recursos del sistema.

   PRÁCTICA RECOMENDADA Habilitar aciertos de frase. Los aciertos de frase son un componente importante de muchas funciones de Analytics.

6. Seleccione una etiqueta **de índice existente**o cree una nueva etiqueta de índice para la tarea.
7. Seleccione **En curso** en la **sección Ejecutando la tarea** .
8. Seleccione **Habilitar** en la sección Resumen **de interacción de** IA.
9. En el **campo Porcentaje** , ingrese el porcentaje aproximado de llamadas a transcribir. Webex WFO le da a cada llamada esta gran oportunidad de ser transcrita. Webex WFO no transcribe este porcentaje del total de llamadas recibidas durante un período de tiempo determinado. Esto da como resultado una muestra representativa de las llamadas transcritas a medida que llegan las llamadas. Habrá alguna desviación del porcentaje, pero esa desviación se vuelve menos significativa con el tiempo.

   EJEMPLO Introduzca 50 en el **campo Porcentaje** . Cada llamada que cumple con los criterios para esta tarea de transcripción tiene un 50% de probabilidades de ser transcrita.

10. (Opcional) Configure las **condiciones** que deben cumplirse para que se transcriba la llamada. Según la condición que elija, aparecen campos adicionales para un operando y un valor o un intervalo de tiempo.

    Nota Si utiliza esta sección, las llamadas que no cumplen las condiciones de filtro no se transcriben.

11. En la **sección Grupos y equipos** , asigne grupos y equipos a la tarea. Solo están disponibles los grupos y equipos dentro de su alcance.

    NOTA Si asigna un grupo pero no asigna un equipo, Webex WFO asigna esta tarea a todos los equipos dentro de ese grupo.

12. Haga clic en **Guardar**.

Temas relacionados

- Crear tareas de Analytics
- Ver información de IA para un contacto: aprenda a acceder a los resúmenes de interacción en el reproductor multimedia.

TURN sobre el sentimiento avanzado

Advanced Sentiment identifica las emociones expresadas por el agente y el cliente en una llamada y explica cómo identificó esas emociones. Con el sentimiento avanzado, puede comprender rápidamente cómo se sentían ambas partes y usar lo que aprende para mejorar la experiencia de todos los involucrados.

Requisitos previos

- Su organización utiliza Webex WFO Cloud. Advanced Sentiment no está disponible para implementaciones locales.
- Su organización tiene una licencia de Analytics o Analytics Enterprise.
- Tiene el permiso Administrar roles.
- Tienes alcance sobre al menos un grupo en Webex WFO.
- Actualmente, el análisis de sentimiento solo está disponible para contactos de audio en inglés y español. No está disponible para otros tipos de contactos ni para contactos en otros idiomas.
- El análisis de sentimiento solo está disponible como una tarea continua. No está disponible como tarea ad-hoc.

Ubicación de la página

Varios. Consulte los procedimientos siguientes para conocer las ubicaciones de las páginas.

Procedimientos

Paso 1: Asigne los permisos de análisis de sentimiento a las personas de su organización

1. Vaya a **Administración de** aplicaciones> **Global** > **Configuración** de usuario> **Roles**.
2. En la **tabla Permisos** , desplácese hacia abajo hasta la **sección Análisis** de sentimiento y seleccione las casillas de verificación para asignar estos permisos a los roles apropiados de su organización:
    - **Ver sentimiento**: este permiso permite que las personas vean información de sentimiento avanzado en el reproductor multimedia. Consulte Ver información de IA para un contacto y Ver cambios en el sentimiento de un contacto para obtener detalles sobre cómo se ve esta información.
    - **Ejecutar tarea** de sentimiento: este permiso permite a las personas trabajar con tareas de análisis de sentimiento en la página Administrador de tareas de Analytics.

> **IMPORTANTE** Asigne este permiso a un rol que tenga. Necesitará este permiso para completar el Paso 2.

3. Haga clic en **Guardar**.

Paso 2: Crear una tarea de análisis de sentimiento

1. Vaya a **Administración de** aplicaciones> **Análisis** > **Administrador de tareas**.
2. Haga clic en **Crear tarea**.
3. Introduzca un nombre único para la tarea en el **campo Nombre** .
4. Seleccione **Análisis** de sentimiento en la **lista desplegable Tipo** .
5. Seleccione el idioma que habla el contacto en la **lista desplegable Idioma** .
6. (Opcional) Configure las **Condiciones** que deben cumplirse para que se analice el sentimiento de la llamada.

   > **NOTA** : Si utiliza esta sección opcional, las llamadas que no cumplen las condiciones no se analizan para determinar si sienten su opinión.

7. (Opcional) Para analizar cómo cambia el sentimiento a lo largo del contacto, seleccione **Tendencia** de sentimiento del cliente, **Tendencia** de sentimiento del agente o ambas en la sección Tendencia **de sentimiento** . Cuando activa la tendencia de sentimiento, el panel Sentimiento **de IA aparece en el reproductor multimedia del contacto (consulte** Ver cambios en el sentimiento de un contacto).

   > **NOTA** : Su organización necesita las licencias Analytics Enterprise o Analytics Enterprise Plus para habilitar la tendencia de sentimiento.

8. En la **sección Grupos y equipos** , asigne grupos y equipos a la tarea. Solo están disponibles los grupos y equipos sobre los que tiene alcance.

   > **NOTA** Si asigna un grupo pero no asigna un equipo, Webex WFO asigna la tarea a todos los equipos de ese grupo.

9. Haga clic en **Guardar**.

Temas relacionados

- Administrar roles y permisos
- Crear tareas de Analytics

- Acerca de las tareas de Analytics
- Ver información de IA para un contacto
- Ver cambios en el sentimiento de un contacto

Crear tareas de Analytics

Utilice la página Administrador de tareas para recopilar y procesar datos con tareas de Analytics. Estas tareas analizan datos actuales o capturados anteriormente. Estos datos pueden incluir grabaciones de audio, texto de correo electrónico y datos de escritorio y de eventos.

Las tareas de análisis pueden ser continuas (se ejecutan cada vez que entran nuevos datos en el sistema) o ad hoc (se ejecutan una vez en una fecha y hora programadas).

Al programar tareas de Analytics, recuerde los siguientes puntos.

- Si se produce un error en una tarea de voz a texto, Webex WFO vuelve a intentarlo más adelante para completar la tarea.
- La zona horaria en el Administrador de tareas es la zona horaria predeterminada de su organización.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de estas licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis
  - Análisis Enterprise Plus
  - Análisis de escritorio (le permite crear tareas de Análisis de escritorio)
- Tiene al menos uno de los siguientes permisos:
  - Administrar análisis de escritorio
  - Administrar análisis de voz
  - Administrar análisis de voz a texto
  - Administrar análisis de texto
  - Administrar análisis predictivos
  - Ejecutar tarea automática QM
  - Ejecutar tarea Temas de tendencias

- Ejecutar tarea de sentimiento
- Ejecutar tarea de etiquetas de IA

- Para crear una tarea, tiene ámbito sobre al menos un grupo. Si solo tiene ámbito para un equipo y no para el grupo al que pertenece el equipo, no puede crear una tarea para ese equipo.
- (Para análisis de escritorio) Las aplicaciones y los sitios web se configuran en la página Administrador de escritorio.
- (Para análisis de escritorio) Los campos Aplicación y Sitio web se configuran en la página Administrador de campos.
- (Para análisis de audio y texto) Las frases y las categorías de frases se configuran en la página Administrador de frases.
- (Para Auto QM) Tiene el permiso Editar auto QM y crea un formulario para la evaluación de IA. Para obtener más información, consulte Crear formularios para la evaluación de IA.
- (Para etiquetas AI) Las etiquetas y las categorías de etiquetas se configuran en la página Business Signal > AI Tags.

Ubicación de la página

Gestión > análisis de aplicaciones > Administrador de tareas

Procedimientos

Crear una nueva tarea

1. Haga clic en **Crear tarea**.
2. Introduzca un nombre único para la tarea en el **campo Nombre** .
3. Seleccione el tipo de tarea que desea crear en la **lista desplegable Tipo** . Los campos que se muestran varían según el tipo de tarea que seleccione. Haga clic en el tipo de tarea siguiente para el resto de los pasos.

   Análisis de escritorio

   Voz a texto (transcripción)

   Análisis de texto

   Puntuación de evaluación predictiva

   Puntuación predictiva neta del promotor

   Auto QM

Trending Topics

Análisis de la opinión

Etiquetas AI

Análisis de escritorio

Esta tarea procesa los datos de análisis de escritorio cargados y combina esa información con los datos de audio y grabación de pantalla de los agentes. Necesita el permiso Administrar Desktop Analytics para trabajar con tareas de Desktop Analytics.

1. En la **sección Ejecutando la tarea** , configure cuándo debe ejecutarse la tarea y el intervalo de fechas de los datos que debe analizar la tarea.

En curso y **ad-hoc** botones	Para ejecutar la tarea cada vez que entren nuevos datos en el sistema, seleccione **En curso**. Esto deshabilita los campos de fecha, hora y rango. Para ejecutar la tarea una sola vez, seleccione **Ad-Hoc**.
Programar tarea	Seleccione la fecha y hora de inicio de la tarea. La fecha puede ser La fecha de hoy o una fecha futura. El momento debe ser en el futuro. No puede ser la hora actual.
Selección de llamadas	Seleccione la fecha de inicio y la fecha de finalización del intervalo de datos desea que la tarea se procese. La fecha de inicio debe estar en el pasado por lo menos un día. No puede ser la fecha de hoy. La fecha de finalización debe ser posterior a la fecha de inicio, pero anterior a la fecha de hoy.

2. En la **sección Grupos y equipos** , asigne grupos y equipos a la tarea. Solo están disponibles los grupos y equipos dentro de su alcance.

   NOTA Si asigna un grupo pero no asigna un equipo, Webex WFO asigna la tarea a todos los equipos dentro de ese grupo.

3. Haga clic en **Guardar**.

Voz a texto (transcripción)

Esta tarea transcribe grabaciones de audio y, a continuación, busca frases predefinidas en el texto (que se configuran en la página Administrador de frases) y almacena los resultados en una base de datos en la que se pueden realizar búsquedas. Necesita el permiso Administrar análisis de voz a texto para trabajar con tareas de transcripción.

1. Seleccione el idioma asociado a la tarea en la **lista desplegable Idioma** . El idioma que elija determina lo que aparece en la lista de categorías de frases disponibles.

   NOTA: Algunos idiomas de esta lista desplegable pueden requerir configuración adicional para la implementación de Webex WFO. Consulte con Soporte para asegurarse de que el idioma
   Que desea transcribir está configurado para usted.

2. (Opcional) Para transcripciones en inglés, seleccione **Habilitar** en la sección Análisis de sentimiento para que Webex WFO analice las emociones expresadas en un contacto. Puede ver el sentimiento de un solo contacto en el reproductor multimedia y puede filtrar los contactos en la página Interacciones según el sentimiento. El análisis de sentimiento también genera la puntuación de reputación neta de un agente, que aparece en el reproductor multimedia. Seleccione **Deshabilitar** para conservar los recursos del sistema.

3. Seleccione **Habilitar** en la sección Aciertos **de frase** para que Webex WFO busque transcripciones para todas las frases predefinidas activas de su organización. Seleccione **Deshabilitar** para conservar los recursos del sistema.

   PRÁCTICA RECOMENDADA Habilitar aciertos de frase. Los aciertos de frase son un componente importante de muchas funciones de Analytics.

4. Seleccione una etiqueta **de índice existente**o cree una nueva etiqueta de índice para la tarea.

5. En la **sección Ejecutando la tarea** , configure cuándo debe ejecutarse la tarea y el intervalo de fechas de los datos que debe analizar la tarea.

En curso y **ad-hoc** botones	Para ejecutar la tarea cada vez que entren nuevos datos en el sistema, seleccione **En curso**. Esto deshabilita los campos de fecha, hora y rango. Para ejecutar la tarea una sola vez, seleccione **Ad-Hoc**.
Programar tarea	Seleccione la fecha y hora de inicio de la tarea. La fecha puede ser La fecha de hoy o una fecha futura. El momento debe ser en el futuro. No puede ser la hora actual.
Selección de llamadas	Seleccione la fecha de inicio y la fecha de finalización del intervalo de datos

desea que la tarea se procese. La fecha de inicio debe estar en el pasado por lo menos un día. No puede ser la fecha de hoy. La fecha de finalización debe ser posterior a la fecha de inicio, pero anterior a la fecha de hoy.

6. (Opcional) Para crear resúmenes de las llamadas transcritas, seleccione el botón de **opción Activar** en el cuadro **Sección de resumen** de interacción de IA.
7. En el **campo Porcentaje** , ingrese el porcentaje aproximado de llamadas a transcribir. Webex WFO le da a cada llamada este porcentaje de probabilidad de ser transcrita. Webex WFO no transscribe este porcentaje del total de llamadas recibidas durante un período de tiempo determinado. Esto da como resultado una muestra representativa de las llamadas transcritas a medida que llegan las llamadas. Habrá alguna desviación del porcentaje, pero esa desviación se vuelve menos significativa con el tiempo.

   EJEMPLO Introduzca 50 en el **campo Porcentaje** . Cada llamada que cumple con los criterios para esta tarea de transcripción tiene un 50% de probabilidades de ser transcrita.

8. (Opcional) Configure las **condiciones** que deben cumplirse para que se transcriba la llamada. Según la condición que elija, aparecen campos adicionales para un operando y un valor o un intervalo de tiempo.

   NOTA : Si utiliza esta sección opcional, las llamadas que no cumplen las condiciones de filtro no se transcriben.

9. En la **sección Grupos y equipos** , asigne grupos y equipos a la tarea. Solo están disponibles los grupos y equipos dentro de su alcance.

   NOTA Si asigna un grupo pero no asigna un equipo, Webex WFO asigna la tarea a todos los equipos dentro de ese grupo.

10. Haga clic en **Guardar**.

Análisis de texto

Esta tarea busca frases predefinidas en el texto capturado de correo electrónico o chat (que se configuran en la página Administrador de frases) y se almacenan los resultados en una base de datos en la que se pueden realizar búsquedas. Necesita el permiso Administrar Text Analytics para trabajar con tareas de Text Analytics.

1. Seleccione una etiqueta **de índice existente**o cree una nueva etiqueta de índice para la tarea.
2. En la **sección Ejecutando la tarea** , configure cuándo debe ejecutarse la tarea y el intervalo de fechas de los datos que debe analizar la tarea.

En curso y **ad-hoc** botones	Para ejecutar la tarea cada vez que entren nuevos datos en el sistema, seleccione **En curso**. Esto deshabilita los campos de fecha, hora y rango. Para ejecutar la tarea una sola vez, seleccione **Ad-Hoc**.
Programar tarea	Seleccione la fecha y hora de inicio de la tarea. La fecha puede ser La fecha de hoy o una fecha futura. El momento debe ser en el futuro. No puede ser la hora actual.
Selección de llamadas	Seleccione la fecha de inicio y la fecha de finalización del intervalo de datos desea que la tarea se procese. La fecha de inicio debe estar en el pasado por lo menos un día. No puede ser la fecha de hoy. La fecha de finalización debe ser posterior a la fecha de inicio, pero anterior a la fecha de hoy.

3. En la **sección Grupos y equipos** , asigne grupos y equipos a la tarea. Solo están disponibles los grupos y equipos dentro de su alcance.

   NOTA Si asigna un grupo pero no asigna un equipo, Webex WFO asigna la tarea a todos los equipos dentro de ese grupo.

4. En la sección Categorías **de** frases, asigne categorías de frases a la tarea.
5. Haga clic en **Guardar**.

NOTA Para las tareas ad-hoc de Text Analytics que procesan **más de 200 contactos, es posible que tarde unos minutos en aparecer el número completo de contactos procesados,** Fallidos **y**Totales **, incluso después de que el estado** de **la tarea** haya **finalizado**.

Puntuación de evaluación predictiva

Esta tarea usa modelos de aprendizaje automático para predecir la puntuación de evaluación de un contacto. Necesita el permiso Administrar análisis predictivo para trabajar con tareas predictivas.

IMPORTANTE Las predicciones son complejas y requieren trabajo en múltiples lugares dentro de Webex WFO. Consulte Configurar predicciones para obtener más información.

NOTA: Las tareas de puntuación de evaluación predictiva solo pueden analizar contactos de audio. Otros tipos de contactos no admiten puntuaciones de evaluación predictiva.

1. En la **sección Ejecutando la tarea** , configure cuándo debe ejecutarse la tarea y el intervalo de fechas de los datos que debe analizar la tarea.

En curso y **ad-hoc** botones	Para ejecutar la tarea cada vez que entren nuevos datos en el sistema, seleccione **En curso**. Esto deshabilita los campos de fecha, hora y rango. Para ejecutar la tarea una sola vez, seleccione **Ad-Hoc**.
Programar tarea	Seleccione la fecha y hora de inicio de la tarea. La fecha puede ser La fecha de hoy o una fecha futura. El momento debe ser en el futuro. No puede ser la hora actual.
Selección de llamadas	Seleccione la fecha de inicio y la fecha de finalización del intervalo de datos desea que la tarea se procese. La fecha de inicio debe estar en el pasado por lo menos un día. No puede ser la fecha de hoy. La fecha de finalización debe ser posterior a la fecha de inicio, pero anterior a la fecha de hoy.

2. En la **sección Grupos y equipos** , asigne grupos y equipos a la tarea. Solo están disponibles los grupos y equipos dentro de su alcance.

   NOTA Si asigna un grupo pero no asigna un equipo, Webex WFO asigna la tarea a todos los equipos de ese grupo.

3. Haga clic en **Guardar**.

Puntuación predictiva neta del promotor

Esta tarea utiliza modelos de aprendizaje automático para predecir la puntuación neta del promotor de un contacto. Necesita el permiso Administrar análisis predictivo para trabajar con tareas predictivas.

IMPORTANTE Las predicciones son complejas y requieren trabajo en múltiples lugares dentro de Webex WFO. Consulte Configurar predicciones para obtener más información.

NOTA Las tareas de Predictive Net Promoter Score solo pueden analizar contactos de audio. Otros tipos de contactos no admiten puntuaciones predictivas netas del promotor.

1. En la **sección Ejecutando la tarea** , configure cuándo debe ejecutarse la tarea y el intervalo de fechas de los datos que debe analizar la tarea.

En curso y **ad-hoc** botones	Para ejecutar la tarea cada vez que entren nuevos datos en el sistema, seleccione **En curso**. Esto deshabilita los campos de fecha, hora y rango. Para ejecutar la tarea una sola vez, seleccione **Ad-Hoc**.
Programar tarea	Seleccione la fecha y hora de inicio de la tarea. La fecha puede ser La fecha de hoy o una fecha futura. El momento debe ser en el futuro. No puede ser la hora actual.
Selección de llamadas	Seleccione la fecha de inicio y la fecha de finalización del intervalo de datos desea que la tarea se procese. La fecha de inicio debe estar en el pasado por lo menos un día. No puede ser la fecha de hoy. La fecha de finalización debe ser posterior a la fecha de inicio, pero anterior a la fecha de hoy.

2. En la **sección Grupos y equipos** , asigne grupos y equipos a la tarea. Solo están disponibles los grupos y equipos dentro de su alcance.

   NOTA Si asigna un grupo pero no asigna un equipo, Webex WFO asigna la tarea a todos los equipos dentro de ese grupo.

3. Haga clic en **Guardar**.

Auto QM

Necesita el permiso Ejecutar tarea QM automática para trabajar con tareas QM automáticas.

1. Seleccione un nombre de la **lista desplegable Nombre** del formulario.

   BEST PRACTICE Auto QM puede puntuar cada contacto con hasta tres formularios. Si está creando varias tareas de QM automática superpuestas, asegúrese de que la QM automática esté utilizando el comando
   Los mejores formularios para cada contacto. Si un contacto es elegible para ser evaluado por más de tres tareas Auto QM, Auto QM puntuará el contacto usando solo las tres tareas creadas más recientemente.

2. Seleccione un idioma asociado a la tarea.

3. (Opcional) Seleccione **Dirección** de llamada o **Duración del contacto (segundos)** en la lista desplegable Detalle **de llamada** . Si utiliza esta sección opcional, las llamadas que no cumplan las condiciones de filtro no se transcriben.
    - En **Dirección de llamada, seleccione**Entrante o **Saliente** en la **lista desplegable Valor** de detalle.
    - En **Duración del contacto (segundos),** seleccione **Mayor que**, **Menor que**, **Igual a**, o **Rango** de la **lista desplegable Operador** y, a continuación, introduzca los números.
4. Busque y seleccione los grupos y equipos necesarios y haga clic en **Agregar todo** o **Quitar todo** .
5. Haga clic en **Guardar**.

Trending Topics

Esta tarea extrae conversaciones enteras para determinar el tema general de cada conversación. Necesita el permiso Ejecutar tarea de temas de tendencias para trabajar con tareas de temas de tendencia.

1. Seleccione un idioma asociado a la tarea.
2. (Opcional) Configure las **Condiciones** que deben cumplirse para analizar los temas de la convocatoria.

    NOTA Si utiliza esta sección opcional, las llamadas que no cumplen las condiciones no se analizan para los temas.

3. (Opcional, solo licencia de Analytics Enterprise Plus) Para dar dirección a la IA en la identificación de temas, use la sección Definir temas de **llamada.**
    1. Seleccione **Activar** en la sección Definir temas **de** llamada.
    2. Haga clic en **Agregar nuevo tema**. Se abre la **ventana Agregar nuevo tema** .
    3. Introduzca el nombre **del tema y** la descripción **del**tema. Para ver ejemplos de nombres y descripciones de temas, consulte la sección "Temas y descripciones de ejemplo para tareas de temas de tendencia" aquí: Acerca de las tareas de Analytics. El nombre del tema aparecerá en el panel Temas de tendencias (consulte Supervisar temas de tendencias) y en el panel Información de datos del reproductor multimedia (consulte Ver estadísticas de IA para un contacto).

        IMPORTANTE No puede editar el nombre del tema después de guardarlo.

4. Haga clic en **Guardar**. La ventana se cierra.
5. (Opcional) Repita los pasos del 2 al 4 para agregar más temas si es necesario. También puede agregar temas a una tarea importando un archivo CSV. Consulte Importar temas de contacto para una tarea Temas de tendencias para obtener instrucciones.

4. En la **sección Grupos y equipos** , asigne grupos y equipos a la tarea. Solo están disponibles los grupos y equipos dentro de su alcance.

   NOTA Si asigna un grupo pero no asigna un equipo, Webex WFO asigna la tarea a todos los equipos dentro de ese grupo.

5. Haga clic en **Guardar**.

Análisis de la opinión

Esta tarea utiliza IA para analizar el sentimiento mostrado por el agente y el cliente. Necesita el permiso Ejecutar tarea de sentimiento para trabajar con tareas de análisis de sentimiento.

NOTA Las tareas de análisis de sentimiento solo pueden analizar contactos de audio en inglés o español. El análisis de sentimiento no está disponible para otros tipos de contactos ni para contactos en otros
Idiomas.

NOTA El análisis de sentimiento solo está disponible como una tarea continua. No está disponible como tarea ad-hoc.

1. Seleccione el idioma que habla el contacto en la **lista desplegable Idioma** .
2. (Opcional) Configure las **Condiciones** que deben cumplirse para que se analice el sentimiento de la llamada.

   NOTA : Si utiliza esta sección opcional, las llamadas que no cumplen las condiciones no se analizan para determinar si sienten su opinión.

3. (Opcional) Para analizar cómo progresa el sentimiento a lo largo del contacto, seleccione **Tendencia** de sentimiento del cliente, **Tendencia** de sentimiento del agente o ambas en la sección Tendencia **de sentimiento** . Cuando activa la tendencia de sentimiento, el panel Sentimiento de IA aparece en el reproductor multimedia del contacto (consulte Ver cambios en el sentimiento de un contacto).

   NOTA : Su organización necesita las licencias Analytics Enterprise o Analytics Enterprise Plus para habilitar la tendencia de sentimiento.

4. (Opcional, solo licencia de Analytics Enterprise Plus) Para definir cómo se ve el sentimiento para su organización, use la sección Definiciones de **sentimiento de IA personalizadas** .

    1. Seleccione **Habilitar** en la sección Definiciones de **sentimiento de IA personalizadas** .
    2. Utilice Aplicar **sentimiento personalizado a:** y **Aplicar la misma** configuración para seleccionar si las definiciones personalizadas deben aplicarse al agente, al cliente o a ambos.
    3. Introduzca las descripciones en los **campos** Definir sentimiento **positivo,** Definir sentimiento **negativo y**Definir sentimiento neutral. Para ver definiciones de ejemplo, consulte la sección "Definiciones de sentimiento de ejemplo para tareas de análisis de sentimiento" aquí: Acerca de las tareas de Analytics.

5. En la **sección Grupos y equipos** , asigne grupos y equipos a la tarea. Solo están disponibles los grupos y equipos dentro de su alcance.

    NOTA Si asigna un grupo pero no asigna un equipo, Webex WFO asigna la tarea a todos los equipos dentro de ese grupo.

6. Haga clic en **Guardar**.

Etiquetas AI

Necesita la licencia de Analytics Enterprise Plus y el permiso Ejecutar tarea de etiquetas de IA para trabajar con tareas de etiquetas de IA.

1. Seleccione el idioma asociado a la tarea en la **lista desplegable Idioma** .
2. (Opcional) Configure las **condiciones** que deben cumplirse para que el contacto reciba etiquetas AI.

    NOTA : Si usa esta sección opcional, Webex WFO analiza solo los contactos que cumplen las condiciones de filtro para las etiquetas AI. Los contactos que no cumplan las condiciones no lo son:
    Analizado.

    MEJORES PRÁCTICAS Limite el procesamiento de etiquetas de IA a llamadas de más de treinta segundos o a una duración significativa para su organización. Etiquetas que se aplican
    A llamadas muy cortas suelen tener un valor limitado. Agregar esta condición ayuda a garantizar información de mayor calidad y conserva la cantidad de datos que su organización dedica al procesamiento de IA.

3. Seleccione **Cliente**, **Agente** o ambos en la **sección Altavoces** . Esta selección le dice a Webex WFO qué partes del contacto analizar las etiquetas.
4. En la sección **Categorías de**etiquetas de IA, haga clic en las categorías que desea usar para esta tarea. Puede asignar hasta tres categorías a una tarea.
5. En la **sección Grupos y equipos** , asigne grupos y equipos a la tarea. Solo están disponibles los grupos y equipos dentro de su alcance. Webex WFO puede procesar hasta tres tareas para un equipo. Si asignas un equipo a más de tres tareas, Webex WFO procesa los contactos de ese equipo basándose únicamente en las tres tareas creadas más recientemente.

   NOTA Si asigna un grupo pero no asigna un equipo, Webex WFO asigna la tarea a todos los equipos dentro de ese grupo.
6. Haga clic en **Guardar**.

Filtrar tareas existentes

1. Haga clic en **Filtros** (el icono de embudo, esquina superior izquierda de la página). Se abre el **panel Filtros** .
2. Configure los criterios de búsqueda.
3. Haga clic en **Aplicar**. La lista de tareas se actualiza. Haga clic en **Restablecer** para ver todas las tareas.

Mostrar u ocultar columnas

1. Haga clic en **Mostrar/ocultar columnas** (el icono de engranaje, esquina superior derecha de la página). Se abre la **ventana Mostrar/ocultar columnas** .
2. Active o desactive las casillas de verificación que desee.
3. Haga clic en **Aplicar**. La ventana se cierra.

Ver el historial de una tarea

1. Haga doble clic en la tarea. Se abre la página de tareas.
2. Haga clic en **Seguimiento** del historial (esquina superior derecha de la página). El **panel Historial** de versiones se abre para mostrar información sobre la tarea, incluido quién la actualizó por última vez y cuándo.
3. Seleccione una versión anterior de la tarea en la **lista desplegable Historial** de versiones.
4. Cuando haya terminado de ver el historial de tareas, haga clic en **Atrás** para cerrar el panel.

Editar una tarea existente

NOTA : No puede editar una tarea si se ha iniciado el procesamiento.

1. Haga doble clic en la tarea. Se abre la página de tareas.
2. Edite la tarea como desee.
3. Haga clic en **Guardar**.

Cancelar una tarea en curso

Puede cancelar una tarea sólo si su **estado** es **En ejecución**. No puede cancelar tareas con otros estados.

1. Haga doble clic en la tarea. Se abre la página de tareas.
2. En la **sección Procesamiento de** tareas, haga clic en **Cancelar procesamiento**. Se abrirá una ventana de confirmación.
3. Haga clic en **Sí**. La ventana se cierra.

Eliminar una tarea

NOTA : No puede eliminar una tarea ad-hoc después de que se haya ejecutado. Esta restricción mantiene los datos históricos y una pista de auditoría.

1. Haga clic en **Eliminar** (el icono de la papelera). Se abrirá una ventana de confirmación.
2. Haga clic en **Eliminar**. La ventana se cierra.

Agregar un tema a una tarea Temas de tendencia

Si agrega temas a una tarea que ya se está ejecutando, los cambios solo se aplican a los contactos que se analizan después del cambio. Los contactos que ya han sido analizados no se ven afectados. Para ello, necesita la licencia de Analytics Enterprise Plus.

También puede agregar temas a una tarea importando un archivo CSV. Consulte Importar temas de contacto para una tarea Temas de tendencias para obtener instrucciones.

1. Haga doble clic en la tarea. Se abre la página de tareas.
2. Seleccione **Activar** en la sección Definir temas **de** llamada.
3. Haga clic en **Agregar nuevo tema**. Se abre la **ventana Agregar nuevo tema** .
4. Introduzca el nombre **del tema y** la descripción **del**tema. El nombre del tema aparecerá en el panel Temas de tendencias (consulte Supervisar temas de tendencias) y en el panel Información de datos del reproductor multimedia (consulte Ver estadísticas de IA para un contacto).

   IMPORTANTE No puede editar el nombre del tema después de guardarlo.
5. Haga clic en **Guardar**. La ventana se cierra.
6. (Opcional) Repita los pasos del 2 al 4 para agregar más temas si es necesario.

Editar los temas de contacto para una tarea Temas de tendencia

Puede editar la descripción del tema. Para ello, necesita la licencia de Analytics Enterprise Plus.

NOTA Si edita la descripción de un tema que ya se ha aplicado a los contactos, los cambios sólo se aplican a los contactos que se analizan después del cambio. Contactos que ya han sido analizados No se ven afectados. Si cambia drásticamente la descripción, puede haber incoherencia entre cómo se aplica el tema antes y después del cambio.

1. Haga doble clic en la tarea. Se abre la página de tareas.
2. En la sección Definir temas **de** llamada, haga clic en el icono de lápiz situado junto al tema. Se abre la **ventana Editar tema** .
3. Edite la descripción del tema según sea necesario.
4. Haga clic en **Guardar**. La ventana se cierra.
5. Haga clic en **Guardar**.

Eliminar un tema de contacto de una tarea Temas de tendencias

Si elimina un tema, los contactos que ya estén asociados a este tema no se verán afectados. Para ello, necesita la licencia de Analytics Enterprise Plus.

1. Haga doble clic en la tarea. Se abre la página de tareas.
2. En la sección Definir temas **de** llamada, haga clic en el icono de cubo de basura situado junto al tema. El tema se elimina inmediatamente.
3. Haga clic en **Guardar**.

Importar temas de contacto para una tarea Temas de tendencias

Si su organización tiene la licencia de Analytics Enterprise Plus, puede agregar temas a una tarea de Trending Topics cargando un archivo CSV. Puede cargar temas a las tareas tanto mientras está creando la tarea como mientras se está ejecutando.

NOTA Si agrega temas a una tarea que ya se está ejecutando, los cambios sólo se aplican a los contactos que se analizan después del cambio. Los contactos que ya han sido analizados no se ven afectados.

El archivo CSV que importe debe tener los siguientes encabezados de columna:

Encabezado de columna	Descripción
topicName	Nombre del tema. Este nombre aparecerá en el panel Trending Topics y en el panel Data Insights del Media Player.

Encabezado de columna	Descripción
temaDescripción	Información que ayuda a la IA a identificar los contactos que contienen este tema. [para Consejos sobre cómo escribir nombres y descripciones, ver XXX]

PRÁCTICA RECOMENDADA Para asegurarse de que el archivo CSV tenga el formato correcto, primero exporte el archivo de una tarea que ya tenga temas, edite el archivo exportado y, a continuación, importe el archivo. Consulte Exportar contacto temas para una tarea Temas de tendencias.

1. Haga doble clic en la tarea. Se abre la página de tareas.
2. En la sección Definir temas **de** llamada, seleccione **Habilitar**.
3. Haga clic en **Importar**.
4. Busque e importe el archivo CSV. Los nuevos temas aparecen en una tabla debajo del botón Importar.
5. Haga clic en **Guardar**.

Exportar temas de contacto para una tarea Temas de tendencias

Para ello, necesita la licencia de Analytics Enterprise Plus.

1. Haga doble clic en la tarea. Se abre la página de tareas.
2. En la sección Definir temas **de** llamada, haga clic en **Exportar**. El archivo llamado **trending-topics exporta descargas aaaa-mm-dd** a su dispositivo.

Temas relacionados

- Acerca de las tareas de Analytics
- TURN on Interaction Summary—Una versión simplificada de esta página dedicada específicamente a habilitar el Resumen de Interacción.
- TURN on Advanced Sentiment—Una versión simplificada de esta página dedicada específicamente a habilitar Advanced Sentiment.
- Crear y administrar elementos de escritorio: use la página Administrador de escritorio para configurar sitios web y aplicaciones como aprobados o no aprobados para uso de agentes.
- Ver las acciones del agente para un contacto: vea los resultados de análisis de escritorio de un solo contacto en la página Interacciones.

- Identificar los campos del sitio web de los que debe realizar un seguimiento Analytics: utilice la página Field Manager para identificar los campos de las páginas web que utilizan los agentes.
- Administrar campos de metadatos personalizados: use la página Administrador de metadatos para configurar los metadatos que indican a Webex WFO que analice un contacto.
- Leer la transcripción de una grabación de audio: vea la transcripción de un solo contacto en la página Interacciones.
- Crear y administrar frases y categorías de frases: configure frases para trabajos de fonética, transcripción y texto.
- Ver análisis de frases para un contacto: vea los resultados de la frase de un solo contacto en la página Interacciones.
- Leer un contacto de texto: permite ver un único contacto de texto en la página Interacciones.
- Configurar predicciones: aprenda a configurar puntuaciones de evaluación predictiva y puntuaciones netas predictivas de promotores.
- Crear formularios para la evaluación de IA
- Ver puntajes de evaluación automatizada
- Acerca de los criterios de evaluación Auto QM
- Administrar etiquetas de IA
- Monitorea las tendencias en AI Tags
- Ver información de IA para un contacto: vea el resumen de un contacto de audio en la página Interacciones.
- Ver información de IA para un contacto: vea el resumen y el sentimiento de un contacto de audio en la página Interacciones.
- Ver cambios en el sentimiento de un contacto: permite ver la tendencia de sentimiento en la página Interacciones
- Monitorear temas de tendencias
- Acerca de las diferencias entre frases de Analytics, etiquetas de IA y temas de tendencias

Acerca de las tareas de Analytics

Ejemplos de temas y descripciones para tareas de Trending Topics

Si su organización tiene una licencia de Analytics Enterprise Plus, puede definir sus propios temas de contacto como parte de la creación de una tarea Trending Topics. A continuación se presentan algunos ejemplos de temas y descripciones.

Nombre del tema	Descripción del tema
Cancelación del pedido: Retraso en la entrega	El cliente solicita cancelar su pedido porque la entrega se ha retrasado más allá del plazo previsto.
Programar cita	El paciente está reservando una nueva cita para una visita clínica, procedimiento, O consulta.
Seguimiento de citas perdidas	El contacto se inició después de que un paciente no se presentó a su cita. Los El propósito del contacto es reprogramar o discutir los próximos pasos.
Solicitud de resurtido de recetas	El paciente está solicitando un resurtido para una receta existente.
Abrir nueva cuenta	El cliente está solicitando abrir una nueva cuenta de cheques, ahorros u otro cuenta.

Ejemplos de definiciones de sentimiento para tareas de análisis de sentimiento

Si su organización tiene una licencia de Analytics Enterprise Plus, puede definir cómo se ve el sentimiento positivo, negativo o neutral para su organización como parte de la creación de una tarea de análisis de sentimiento. A continuación se presentan algunos ejemplos de definiciones.

Sentimiento	Definición de ejemplo
Positivo	El paciente expresa una clara satisfacción con la experiencia del centro de contacto. Esto incluye sentirse ayudado o tranquilizado; agradecer al agente; describir la interacción como útil, fácil o profesional; o expresar alivio, gratitud o aprecio. Frases de ejemplo: "Muchas gracias por su ayuda". "Fuiste muy amable y explicaste todo claramente". "Esto fue realmente fácil. Se lo agradezco".
Neutral	El paciente no muestra ninguna emoción fuerte, ni positiva ni negativa. Esto incluye simplemente reconocer información, responder de hecho o

Sentimiento	Definición de ejemplo
	brevemente sin elogios ni quejas, o terminando la llamada cortés pero indiferentemente. Frases de ejemplo: "Está bien, lo tengo". "Gracias." (sin emoción o contexto adicional) "Eso responde a mi pregunta".
Negativo	El paciente expresa frustración, confusión o insatisfacción con la interacción, incluso si el problema médico no está relacionado. Esto incluye sentirse ignorado, incomprendido o apresurado; expresar irritación, sarcasmo o decepción; o indicando problemas no resueltos o la necesidad de volver a llamar. Frases de ejemplo: "Esto fue una pérdida de tiempo". "No me estás escuchando". "He llamado tres veces y todavía no hay ayuda".

Cambios en las licencias de Analytics

Si su organización cambia de una licencia de Analytics Essentials, Analytics Enterprise o Analytics Enterprise Plus a una licencia de Desktop Analytics, Webex WFO deshabilita automáticamente todas las tareas existentes que no sean de escritorio. Esta desactivación no afecta a las tareas en curso, por ejemplo, las tareas ad-hoc que ya se han iniciado o las tareas en curso que se han programado o iniciado.

Correo electrónico y texto de chat

Puede configurar una tarea de análisis de texto en curso para analizar los correos electrónicos en busca de aciertos de frases predefinidas. Si no se configura ninguna tarea en curso, todos los correos electrónicos siguen indexados y guardados como contactos de correo electrónico. Puede procesar esos correos electrónicos como tareas ad hoc.

Debe configurar una tarea de análisis de texto para analizar correos electrónicos o chats en busca de aciertos de frases predefinidas. Si no se configura ninguna tarea, esto es lo que sucede cuando se importa texto:

- El texto no se analiza en Analytics.
- El contacto todavía está disponible en la página Interacciones.
- El sentimiento no se analiza en la página Interacciones.

NOTA Si Webex WFO detecta una dirección de correo electrónico genérica que no está asociada con un agente durante una importación de correo electrónico al servidor de correo, Webex WFO crea un nuevo usuario y asocia el usuario con ese

Dirección de correo electrónico. A continuación, este usuario aparece en la lista de usuarios y agrega un usuario al recuento de usuarios.

Idiomas y equipos

Para obtener una lista completa de los idiomas admitidos en Webex WFO, consulte "Localización e idiomas admitidos" en la *Guía* de instalación de Webex WFO.

IMPORTANTE Los idiomas requieren la configuración del servidor. Antes de utilizar un idioma en una tarea, asegúrese de que el administrador del sistema ha configurado el idioma.

Cuando se ejecuta una tarea de voz, los resultados se basan exclusivamente en el idioma seleccionado. Existe una relación implícita entre los equipos y los idiomas. Por ejemplo, si selecciona francés en la lista desplegable Idioma al configurar una tarea, la tarea procesa todas las llamadas en francés para los equipos seleccionados. Cualquier idioma secundario hablado durante esas llamadas produce malos resultados.

MEJORES PRÁCTICAS

Si su centro de contacto admite varios idiomas, cada equipo debe estar asociado con un idioma específico.

No es inusual que uno o más agentes en un equipo sean bilingües. En ese caso, los agentes bilingües cambian de idioma durante una llamada o de una llamada a otra. Si se sabe que los agentes de un equipo utilizan un idioma secundario durante una llamada, cree una etiqueta de metadatos mediante la página Administrador de metadatos (Administración de aplicaciones > QM > QM Configuración > Administrador de metadatos) y asigne los posibles valores de idioma a una etiqueta de metadatos. Cuando un agente utiliza un idioma secundario durante una llamada, puede asignar esa etiqueta de metadatos para identificar el idioma utilizado. A continuación, puede ejecutar una tarea para buscar todas las llamadas asociadas con el equipo que están etiquetadas con esa etiqueta de metadatos de idioma específica.

EJEMPLO

El agente A está en el equipo de ventas y habla francés como idioma principal e inglés como idioma secundario. Cuando el agente A cambia al inglés para una llamada, etiqueta la llamada con una etiqueta de metadatos llamada **VoiceLanguage** y un valor de **inglés**.

Para analizar las llamadas en inglés del agente A, cree una tarea de voz a texto (transcripción) configurada con la siguiente configuración:

- Idioma: Inglés
- Equipo: Ventas

Si selecciona francés en la lista desplegable Idioma, la tarea no dará ningún resultado.

Transcripción de idioma para grabación de puerta de enlace

La grabación de puerta de enlace crea una grabación raíz para toda la llamada de principio a fin. Si se transfiere la llamada, esta grabación raíz tiene varios segmentos, uno para la llamada inicial y otro para la transferencia. (Si una llamada se transfiere varias veces, cada transferencia es un segmento separado).

Cuando se concilia esta grabación, Webex WFO transcribe la llamada utilizando el idioma del último segmento, que es el idioma asociado con la tarea de voz a texto del último segmento. Una tarea de voz a texto solo se puede asociar con un idioma. Si las personas en la llamada hablan un idioma diferente después de que se transfiere la llamada, Webex WFO intentará transcribir la llamada en el idioma utilizado en el último segmento.

> **EJEMPLO** El agente y la persona que llama hablan inglés para el segmento de la primera llamada, que está asociado con una tarea de voz a texto en inglés. El agente transfiere la persona que llama a un agente de habla hispana. Este segundo
> Está asociado con una tarea de voz a texto en español. Webex WFO transcribe ambos segmentos de esta llamada en español después de conciliar la grabación.

Si un segmento de llamada no está asociado a una tarea de voz a texto, Webex WFO no transcribirá el segmento. Si el último segmento de una llamada no está asociado a una tarea de voz a texto, Webex WFO no transcribirá la llamada.

> **EJEMPLO** El agente y la persona que llama hablan inglés para el segmento de la primera llamada, que está asociado con una tarea de voz a texto en inglés. El agente transfiere la persona que llama a un agente de habla hispana. Este segundo
> El segmento no está asociado a una tarea de voz a texto. Webex WFO no transscribe la llamada.

Organizar datos

La organización de datos implica lo siguiente:

- Cree, administre, importe y exporte las listas de frases utilizadas en las tareas de análisis de voz y texto.
- Configure Webex WFO para realizar varias acciones automáticamente cuando un usuario abre o interactúa con una aplicación o sitio web de Windows.
- Configure los campos asociados con sitios web que se han marcado para su uso en Smart Desktop.

Crear y administrar frases y categorías de frases

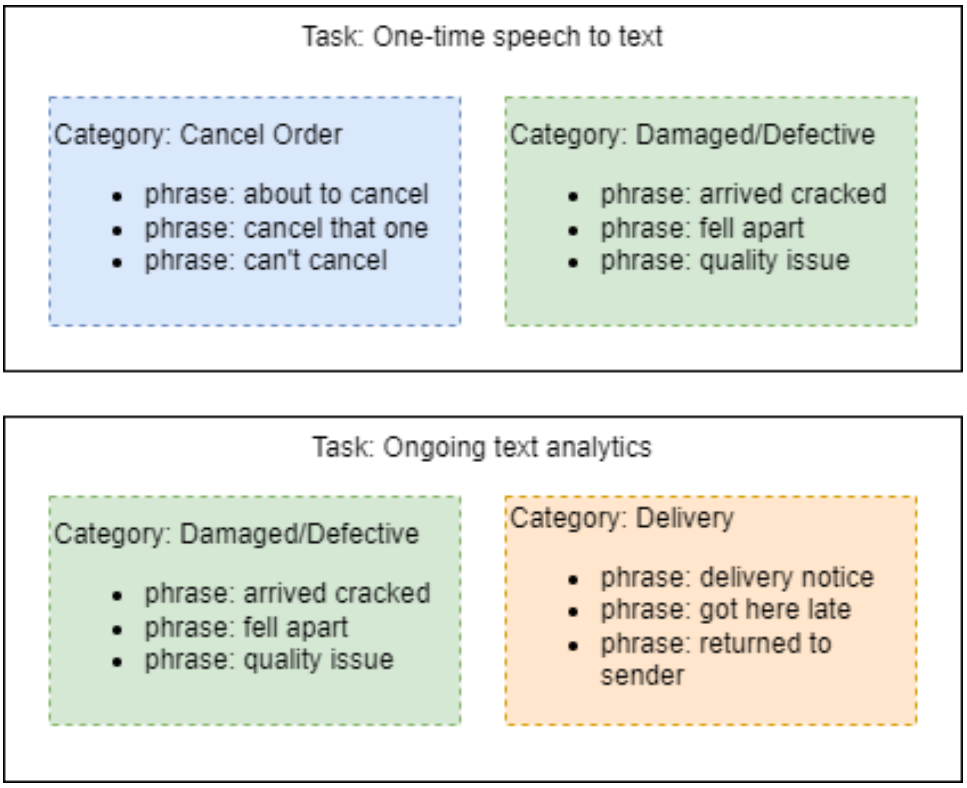
Utilice la página Administrador de frases para crear, administrar, importar y exportar las frases utilizadas en las tareas de análisis de voz y texto.

Una **frase** es un grupo de una o más palabras que Webex WFO puede buscar como una sola unidad gramatical en tareas de audio y texto. Cuando proporcionas una frase que es importante para tu negocio, Webex WFO busca esa frase en las transcripciones de grabaciones de audio y el texto en correos electrónicos y chats.

Una **categoría** es una colección de frases que se organizan juntas porque tienen un propósito comercial o un lenguaje similar. Por ejemplo, una categoría llamada "Cancelar pedido" podría contener frases como "a punto de cancelar", "cancelar ese", etc. Las tareas de Analytics pueden procesar varias categorías de frases, y las categorías de frases se pueden usar en varias tareas. También puede usar categorías para agrupar frases por idioma. Por ejemplo, puede crear una categoría "Cliente satisfecho: inglés" para los agentes que hablan inglés y una categoría "Cliente heureux-français" para los agentes que hablan francés.

Una **tarea** es un trabajo que le dice a Webex WFO que busque tipos específicos de contactos para frases dentro de categorías específicas. Las tareas se administran en la página Administrador de tareas. Consulte Crear tareasde Analytics para obtener más información acerca de las tareas.

El siguiente diagrama ilustra la relación entre frases, categorías y tareas.



Las etiquetas de IA funcionan junto con frases de Analytics y Trending Topics para ayudarlo a comprender la voz del cliente, pero estas tres características lo ayudan a hacer cosas diferentes cuando se trata de analizar contactos. Para obtener una explicación de cómo y cuándo usar estas diferentes funciones, consulta Acerca de las diferencias entre frases de Analytics, etiquetas de IA y temas de tendencia.

Requisitos previos

- Su organización tiene la licencia de Analytics Essentials o Analytics Enterprise.
- Tiene el permiso Administrar frases de análisis.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > análisis > Phrase Manager

Procedimientos

Ver las frases en categorías existentes

1. (Opcional) Para ver frases para idiomas distintos del inglés de Estados Unidos, seleccione un idioma de la lista desplegable en la parte superior del **panel Categorías** de frases.
2. Haga clic en una categoría del panel Categorías **de** frases. Las frases dentro de esa categoría aparecen en las **frases** tablero.

Ver las tareas que usan una categoría

- Haga clic en el icono de opciones (los tres puntos) situado junto a la categoría y, a continuación, seleccione **Tareas** asociadas en la lista desplegable. Se **abre la ventana Tareas** asociadas con una lista de todas las tareas que utilizan esta categoría, junto con el tipo de tarea y la programación (en curso o ad hoc).

Obtener sugerencias para nuevas frases

Webex WFO utiliza inteligencia artificial para generar frases para agregar a tus categorías. Las sugerencias de frases se basan en frases "semilla" que ya están en la categoría.

1. Haga clic en la categoría en el panel Categorías **de** frases.
2. En el **panel Frases, seleccione la casilla de** verificación junto a las frases "semilla" que desea que Webex WFO use para generar sugerencias.

   PRÁCTICA RECOMENDADA Seleccione al menos tres frases. Webex WFO puede hacer sugerencias basadas en una sola frase, pero seleccionar más le da más material para trabajar.
3. En el **panel Sugerencias** , haga clic en **Hacer sugerencias**. Aparece una lista de frases sugeridas.
4. Haga clic en una sugerencia para agregarla a la categoría.
5. (Opcional) Para obtener más sugerencias, selecciona la casilla de verificación junto a las frases semilla y haz clic en **Crear**

Sugerencias de nuevo.

6. Cuando haya terminado de agregar frases, haga clic en **Guardar**.

Agregar una nueva frase

NOTA Una frase sólo puede existir en una categoría por idioma. Si necesita agregar una frase existente a una nueva categoría en el mismo idioma, primero elimine la frase de su antigua categoría.

NOTA Puede utilizar la misma frase en varios idiomas.

1. Haga clic en la categoría a la que se incluirá la nueva frase en el panel Categorías **de** frase. Las frases que ya están en la categoría aparecen en el **panel Frases** .
2. En el **panel Frases** , introduzca la nueva frase en el **campo Tipo para crear una frase** .
3. Pulse la tecla Intro. La nueva frase se agrega a la lista de frases. De forma predeterminada, la nueva frase está activa.
4. Haga clic en **Guardar**.

Agregar una nueva categoría

1. En el panel Categorías de **frases, introduzca el nombre de la categoría en el** campo Crear una categoría de frase **.**

   NOTA : El nombre de la categoría debe ser único. No puede utilizar el mismo nombre de categoría en diferentes idiomas.
2. (Opcional) Introduzca una descripción para la categoría en el **campo Descripción** .
3. Haga clic en **Guardar**. La categoría y su descripción aparecen en la lista de categorías.

Editar una frase

IMPORTANTE Tenga cuidado al editar frases. La edición de una frase puede crear una falta de coincidencia entre los aciertos de frases anteriores y los nuevos.

1. Haga clic en la frase que desea editar.
2. Edite la frase.
3. Pulse la tecla Intro.

Editar una categoría

Puede editar el nombre y la descripción de una categoría.

1. Haga clic en el icono de opciones (los tres puntos) junto a la categoría y, a continuación, seleccione **Editar** en la lista desplegable.
2. Edite la categoría.
3. Haga clic en **Guardar**.

Desactivar una frase

Al deshabilitar una frase, se elimina de todas las tareas de voz a texto (transcripción). Webex WFO no identifica aciertos para frases deshabilitadas.

1. Haga clic en la frase.
2. Seleccione **Inactivo** en la **lista desplegable Activo** .
3. Haga clic en **Guardar**.

Habilitar una frase

Habilitar una frase hace que Webex WFO la busque en todas las tareas de voz a texto (transcripción).

1. Haga clic en la frase.
2. Seleccione **Activo** en la **lista desplegable Inactivo** .
3. Haga clic en **Guardar**.

Eliminar una frase

Puede eliminar una frase solo cuando los contactos que contienen aciertos para esa frase hayan llegado al final de su período de retención de datos y se hayan eliminado.

1. Seleccione la casilla de verificación junto a la frase.
2. En la esquina superior derecha del **panel Frases** , haga clic en **Eliminar**. La frase se suprime inmediatamente.

Eliminar una categoría

IMPORTANTE Al eliminar una categoría, también se eliminan todas las frases de la categoría. La eliminación de una categoría no se puede deshacer.

1. Haga clic en el icono de opciones (los tres puntos) junto a la categoría y, a continuación, seleccione **Eliminar** en la lista desplegable. Se abrirá una ventana de confirmación.
2. Haga clic en **Eliminar**. La ventana se cierra.

Importar categorías y frases

Puede usar un archivo CSV para importar nuevas categorías y frases y actualizar las categorías y frases existentes. El archivo que importe debe incluir las columnas enumeradas en la tabla siguiente, en el orden que se muestra (de arriba a abajo = orden de izquierda a derecha en el archivo). Si hay un error de formato, se produce un error en la importación.

NOTA Una frase sólo puede existir en una categoría por idioma.

EJEMPLO Intenta importar la frase A al inglés (EE. UU.) Categoría B, pero la frase A ya existe en inglés (EE. UU.) La categoría C. Webex WFO no agrega la frase A al inglés (EE. UU.) Categoría B.

EJEMPLO Desea importar la frase A al inglés (Reino Unido) Categoría D. La frase A ya existe en inglés (EE.UU.) Categoría C. Webex WFO agrega con éxito la frase A al inglés (Reino Unido) Categoría D.

La frase A ahora existe en inglés (Reino Unido) Categoría D e Inglés (EE.UU.) Categoría C.

1. Haga clic en el icono de opciones (los tres puntos) en la parte superior del **panel Categorías** de frases y seleccione **Importar**

En la lista desplegable. Se abre el explorador de archivos del dispositivo.

2. Busque el archivo CSV y, a continuación, haga clic en **Abrir**.

MEJORES PRÁCTICAS Estamos en el proceso de eliminar los campos Fonético, Sonido y Confianza. Le recomendamos que no utilice estas columnas en el archivo CSV importado.

Columna	Descripción
Categoría	(requerido) El nombre de la categoría.
Frase	(requerido) El texto de la frase.
Fonético	Esta columna ya no se utiliza.
Suena como	Esta columna ya no se utiliza.
Confianza	Esta columna ya no se utiliza.
Estado	(requerido) **0** (cero) si la frase está deshabilitada para Analytics, o **1** si la frase está habilitada para Analytics.
Id. de idioma	(requerido) El código de idioma de 2 caracteres y el país de 2 caracteres código para la frase, en el formato **nn-nn**. En la siguiente tabla se enumeran los idiomas admitidos.

Columna	Descripción

Idioma	**Código**
Árabe	ar-ar
Bahasa (Malasia)	ms-ms
Danés	da-dk
Holandés (Países Bajos)	NL-NL
Inglés (Australia)	es-au
Inglés (Euro)	EN-UE
Inglés (Singapur)	es-sg
Inglés (España)	es-za
Inglés (Reino Unido)	es-uk
Inglés (EE. UU.)	es-nosotros
Finlandés	FI-FI
Francés (Canadá)	fr-ca
Francés (Francia)	fr-fr
Alemán (Alemania)	de-de
Italiano	it-it
Noruego	no-no
Portugués (Brasil)	pt-br
Español (Euro)	ES-UE
Español (América del Norte)	es-mx
Sueco	SV-SE

Exportar categorías y frases

Puede exportar todos los datos de Phrase Manager a un archivo CSV.

- Haga clic en el icono de opciones (los tres puntos) en la parte superior del **panel Categorías** de frases y seleccione **Exportar todo** en la lista desplegable. Un archivo llamado phrases.CSV se descarga en su dispositivo.

Temas relacionados

- Crear tareas de Analytics: configure los procesos Webex WFO que buscan frases en los contactos de audio y texto.
- Ver análisis de frases para un contacto: vea los resultados de la frase de un solo contacto en la página Interacciones.
- Acerca de las diferencias entre frases de Analytics, etiquetas de IA y temas de tendencias

Identificar sitios web y aplicaciones para que Analytics realice un seguimiento

Use la página Administrador de escritorio para configurar Webex WFO para realizar varias acciones automáticamente cuando un usuario abre o interactúa con una aplicación o sitio web de Windows. Estas acciones automatizadas configuradas se denominan **eventos** de elementos de escritorio.

> **EJEMPLO** Para evitar que las grabaciones capturen datos confidenciales, desea que Webex WFO pause la grabación cuando un agente haga clic en el campo Número de tarjeta de crédito en su administración de pedidos
> Y para reanudar la grabación cuando el agente haga clic fuera del campo Número de tarjeta de crédito.

Puede agregar las aplicaciones y sitios web de destino manualmente o en un lote utilizando la función Importar. La función Exportar le permite obtener una lista de todas las aplicaciones y sitios web configurados en Desktop Manager.

También puede marcar aplicaciones y sitios web específicos como "aprobados" o "no aprobados" en esta página. Esto le permite identificar a los agentes que acceden a aplicaciones y sitios web cuyo uso no ha aprobado su empresa.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis
  - Análisis de escritorio

> **NOTA** La licencia de Desktop Analytics le permite marcar sitios web y aplicaciones como aprobados o no aprobados para que los agentes los usen. (Ver Crear y administrar elementos de escritorio para instrucciones.) No permite configurar acciones automatizadas como pausar y reanudar la grabación de una llamada.

- Tiene el permiso Administrar Desktop Analytics.

Ubicación de la página

Administración de aplicaciones > análisis > análisis > Desktop Manager

Procedimientos

- Crear y administrar elementos de escritorio: agregue, edite y establezca el estado de los elementos de escritorio; importe y exporte datos de elementos de escritorio; establezca el estado de los elementos de escritorio y envíe configuraciones actualizadas a los usuarios de Smart Desktop.
- Configurar eventos de elementos de escritorio: cree y edite eventos de elementos de escritorio automatizados.
- Usar la herramienta Marcador de campo de aplicación: obtenga la información que necesita para configurar un evento de elemento de escritorio que incluya campos en una aplicación de Windows.

Crear y administrar elementos de escritorio

Para poder crear un evento de elemento de escritorio automatizado, debe tener una lista de las aplicaciones y sitios web contra los que se ejecutan esos eventos.

Procedimientos

Filtrar la lista de aplicaciones y sitios web

1. Utilice el **campo Buscar** y los **botones Ver**de la barra de herramientas para filtrar lo que aparece en la página Administrador de escritorio.
    - Introduzca cualquier cadena en el **campo Buscar** para limitar la lista a las aplicaciones y sitios web cuyos nombres contengan esa cadena.
    - Haga clic en los **botones App** o **Web**para mostrar solo aplicaciones, sitios web o ambos. Un seleccionado

Es gris oscuro. Un botón no seleccionado es gris claro.

- Haga clic en el botón **Estado** de la aplicación para seleccionar los estados que desea ver.

2. Borre el **campo Buscar** y seleccione todos los botones para ver la lista completa de aplicaciones y sitios web.

Agregar un nuevo elemento de escritorio

1. Haga clic en **Nuevo elemento** de escritorio. Se abre la **página Agregar nuevo elemento** de escritorio.
2. Seleccione el tipo de elemento que desea agregar en ¿Qué desea hacer? Opciones. Los campos aparecen según el tipo de elemento seleccionado.
3. Complete los campos como se describe a continuación. Esta tabla contiene todos los campos posibles que puede ver.

Campo	Descripción
Nombre de aplicación, sitio web o campo	Introduzca un nombre único y fácilmente identificable para el elemento de escritorio.
Archivo de aplicación	Escriba el nombre del archivo ejecutable de la aplicación para Windows estás añadiendo. **EJEMPLO** word.exe
Estado de la solicitud o del sitio web	Seleccione el estado de la aplicación o sitio web en la lista desplegable. **NOTA** Cada vez que una tarea de análisis de escritorio encuentra una nueva aplicación o sitio web, le asigna el estado Nuevo (consulte Crear tareas de Analytics). Cuando aparezca el estado Nuevo, debe cambiar el estado a Aprobado, No aprobado o Ignorar.
URL	Introduzca la URL del sitio web. Utilice sólo las partes de la URL que no tengan barras diagonales (/). **EJEMPLO** Sí: www.example.com Sí: www.example.com:1234

Campo	Descripción
	No: http://www.example.com No: www.example.com/website
Propiedades de la aplicación	Esta sección se utiliza para definir un campo de texto dentro de una aplicación. Debe utilizar la herramienta Marcador de campo de aplicación para obtener esta información. Esta herramienta está disponible en cualquier escritorio que tenga instalado Smart Desktop. Consulte Usar la herramienta Marcador de campo de aplicación para aprender a usar la herramienta y rellenar los campos de esta sección.

4. Haga clic en **Guardar**. Los campos de la página se borran y estará listo para agregar otro nuevo elemento de escritorio. Si ha terminado de agregar nuevos elementos, haga clic en**Cancelar** para volver a la página Administrador de escritorio.

Editar un elemento de escritorio existente

- Haga clic en el elemento de escritorio en el panel izquierdo para ver los detalles de ese elemento en el panel derecho. Edite como desee y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Asignar un estado a varios elementos

1. En el panel izquierdo, seleccione las aplicaciones y los sitios web cuyo estado desea cambiar.
2. Seleccione un estado de la lista desplegable Estado **de la** aplicación.
3. Haga clic en **Guardar**.

Importar datos a Desktop Manager

1. En la **sección Importar** de la página, navegue hasta el archivo CSV que desea importar mediante Examinar botón.

   El archivo CSV debe contener las siguientes columnas en orden de arriba a abajo. Cada campo de una fila debe contener un valor. El CSV generado al exportar datos sigue este formato.

   NOTA Los archivos exportados desde una versión anterior a la 11.0 de Webex WFO contienen una columna adicional, "handleCode". Para importar estos archivos a Cloud/11.0 o posterior, debe eliminar esa columna

y datos asociados del archivo CSV.

Columna	Descripción
clave	El nombre ejecutable de una aplicación o la dirección URL de un sitio web.
nombre	El nombre de la aplicación o sitio web.
estado	El estado de la aplicación o sitio web.
tipo	El tipo de elemento de escritorio: aplicación, contenido (sitio web) o sistema.

2. Haga clic en **Importar**.

Exportar información desde Desktop Manager

- En la sección Exportar, haga clic en **Exportar** para guardar o abrir el archivo. De forma predeterminada, el nombre del archivo de exportación se denomina

  DesktopUse.CSV.

  NOTA Los archivos exportados contienen sólo las aplicaciones sobre las que se ha actuado. No todas las aplicaciones de la lista de aplicaciones de Desktop Manager aparecen en el archivo exportado.

Envíe configuraciones actualizadas de aplicaciones y sitios web a los escritorios de los usuarios

- Haga clic en el **botón** Insertar configuración para insertar los cambios realizados en las aplicaciones o sitios web del Administrador de escritorio en los escritorios de los usuarios.

Configurar eventos de elementos de escritorio

La página Configuración de eventos de Desktop Manager le permite controlar cómo responde Webex WFO cuando los usuarios acceden a sitios web y aplicaciones. Puede configurar uno o más eventos para cualquier elemento del escritorio en la página Administrador de escritorio. Smart Desktop activa estos eventos en el equipo del agente en tiempo de ejecución.

NOTA Consulte Webex WFO Pausar y reanudar para obtener información sobre el uso de eventos de elementos de escritorio para la funcionalidad de pausa y reanudación automáticas iniciadas por Webex WFO en integraciones Webex WFO. Webex WFO pausa y reanudación automáticas iniciadas utilizando eventos de elementos de escritorio no está disponible para todas las integraciones.

Un evento consta de los siguientes componentes:

Desencadenante de inicio	Qué hace el usuario para iniciar la acción del sistema **El agente hace clic en el campo Número de tarjeta de crédito.**
Acción del sistema	Qué hace Smart Desktop cuando se produce el desencadenante de inicio **Smart Desktop detiene el audio y la grabación de** pantalla.
Duración de la acción	Cuánto tiempo antes de que una acción de detención ocurra automáticamente en lugar de mediante un desencadenante de parada **Smart Desktop reinicia el audio y la grabación de pantalla un minuto después de que el agente haga clic en el campo Número de tarjeta de crédito.**
Disparador de parada	(opcional) Qué hace el usuario que detiene la acción del sistema **El agente hace clic fuera del campo Número de tarjeta de crédito.**
Detener acción	(opcional) Qué hace Smart Desktop cuando se produce el desencadenador de detención **Smart Desktop reinicia el audio y la grabación de pantalla.**

Cuando reproduce una llamada asociada a un evento en el Reproductor multimedia, el evento se resalta en amarillo en el panel Escritorio del Reproductor multimedia y en el Explorador de agentes.

Smart Desktop no realiza un seguimiento de los eventos de escritorio nuevos o actualizados hasta que ocurre una de las siguientes situaciones:

- Un usuario inicia o cierra sesión en Smart Desktop.
- Haga clic en **Configuración de inserción** en la página Administrador de escritorio.
- Se produce una actualización diaria (de forma predeterminada, una hora aleatoria entre las 4:00 y las 4:30 AM).

Ubicación de la página

Evento Application Management > Analytics > Desktop Manager > Add

Procedimientos

Crear un nuevo evento de elemento de escritorio mediante la página Administrador de escritorio

1. En la página Administrador de escritorio, seleccione el elemento de escritorio al que desea agregar un evento.
2. Haga clic en **Agregar evento** para abrir la página Configuración de eventos de Desktop Manager.
3. Seleccione **Crear un nuevo evento**.

4. (Solo para aplicaciones) En la **sección Tipo** de evento, elija el tipo de evento que desea crear.
   - Evento de escritorio: el desencadenador de inicio del evento es algo que un usuario realiza en una aplicación.
   - Evento automatizado: el desencadenante de inicio del evento es una señal RTP que Webex WFO detecta automáticamente. Para obtener más información acerca de la señalización RTP, consulte Configurar los ajustes globalesQM.
5. En el campo Nombre del **evento** , introduzca un nombre que identifique claramente el evento.

   IMPORTANTE Cada evento de Desktop Manager debe tener un nombre exclusivo.
6. En la **lista desplegable Desencadenador** de evento de inicio, seleccione el desencadenador que inicia el evento. Los desencadenadores enumerados varían en función de si el elemento de escritorio es una aplicación o un sitio web.

   NOTA El uso de varios métodos para desencadenar la pausa y la reanudación (como controles de grabación, eventos web, API y señalización de terceros) al mismo tiempo puede resultar impredecible
   comportamiento. Para evitar estos problemas, use solo un método en una llamada a la vez.

Aplicación (evento de escritorio)

Detonante	Descripción
El programa se enfoca	La ventana de la aplicación o el cuadro de diálogo tiene el foco del teclado.
El programa pierde el enfoque	El foco del teclado finaliza para la ventana o el cuadro de diálogo de la aplicación caja.
Crear	Se crea una ventana o un cuadro de diálogo para la aplicación. Puede utilizar Crear para indicar cuándo se ha iniciado una aplicación si especifica el título de la ventana de nivel superior como texto de la ventana.
Destruir	Se destruye una ventana o un cuadro de diálogo. Puede utilizar Destruir para indicar cuándo se cierra una aplicación si especifica el título de la ventana de nivel superior como texto de la ventana. Si se están ejecutando varias instancias de la misma aplicación, el cierre de una instancia generará este evento, pero las otras instancias continuarán ejecutándose.

Detonante	Descripción
Haga clic en el campo de texto	El usuario realiza una acción que da el foco del teclado a un campo de texto en la aplicación.
Haga clic fuera del campo de texto	El usuario realiza una acción que quita el foco del teclado para un campo de texto en la aplicación.
Haga clic en el botón	El usuario hace clic en un botón de la aplicación.
Cambio de título	El título de la ventana cambia.

Aplicación (evento automatizado)

Detonante	Descripción
RTP llamada se inicia	Webex WFO detecta una señal RTP entrante o saliente.
RTP llamada se detiene	Webex WFO ya no detecta un RTP entrante o saliente señal.

Sitio web

Detonante	Descripción
Haga clic en el campo de texto	El usuario realiza una acción que da el foco del teclado a un campo de texto en una página web.
Haga clic fuera del campo de texto	El usuario realiza una acción que quita el foco del teclado para un campo de texto en una página Web.
Solicitar sitio web desencadenador.	El usuario navega a la dirección URL especificada en los detalles del
La página realiza una solicitud en segundo plano	La URL especificada en los detalles del desencadenador envía un XHR.

7. En la sección Detalles **del** desencadenador de inicio, introduzca los detalles que definen qué aplicaciones o sitios web activan el desencadenador de inicio.

Aplicación

Producto	Descripción
Título de la ventana	El nombre de la ventana o cuadro de diálogo asociado a la evento. **NOTA** : Este campo no distingue entre mayúsculas y minúsculas. Sin embargo, el texto debe coincidir con el nombre de la ventana o cuadro de diálogo de la Desencadenador de eventos para tener éxito. **PRÁCTICA RECOMENDADA** No especifique una ventana que contenga texto variable. **NOTA** Si deja este campo en blanco, cualquier ventana de la aplicación asociada puede desencadenar el evento a menos que el desencadenador es un cambio de título. Para los desencadenadores de cambio de título, este campo debe contener texto.
Botón	Nombre del botón asociado al evento. **NOTA** : Los usuarios deben usar el mouse para hacer clic en el botón para desencadenar un evento. Webex WFO no reconoce el disparador si un usuario utiliza una tecla del teclado. Por ejemplo, un usuario debe hacer clic en el botón Guardar, no utilizar la combinación de teclas Ctrl+S.
Campo	Campo que desencadena la acción del sistema cuando un usuario hace clic dentro o fuera de él. El campo debe configurarse en el Administrador de campos (consulte Identificar los campos del sitio web de los que Analytics. Se utiliza solo con los activadores "Haga clic en el campo de texto" y "Haga clic fuera del campo de texto".

Sitio web

Producto	Descripción
URL	La ruta del sitio web asociado al evento. Introduzca la parte de la dirección URL que aparece después del nombre de host.

Pro	Descripció
	EJEMPLO Si la URL completa del sitio web es **http://www.example.com/website/page**, ingrese **/website/page**. **MEJORES PRÁCTICAS** Introduzca siempre la dirección resuelta del sitio web. Los usuarios utilizan con frecuencia accesos directos al introducir una URL en el campo de dirección de su navegador. El navegador utiliza DNS o algún otro servicio para resolver la dirección y mostrará la dirección resuelta en el campo de dirección (la dirección incluye el omitido "www" o "http", por ejemplo). **NOTA** Cuando introduce la dirección resuelta en este campo, Webex WFO desencadena automáticamente un evento cuando un usuario Introduce un acceso directo para la dirección resuelta. Si un agente accede a un sitio web y la página de ese sitio web se almacena en caché, ninguna solicitud pasa por Smart Desktop. En este caso, Webex WFO no puede activar ningún desencadenante para el sitio web y no mostrará la URL del sitio web.
Campo	Campo que desencadena la acción del sistema cuando un usuario hace clic dentro o fuera de él. El campo debe configurarse en el Administrador de campos (consulte Identificar los campos del sitio web de los que Analytics. Se utiliza solo con los activadores "Haga clic en el campo de texto" y "Haga clic fuera del campo de texto".

8. En la sección Iniciar acción **del** sistema, haga clic en **Agregar** para agregar las acciones que se producen cuando se produce un desencadenador de inicio. Puede configurar más de una acción para un desencadenador. Cuando se utiliza más de una acción, las acciones se tratan como operandos evaluados con un AND lógico. Consulte Agregar una acción del sistema para saber cómo agregar acciones y descripciones de las acciones disponibles.

9. En la sección Duración **de la** acción, introduzca el tiempo (en segundos) antes de que se produzca automáticamente una acción de detención configurada en lugar de mediante un desencadenante de parada. La duración máxima que puede establecer es de 3.600 segundos. Si establece un valor en esta sección, también debe configurar una o más acciones de detención.

   NOTA : Si establece la duración en cero segundos, la acción de detención nunca se producirá automáticamente.

10. (Opcional) En la lista desplegable Detener desencadenador de evento, seleccione el desencadenador que finaliza el evento. Los desencadenadores enumerados varían en función de si el elemento de escritorio es una aplicación o un sitio web. Consulte el Paso 6 anterior para obtener descripciones de los desencadenadores disponibles.

11. Si seleccionó un desencadenador de evento de detención, configure la sección Detalles **del** desencadenador de detención. Consulte el Paso 7 anterior para obtener descripciones de los campos de detalles.

12. (Opcional a menos que haya configurado una duración de acción) En la sección Detener acciones **del** sistema, agregue las acciones que se producen cuando se produce un desencadenador de parada. Puede configurar más de una acción para un desencadenador. Cuando se utiliza más de una acción, las acciones se tratan como operandos evaluados con un AND lógico.

13. Haga clic en **Guardar**. El evento se guarda y los campos de la página se borran para que esté listo para agregar otro evento al elemento de escritorio. Si ha terminado de agregar nuevos eventos, haga clic en **Cancelar** para volver a la página Administrador de escritorio.

Agregar una acción del sistema

1. En el campo Iniciar acciones **del sistema o** Detener acciones **del** sistema, seleccione la acción que desea que ocurra cuando se produzca un desencadenador. Estas acciones se describen en la tabla siguiente.

Acción	Descripción
Disponible en Analytics	Muestra el evento en el Explorador de agentes. Webex WFO muestra los eventos en el Explorador de agentes aunque no seleccione este desencadenador.
Pausar grabación	Detiene temporalmente cualquier grabación de audio o pantalla que se produzca el El escritorio del agente. Una acción del sistema "Pausar grabación" no afecta a la supervisión de pantalla en vivo.
Reanudar grabación	Reinicia la grabación de audio y pantalla después de "Pausa grabación" acción.

Acción	Descripción
Acceder a un sitio web	Navega al sitio web que ingresa en la solicitud de inicio Campo URL.
Raspar metadatos	Busca un campo marcado con el campo de aplicación y, a continuación, adjunta cualquier texto de ese campo como metainformación personalizada a la llamada activa. Si no hay ninguna llamada activa, Webex WFO adjunta estos metadatos a la llamada más reciente.
Agregar a metadatos personalizados	Activadores ("Haga clic en el campo de texto" y "Haga clic fuera del campo de texto" sólo) adjunta el texto de un campo que usted designe en la sección Campo de los detalles del desencadenador Iniciar o Detener como metadatos personalizados a la llamada activa. Si no hay ninguna llamada activa, Webex WFO adjunta estos metadatos a la llamada más reciente.
Segmento inicial	Inicia una nueva grabación y elimina cualquier parte anterior de la grabación. En la página Controles de grabación, esta acción se denomina Segmentar y Eliminar (consulte Grabar a petición).
Segmento de parada	Inicia una nueva grabación y conserva cualquier parte anterior de la grabación como una grabación separada. En la página Controles de grabación, esta acción se denomina Segmentar y guardar (consulte Grabar a petición).
Segmento asociado	Inicia una nueva grabación y la asocia con la anterior grabación.
Etiquetar contacto	Aplica el motivo Etiquetado a la llamada activa. Si no hay ninguna llamada activo, Webex WFO aplica este motivo a la llamada más reciente.
Iniciar grabación de pantalla	Inicia una grabación de solo pantalla.
Detener grabación de pantalla	Detiene una grabación de solo pantalla.

2. Dependiendo de su elección de acción, es posible que deba completar uno o más de los otros campos. Si el campo está deshabilitado, no es necesario para la acción elegida.
    - Campo de Windows: esta lista desplegable se rellena con campos configurados en la página Administrador de campos .
    - Campo metadatos: esta lista desplegable se rellena con metadatos configurados en la página Administrador de metadatos .
    - URL de solicitud de inicio (o detención): introduzca la URL de un sitio web. Smart Desktop realiza una solicitud GET a esta URL.
3. Si desea agregar otra acción, haga clic en **Agregar** y repita los pasos 1 y 2.

Crear un evento de pausa y reanudación mediante HTML

Si controla la página donde la grabación debe detenerse y reanudarse, puede crear desencadenadores de pausa y reanudación como eventos HTML. Este método es especialmente útil para páginas en las que es posible que la extensión de navegador Cisco no obtenga eventos de nivel de campo, como páginas personalizadas con componentes de Salesforce Lightning.

IMPORTANTE No combine desencadenadores de eventos HTML con otros métodos de pausa y reanudación.

- Agregue estos comandos a los elementos que deberían activar la pausa y la reanudación cuando los agentes interactúan con ellos:
    - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
    - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Eventos superpuestos

No configure eventos que se superpongan con frecuencia entre sí. Cuando varios eventos se superponen, recuerde los siguientes puntos:

- Varias ejecuciones del mismo evento no se superpondrán.

EJEMPLO

Un evento denominado "Cumplimiento de PCI" tiene la siguiente configuración:

- Activar inicio: el agente hace clic en el campo de la tarjeta de crédito.
- Iniciar acción: Smart Desktop detiene la grabación.
- Duración del evento: treinta minutos (en segundos)
- Stop Trigger: el agente hace clic en el campo de dirección.
- Detener acción: Smart Desktop inicia la grabación.

En este caso, es posible que el agente haga clic dentro y fuera del campo de tarjeta de crédito varias veces antes de hacer clic en el campo de dirección. Sin embargo, las nuevas ejecuciones del evento PCI Compliance no comienzan cada vez que el agente hace clic en el campo de tarjeta de crédito. El evento PCI Compliance se ejecuta solo la primera vez.

- Cada desencadenador de eventos se puede ver de forma independiente. Cuando se desencadena un evento, se realizan las acciones asociadas con el evento.
- Si se desencadena más de un evento que usa una acción de pausa o reanudación al mismo tiempo (es decir, se superponen entre sí), el primer desencadenador de inicio inicia automáticamente el evento, el desencadenador de primera parada detiene todos los eventos superpuestos y se omiten los desencadenadores siguientes.

EJEMPLO Un agente hace clic en un campo definido como acción de pausa y, a continuación, hace clic en otro campo que también se establece como acción de pausa. Se omite la segunda acción de pausa. Del mismo modo, la pausa
Los eventos desencadenados por estas acciones finalizarán la primera vez que el agente haga clic en un campo definido como acción de reanudación. Se omite la segunda acción de reanudación.

Temas relacionados

- Identificar los campos del sitio web que Analytics debe rastrear
- Administrar campos de metadatos personalizados
- Webex WFO Pausar y reanudar

Usar la herramienta Marcador de campo de aplicación

La herramienta Marcador de campo de aplicación obtiene la información necesaria para configurar la sección Propiedades de la aplicación de la página Nuevo elemento de escritorio cuando el nuevo elemento de escritorio es una aplicación y un campo de Windows.

NOTA : La herramienta Marcador de campo de aplicación no funciona en los campos del sitio web. Para eso debe tener su navegador configurado correctamente y usar las teclas de método abreviado Ctrl + M. Consulte Identificar campos del sitio web para ser rastreado por Analytics para obtener más información.

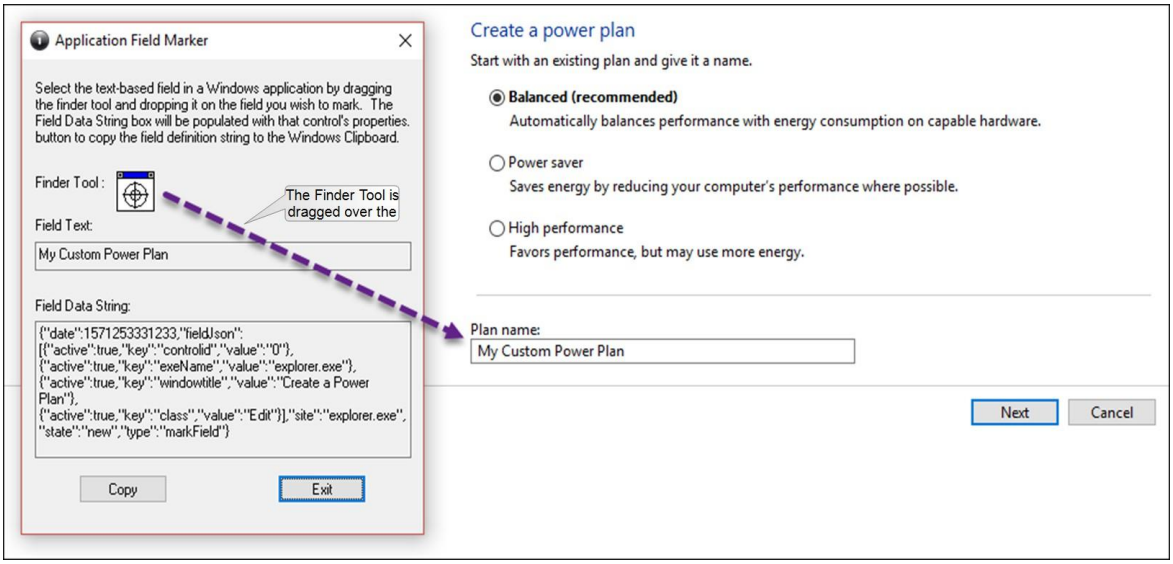
Procedimientos

Usar la herramienta Marcador de campo de aplicación

1. En su PC, navegue hasta la ubicación donde se encuentra el ejecutable de la herramienta Marcador de campo de aplicación. La ubicación predeterminada es:

C:\Archivos de programa (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Haga doble clic en el archivo ejecutable para iniciar la herramienta.
3. Abra la aplicación que contiene el campo que desea configurar como elemento de escritorio.
4. En la herramienta Marcador de campo de aplicación, haga clic en la **herramienta** Finder y arrastre la diana al campo de la aplicación de destino. Cuando el buscador se coloca sobre el campo, el campo se resalta con un borde grueso.
5. Al soltar el mouse, las cadenas de datos del campo se muestran en el panel Cadena de datos de campo, como se muestra en este ejemplo.



6. Haga clic en **Copiar** para copiar el texto en el portapapeles del equipo.
7. En la **página Agregar nuevo elemento** de escritorio, pegue el texto en el campo Cadena **de** definición.
8. Haga clic en **Analizar campos**. Los campos relevantes del texto de la cadena de definición se cargan en los campos situados a la derecha del panel Cadena de definición.

Temas relacionados

- Crear y administrar elementos de escritorio
- Identificar los campos del sitio web que Analytics debe rastrear

Identificar los campos del sitio web que Analytics debe rastrear

La página Field Manager enumera los campos asociados con sitios web que se han marcado para su uso en Smart Desktop.

NOTA La página Administrador de campo administra sólo los campos del sitio web. Los campos de aplicación para Windows se administran en la página Administrador de escritorio.

Una vez que se marca un campo, aparece en la página Administrador de campo. Desde allí, puede configurar el campo con las cadenas que desea que coincidan al ejecutar eventos y acciones de escritorio.

El panel izquierdo de la página muestra el sitio web y los campos asociados que se han marcado. Los campos habilitados se resaltan en verde. Cuando selecciona un campo en el panel izquierdo, su configuración aparece en el panel derecho.

Cuando un campo aparece por primera vez en la lista, su nombre es la marca de tiempo cuando se marcó. Cuando configure el campo, debe tener la opción de reemplazar la marca de tiempo con un nombre de su elección para ayudar a identificarla.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis
  - Análisis de escritorio

    NOTA La licencia de Desktop Analytics le permite identificar campos para poder supervisar la actividad de los agentes. No le permite configurar acciones automatizadas como pausar y
    Reanudar la grabación de una llamada.
- Tiene el permiso Administrar Desktop Analytics.
- Tiene Smart Desktop instalado.
- Su navegador debe estar configurado correctamente antes de poder utilizar las teclas de método abreviado de marcado de campos. Ver

Habilite la extensión de Desktop Analytics en su navegador para obtener más información.

Ubicación de la página

Gestión de aplicaciones > análisis > análisis > Field Manager

Procedimientos

NOTA Si elimina un campo de la página Administrador de campos que se utiliza en la página Administrador de escritorio, debe cerrar sesión en Webex WFO y volver a iniciar sesión para que el cambio surta efecto.

Marcar un campo en un sitio web

1. Con la página Field Manager mostrada, abra un nuevo Tab en su navegador.
2. Navegue hasta el sitio web cuyos campos desea marcar.
3. Haga clic en el campo deseado y presione **Ctrl+M**. El campo aparece en el panel izquierdo de la página Administrador de campo con una marca de tiempo en lugar de un nombre.

Filtrar la lista de sitios web y campos

- Introduzca una cadena de búsqueda en el campo Campos **de** búsqueda. La lista se actualiza inmediatamente con campos que cumplen con sus criterios de búsqueda. La búsqueda no filtra por nombres de sitios web.
- Utilice los **botones Ver** (**Todos , Nuevo** y **Configurado**) para limitar la lista a los campos que se muestran. Los campos nuevos son aquellos que aún no se han configurado.

Configurar un campo marcado

1. Haga clic en el campo del panel izquierdo. El panel derecho muestra la configuración y las propiedades del campo en el panel derecho.
2. Edite la configuración del campo.
   - El **campo Sitio web** contiene la URL del sitio web donde se encuentra el campo. Haga clic Para Abra el sitio web en un nuevo navegador Tab.
   - El **campo Nombre** contiene inicialmente la marca de tiempo de cuando se marcó el campo. Puede reemplazar la marca de tiempo con un nombre que describa el campo para una fácil identificación.
3. Edite las propiedades del campo. Las propiedades son los datos capturados por el marcador de campo y pueden variar de un campo a otro.
   - Active la **casilla de verificación Habilitado** para habilitar la búsqueda de cadenas que coincidan con el campo y el valor especificados cuando se configura en Desktop Manager. Si la casilla de verificación no está seleccionada, el campo se ignora.

- La **columna Campo** contiene el nombre de sólo lectura de la propiedad asociada al campo marcado.
- De forma predeterminada, el **campo Valor** contiene el valor de la propiedad en el momento en que se marcó el campo. Cualquier valor introducido en este campo debe ser un valor admitido para la propiedad. Puede utilizar el comodín asterisco (*) en este campo.

4. Haga clic en **Guardar**.

Temas relacionados

- Identificar sitios web y aplicaciones para que Analytics realice un seguimiento
- "Instalación de Webex WFO Smart Desktop" en la *Webex WFOInstallation Guide*

Habilitar la extensión de Desktop Analytics en su navegador

Smart Desktop debe estar instalado en el equipo y activado antes de poder marcar campos. Los usuarios que tengan permiso para administrar campos para Desktop Analytics mediante la página Field Manager y en los escritorios de los agentes donde está instalado Smart Desktop deben tener configurado el complemento de navegador de Desktop Analytics adecuado para el navegador que utilizan.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis
  - Análisis de escritorio
- Smart Desktop está instalado y activado en su computadora.

Procedimientos

Habilitar la extensión Desktop Analytics en Firefox

La primera vez que inicie sesión en Webex WFO usando Firefox, verá un cuadro de diálogo que le indica que instale la extensión del navegador Calabrio. Seleccione **Permitir esta instalación** y haga clic en **Continuar**. No se requiere ninguna otra acción.

Habilitar el complemento de análisis de escritorio en Microsoft Edge Chromium

En Edge Chromium, vaya a https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf y haga clic en **Agregar a Chrome**.

Habilitar el complemento de Desktop Analytics en Chrome

La extensión de Chrome se puede descargar o instalar a través de la configuración de GPO. Descargue e instale el complemento de Calabrio Analytics, versión 0.2.0.4. El plug-in se encuentra en:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

NOTA Si hacer clic en el enlace no funciona, copie la URL y péguela en su navegador.

Temas relacionados

"Instalación de Webex WFO Smart Desktop" en la Guía de *instalación Webex WFO*

Descripción general de los paneles de análisis

La página Análisis es un panel que muestra datos sobre sus contactos de escritorio, voz y texto. Puede usar el panel predeterminado, el panel compartido de otro usuario o sus propios paneles personalizados. Los widgets de cada panel muestran datos basados en su función y los conjuntos de datos que defina. El acceso a los paneles depende de los permisos que tenga asignados.

Si su administrador ha configurado Analytics para permitir el uso compartido de paneles, puede designar cualquier panel que cree como uno que puedan compartir otros usuarios. Esos usuarios pueden ver su panel (poblado con datos que les pertenecen) pero no pueden editarlo. Solo tú puedes editar tu panel compartido.

El proceso general para configurar un panel es el siguiente:

1. Cree un nuevo panel.
2. Crear conjuntos de datos para el panel.
3. Cree y agregue widgets al panel.
4. (Opcional) Comparta su nuevo panel con otras personas.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis

    - Análisis de escritorio
- Tiene al menos uno de los siguientes permisos:
    - Ver análisis
    - Ver análisis de escritorio
    - Ver análisis de voz
    - Ver análisis de voz a texto
    - Ver análisis del sistema
    - Ver métricas del sistema
    - Ver análisis de texto
- El uso compartido del escritorio está habilitado (opcional)
- La recopilación de datos de Analytics se configura en Administración de aplicaciones en las páginas Administrador de tareas, Administrador de frases, Administrador de escritorio, Administrador de campo y Configuración de análisis.

Ubicación de la página

Panel de análisis > análisis

Procedimientos

Seleccione un panel existente para verlo

- Haga clic en el **botón Paneles de la barra de herramientas de** Analytics y seleccione un panel existente de la lista resultante.

Crear paneles y trabajar con ellos

- Crear y administrar un panel de Analytics
- Crear y administrar un conjunto de datos
- Crear y administrar un widget de Analytics
- Filtrar datos en el panel de Analytics
- Configurar predicciones

Temas relacionados

Personalice su panel de Analytics

Crear y administrar un conjunto de datos

Los conjuntos de datos determinan qué aparecen en los widgets de la página Panel de análisis. Deben configurarse antes de crear un widget.

Los conjuntos de datos son exclusivos de un panel específico. Cuando cree un conjunto de datos para un panel, ese conjunto de datos no aparecerá en ningún otro panel.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis
  - Análisis de escritorio
- Algunos conjuntos de datos no están disponibles con la licencia de Desktop Analytics. Consulte Orígenes de datos a continuación para conocer los conjuntos de datos que no se incluyen con esta licencia.
- Tiene el permiso Ver análisis del sistema.

Ubicación de la página

Panel de análisis > análisis

Procedimientos

Crear un nuevo conjunto de datos

1. En la barra de herramientas Analytics, haga clic en Administrador **de conjuntos de datos y, a continuación** , en **Crear nuevo conjunto** de datos.

NOTA : Es posible que tenga que hacer clic en **Desbloquear** para habilitar el botón Administrador de conjuntos de datos.

2. Seleccione un origen de datos en la lista Origen de datos. A continuación se describen las fuentes de datos disponibles.

3. En el cuadro de diálogo Administrador de conjuntos de datos - Crear nuevo, configure los filtros para el origen de datos elegido. Estos filtros determinan qué datos aparecen en el panel. Hay un cuadro de diálogo diferente para cada origen de datos, con diferentes filtros de datos. Los filtros de datos disponibles se describen a continuación.
4. Cuando haya terminado de configurar los filtros, haga clic en **Enviar** para ver una vista previa de los datos incluidos en el nuevo conjunto de datos. Los encabezados de columna mostrados se pueden truncar. Haga clic en **Mostrar todos los datos** para ver todas las columnas.

   Si las columnas mostradas no son las que desea, haga clic en **Atrás** para volver al cuadro de diálogo anterior y volver a configurar los filtros.
5. Cuando esté satisfecho con el conjunto de datos, haga clic en **Guardar**.
6. En la barra de herramientas, haga clic en **Guardar**.

Editar un conjunto de datos

1. En la barra de herramientas de Analytics, haga clic en **Administrador** de conjuntos de datos.

NOTA : Es posible que tenga que hacer clic en **Desbloquear** para habilitar el botón Administrador de conjuntos de datos.

2. Haga clic en **Editar** junto al conjunto de datos que desea editar.
3. Cuando haya terminado de editar el conjunto de datos, haga clic en **Enviar** para ver una vista previa de los datos incluidos en el conjunto de datos. Es posible que los encabezados de columna que se muestran se trunquen. Haga clic en **Mostrar todos los datos** para ver todas las columnas.

   Si las columnas mostradas no son las que desea, haga clic en **Atrás** para volver al cuadro de diálogo anterior y volver a configurar los filtros.
4. Cuando esté satisfecho con el conjunto de datos, haga clic en **Guardar**.
5. En la barra de herramientas de Analytics, haga clic en **Guardar**.

Eliminar un conjunto de datos

1. En la barra de herramientas Analytics, haga clic en **Administrador** de conjuntos de datos.

NOTA : Quizás tenga que hacer clic en **Desbloquear** para habilitar el icono Administrador de conjuntos de datos.

2. Haga clic en **Eliminar** junto al conjunto de datos que desea eliminar y, a continuación, confirme la eliminación. Al eliminar un conjunto de datos, los cambios en el panel se guardan inmediatamente.
3. Haga clic en **Cancelar** para cerrar el cuadro de diálogo Administrador de conjuntos de datos.

Fuentes de datos

En la tabla siguiente se describen los orígenes de datos disponibles. Puede filtrar elementos con un asterisco (*) mediante filtros de datos .

Los dos tipos principales de conjuntos de datos son los conjuntos de datos de recuento y los conjuntos de datos de tendencia.

- Los conjuntos de datos de recuento informan del número de veces que se produce la acción definida.
- Los conjuntos de datos de tendencias informan cómo cambia la acción especificada con el tiempo.

Conjunto de datos	Descripción
Recuento de aplicaciones Estadísticas de aplicación	Métricas para acceder a aplicaciones en el escritorio de un usuario. Estadísticas de aplicación muestra las estadísticas de acceso para aplicaciones específicas.
Recuento de uso de aplicaciones Tendencia de uso de aplicaciones	Métricas sobre cuántos usuarios han usado la aplicación. Esto incluye información sobre el número de usuarios que han utilizado la interfaz de usuario Webex WFO, así como el número de clientes de escritorio que se han conectado.
Recuento de auditorías Tendencia de auditoría	Métricas para auditorías en tus grabaciones. **NOTA:** Su organización necesita la licencia de Analytics Essentials o Analytics Enterprise para poder usar este conjunto de datos. Estos datos Set no está disponible con la licencia de Desktop Analytics.
Recuento de resumen de llamadas Tendencia de resumen de llamadas	Métricas para el total de llamadas perdidas, perdidas y contestadas.
Recuento de eventos Estadísticas de eventos	El recuento de eventos muestra la agregación de la duración de un evento por agente, equipo o grupo. Las estadísticas de eventos muestran la distribución de la duración promedio del evento.
Recuento de cargas sobresalientes Tendencia de cargas sobresalientes	Métricas de los archivos que aún deben cargarse. Esta es una medida de las llamadas que han tenido lugar pero que los archivos multimedia correspondientes aún no se han cargado.

Recuento de frases*	Métricas para el uso de aciertos de frase en los contactos. Esto incluye solo aciertos fonéticos.
Tendencia de frase*	

Conjunto de datos	Descripción
	NOTA: Su organización necesita la licencia de Analytics Essentials o Analytics Enterprise para poder usar este conjunto de datos. Estos datos Set no está disponible con la licencia de Desktop Analytics.
Conteo de reciclaje	Métricas de los archivos que están en la papelera de reciclaje. Los datos se recopilan cada cinco minutos.
Tendencia de reciclaje	
Recuento de detalles de almacenamiento Tendencia de detalles de almacenamiento	Métricas para archivos almacenados en disco. Esto incluye archivos de audio de llamada y archivos de video de captura de pantalla, así como grupos lógicos como grabaciones (audio de llamada y video de captura de pantalla), así como el tamaño total (todos los archivos en disco).
Tendencia de soporte de	Métricas de carga y almacenamiento en disco para captura de paquetes (PCAP) y archivos de registro.
recuento de soporte	
Recuento de contactos de texto* Tendencia de contactos de texto*	El número total de contactos de correo electrónico y texto. **NOTA:** Su organización necesita la licencia de Analytics Essentials o Analytics Enterprise para poder usar este conjunto de datos. Estos datos Set no está disponible con la licencia de Desktop Analytics.
Recuento de aciertos de texto* Tendencia de aciertos de texto*	El número total de visitas de texto individuales en el correo electrónico y los contactos de texto. **NOTA:** Su organización necesita la licencia de Analytics Essentials o Analytics Enterprise para poder usar este conjunto de datos. Estos datos Set no está disponible con las licencias de Desktop Analytics.
Número de llamadas transcritas* Tendencia de llamadas transcritas*	Métricas para tus contactos transcritos. **NOTA:** Su organización necesita la licencia de Analytics Essentials o Analytics Enterprise para poder usar este conjunto de datos. Estos datos

Set no está disponible con la licencia	de Desktop Analytics.

> **NOTA**
>
> El número de llamadas que ve en un panel de Analytics que utiliza este conjunto de datos puede variar del número de llamadas que ve mediante el criterio Tiene transcripción en el contenido del contacto

Conjunto de datos	Descripción
	en la página Interacciones, por una variedad de razones: ▪ Los datos analíticos y los datos QM se actualizan en diferentes momentos. ▪ Analytics marca una llamada como transcrita después de que la llamada se haya indexado, pero QM marca una llamada con Tiene transcripción si se carga un archivo de transcripción para la llamada. La indexación ocurre después de cargar el archivo de transcripción, por lo que los informes de llamadas transcritas pueden mostrar un número más alto en QM que en Analytics si la indexación aún no se ha realizado. ▪ Analytics y QM podrían tener diferentes políticas de retención.
Detalles de carga Recuento Detalles de carga Tendencia	Sube métricas para archivos multimedia desglosadas por tipo de archivo. Esto incluye archivos de audio de llamadas, archivos de video de captura de pantalla, archivos de uso de aplicaciones de escritorio y sitios web, y archivos de texto de correo electrónico.
Resumen de carga Recuento Tendencia del resumen de carga	Cargue métricas para archivos multimedia agregados en agrupaciones lógicas. Esto incluye cargas de grabación (audio de llamada y video de captura de pantalla) y cargas totales (todos los tipos de archivos a partir de los detalles de carga).

Filtros de datos

En la tabla siguiente se describen los filtros disponibles que se pueden configurar para los orígenes de datos disponibles. No todos los filtros se aplican a todos los tipos de orígenes de datos.

Nombre	Descripción
Agentes	Seleccione uno o más agentes para filtrar los datos. Si no selecciona uno o más agentes, todos los agentes se seleccionan de forma predeterminada.
Agregado por	Seleccione la unidad por la que desea agregar recuentos de eventos o estadística.
Estados de aplicación	Elija los estados de la aplicación que desea mostrar en el widget.

Nom	Descripció
Asumir todos los grupos	Active esta casilla de verificación para omitir la lista de grupos en el desglose Detalles de los widgets asociados con este conjunto de datos.
Asumir todos los equipos	Active esta casilla de verificación para omitir la lista de equipos en el desglose Detalles de los widgets asociados con este conjunto de datos.
Categorías	Seleccione una o más categorías por las que filtrar los datos.
Confianza válidos son 1–	Introduzca el valor mínimo de confianza para una respuesta positiva. Los valores 100. **EJEMPLO** Cuando se especifica un valor de 60, Análisis de voz devuelve resultados en los que el valor de confianza es 60 o superior.
Intervalo de fechas	Seleccione el intervalo de fechas para el que desea que se muestren los widgets Información histórica. **NOTA** : Si el intervalo de fechas supera el período de retención de datos analíticos, los valores fuera del período de retención aparecerán como 0 en un widget. **NOTA** El número de llamadas que se ven al usar este filtro puede variar del número de llamadas que se ven al usar el filtro Intervalo de fechas en la página Interacciones, por diversos motivos: ▪ Los datos analíticos y los datos QM se actualizan en diferentes momentos. ▪ Analytics y QM podrían tener diferentes políticas de retención.
Habilitar filtrado de estados de aplicación	Active esta casilla para permitir que un usuario modifique los estados de aplicación seleccionados desde la barra de herramientas de Analytics. Cuando se desactiva esta casilla, los cambios en los estados de la aplicación seleccionada desde la barra de herramientas de Analytics no afectan al widget.
Habilitar la confianza verificación seleccionada	Active esta casilla de verificación para permitir que un usuario modifique la casilla de

Nombre	Descripción
Filtrado	Valor de confianza de la barra de herramientas de Analytics. Cuando se desactiva esta casilla, los cambios en el valor de confianza de la barra de herramientas de Analytics no afectan al widget.
Habilitar filtrado de fecha de fechas a partir de	Active esta casilla de verificación para permitir que los usuarios modifiquen el intervalo la barra de herramientas de Analytics. Cuando se desactiva esta casilla, los cambios realizados en el intervalo de fechas global de la barra de herramientas de Analytics no afectan al widget.
Habilitar filtrado de estado de interacción	Active esta casilla para permitir que un usuario modifique los estados de interacción seleccionados desde la barra de herramientas de Analytics. Cuando se desactiva esta casilla, los cambios en los estados de interacción seleccionados de la barra de herramientas de Analytics no afectan al widget.
Habilitar búsqueda de texto directorio	Active esta casilla de verificación para permitir que un usuario busque frases desde el Barra de herramientas de análisis. Cuando se desactiva esta casilla, la búsqueda de frases en la barra de herramientas de Analytics no afecta al widget.
Tipo de evento	Seleccione el tipo de evento para el conjunto de datos.
Grupo de archivos por	Seleccione cómo desea archivar el grupo.
Filtrar varios aciertos	Active esta casilla de verificación para contar la frase con el valor más alto nivel de confianza y filtrar frases similares con un nivel de confianza más bajo. Cuando se borra este cuadro, aparecen todos los aciertos de frase. Analytics puede generar aciertos de varias frases para frases similares con diferentes niveles de confianza que se producen casi al mismo tiempo dentro de una grabación. **EJEMPLO** Si agrega frases para "ambulancia" y "servicio de ambulancia", pueden aparecer varios resultados cuando Analytics localice el

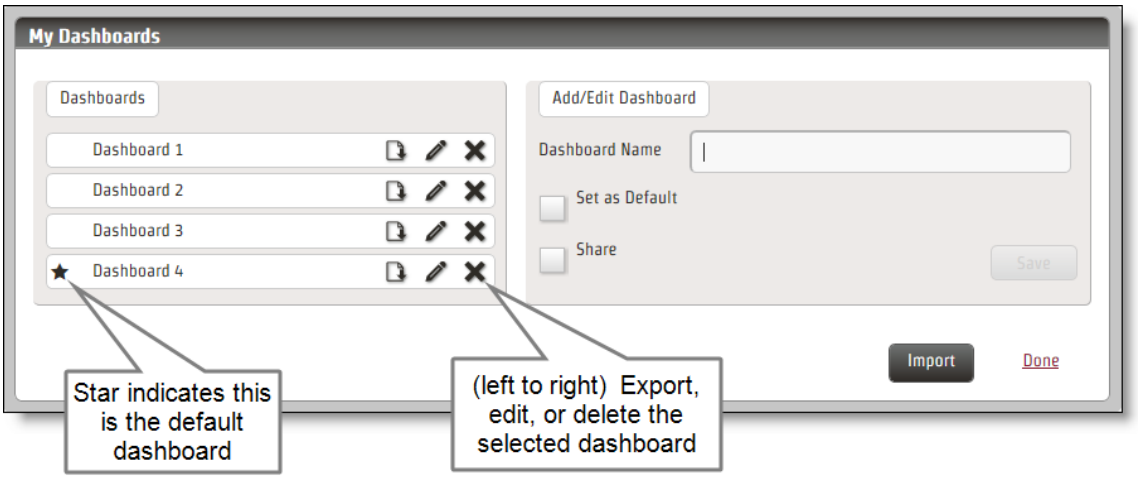
Nom	Descripció
Desde la fecha	Fecha de inicio del intervalo de fechas.

Agrupar por	Seleccione la forma en que desea agrupar los datos. Las opciones disponibles en este campo vienen determinadas por el tipo de conjunto de datos que está creando.
Grupos	Seleccione uno o más grupos por los que filtrar los datos. Si no selecciona uno o más grupos, todos los grupos se seleccionan de forma predeterminada. Si selecciona uno o más grupos, todos los equipos de esos grupos se seleccionan de forma predeterminada. Los grupos están limitados por los permisos asignados.
Contenedores de histogramas	Introduzca el número de intervalos que aparecerán en el histograma. Válido Los valores son enteros 3–100. El valor predeterminado es 10.
Estados de interacción	Elija los estados de interacción que desea mostrar en el widget.
Limitar a frases predefinidas	Active esta casilla para filtrar los contactos del conjunto de datos que desea incluir Solo los que tienen aciertos de frase predefinidos. Las frases se definen en el Administrador de frases.
Nombre	Nombre del conjunto de datos.
Frases	Seleccione una o más frases para filtrar datos.
Tamaño del ranking	Introduzca cuántas aplicaciones mejor clasificadas muestran resultados. Válido Los valores son de 10 a 100. El valor predeterminado es 10.
Resultado	Seleccione si desea devolver resultados que contengan o no las frases especificadas para este conjunto de datos. ▪ Si selecciona **Devolver contactos con las frases seleccionadas**, Webex WFO informa el número total de coincidencias de frases entre todos los contactos. ▪ Si selecciona **Devolver contactos sin las frases seleccionadas**, Webex WFO informa el número de contactos que no contienen las frases especificadas.
Mostrar solo sitios web	Active esta casilla de verificación para mostrar estadísticas sólo de los sitios web

Nombre	Descripción
	Acceder. Cuando se desactiva esta casilla, se muestran estadísticas tanto para las aplicaciones como para los sitios web.
Etiquetas	Seleccione una o más etiquetas por las que filtrar los datos.
Equipos	Seleccione uno o más equipos para filtrar los datos. Si no selecciona uno o más equipos, todos los equipos se seleccionan de forma predeterminada.
Tipos de texto	Seleccione uno o más tipos de texto para filtrar datos.
Hasta la fecha	Fecha de finalización del intervalo de fechas.
Tipo	Seleccione el tipo de tendencia.
Tipos	Seleccione uno o más tipos para filtrar los datos.

Crear y administrar un panel de Analytics

La selección, creación y administración de paneles se realiza desde el **icono Paneles de la barra de herramientas de** Analytics. Haga clic en el icono para seleccionar un panel existente para verlo de la lista que aparece. Haga clic en el **botón Administrar** en la parte superior de la lista de paneles para abrir el **cuadro de diálogo Mis paneles** . Desde allí, puede crear y administrar paneles. Esta función sólo está disponible si dispone de los permisos adecuados.



NOTA : Los paneles compartidos se indican con un símbolo de candado en Mis paneles. Esto significa que puede ver esos paneles, pero no puede editarlos. Solo el propietario del panel compartido puede hacerlo.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis
  - Análisis de escritorio
- Tiene el permiso Ver análisis del sistema.

Ubicación de la página

Panel de análisis > análisis

Procedimientos

Crear un panel

1. Abra **Mis paneles**.
2. Escriba un nombre para el nuevo panel en el campo Nombre del **panel** . Opcionalmente, puede configurar este panel para que sea su panel predeterminado o para compartir su panel con otros usuarios.
3. (Opcional) Seleccione la casilla de **verificación Establecer como predeterminado** si desea utilizar este panel como panel de Analytics predeterminado.
4. (Opcional) Active la casilla Compartir si desea compartir este panel con otros usuarios. Esta función solo está disponible si el administrador ha habilitado el uso compartido de paneles en la página Configuración de Analytics.
5. Haga clic en Guardar **y, a continuación,** en **Listo**.

Editar un panel

1. Abra **Mis paneles**.
2. Seleccione el panel que desea editar y haga clic en **Editar** (el icono del lápiz).

3. Realice los cambios. Puede cambiar el nombre del panel, establecerlo o eliminarlo como panel predeterminado y compartirlo o dejar de compartirlo con otros usuarios.
4. Haga clic en Guardar **y, a continuación,** en **Listo**.

Eliminar un panel

1. Abra **Mis paneles**.
2. Haga clic en **Eliminar** (el icono X) junto al panel que desea eliminar.

   NOTA Cuando elimina un panel, también elimina todos los conjuntos de datos y widgets asociados con el panel.

3. Haga clic en Guardar **y, a continuación,** en **Listo**.

Exportar un panel

1. Abra **Mis paneles**.
2. Haga clic en **Exportar** junto al panel que desea exportar.
3. Haga clic en Guardar **para guardar el panel como un archivo denominado "dashboard.json" en su ubicación de descarga predeterminada, o** en **Guardar como** para cambiar el nombre del archivo y guardarlo en una ubicación diferente.

Importar un panel

1. Abra **Mis paneles**.
2. Haga clic en **Importar**.
3. Vaya a la ubicación donde se guarda el panel deseado y seleccione el archivo. El archivo tiene una extensión JSON.
4. Haga clic en **Enviar** para importar el panel.

   NOTA Si importa un panel con el mismo nombre que uno de los paneles existentes, se anexa un asterisco al nombre del panel importado.

5. Haga clic en **Guardar**.

Crear y administrar un widget de Analytics

Hay cuatro tipos de widgets de Analytics: gráfico, cuadrícula de datos, texto y nube de frases. Cada tipo de widget muestra los datos definidos en un conjunto de datos. Puede personalizar sus paneles de Analytics creando y organizando widgets a su gusto.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis
  - Análisis de escritorio
- Tiene el permiso Ver análisis del sistema.
- Ha creado un conjunto de datos (consulte Crear y administrar un conjunto de datos).

Ubicación de la página

Panel de análisis > análisis

Procedimientos

Agregar un widget a su panel

1. Mostrar el panel al que desea agregar un widget.
2. Haga clic en **Desbloquear** para habilitar el botón Agregar widget y, a continuación, haga clic en **Agregar widget**.
3. Elija el tipo de widget que desea agregar.
4. Configure los ajustes para el tipo de widget seleccionado (consulte Configuración de gráficos, Configuración de cuadrícula de datos, Configuración de textoy Configuración de nube de frases).
5. Haga clic en **Guardar**.

Puede mover y cambiar el tamaño de los widgets en su tablero. Cuando los mueve (haga clic y espere mientras el puntero del mouse se coloca en la barra de herramientas del widget), aparecen líneas rojas para ayudarlo a alinear el widget que está moviendo con otros widgets cercanos. Cambie el tamaño de los widgets haciendo clic y arrastrando la esquina inferior derecha del widget.

Cada widget tiene una barra de herramientas:

1—Ajustes. Editar la configuración del widget

2—CSV Exportar. Exportar los datos del widget a un archivo de formato CSV

3—Imprimir. Imprimir una imagen del widget

4—Eliminar. Eliminar el widget

5—Pantalla completa. Alterna el widget entre su tamaño normal y tamaño de pantalla completa

Configuración de gráficos

Al seleccionar el Tipo de gráfico para un widget, debe configurar los siguientes campos en el cuadro de diálogo Configuración del gráfico.

Configuración del contenedor

Configuración	Descripción
Título	El nombre del widget.
Ocultar título	Seleccione esta casilla de verificación para ocultar la barra de título del widget. Las herramientas de la barra de título se mueven al cuerpo del widget.
Ocultar fondo	Seleccione esta casilla de verificación para eliminar el borde del widget.

Opciones de gráficos

Configuración	Descripción
Título	Nombre del gráfico.
Tipo	El tipo de gráfico que desea que aparezca en este widget. ▪ Los gráficos de líneas y los gráficos de área se utilizan normalmente para demostrar cómo cambió un elemento con el tiempo. Los gráficos de líneas muestran información como una serie de puntos conectados por segmentos de línea recta. Los gráficos de área muestran datos gráficamente y se basan en un gráfico de líneas. El área entre el eje y una línea se enfatiza con colores. Se usa comúnmente para comparar dos o más cantidades dentro de un gráfico. ▪ Los gráficos de barras son gráficos con barras rectangulares que tienen longitudes proporcionales a los datos que representan. Los gráficos de barras se pueden trazar

Configuración	Descripción
	Vertical u horizontalmente. Los gráficos de barras apiladas son útiles cuando obtiene varios resultados en una o más categorías. Los gráficos de barras apiladas se pueden usar para representar tendencias. ▪ Los gráficos circulares son gráficos circulares divididos en sectores, que ilustran la proporción numérica. Un gráfico circular le permite seleccionar dos intersecciones de datos: la serie (los datos que desea trazar) y el valor. Un sector en un gráfico circular representa la serie y el tamaño de un sector representa el valor.
Leyenda	La posición de la leyenda en el gráfico.
Paso de etiqueta	La frecuencia de las etiquetas dibujadas en el eje x. **El EJEMPLO 1** muestra una etiqueta en el eje x para cada punto de datos. **2** Muestra una etiqueta en el eje X para cada otro punto de datos.
Activar etiquetas	Active esta casilla para mostrar las etiquetas en el gráfico.
Mostrar etiquetas de puntos de datos	Active esta casilla para mostrar las etiquetas de puntos de datos en el gráfico.

Selección de conjuntos de datos y cuadrícula de referencia

Configuración	Descripción
Seleccionar conjunto de datos	Seleccione uno de los conjuntos de datos que creó en la lista desplegable. Se muestran los encabezados de columna asociados al conjunto de datos.
Mostrar todos los datos	Haga clic en este botón para mostrar una versión ampliada de la columna Encabezados.

Opciones de gráficos

Configuración	Descripción
Eje X	Seleccione la información que desea aparecer en el eje x del gráfico. Las opciones se basan en el conjunto de datos seleccionado.

Configuración	Descripción
Y-A Xis	Seleccione la información que desea aparecer en el eje y del gráfico. Las opciones se basan en el conjunto de datos seleccionado.
Serie	Los datos que desea medir en el eje x. **NOTA** Los datos de tendencias deben ordenarse por fecha. Si desea crear un gráfico de tendencias, seleccione Desde fecha o Hasta fecha en el menú Lista desplegable de series. El gráfico de tendencias no se ordenará lógicamente si selecciona ID de agente, Nombre del agente, Frase o Categoría.

Configuración de cuadrícula de datos

Al seleccionar el tipo de cuadrícula de datos para un widget, debe configurar los campos siguientes en el cuadro de diálogo Configuración de cuadrícula de datos.

Configuración del contenedor

Configuración	Descripción
Título	El nombre del widget.
Ocultar título	Seleccione esta casilla de verificación para ocultar la barra de título del widget. Las herramientas de la barra de título se mueven al cuerpo del widget.
Ocultar fondo	Seleccione esta casilla de verificación para eliminar el borde del widget.

Selección de conjuntos de datos y cuadrícula de referencia

Configuración	Descripción
Seleccionar conjunto de datos	Seleccione uno de los conjuntos de datos que creó en la lista desplegable. Se muestran los encabezados de columna asociados al conjunto de datos.
Mostrar todos los datos	Haga clic en este botón para mostrar una versión ampliada de la columna Encabezados.

Opciones de gráficos

Esta sección muestra los campos que aparecen en el widget Cuadrícula de datos. Los campos disponibles dependen del conjunto de datos seleccionado. Todos los campos disponibles se muestran en la cuadrícula de datos de forma predeterminada. Para quitar un campo de la cuadrícula de datos, haga clic en el nombre del campo. El campo se deshabilitará. Vuelva a hacer clic en el nombre del campo para habilitarlo, o seleccione Todos para habilitar todos los campos.

Configuración de texto

Al seleccionar el Tipo de texto para un widget, debe configurar los campos siguientes en el cuadro de diálogo Configuración de texto.

Configuración del contenedor

Configuración	Descripción
Título	El nombre del widget.
Ocultar título	Seleccione esta casilla de verificación para ocultar la barra de título del widget. Las herramientas de la barra de título se mueven al cuerpo del widget.
Ocultar fondo	Seleccione esta casilla de verificación para eliminar el borde del widget.

Editor de texto

Utilice el editor de texto para crear y editar el texto que aparece en el widget de texto. El texto que introduzca puede colocarse en negrita, cursiva o subrayado. No se puede controlar el tamaño del texto.

Configuración de la nube de Phrase

Una nube de frases es una representación visual de frases. Este formato es útil para identificar rápidamente las frases más destacadas por tamaño de fuente y color.

Configuración del contenedor

Configuración	Descripción
Título	El nombre del widget.
Ocultar título	Seleccione esta casilla de verificación para ocultar la barra de título del widget. Las herramientas de la barra de título se mueven al cuerpo del widget.

Configuración	Descripción
Ocultar fondo	Seleccione esta casilla de verificación para eliminar el borde del widget.

Selección de conjuntos de datos y cuadrícula de referencia

Configuración	Descripción
Seleccionar conjunto de datos	Seleccione uno de los conjuntos de datos que creó en la lista desplegable. Se muestran los encabezados de columna asociados al conjunto de datos. **NOTA** Una nube de frases admite cualquier conjunto de datos que tenga una opción de frase (por ejemplo, Agrupar por frase). Si el conjunto de datos de recuento de frases utiliza Agrupar por categoría, no puede crear una nube de frases con ese conjunto de datos.
Mostrar todos los datos	Haga clic en este botón para mostrar una versión ampliada de la columna Encabezados.

Visualización de detalles del widget

El panel Detalles del widget muestra una cuadrícula de datos que contiene los datos que son el origen de la representación gráfica. Para abrir el panel Detalles, haga clic en un elemento o punto de datos dentro del widget o haga clic en el botón Alternar pantalla completa de la barra de herramientas y, a continuación, en el botón Detalles en la parte superior del panel del widget.

NOTA : Un widget de cuadrícula de datos muestra la misma información que contiene el panel Detalles. Puede profundizar en esa información del mismo modo que en el panel Detalles.

La cuadrícula de datos inicial muestra detalles generales. Para ver detalles más específicos, haga doble clic en una fila para profundizar en la información. Las migas de pan se agregan en la parte superior izquierda del panel Detalles para ayudarle a navegar de regreso a donde comenzó. El icono Home lo lleva a la vista de cuadrícula de datos inicial.

El icono Configuración situado junto a la ruta de navegación abre una ventana de configuración en la que puede seleccionar los datos que desea visualizar en el panel Detalles.

Notificar a los usuarios sobre el uso de aplicaciones no aprobadas

Puede enviar un correo electrónico notificando a una o más personas sobre el uso de una aplicación o sitio web no aprobado. Cuando profundiza lo suficiente en el panel Detalles para mostrar la cuadrícula de detalles del agente que contiene la columna Etiqueta de aplicación, hay un icono de correo electrónico junto a un vínculo que nombra la aplicación o el sitio web en cuestión.

Haga clic en el icono Correo electrónico para mostrar un formulario de correo electrónico. El cuerpo del correo electrónico contiene la siguiente información:

- Una declaración que indique que se utilizó una solicitud o documento no aprobado
- El nombre del agente
- La fecha y hora en que se tuvo acceso a la aplicación
- Los nombres de la solicitud y el documento
- Una URL para el problema de uso de la aplicación en el Explorador de agentes
- (Opcional) Sus comentarios

NOTA : Haga clic en el vínculo de la columna Etiqueta de aplicación para desplazarse al Explorador de agentes para conocer la fecha y hora en que se tuvo acceso a la aplicación.

Escriba una o más direcciones de correo electrónico, agregue los comentarios que pueda tener al final del mensaje y, a continuación, haga clic en Aceptar para enviar la notificación.

Filtrar datos en el panel de Analytics

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis
  - Análisis de escritorio
- Tiene el permiso Ver análisis del sistema

Ubicación de la página

Panel de análisis > análisis

Filtre los datos de todos los widgets que aparecen en su panel con la herramienta Filtros de datos. Puede elegir uno o más filtros para aplicar. Cuando se crea más de un filtro, los resultados deben coincidir con todos los criterios de filtro.

NOTA : No se pueden filtrar todos los tipos de datos. Consulte Crear y administrar un conjunto de datos para obtener una lista de datos que se pueden filtrar.

Los filtros de datos que establezca se aplicarán a cualquier panel que vea durante una sesión. Sin embargo, si cierra sesión y vuelve a iniciarla, debe volver a configurar los filtros. No persisten de una sesión a otra.

Procedimiento

Agregar un filtro de datos

1. Haga clic en **Filtros** de datos.
2. Haga clic en **Agregar filtro**.
3. En el cuadro de diálogo Agregar filtro, seleccione el filtro. Hay cuatro tipos de filtro:
    - Análisis: filtrar por estadísticas y eventos de llamada
    - Contacto: filtrar por la grabación de la información del contacto
    - Fecha: filtrar por zona horaria
    - Organización: filtre por agente, grupo o equipo
4. Seleccione el operador (por ejemplo, mayor que, menor que, contiene, etc.) e introduzca un valor. El valor puede incluir caracteres comodín (* o ?). El comodín asterisco significa cualquier número de caracteres, y el comodín con signo de interrogación significa un carácter.

    EJEMPLO Un filtro para buscar llamadas que incluyen más de tres eventos de conversación es "Eventos de conversación superiores a 3".
5. Haga clic en **Aceptar**.

Personalice su panel de Analytics

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
    - Aspectos básicos de Analytics
    - Empresa de análisis
    - Análisis de escritorio
- Tiene el permiso Ver análisis del sistema.

Ubicación de la página

Panel de análisis > análisis

Hay dos barras de herramientas disponibles en la página Panel de Analytics.

Barra de herramientas de Analytics

La barra de herramientas de Analytics le permite administrar el contenido de su panel.

1—Campo de búsqueda

El campo Buscar filtra el texto en widgets que utilizan los conjuntos de datos Recuento de contactos, Tendencia de contenido, Recuento de contactos de texto y Tendencia de contactos de texto. Este campo sólo aparece si la casilla de verificación Habilitar búsqueda de texto está activada en un conjunto de datos de recuento de contactos.

2—Campo Intervalo de fechas global

El campo Intervalo de fechas global filtra la información histórica de los widgets por intervalo de fechas. Su selección afecta a todos los widgets del panel cuyos conjuntos de datos tengan activada la casilla de verificación Habilitar filtrado de fecha. Este campo está disponible cuando el tablero está bloqueado.

3—Campo de confianza

El campo Confianza se utiliza para establecer el valor mínimo de confianza para un acierto. Los valores válidos son de 1 a 100.

> **EJEMPLO** Cuando se especifica un valor de 20, Analytics devuelve resultados en los que el valor de confianza es de 20 o superior.

Este valor afecta a todos los widgets del panel cuyo conjunto de datos está configurado con la casilla de verificación Permitir anular confianza seleccionada. Este valor no persiste de una sesión a otra.

4—Filtros de datos

Haga clic en el botón Filtros de datos para mostrar el cuadro de diálogo Filtros de datos. Utilice este cuadro de diálogo para agregar filtros que determinen los datos de grabación que aparecen en los widgets (consulte Filtrar datos en el panel Analytics).

> **NOTA** Los filtros de datos solo son compatibles con Speech Analytics.

5—Estado de interacción

Haga clic en el botón Estados de interacción para seleccionar los estados de interacción (activo, inactivo, después del trabajo de llamada y en espera) sobre los que desea que se muestren los datos en sus widgets. De forma predeterminada, se seleccionan todos los estados de interacción.

6—Estado de la aplicación

Haga clic en el botón Estado de la aplicación para seleccionar los estados de la aplicación (aprobado, no aprobado, ignorar y nuevo) sobre los que desea que se muestren los datos en sus widgets. De forma predeterminada, se seleccionan todos los estados de la aplicación excepto el estado Ignorar.

7—Paneles

Haga clic en el botón Paneles para mostrar una lista de los paneles disponibles. Si tiene la función y los permisos adecuados, puede acceder al cuadro de diálogo Mis paneles haciendo clic en el vínculo Administrar (consulte Crear y administrar un panel de Analytics).

8—Imprimir

Haga clic en el botón Imprimir para imprimir una instantánea del panel de Analytics.

9—Bloquear/Desbloquear

Este botón alterna entre Bloqueado y Desbloqueado.

- Cuando está bloqueado, no puede cambiar los widgets en el tablero ni su diseño.
- Cuando está desbloqueado, puede agregar, editar y eliminar widgets y cambiar su diseño.

> **NOTA** Los paneles compartidos no se pueden desbloquear. Solo pueden ser cambiados por sus dueños.

10—Guardar

Haga clic en el botón Guardar para guardar los cambios realizados en un panel desbloqueado.

11—Administrador de conjuntos de datos

El Administrador de conjuntos de datos le permite crear, modificar y eliminar conjuntos de datos asociados con el panel que se muestra (consulte Crear y administrar un conjunto de datos). Este botón se habilita cuando el panel está desbloqueado.

12—Agregar widget

Haga clic en el botón Agregar widget para elegir un tipo de widget y configurar el contenido de ese widget (consulte Crear y administrar un widget de Analytics). Este botón se habilita cuando el panel está desbloqueado.

13—Widgets de mosaico

Haga clic en el botón Widgets de mosaico para apilar los widgets en la esquina superior izquierda. Este botón se habilita cuando el panel está desbloqueado.

14—Seleccionar herramienta

Haga clic en Seleccionar herramienta para seleccionar los widgets y, a continuación, alinearlos en el panel. Puede seleccionar widgets arrastrando un área de selección rectangular a su alrededor o presionando Ctrl + clic para seleccionarlos uno por uno.
Los widgets seleccionados se perfilan en rojo. Este botón se habilita cuando el panel está desbloqueado. Al seleccionar widgets con esta herramienta, se abre la barra de herramientas Alineación de widgets y se muestra en la esquina superior izquierda de la página.

Puede seleccionar widgets siempre que el botón Seleccionar herramienta esté habilitado (se vuelve gris oscuro). Permanece activado hasta que vuelva a hacer clic en él para deshabilitarlo. Cuando está desactivado, no puede seleccionar widgets.

Barra de herramientas Alineación de widgets

La barra de herramientas Alineación de widgets aparece al seleccionar widgets en el panel mediante la **herramienta Seleccionar**

En la barra de herramientas de Analytics. De forma predeterminada, la barra de herramientas aparece en la esquina superior izquierda del panel.

1: Casilla de verificación Alinear con lienzo

Cuando selecciona la casilla de verificación Alinear con lienzo, los widgets se ajustan a uno de los bordes exteriores del tablero cuando utiliza los botones de control de alineación.

> **EJEMPLO** Si la casilla de verificación está seleccionada y hace clic en Alinear parte inferior, todos los widgets seleccionados se ajustan al borde inferior del panel. Si la casilla de verificación está desactivada y hace clic en Alinear parte inferior, todos los
> Los widgets seleccionados alinean sus bordes inferiores con el borde inferior del widget que se coloca más abajo en el tablero.

2—Alinear a la izquierda

Haga clic en el botón Alinear a la izquierda para alinear los lados izquierdos de todos los widgets seleccionados.

3—Alinear a la derecha

Haga clic en el botón Alinear a la derecha para alinear los lados derecho de todos los widgets seleccionados.

4—Alinear parte superior

Haga clic en el botón Alinear parte superior para alinear la parte superior de todos los widgets seleccionados.

5—Alinear la parte inferior

Haga clic en el botón Alinear fondo para alinear la parte inferior de todos los widgets seleccionados.

6—Igualar ancho

Haga clic en el botón Coincidir ancho para ajustar el ancho de todos los widgets seleccionados al ancho del widget más ancho.

7—Altura del partido

Haga clic en el botón Coincidir altura para ajustar el tamaño de la altura de todos los widgets seleccionados a la altura del widget más alto.

8—Distribuir horizontalmente

Haga clic en el botón Distribuir horizontalmente para distribuir los widgets seleccionados de manera uniforme y horizontal en el panel. Se redimensionan al mismo ancho con sus bordes laterales tocándose.

9—Distribuir verticalmente

Haga clic en el botón Distribuir verticalmente para distribuir los widgets seleccionados de manera uniforme y vertical en el panel. Se redimensionan a la misma altura con sus bordes superior e inferior tocándose.

10—Mover barra de herramientas

Haga clic y mantenga presionado el botón Mover barra de herramientas para arrastrar la barra de herramientas a cualquier ubicación que desee en el panel. La barra de herramientas permanece en esta ubicación durante la duración de la sesión.

Supervisar el enfoque y la actividad de los agentes

La página Explorador de agentes permite a un supervisor o administrador ver el enfoque y la actividad de un agente para una fecha específica en una sola vista.

Requisitos previos

- Su organización tiene una de las siguientes licencias:
  - Aspectos básicos de Analytics
  - Empresa de análisis
  - Análisis de escritorio
- Tiene el permiso View Desktop Analytics.
- Su organización no utiliza la grabación RTE (también conocida como grabación de fragmentos). Debido a la forma en que la grabación RTE procesa los datos del escritorio, Agent Explorer no está disponible para integraciones con Cisco Webex Contact Center.

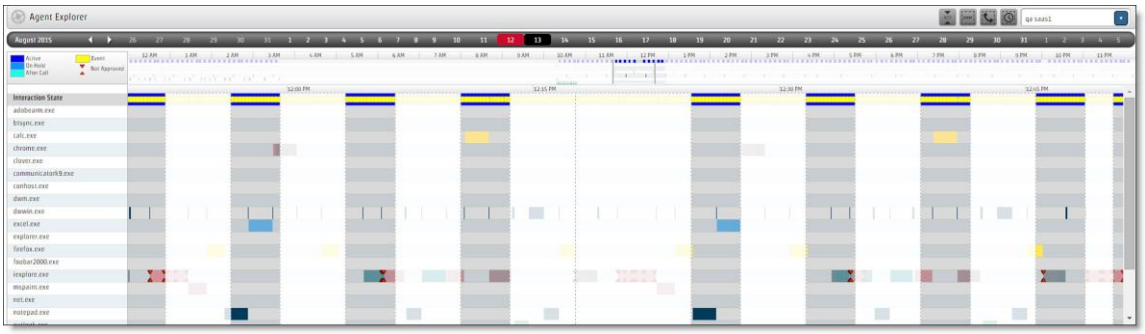
Ubicación de la página

Explorador de agentes

Procedimientos

Ver el enfoque y la actividad de un agente:

1. Seleccione el agente en la **lista desplegable Elegir un agente** (parte superior derecha de la página). Aparece una lista de los programas que utilizó el agente y el estado del agente mientras utilizaba dichos programas.



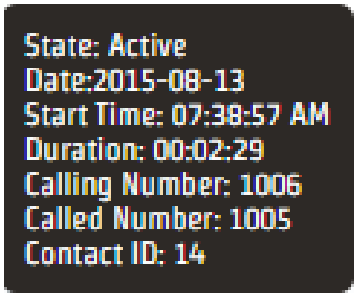
NOTA Para obtener más información acerca de lo que puede ver en esta página, consulte Información general sobre el Explorador deagentes.

2. (Opcional) Haga clic en una fecha o en las flechas de mes en la parte superior de la pantalla para ver otra fecha. El Explorador de agentes no muestra información de hoy ni de fechas futuras.
3. Profundice para obtener más información mediante uno o más de los procedimientos que se indican a continuación.

Vea más información sobre un estado de interacción, evento, documento o URL en el panel principal:

Coloca el cursor sobre el elemento. Aparece información sobre herramientas.

EJEMPLO Esta es una información sobre herramientas para un estado de interacción.

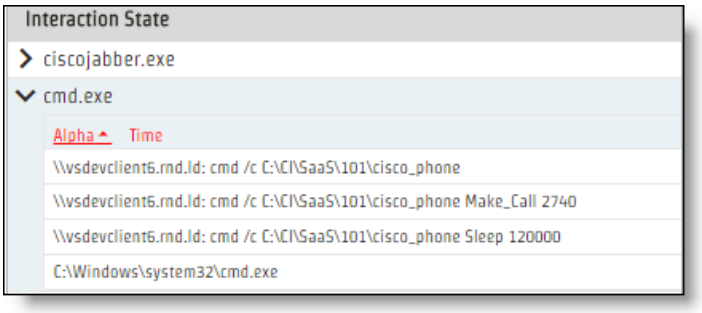


Ver el enfoque de un agente solo durante las llamadas:

1. Active el botón Límites **de** llamada.
2. Desactiva el **botón Límites** inactivos.

Ver los documentos o URL a los que accedió un agente desde una aplicación o sitio web:

1. En la columna Estado de interacción, haga clic en la flecha situada a la izquierda del nombre de la aplicación o del sitio web.
2. Para ordenar alfabéticamente los documentos o las URL, haga clic en **Alfa**. Para ordenarlos por la hora en que el agente accedió a ellos, haga clic en **Hora**.



TURN de los marcadores de contenido no aprobados:

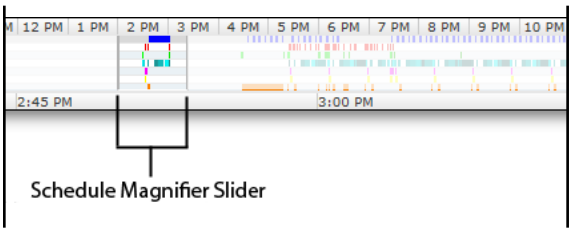
Desactiva el botón Marcadores **de** contenido no aprobados.

Resalta un tipo específico de evento:

1. Activa el **botón Eventos** . Se abrirá el cuadro de diálogo Eventos.
2. Seleccione el tipo de evento que desea resaltar.

Acércate a una parte de la programación del agente:

1. Haga clic en el control deslizante Programar lupa en la barra de escala de tiempo en la parte superior de la página.
2. Para ver la programación en incrementos de 15 minutos, arrastre el control deslizante horizontalmente o haga clic en una hora de la barra de escala de tiempo.



NOTA : Las funciones de acercar y alejar del navegador web no funcionan en el Explorador de agentes. Si utiliza la función de acercar o alejar, la hora seleccionada no se muestra correctamente cuando utiliza la opción

Planificar control deslizante Lupa.

Reproducir una grabación asociada a un estado de interacción:

1. Haga clic en un estado de interacción asociado a una llamada. La columna debajo del estado de interacción está resaltada en púrpura.
2. Haga doble clic en el estado de interacción. Se abre el reproductor multimedia.
3. Haga clic **en Reproducir** en el reproductor multimedia.
4. Si tiene Speech Analytics, haga clic en Speech Tab para ver las frases asociadas con la grabación.

Temas relacionados

- Descripción general del Explorador de agentes
-

- Ver las acciones del agente para un contacto: permite ver las aplicaciones y los sitios web que un agente utilizó en una llamada específica

Descripción general del Explorador de agentes

La página Explorador de agentes contiene la cuadrícula principal y una barra de herramientas. El panel izquierdo de la cuadrícula muestra las aplicaciones y sitios web utilizados por el agente. El panel derecho muestra cuándo se utilizó el documento o la dirección URL. Se muestran en diferentes colores para que pueda ver fácilmente los cambios en el enfoque de un agente.

Los cuatro botones de la barra de herramientas son conmutadores que controlan lo que se muestra en la cuadrícula. La leyenda de la izquierda, debajo de la barra del calendario, identifica lo que significan los colores y símbolos de la cuadrícula.

Botón	Nombre	Descripción
	Marcadores de contenido no aprobados	Alterna marcadores de contenido no aprobado que designan aplicaciones que el agente utilizó y que no están aprobadas.
	Eventos	Alterna marcadores de evento que indican que el agente se ha centrado en una aplicación que activó el evento. El evento se resalta en amarillo en la fila Estado de interacción. Cuando está activado, se abre el cuadro de diálogo Eventos que le solicita que seleccione el tipo de evento que desea resaltar. De forma predeterminada, se seleccionan todos los eventos.

Botón	Nombre	Descripción
	Límites de llamadas	Resalta la duración de una llamada en gris. Si desea ver solo el enfoque de un agente durante una llamada, active el botón Límites de llamada y desactive el botón Límites de inactividad.
	Límites inactivos	Resalta la información de tiempo de inactividad entre contactos en blanco, incluidas las aplicaciones utilizadas durante ese tiempo. Desactivar este botón le permite ver claramente las aplicaciones aprobadas y no aprobadas durante un contacto.

Aparece una fila Estado de interacción inmediatamente debajo de la leyenda. El estado de interacción muestra el estado de llamada del agente en un momento específico.

NOTA : Es posible que vea Bloqueo del sistema en una de las filas debajo de Estado de interacción. Esto significa que el escritorio de un agente estaba bloqueado o suspendido y muestra qué aplicaciones o sitios web estaban enfocados durante

Ese estado.

Analice los datos de inteligencia empresarial

Panel de control de tu página de inicio

El panel de control de tu página de inicio funciona con el Explorador de datos y se adapta a tu función. Su rol y permisos determinan cómo funciona la página de inicio. Algunos usuarios pueden crear su propia página de inicio, mientras que otros pueden ver una o más páginas de inicio que los supervisores y administradores crean y comparten.

Requisitos previos

- Tiene credenciales de inicio de sesión Webex WFO válidas
- Un supervisor o administrador ha creado un panel para su función
- Permiso Administrar paneles (opcional)
- Ver el permiso WFM Dashboard (necesario para que los usuarios de WFM vean un panel de inicio)
- Ver el permiso QM Dashboard (necesario para que los usuarios de QM vean un panel de inicio)

Ubicación de la página

Principal

Procedimientos

Ver otro panel

Si tiene acceso a varios paneles, verá botones con los diferentes nombres de paneles en la parte superior izquierda de la página Home. Haga clic en el botón para el panel deseado. El panel que seleccione se convierte en el que se muestra cuando inicia sesión o regresa a la página de inicio desde otro lugar en Webex WFO.

Crea tu propio panel

Si la barra de herramientas en la parte superior de la página incluye el Explorador de datos, tiene permiso para usarla para crear su propio panel y página de inicio. La sección Temas relacionados enumera los temas que pueden ayudarle a crear su propio panel.

Temas relacionados

- Administrar la lista de paneles e informes del Explorador de datos
- Crear un informe
- Crear un panel
- Configura tu página de inicio

Cree sus propios informes con el Explorador de datos

El Explorador de datos le permite crear sus propios informes y paneles. La página Explorador de datos incluye una lista de informes y paneles predeterminados que puede usar tal cual, o usar como plantillas para comenzar a desarrollar los suyos propios.

Un informe es una herramienta que se utiliza para responder a una pregunta de empresa. Por ejemplo, puede crear un informe que le indique cuáles fueron sus ventas totales el año pasado o cuántos contactos transfirió un agente entre junio y agosto. Con el Explorador de datos, puede definir la pregunta que responderá el informe.

Una vez que tenga datos de informe que le proporcionen información útil y específica, puede configurar un gráfico o tabla para presentar esa información en un formato visual que sea fácil de entender. Los gráficos pueden mostrar una sola información, como un titular, o mostrar tendencias y relaciones entre varias métricas complejas.

Los informes se pueden agrupar por tema o tema en paneles. Los paneles proporcionan una gran cantidad de información de un vistazo y pueden revelar relaciones nuevas u ocultas entre diferentes tipos de datos.

IMPORTANTE La cantidad y complejidad de los informes en los paneles del Explorador de datos pueden afectar al rendimiento. Para obtener un rendimiento óptimo, limite el número de informes complejos incluidos en sus datos
Paneles del explorador.

Administrar la lista de paneles e informes del Explorador de datos

La página del explorador de activos del Explorador de datos contiene una lista de paneles e informes. Desde esta página puede ver, compartir, crear y administrar paneles e informes. Exactamente lo que puede hacer en el explorador de activos depende de los permisos asignados a su rol. Las funciones disponibles en la página del explorador de activos son:

Ver los paneles estándar del Explorador de datos

Configura tu página de inicio

Copiar un informe o un panel

Compartir informes y paneles

Configurar la entrega de informes por correo electrónico

Etiquetar informes y paneles con roles

Buscar en el explorador de activos por etiqueta

Exportar un informe

Acerca de la barra de herramientas DX

La barra de herramientas del Explorador de datos permite seleccionar un filtro predefinido para limitar los elementos que aparecen en el explorador de activos. Por ejemplo, puede optar por enumerar solo los informes y paneles que compartió o solo los que creó. También puede buscar informes o paneles específicos por nombre, descripción o etiqueta.

La página del explorador de activos puede mostrar informes y paneles como una lista plana, una lista categorizada o iconos de miniaturas genéricos. Para cambiar la pantalla, haga clic en el icono deseado en la barra de herramientas.

Campo / Botón		Descripción
1	Lista desplegable Todos los elementos	Seleccione los elementos que desea que se muestren en la página desde la lista desplegable.

Campo	/Botón	Descripción
2	Botón Lista plana	Ver los elementos de la página en una lista plana.
3	Botón Lista categorizada	Ver los elementos de la página agrupados como paneles e informes.
4	Botón Miniaturas	Ver los elementos de la página como miniaturas. Las imágenes de las miniaturas representan un panel o un informe, no el aspecto real del elemento.
5	Botón Panel de vista previa inferior	Mostrar el panel de vista previa del elemento en la parte inferior de la página.
6	Botón derecho del panel de vista previa	Mostrar el panel de vista previa del elemento en el lado derecho de la página.
7	Botón Ocultar panel de vista previa	No se muestra ninguna vista previa del elemento.
8	Lista desplegable de configuración	Configure los ajustes de la página. Esto controla cómo se ordenan los elementos en la página y qué propiedades se muestran para cada elemento.

Ver los paneles estándar del Explorador de datos

El Explorador de datos incluye una variedad de paneles prediseñados que puede copiar y editar.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Explorador de datos.
- (Para copiar y editar paneles estándar) Tiene el permiso de creación de contenido.
- Los paneles disponibles varían según las suscripciones Cisco que tenga su organización. Consulte Paneles prediseñados disponibles para obtener información específica.

Ubicación de la página

Explorador de datos

Procedimientos

Ver los paneles estándar del Explorador de datos

Los paneles estándar tienen **Sistema en la** columna Propietario .

1. Haga clic en un panel para abrirlo.
2. Haga clic en **Explorador** de datos para volver a la lista de paneles. (No haga clic en el botón Atrás de su navegador. Eso te lleva de vuelta a tu página Home).

Paneles prediseñados disponibles

QM dashboards

Estos paneles están disponibles si su organización tiene Cisco Quality Management.

Tablero de mandos	Descripción
Panel de control del perfil del agente	Una instantánea del rendimiento de cualquier agente durante los últimos 30 días que Vamos a que los supervisores, gerentes y evaluadores profundicen directamente en los contactos para su posterior revisión. También puede acceder a este panel abriendo un contacto y haciendo clic en el nombre del agente.
Panel de control del perfil del agente: vista de la página de inicio del agente	Una visión general completa del rendimiento de un solo agente durante los últimos 30 días que permite a un agente profundizar directamente en los contactos que manejó para su posterior revisión. Puede asignar este panel como una página Home para cualquier agente. Cada agente sólo ve sus datos. Consulte Etiquetar informes y paneles con roles.
Perfil de agente de detalle de perforación CCR	Se trata de un panel secundario al que puede profundizar desde el panel Perfil de agente.
CX Focus QM - Panel de control de detalles de contacto (últimos 7 días)	Contiene el número de contactos e información de duración para cada grupo de los siete días anteriores. Puede profundizar para ver las puntuaciones de los equipos y agentes.
CX Focus QM - Panel de detalles de evaluaciones (últimos 7 días)	Contiene las puntuaciones de evaluación para cada grupo de los siete días anteriores. Puede profundizar para ver las puntuaciones de los equipos y agentes.
CX Focus QM - Panel detallado de NPS (últimos 7 días)	Contiene las puntuaciones netas del promotor para cada grupo de los siete días anteriores. Puede profundizar para ver las puntuaciones de los equipos y agentes.

Tablero de mandos	Descripción
QM Porcentaje de calidad del agente (AQP)	Contiene el número de evaluaciones realizadas y la puntuación promedio de la evaluación. Puede filtrar por fecha, hora de inicio del contacto, grupo, equipo, agente, formulario de evaluación y evaluador.
QM Métricas comunes	Contiene puntajes promedio, evaluaciones y tiempos de contacto de los anteriores Treinta días.
QM Descripción general de CX Focus promotor neto	Contiene la duración del contacto, las retenciones, las evaluaciones promedio y el Puntuación (NPS) de los treinta días anteriores.
Widgets - QM Sólo	Los widgets son aplicaciones prediseñadas que puede colocar en un panel para obtener Información sin tener que escribir consultas o crear informes. Este panel contiene todos los widgets para QM. Consulte QM widgets disponibles para obtener más información sobre cada widget. **PRÁCTICA recomendada** La mayoría de los widgets vienen sin ningún filtro de fecha establecido, por lo que extraen automáticamente datos lo más atrás posible. Si Los widgets tardan demasiado en cargarse, ajuste los filtros a un rango de fechas más corto.

WFM cuadros de mando

Estos paneles están disponibles si su organización tiene Cisco Workforce Management.

Tablero de mandos	Descripción
Detalles de adherencia del agente	Contiene información de adherencia y conformidad. Puede filtrar por fecha, Grupo, equipo y persona.
CX Focus WFM - Panel detallado de duración del contacto (hoy)	Este es un panel secundario al que puede profundizar desde un panel principal.
CX Focus WFM - Panel de detalles de volumen de contacto (hoy)	Este es un panel secundario al que puede profundizar desde un panel principal.
CX Focus WFM - SL, ASA, Abandonar panel de detalles	Este es un panel secundario al que puede profundizar desde un panel principal.

Tablero de mandos	Descripción
(Hoy)	
Descripción general de WFM CX Focus de hoy	Contiene información acerca de los volúmenes de contacto y los niveles de servicio para hoy.
WFM Métricas comunes	Contiene información sobre personal y programación de los siete días anteriores.
WFM Pronóstico	Compara los volúmenes y niveles de servicio pronosticados con los números reales. Puede filtrar por habilidades, escenarios, intervalos de fechas y mucho más específicos. Este panel incluye vínculos a paneles de pronóstico relacionados.
WFM Detalles del pronóstico	Compara las métricas de pronóstico detalladas con las métricas reales para varios Habilidades. Puede filtrar por habilidades, escenarios, intervalos de fechas y mucho más específicos.
WFM Escenario de pronóstico	Compara escenarios hipotéticos para pronósticos y programaciones con el métricas reales. Puede filtrar por habilidades, escenarios, intervalos de fechas y mucho más específicos.
WFM Supervisor	Contiene un conjunto clave de métricas para comprender el agente, el equipo y el sitio rendimiento. Estas métricas incluyen el rendimiento en torno a los contactos, el cumplimiento, las actividades programadas y el ausentismo. Puede ver las tendencias a lo largo del tiempo para el grupo y, al mismo tiempo, llegar al nivel de detalle del agente.
Widgets - WFM Sólo	Los widgets son aplicaciones prediseñadas que puede colocar en un panel para obtener Información sin tener que escribir consultas o crear informes. Este panel contiene todos los widgets para WFM. Consulte WFM widgets disponibles para obtener más información sobre cada widget. **PRÁCTICA recomendada** La mayoría de los widgets vienen sin ningún filtro de fecha establecido, por lo que extraen automáticamente datos lo más atrás posible. Si Los widgets tardan demasiado en cargarse, ajuste los filtros a un rango de fechas más corto.

Paneles de control para toda la suite

Estos paneles están disponibles si su organización tiene Cisco Quality Management y Cisco Workforce Management.

Tablero de mandos	Descripción
QM WFM Métricas comunes	Contiene informes de programación, dotación de personal y evaluación.
WFM QM Descripción general de CX Focus	Contiene informes sobre el volumen de contactos, la dotación de personal y las puntuaciones de evaluación.
Widgets - Todos los widgets	Los widgets son aplicaciones prediseñadas que puede colocar en un panel para obtener Información sin tener que escribir consultas o crear informes. Este panel contiene todos los widgets. Consulte Widgets QM disponibles y Widgets WFM disponibles para obtener más información sobre cada widget.

Paneles de análisis

Estos paneles están disponibles si su organización tiene Cisco Analytics.

Tablero de mandos	Descripción
Búsqueda avanzada por voz	Busca aciertos de frase por fecha, confianza, duración y categoría.
Evaluación comparativa inteligente de agentes	Contiene información sobre el volumen de contactos, la duración y los eventos de llamada. Puede filtrar por fecha, grupo, equipo, agente, tipo de contacto y frase acertada.
Análisis - Oportunidades de Coaching de Agentes	Contiene aciertos para las frases más utilizadas que indican la necesidad de coaching, así como información sobre los puntajes de la evaluación.
Análisis - Esfuerzo del cliente	Contiene aciertos para las frases más utilizadas relacionadas con el cliente esfuerzo, como transferencias y escalamientos, además de información sobre eventos de llamadas, como retenciones y silencio.
Análisis - Experiencia del cliente	Contiene aciertos para las categorías de frases principales que influyen en una experiencia positiva o negativa del cliente.
Análisis - Resolución en la primera llamada	Realiza un seguimiento de las tendencias relacionadas con los principales impulsores de la resolución en la primera llamada, como escalamientos, transferencias y barreras de servicio. Contiene aciertos para las frases que conducen a la no resolución.
Análisis - Información general principal	Contiene información sobre los temas y discusiones de su contacto central, basado en categorías de frases y aciertos. Ayuda a identificar tendencias positivas y negativas a lo largo del tiempo dentro de categorías

comunes como el esfuerzo repetido o las transferencias.

Analice los datos de inteligencia empresarial | Cree sus propios informes con el

Tablero de mandos	Descripción
Análisis - Desglose de frases	Contiene información sobre los contactos que contienen un acierto de frase específico. Tú Puede filtrar por fecha, grupo, equipo, agente, categoría de frase y frase.
Detalle de perforación CCR	Este es un panel secundario al que puede profundizar desde un panel
principal. Sentimiento de detalle de perforación CCR	Este panel se abre al hacer clic en un informe
que se encuentra dentro de otro	Panel de análisis. Contiene información sobre los contactos del informe, como la hora de inicio, el agente y la duración.
CCR Drill Detail Smart Benchmarking	Este panel se abre al hacer clic en un informe que se encuentra dentro de otro panel de Analytics. Contiene información sobre los contactos del informe, como la hora de inicio, el agente y el estado de evaluación.
Evaluaciones predictivas	Contiene las puntuaciones de evaluación previstas y reales para los contactos. También puede Filtra por fecha, grupo, equipo, agente, formulario de evaluación y frase acertada.
Puntuación neta predictiva del promotor	Contiene las puntuaciones netas del promotor previstas y reales para los contactos. También puede
	Filtra por fecha, grupo, equipo, agente, tipo de contacto y frase acertada.
Análisis de la opinión	Contiene información de sentimiento por canal, agente y más. También puede Filtra por fecha, grupo, equipo, agente, sentimiento más alto y acierto de frase.

CXI - Paneles de Contact Center

Estos paneles están disponibles si su organización tiene Cisco Administración de datos.

Tablero de mandos	Descripción
CXI - Contact Center - Esfuerzo del cliente	Proporciona una visión del esfuerzo realizado por un cliente al interactuar con su centro de contacto. Compara métricas como el tiempo de manejo y la prevalencia de escalamientos con métricas como NPS y sentimiento para mostrar cómo el aumento del esfuerzo afecta la satisfacción del cliente.
CXI - Contact Center - Compromiso y satisfacción de los empleados	Proporciona una visión general de la interacción de los agentes, medida por métricas como la utilización, la velocidad de transferencia y los aciertos de frases relacionados con la escalación. Puede filtrar por fecha, grupo, equipo y agente.
CXI - Contact Center - Mejora de Procesos	Incluye métricas que muestran oportunidades para mejorar los procesos en todo el centro de contacto. Los tiempos de llamada, el comportamiento de los agentes, el cumplimiento de los guiones, las oportunidades de

formación y aplicaciones le ayudan a encontrar oportunidades de formación el uso de **Analice los datos de inteligencia empresarial | Cree sus propios informes con el**

Tablero de mandos	Descripción
	O procesos que podrían necesitar mejoras.
CXI - Contact Center - Llamadas repetidas	Le ayuda a determinar si sus clientes están realizando varias llamadas al centro de llamadas, lo que podría indicar una falta de resolución en la primera llamada. La métrica de contactos abandonados muestra cuántos clientes cuelgan cuando esperan en la cola.
CXI - Contact Center - Mejoras de Sistemas	Le ayuda a supervisar los problemas de los sistemas y las oportunidades de mejora. Los datos de aciertos de voz muestran la frecuencia con la que surgen problemas del sistema durante las llamadas. Los datos de NPS y sentimiento muestran cómo esos problemas afectan la satisfacción del cliente, y los gráficos de duración muestran cómo afectan la duración general de la llamada. También puede ver en qué aplicaciones pasan más tiempo los agentes.
CXI - Contact Center - Optimización de la fuerza laboral	Proporciona una descripción general del rendimiento de la fuerza laboral y las áreas de optimización. El panel tiene dos secciones principales: el lado izquierdo se centra en las evaluaciones de calidad de las llamadas de los agentes y el lado derecho proporciona una visión general de otras métricas de rendimiento de la fuerza laboral.
CXI - Detalle de tiempo de manejo	Puede acceder a este panel por sí solo o profundizando en él desde Una métrica de tiempo de llamada en un panel diferente. Proporciona detalles más detallados sobre los tiempos de manejo, incluido el desglose entre el tiempo de trabajo de conversación, espera y después de la llamada, así como los tiempos por grupo. Puede hacer clic en un grupo para profundizar más abajo en equipo o agente.
CXI - Detalle NPS	Puede acceder a este panel por sí solo o profundizando en él desde una métrica NPS en otro panel. Le ayuda a comprender las tendencias en sus puntuaciones NPS reales y predictivas, así como las variaciones en sus puntuaciones NPS y NPS predictivas.
CXI - Detalle de los golpes de frase	Puede acceder a este panel por sí solo o profundizando en él desde Una frase toca métrica en un panel diferente. Muestra el número absoluto y relativo de aciertos de frases para las categorías de frases y frases que seleccione.
CXI - Detalle de sentimiento	Puede acceder a este panel por sí solo o profundizando en él desde Una métrica de sentimiento en un panel diferente. Te ayuda a entender las tendencias en el sentimiento de tus contactos.

Temas relacionados

- Copiar un informe o un panel
- Administrar roles y permisos : asigne permisos para permitir que los usuarios vean la información del Explorador de datos.
- Widgets QM disponibles: información sobre las aplicaciones QM prediseñadas que aparecen en algunos paneles estándar.
- Widgets WFM disponibles: información sobre las aplicaciones WFM prediseñadas que aparecen en algunos paneles estándar.

Configura tu página de inicio

El Explorador de datos incluye muchos informes y paneles predefinidos que cualquier usuario puede establecer como página de inicio. Por ejemplo, si usa QM, puede configurar el panel Widgets - QM Only como su página de inicio.

El Explorador de datos etiqueta los informes y paneles predeterminados por producto, para que pueda buscar informes y paneles relevantes por etiqueta de producto: WFM, CWFM, QM o Analytics.

> **NOTA** Los paneles y los informes solo muestran los datos que están dentro de su alcance. Por ejemplo, si otro usuario comparte un informe que compara las puntuaciones promedio de evaluación del Equipo A y el Equipo B, pero usted tiene
> Sobre el equipo A, el informe no muestra ningún dato para el equipo B.

Solo puede establecer un panel o informe a la vez como su página de inicio.

Requisitos previos

- Permiso del Explorador de datos: proporciona acceso de solo lectura a la página del explorador de activos del Explorador de datos

Ubicación de la página

Explorador de datos o Explorador de datos > informes

Procedimientos

Establecer un panel o informe como página de inicio

1. Navegue hasta la página del explorador de activos del Explorador de datos.
2. Haga clic con el botón secundario en un panel o informe que aparezca en el explorador de activos.

3. Haga clic en **Establecer como página de inicio**. El Explorador de datos marca el panel o informe con un icono rojo de página de inicio y el informe o panel seleccionado se convierte en su página de inicio.

Copiar un informe o un panel

A menos que se comparta un informe o panel con usted y el propietario le dé permiso para realizar cambios en él, la mejor manera de tomar un informe o panel existente y hacerlo suyo es copiarlo. Usted es entonces el propietario de la copia.

Una vez que seas el propietario, puedes personalizarlo y compartirlo como quieras.

Requisitos previos

- Permiso del Explorador de datos: proporciona acceso de solo lectura a la página del explorador de activos del Explorador de datos
- Permiso de creación de contenido: le permite crear, actualizar y eliminar paneles e informes

Ubicación de la página

Explorador de datos o Explorador de datos > informes

Procedimientos

Copiar un informe o panel compartido con usted

1. Haga clic con el botón secundario en el informe o panel compartido en la página del explorador de activos.
2. Haga clic en **Copiar**. El Explorador de datos agrega una copia del informe o panel y lo convierte en su propietario.

Compartir informes y paneles

Después de crear un informe o panel, puede permitir que otros usuarios accedan a él. Al compartir un informe o panel, usted controla lo que los demás usuarios pueden hacer con él: verlo, copiarlo o editarlo.

> **NOTA** Los informes y paneles solo muestran los datos que están dentro de su alcance. Por ejemplo, si otro usuario comparte un informe que compara las puntuaciones promedio de evaluación del Equipo A y el Equipo B, pero usted tiene
> Sobre el equipo A, el informe no muestra ningún dato para el equipo B.

Solo puede compartir los informes y paneles que posea. Para compartir uno que se haya compartido con usted, cree una copia del mismo.

Requisitos previos

- Permiso del Explorador de datos: proporciona acceso de solo lectura a la página del explorador de activos del Explorador de datos
- Permiso de publicación de contenido: le permite compartir informes y paneles de su propiedad con grupos compartidos a los que pertenece

Ubicación de la página

Explorador de datos o Explorador de datos > informes

Procedimientos

Compartir un informe o un panel

1. Haga clic con el botón secundario en el informe o panel que desea compartir en la página del explorador de activos.
2. Haga clic en **Compartir**. Se abrirá el cuadro de diálogo Compartir.
3. Seleccione el nivel de permiso que desea asignar a otros usuarios que pertenezcan a uno de los grupos enumerados. En la tabla siguiente se describen los niveles de permisos disponibles.

Permiso	Descripción
Ninguno	Los demás usuarios no pueden ver el elemento. Este permiso es la opción predeterminada para todos los grupos enumerados.
Vista	Otros usuarios pueden ver el elemento.
Explorar	(Sólo informes) Otros usuarios pueden cambiar filtros, grupos y otros elementos del informe, pero no pueden guardar los cambios.
Guardar como	Otros usuarios pueden realizar cambios y guardar una copia del elemento. No pueden sobrescribir el elemento original.
Editar	Otros usuarios tienen permiso completo para cambiar y sobrescribir el elemento original. Tenga en cuenta que no hay ninguna pista de auditoría que muestre quién editó el elemento o qué se cambió.

4. Haga clic en **Aceptar**.

La **columna Compartido para** de la página del explorador de activos muestra ahora con quién se comparte el elemento.

Configurar la entrega de informes por correo electrónico

IMPORTANTE# Cisco Los informes avanzados se declararon fin de venta a partir del 1 de noviembre de 2023 y ya no están disponibles para su compra.

La función Entregar le permite programar un informe de su propiedad para que se entregue a los destinatarios a intervalos durante un cierto período de tiempo. Puede especificar el formato del archivo de informe, el intervalo, la duración de su entrega y los destinatarios.

EJEMPLO Quiero que mi informe de estadísticas de agente en formato PDF se envíe a James Smith y Angela Brown diariamente a las 10 AM hasta el 31 de marzo.

Las entregas se pueden realizar tanto a direcciones de correo electrónico asociadas a usuarios Webex WFO como a direcciones de correo electrónico externas a Webex WFO.

Una vez configurada, puede editar los detalles de la entrega e iniciar o detener entregas a través de la función Entregar o desde la página Entrega (consulte Administrar la entrega de informes por correo electrónico).

Requisitos previos

- Su organización tiene una licencia de administración de datos.

  IMPORTANTE La entrega de correo electrónico de informes no está disponible sin una licencia de gestión de datos.

- Tiene el permiso Entrega de informes: le permite configurar y administrar cuándo y a quién se envía por correo electrónico un informe de su propiedad

Ubicación de la página

Explorador de datos o Explorador de datos > informes

Procedimientos

Configurar la entrega de un informe

1. En la página del explorador de activos del Explorador de datos, busque el informe que desea entregar. Debe ser el propietario del informe.
2. Haga clic con el botón derecho en el informe y seleccione **Entregar** en la lista desplegable. Se **abre la ventana Todas las entregas** .
3. Haga clic en Haga clic **para agregar una programación** de entrega para mostrar el cuadro de **diálogo Editar entrega** .

4. Complete los campos para configurar el cronograma de entrega.
5. Haga clic en Haga clic **para agregar un método** de entrega para mostrar el cuadro de diálogo Editar entrega de correo electrónico.
6. Haga clic en En la parte inferior izquierda del **panel Destinatarios** para mostrar el **cuadro de diálogo Elegir destinatarios** .
7. Expanda el usuario inquilino en el panel Disponible **para mostrar todos los usuarios disponibles, seleccione los destinatarios y haga clic en** Agregar las cuentas seleccionadas **para moverlas al** panel Seleccionado **.**

   > **NOTA** Sólo los destinatarios que son usuarios Webex WFO se pueden agregar en el cuadro de diálogo Elegir destinatarios. Debe volver al cuadro de diálogo Editar entrega **de** correo electrónico para agregar destinatarios externos.

8. Haga clic en el **botón Editar entrega** de correo electrónico en la parte superior izquierda de la barra de título para volver al **cuadro de diálogo Editar entrega** de correo electrónico.

   > **NOTA** : No haga clic en **Establecer**. Si lo hace, la entrega se guarda y volverá a la página del explorador de activos. Si no ha terminado de configurar su entrega, tendrá que editar la configuración de entrega.

9. En la parte inferior del cuadro de diálogo, seleccione formatos para el informe.
   - Si opta por entregar el informe como una imagen del informe tal como aparece en el Explorador de datos, el formato de datos debe ser **Ninguno**.
   - Si opta por entregar el informe como datos (un archivo CSV o Excel), el formato de imagen debe ser **Ninguno**.
   - Puede seleccionar un tamaño de página personalizado para el informe. De forma predeterminada, los informes se entregan en el tamaño de página predeterminado.
10. Si desea agregar una dirección de correo electrónico de destinatario externo, haga clic directamente debajo de la **etiqueta Destinatarios** o debajo del nombre de un destinatario existente para que aparezca un campo editable.

11. Escriba la dirección de correo electrónico externa y pulse **Intro**.
12. Haga clic en **Establecer**. La configuración de entrega se guarda y se vuelve a la página del explorador de activos.

Administrar la entrega de informes por correo electrónico

La página Entrega le permite controlar el envío y la recepción de informes por correo electrónico. La página tiene dos secciones:

Panel Entregas desde otros: este panel superior enumera los informes que le envían otros usuarios. Es posible que sea el único destinatario del informe o que sea miembro de un grupo de uso compartido y reciba un informe que también va dirigido a los demás miembros del grupo. Puede optar por no recibir estos informes.

Panel Entregas: este panel inferior enumera los informes que ha configurado para que se envíen a otros usuarios. Puede iniciar o detener (TURN activar o desactivar) la entrega de un informe aquí. Esto le permite configurar informes por adelantado a su necesidad. Por ejemplo, un informe que muestra el progreso de una campaña de ventas solo se activa cuando la campaña está en curso y se desactiva una vez finalizada la campaña. El informe se puede volver a activar cuando comience la próxima campaña de ventas.

Cada panel muestra el nombre del informe que se entrega, quiénes son los destinatarios y cuál es el programa de entrega.

Las entregas se configuran en la página del explorador de activos del Explorador de datos.

Requisitos previos

- Su organización tiene una licencia de administración de datos.

  IMPORTANTE La entrega de correo electrónico de informes no está disponible sin una licencia de gestión de datos.

- Tiene el permiso Administración de entregas: le permite optar por recibir y no recibir informes programados por correo electrónico de otros usuarios e iniciar y detener las entregas de informes a otros usuarios que haya configurado.
- Tiene el permiso Entrega de informes: le permite configurar y administrar cuándo y a quién se envía por correo electrónico un informe de su propiedad

Ubicación de la página

Configuración > entrega de > del Explorador de datos

Procedimientos

Gestionar entregas de otros usuarios

NOTA: Si se le entrega un informe en una dirección de correo electrónico fuera de la dirección de correo electrónico utilizada para usted en Webex WFO, no puede optar por recibir o no la entrega a esa dirección. Esta función solo está disponible para Direcciones de correo electrónico dentro de Webex WFO.

- Para dejar de recibir entregas de informes configuradas por otros usuarios, seleccione la **casilla de verificación Optar por no participar** y haga clic en **Guardar**.
- Para reiniciar la entrega, desactive la **casilla de verificación Optar por no participar** y haga clic en **Guardar**.

Gestiona tus propias entregas

- Para TURN en la entrega de un informe, seleccione la **casilla de verificación Activado/Desactivado** y haga clic en **Guardar**.
- Para TURN la entrega de un informe, desactive la **casilla de verificación Activado/Desactivado** y haga clic en **Guardar**.

Eliminar una de tus propias entregas

- Seleccione la entrega que desea eliminar y haga clic en la esquina inferior izquierda de Sus **entregas**

  Y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Cancelar cambios realizados en la página

- Haga clic en el **botón Revertir** para cancelar cualquier cambio que realice en la página Entrega. Debe hacerlo antes de guardar los cambios. Una vez guardados los cambios, no podrá revertirlos.

Temas relacionados

- Configurar la entrega de informes por correo electrónico

Etiquetar informes y paneles con roles

Si desea que solo los usuarios con un rol específico tengan acceso a un informe o panel compartido, puede etiquetarlo con el nombre del rol deseado.

Solo puede etiquetar los informes o paneles de su propiedad. Para convertirse en el propietario de un informe o panel compartido con usted, cópielo (consulte Copiar un informe o panel).

NOTA Si el rol no incluye acceso al Explorador de datos, un panel etiquetado se convierte en la página de inicio predeterminada para las personas con este rol.

Requisitos previos

- Permiso del Explorador de datos: proporciona acceso de solo lectura a la página del explorador de activos del Explorador de datos
- Permiso de publicación de contenido: le permite compartir informes y paneles de su propiedad con grupos compartidos a los que pertenece

Ubicación de la página

Explorador de datos o Explorador de datos > informes

Procedimientos

Etiquetar un informe o panel con un rol

PRERREQUISITO

- (Para clientes que realizan la transición de la versión 10.4 a la nube) El rol se asigna a los paneles de inicio del Explorador de datos: en Administración de aplicaciones > Configuración global > global > Administración de paneles, mueva el rol a **Explorador** de datos.

1. En la página Explorador de datos, haga clic con el botón secundario en el informe o panel y seleccione **Etiqueta** en la lista desplegable. Se abre la **ventana Etiquetas** .
2. Escriba **c1_role_** y, a continuación, el nombre del rol.

   IMPORTANTE El nombre del rol debe coincidir con el nombre que usa su organización. Hay disponible una lista de roles en Administración de aplicaciones > Configuración global de usuarios > > roles.

   Para agregar un rol cuyo nombre sea una palabra, escriba el nombre.

   EJEMPLO c1_role_Agent

Para agregar un rol cuyo nombre tenga varias palabras separadas por espacios, escriba la etiqueta entre comillas dobles.

EJEMPLO "c1_role_East Coast Team Leader"

Para agregar varios roles al mismo tiempo, introdúzcalos uno tras otro separados por un espacio.

EJEMPLO c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"

3. Haga clic en **Agregar etiqueta**.
4. Haga clic en **Aceptar**. La **ventana Etiqueta** se cierra.

Buscar en el explorador de activos por etiqueta

Puede buscar en el explorador de activos por cualquier etiqueta. Si está buscando por etiqueta de producto, solo puede ver las etiquetas de los productos para los que tiene licencia de uso. Por ejemplo, si solo tiene una licencia QM, solo verá elementos predefinidos que tengan una etiqueta QM, no elementos que tengan una etiqueta WFM o una etiqueta Analytics.

NOTA Dependiendo de la licencia WFM que tenga, los campos WFM se etiquetan con WFM (para el nuevo WFM) o CWFM (para el WFM clásico).

Requisitos previos

- Permiso del Explorador de datos: proporciona acceso de solo lectura a la página del explorador de activos del Explorador de datos

Ubicación de la página

Explorador de datos o Explorador de datos > informes

Procedimientos

Buscar informes y paneles por etiqueta

1. En la página del explorador de activos, haga clic en el icono de búsqueda y, a continuación, seleccione **Buscar etiquetas**.
2. En el campo de búsqueda, escriba la etiqueta deseada. El Explorador de datos solo muestra informes y paneles etiquetados con este valor.

> **NOTA** Si el nombre de la etiqueta es varias palabras separadas por espacios, escriba el nombre con comillas dobles. Por ejemplo, para buscar **Agente Costa Este**, escriba **"Agente Costa Este".**

Exportar un informe

El Explorador de datos permite exportar informes. Cada página de informe tiene un **botón Exportar como** . Esto le permite exportar los datos de un informe en formato CSV o XLSX.

> **IMPORTANTE** Para exportar los resultados de un informe, debe guardar los criterios de filtro y cualquier otra edición antes de exportar.

Requisitos previos

- Permiso del Explorador de datos: proporciona acceso de solo lectura a la página del explorador de activos del Explorador de datos

Procedimientos

Exportar un informe

1. Haga clic en el nombre del informe en el explorador de activos. Se abre la página del informe.
2. Haga clic en **Exportar como**. Se abrirá el **cuadro de diálogo Exportar informe** .
3. Seleccione el formato de archivo que desee para la exportación.
4. Haga clic en **Siguiente**. Cuando los datos están listos, aparece un enlace de descarga.
5. Haga clic en el vínculo para descargar el archivo.
6. Haga clic en **Cerrar** una vez completada la descarga.

Crear un informe

Los informes son los componentes básicos del Explorador de datos que le ayudan a visualizar tendencias en sus datos. Para crear un informe, defina la pregunta que desea responder y configure el resultado para que la respuesta se presente de manera significativa.

Para comenzar el proceso, divida la pregunta en sus partes individuales:

- Medidas: las métricas que desea comprender. Estos son campos numéricos a los que se les realizarán cálculos, como sumar o promediar.
- Asuntos: cómo desea agrupar las métricas. Estos son campos de texto que se utilizan como agrupaciones de estilo de categoría, como el número de ID del agente o el nombre de la cola.
- Filtros: los límites dentro de los cuales desea que se encuentren las métricas, como un marco de tiempo o valores máximos/mínimos.

EJEMPLO

Desea saber cuántos contactos que duraron más de diez minutos fueron manejados por cada agente en el equipo de la Costa Este durante el mes de marzo.

- La **medida** son los contactos.
- Los **sujetos** son los agentes del equipo de la Costa Este.
- Los **filtros** son contactos de más de diez minutos y el mes de marzo.

Estos tres componentes conforman la estructura de informes que pueden ser increíblemente complejos y útiles.

Una vez que haya creado la pregunta del informe, puede determinar cómo se muestra la información del informe. Hay una amplia variedad de gráficos y tablas personalizables para elegir.

Crear una pregunta

Los informes son los componentes básicos del Explorador de datos que le ayudan a visualizar tendencias en sus datos. Para crear un informe, defina la pregunta que desea responder y configure el resultado para que la respuesta se presente de manera significativa. Hay una amplia variedad de gráficos y tablas personalizables para elegir.

Utilice el panel Preguntas para crear una pregunta. Para iniciar el proceso, divida la pregunta en sus partes individuales:

- **Qué**: las medidas (métricas) que desea entender. Estos son campos numéricos a los que se les realizarán cálculos, como sumar o promediar.
- **Cómo**: cómo desea agrupar las medidas. Estos son campos de texto que se utilizan como agrupaciones de estilo de categoría, como el número de ID del agente o el nombre de la cola.
- **Filtros: los límites dentro de los cuales desea que se encuentren las métricas, como un marco de tiempo o valores máximos/mínimos**.

EJEMPLO

Desea saber cuántos contactos que duraron más de diez minutos fueron manejados por cada agente en el equipo de la Costa Este durante el mes de marzo.

- **Cuál** es el número de contactos (la medida).
- **¿Cómo** están los agentes en el equipo de la Costa Este (la agrupación).
- **Los filtros** limitan el informe a contactos de más de diez minutos y que eran del mes de marzo.

NOTA : A medida que crea la pregunta, el panel de la parte inferior del panel Preguntas indica la pregunta en un lenguaje sencillo en función de sus selecciones en las secciones Qué, Cómo y Filtros.

Crear un nuevo informe

Para crear una pregunta, necesita un informe en el que PUT ella.

Crear y asignar un nombre al nuevo informe

1. En la página Home del Explorador de datos, haga clic en **Nuevo informe** para mostrar el diseñador de informes.
2. Haga clic **en Informe** sin nombre en la barra de título e introduzca un nombre para el nuevo informe.

Elija una medida

Decida qué información desea que muestre el informe. Estos valores numéricos se denominan medidas.

Hay una lista de medidas entre las que puede elegir, o puede crear sus propias medidas personalizadas. A menudo se utilizan múltiples medidas en los informes. Por ejemplo, un informe que muestra la duración del contacto en horas también puede mostrar la duración promedio del contacto.

NOTA

La medida diaria de % de adherencia se calcula después del cierre del día y luego se marca la hora solo con una fecha y no con una hora. El motor le asigna un valor de tiempo de medianoche UTC. Dado que los informes se ejecutan en el contexto de tiempo del usuario que ejecuta el informe, hay un cambio de hora de forma predeterminada y los valores de cumplimiento pueden parecer incorrectos en el informe.

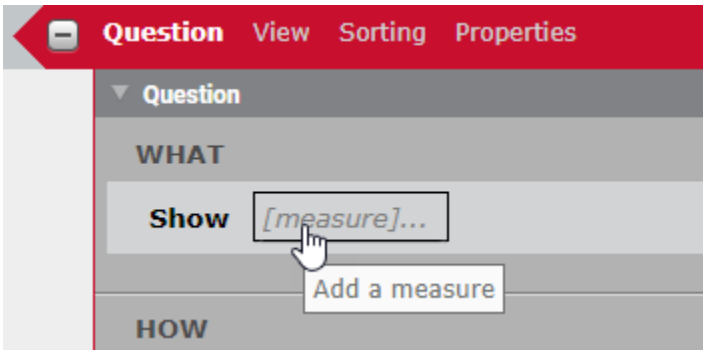
Para ajustar esto, tiene varias opciones:

1. Establezca la zona horaria del informe en UTC.
2. Establezca la zona horaria del usuario que ejecuta el informe en UTC.
3. Aplique la siguiente fórmula personalizada al informe:

```
timeShiftValue([Cumplimiento PCT],[Fecha de adherencia], 'Hora', -8)
```

Configurar medidas para un nuevo informe

1. En la **sección Qué** del **panel Pregunta** , haga clic en Mostrar **[medida]**. Se abrirá el **cuadro de diálogo Seleccionar medida** .



   De forma predeterminada, **se enumeran todas las** medidas disponibles, pero puede buscar, ordenar y filtrar la lista.

   - Haga clic en **Por etiquetas** para ver las medidas que solo se aplican a varias fuentes de datos, como Analytics o QM. Algunas medidas tienen varias etiquetas y, por lo tanto, aparecen en más de una lista de etiquetas.
   - Haga clic en **Favoritos** (arriba a la derecha de la lista) para ver solo las medidas que etiquetó como favoritas. Para etiquetar un favorito, haga clic en la casilla a la izquierda del nombre de la medida en la lista para que aparezca una estrella amarilla. Cualquier medida que etiquetes como favorita permanecerá etiquetada de una sesión a otra.
   - Haga clic en **Ordenar** (arriba a la derecha de la lista) para ordenar la lista de medidas en orden ascendente/descendente. De forma predeterminada, la lista está en orden ascendente.
   - Introduzca el nombre de la medida que desea utilizar en el **campo Buscar** para encontrar ese campo rápidamente.

2. Seleccione la medida que desea incluir en el informe de la lista de medidas disponibles.

   También puede hacer clic en **Personalizado** en la esquina superior derecha para crear una medida personalizada. Para obtener más información acerca de las medidas personalizadas, vea Crear una medida personalizada.

3. (Opcional) Personalice cómo aparecerá la medida en el informe mediante el panel Configuración **de medida** en la parte inferior del cuadro de diálogo. Aquí puede configurar el formato de número o fecha de la medida, cómo se agrega y aplicarle atributos de contenido. Para obtener más información acerca de la configuración de una medida, vea Configurar la apariencia de una medida.

4. Haga clic en **Agregar**.
   La medida agregada se muestra en el panel Preguntas y se agrega otro campo Mostrar debajo del que ha completado. Utilice este campo para agregar medidas adicionales a su pregunta.

   > **Nota** Si desea configurar una medida que ya ha agregado a la **sección Qué** , haga clic en la medida para abrir de nuevo el **cuadro de diálogo Seleccionar medida** .

5. (Opcional) Las medidas se muestran como columnas de forma predeterminada. Haga clic **como columnas** para cambiar a mostrarlas como filas.

Elegir una agrupación

Después de haber definido el tema de su pregunta con la medida, determine cómo agrupar la información. El **término pregunta Cómo** es a menudo la organización de personas, lugares, cosas y marcos de tiempo que proporcionan temas o circunstancias del mundo real para el informe. Es común tener varios sujetos How en un informe.

Determinar cómo agrupará la información en el informe

1. En la **sección Cómo** del panel Pregunta, haga clic en Grupo **[agrupación]**. Se abrirá el **cuadro de diálogo Seleccionar agrupación** .

   Hay dos opciones de agrupación, **Asunto o** Tiempo . De forma predeterminada, verá la opción Asunto. Si desea agrupar por hora o fecha, haga clic **en Hora** en la esquina superior derecha del cuadro de diálogo. También puede refinar aún más la agrupación de tiempo por período.

   > **NOTA** Al igual que con las medidas, puede reducir los sujetos y tiempos mostrados por etiqueta o favoritos, ordenarlos en orden ascendente / descendente o buscar un Sujeto o tiempo por nombre.

2. Elija la agrupación deseada y, a continuación, haga clic en **Agregar**.

   La agrupación agregada aparece en el panel Preguntas y se agrega otro **campo [agrupación]** debajo del que ha completado. Utilice este campo para agregar grupos adicionales a su pregunta.

   > **NOTA** : Si selecciona **con totales** en la sección Grupo del panel Preguntas y selecciona **Conservar totales** al crear una visualización, el gráfico mostrará el valor total como una columna adicional.

Establecer un filtro

El paso final para definir una pregunta es elegir un filtro. Una medida por sí sola puede devolver una gran cantidad de información. El filtro sirve para orientar la información específica que desea incluir o excluir en su informe. Puede seleccionar valores específicos para incluir o excluir, o puede establecer filtros de comparación de texto o rango

Filtros de comparación para determinar qué intervalo de valores se incluye en el informe.

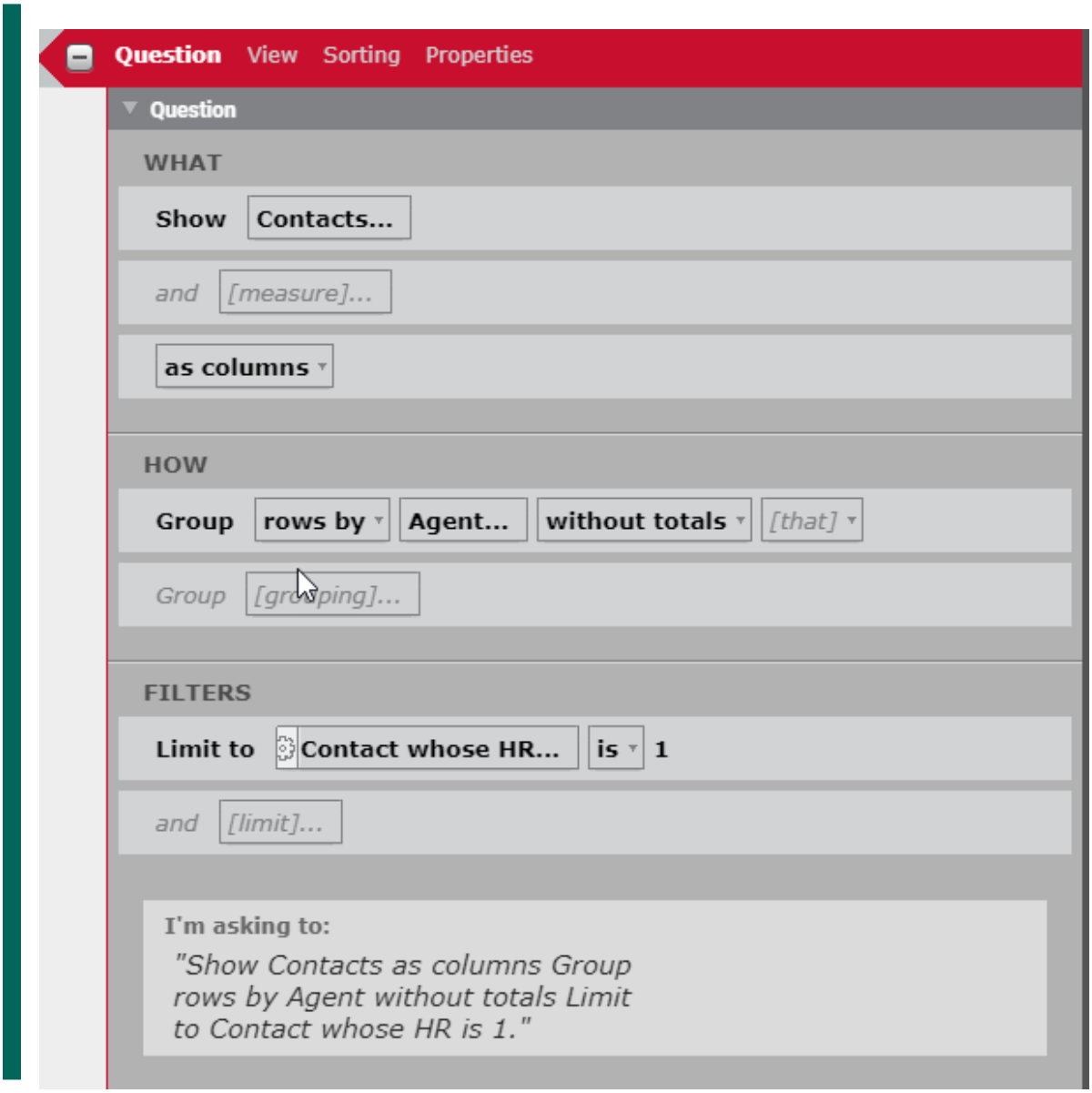
> **NOTA** El Explorador de datos informa sobre los datos de los últimos dos años. Si el sistema tiene muchos datos históricos, puede resultarle útil configurar el filtro antes de configurar las medidas y agrupaciones.
> Esto ayuda a acelerar la visualización de la vista previa del informe.

La sección de filtro también se utiliza para configurar qué temas se utilizan junto con los parámetros del panel. Por ejemplo, si el informe enumera todos los agentes del centro de contacto, pero desea poder ver los datos sólo de un agente específico, el parámetro le permite seleccionar ese agente y ver sólo sus datos mostrados en el informe.

Incluir solo ciertos valores de un tema en el informe

1. En la **sección Filtros** del panel Preguntas, haga clic en Limitar a **[limitar]**. Se abrirá el **cuadro de diálogo Seleccionar filtro** .
2. Seleccione un asunto y, a continuación, seleccione un campo por el que filtrar el informe.
3. Desactive la casilla Todos los **valores** y active la casilla correspondiente a los valores que desea incluir.
4. Haga clic en **Agregar** para filtrar el informe.

> **EJEMPLO**
> Desea incluir en el informe solo los contactos etiquetados para RR. HH. Complete el cuadro de **diálogo Seleccionar filtro** de la siguiente manera.
>
> - En el panel izquierdo, seleccione **Contacto**.
> - En el panel central, seleccione **RRHH**.
> - En el panel derecho, en la **casilla Seleccionar** Tab, desactive la casilla Todos los **valores** y active la **casilla 1** (que significa verdadero o sí).



Excluir ciertos valores del informe

1. En la **sección Filtros** del panel Preguntas, haga clic en Limitar a **[limitar]**. Se abrirá el **cuadro de diálogo Seleccionar filtro** .
2. Seleccione un asunto y, a continuación, seleccione un campo por el que filtrar el informe.
3. Desactive la casilla Todos los **valores** y, a continuación, active la casilla de verificación de uno o varios de los valores que desea excluir.
4. Haga clic en **Agregar**.

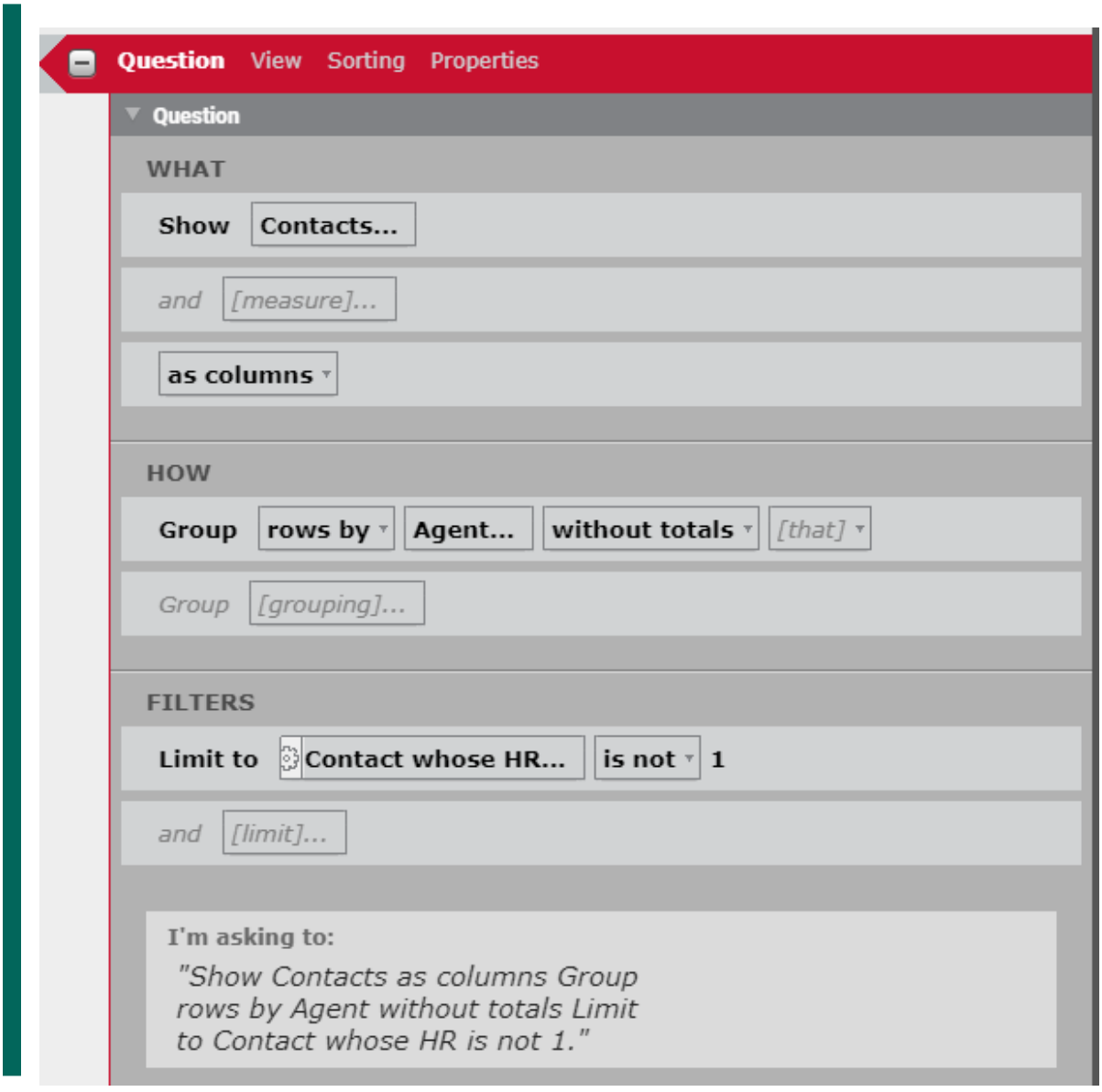
5. En la **sección Filtros** del Panel de preguntas, haga clic en la **lista desplegable está** en el filtro que creó y seleccione **no** es de la lista desplegable.

EJEMPLO

Desea excluir en el informe los contactos etiquetados para RR. HH. Completa el **Seleccione el cuadro de diálogo Filtro** de la siguiente manera.

- En el panel izquierdo, seleccione **Contacto**.
- En el panel central, seleccione **RRHH**.
- En el panel derecho, en la **casilla Seleccionar** Tab, desactive la casilla Todos los **valores** y active la **casilla 1** (que significa verdadero o sí).

En la **sección Filtros** del panel de preguntas, junto al filtro que acaba de agregar, el cambio **es** a **no** está en la lista desplegable.



Incluir o excluir valores mediante filtros de comparación

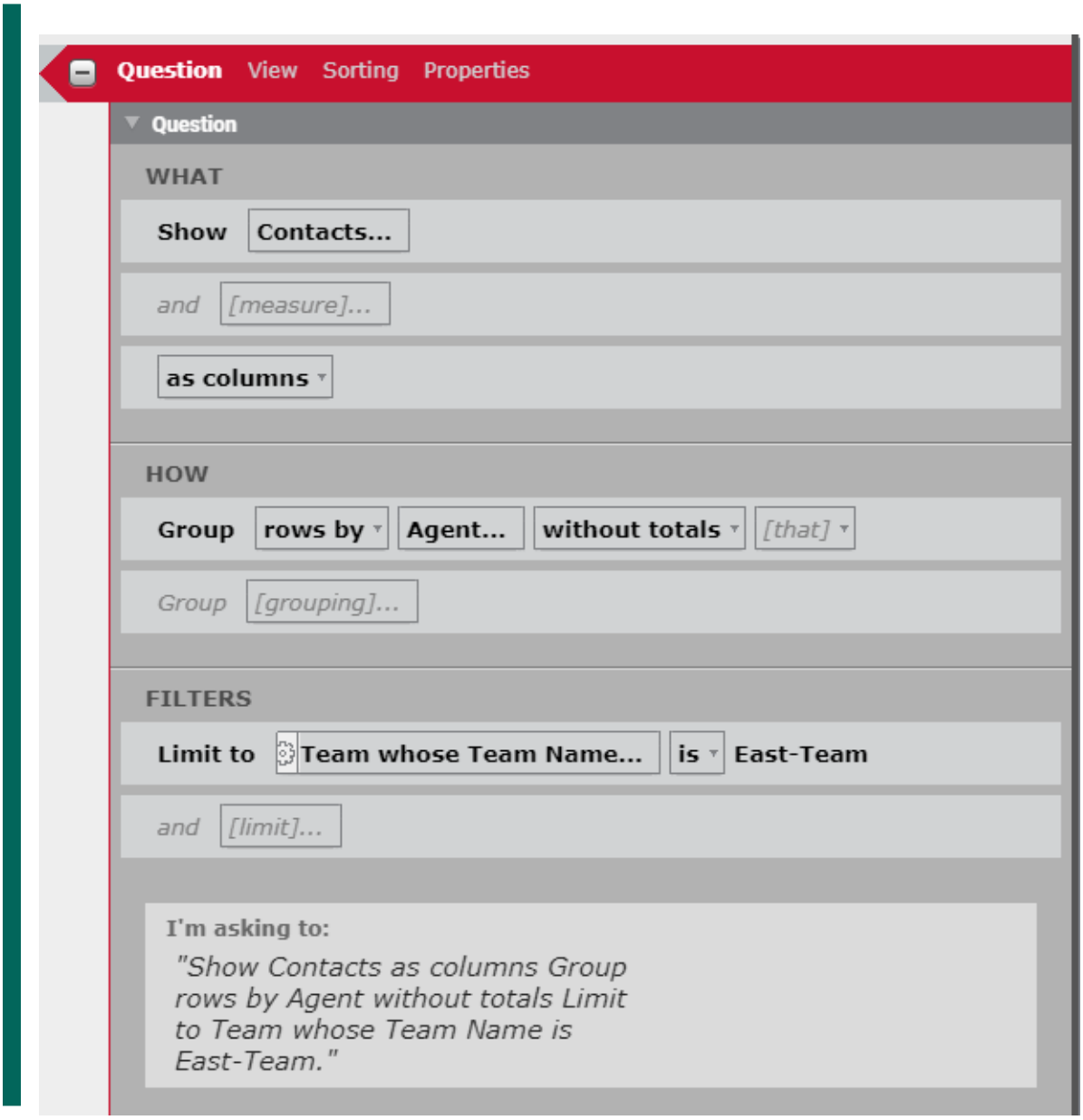
1. En la **sección Filtros** del panel Preguntas, haga clic en Limitar a **[limitar]**. Se abrirá el **cuadro de diálogo Seleccionar filtro** .
2. Seleccione un asunto y, a continuación, seleccione un campo por el que filtrar el informe.
3. Desactive la casilla Todos los **valores** y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:
   - Active la casilla de verificación del valor para establecerlo como comparación.
   - En Especificar Tab, escriba un valor entre comillas para establecer como comparación.

4. Haga clic en **Agregar**.
5. En la sección Filtros del panel Pregunta, haga clic en la lista desplegable del nuevo filtro y seleccione el operador que desea aplicar al valor.

EJEMPLO

Desea incluir en el informe solo a los agentes que pertenecen al Equipo Este. Complete el cuadro de **diálogo Seleccionar filtro** de la siguiente manera.

- En el panel izquierdo, seleccione **Equipo**.
- En el panel central, seleccione **Nombre** del equipo.
- En el panel derecho, en la **casilla Seleccionar** Tab, desactive la casilla Todos los **valores** y active la **casilla Equipo Este** . Como alternativa, haga clic en Especificar Tab y escriba **"Equipo del este"** en el panel de valores de filtro.

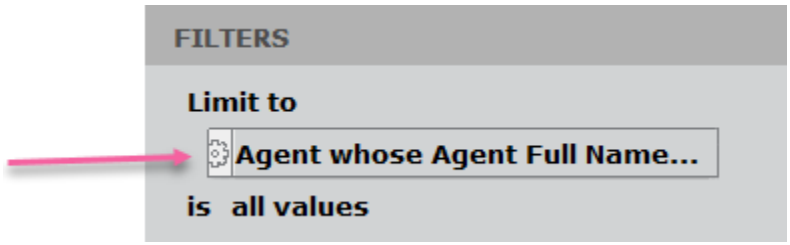


Agregar uno o varios parámetros de informe

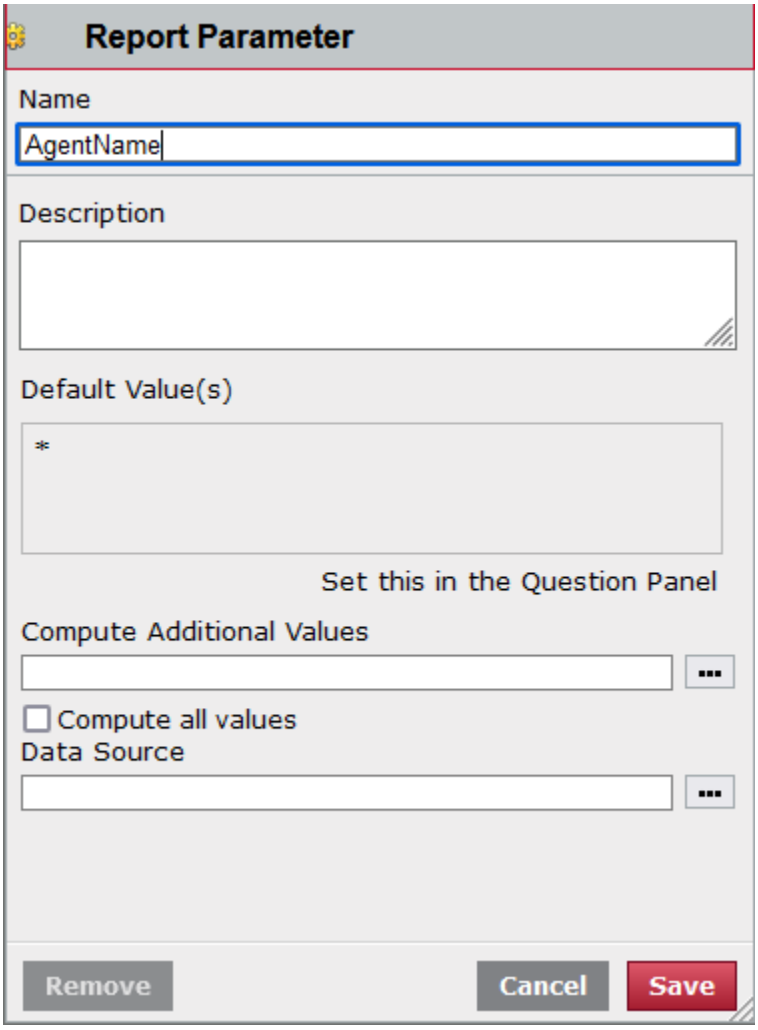
Si desea usar un control de parámetros, como un selector de miembros, para filtrar los datos mostrados en un informe, debe agregar uno o varios parámetros de informe al informe. Para obtener más información acerca del uso de parámetros con un informe, vea Agregar un parámetro.

1. En la **sección Filtros** del **panel Preguntas** , haga clic en Limitar a **[limitar]**. Se abrirá el **cuadro de diálogo Seleccionar filtro** .
2. Seleccione un asunto y, a continuación, seleccione un campo por el que filtrar el informe.

3. En Seleccionar Tab, active la casilla Todos los **valores** .
4. Haga clic en **Agregar**. El asunto aparece en el **campo Limitar a** .
5. A la izquierda del **campo Limitar a** , haga clic en el icono de engranaje para abrir el cuadro de diálogo Parámetro **de** informe.



6. En el **campo Nombre** , escriba un nombre para el parámetro. El nombre no puede contener un espacio. Todos los demás campos son opcionales.



7. Haga clic en **Guardar**. Tenga en cuenta que el icono de engranaje se ha vuelto rojo, lo que indica que se ha configurado el parámetro.
8. Repita este procedimiento para cualquier otro filtro que desee usar en el informe.

Filtrado de registros eliminados de pronóstico, cumplimiento y programación de agentes

Por su naturaleza, pronóstico, cumplimiento y registros de programación de agentes se cambian con frecuencia. Por ejemplo, la programación de un agente puede cambiarse varias veces. Cada vez que esto ocurre, se elimina un registro de programación y se crea uno nuevo.

En la base de datos del Explorador de datos, estos registros no se eliminan físicamente. Más bien, se marcan como eliminados y el registro permanece en la base de datos. Esto da como resultado muchos registros que ya no son relevantes y pueden dar lugar a informes inexactos si se incluyen. En este caso, los registros marcados como eliminados deben filtrarse del informe.

NOTA Tenga en cuenta que puede haber ocasiones en las que desee incluir estos registros marcados en un informe. Por ejemplo, es posible que deba auditar cuántas veces se programó la programación de un agente específico
cambiado. En tal caso, no filtraría los registros eliminados del informe, ya que cada registro registra un cambio de programación.

Filtrar registros eliminados de pronóstico, cumplimiento y programación del agente

1. En la **sección Filtros** del **panel Preguntas** , haga clic en Limitar a **[limitar]**. Se abrirá el **cuadro de diálogo Seleccionar filtro** .
2. Seleccione un tema de pronóstico, cumplimiento o programación, y vea si los campos asociados con ese tema incluyen alguno de estos campos de marca:
   - Informe de adherencia del agente IsDeleted
   - Programar actividad IsDeleted
   - El pronóstico se ha eliminado
3. Si encuentra uno de estos campos, selecciónelo. Desactive la casilla Todos los **valores** y seleccione **1** (1 = verdadero o sí).
4. Haga clic en **Agregar**.
5. En la **sección Filtros** del **panel Pregunta** , haga clic en la **lista desplegable es** y seleccione **no es**.

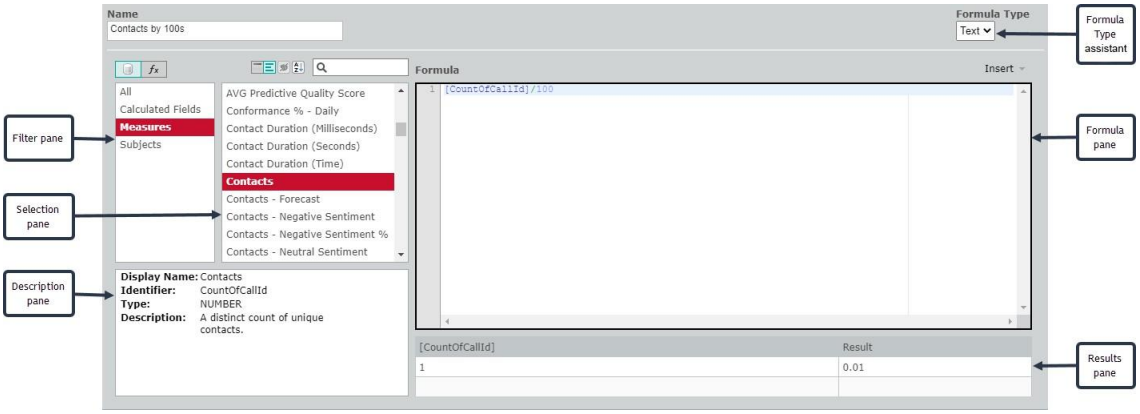
Crear una medida personalizada

Si desea agregar una medida a un informe que no está en la lista de medidas, puede crear una medida personalizada haciendo clic en **Personalizada** en la esquina superior derecha del **cuadro de diálogo Seleccionar medida** .

Las medidas personalizadas usan fórmulas para modificar medidas y campos que ya existen en el modelo de datos. Puede crear una fórmula introduciendo manualmente medidas y operadores en el panel Fórmula. El cuadro de diálogo personalizado Crear medida incluye listas de medidas, operadores y referencias disponibles entre los que puede elegir para crear una fórmula.

El cuadro de diálogo Crear medida para medidas personalizadas consta de dos secciones: el panel Editor de fórmulas en la parte superior y el panel Configuración de medida en la parte inferior. Para obtener información sobre el panel Configuración de medida, consulte Configurar la apariencia de una medida.

El Editor de fórmulas es específico del contexto. Le permite incluir solo los elementos de datos, funciones y otras características de su fórmula que sean apropiados para la medida que seleccione.



- El **panel** Filtro contiene las opciones que puede utilizar para limitar el número de elementos de datos o Funciones mostradas en el panel Selecciones. Por ejemplo, si selecciona **Medidas** en el panel Filtro, en el panel Selecciones sólo aparecerán las medidas. Utilice los botones situados encima del panel Filtro para:

  Alternar entre elementos de datos y funciones. Los elementos de datos son los campos de la biblioteca de datos que están disponibles para su uso en la fórmula, y las funciones son tareas operativas definidas.

- El **panel** Selección muestra los elementos o funciones que puede agregar a la fórmula. Lo que se muestra depende de su selección en el panel Filtro. Utilice los botones situados encima de la Selección

  Para alternar entre nombres e identificadores para mostrar medidas o funciones. Puede ordenar los elementos de datos o las funciones en orden ascendente o descendente con el botón Ordenar y buscar un elemento de datos o función específicos con el campo de búsqueda.

  NOTA : Este botón no se utiliza actualmente.

- El **panel** Descripción muestra información sobre el elemento de datos o la función que ha seleccionado en el panel Selección.

- El **panel** Fórmula muestra la fórmula tal como la crea. Este panel incluye los elementos de datos y las funciones que seleccione y cualquier otro elemento de fórmula que introduzca manualmente.

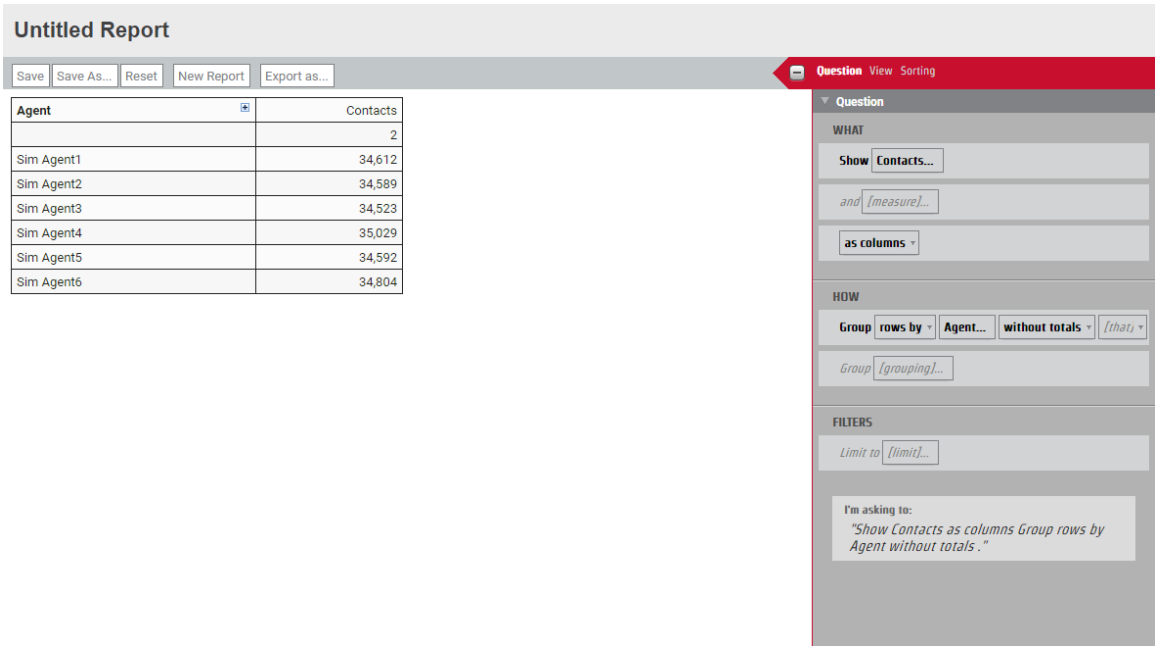
- El **panel** Resultados intenta compilar la fórmula a medida que trabaja y mostrar el resultado. Mostrará un mensaje de error si la fórmula contiene errores.

- La **lista desplegable Asistente** para tipo de fórmula le permite acceder a asistentes que le ayudan a crear varios tipos de fórmulas. El valor predeterminado es una fórmula de texto, pero además de texto puede elegir entre tipos de fórmulas de diferencia, proporción, escala, división y cambio de hora. Consulte Crear una medida personalizada con un asistente de tipo de fórmula para obtener más información.

Ejemplo de una medida personalizada

La función Medida personalizada es una herramienta que se puede utilizar para crear muchos tipos diferentes de fórmulas con diferentes niveles de complejidad. Hay varias maneras de crear una fórmula. En el ejemplo siguiente se explica una forma de crear una medida personalizada.

Para este ejemplo, supongamos que desea ver un informe que incluya el número de contactos que manejan sus agentes. Su centro de contacto recibe un gran número de contactos, por lo que el informe mostraría que cada agente maneja contactos que pueden sumarse por miles cada año. Sin embargo, el informe se usa para encontrar agentes que se desempeñan por encima o por debajo del resto del grupo, y ver el número exacto de contactos para cada uno hace que sea difícil de absorber de un vistazo, como se ve en este gráfico:



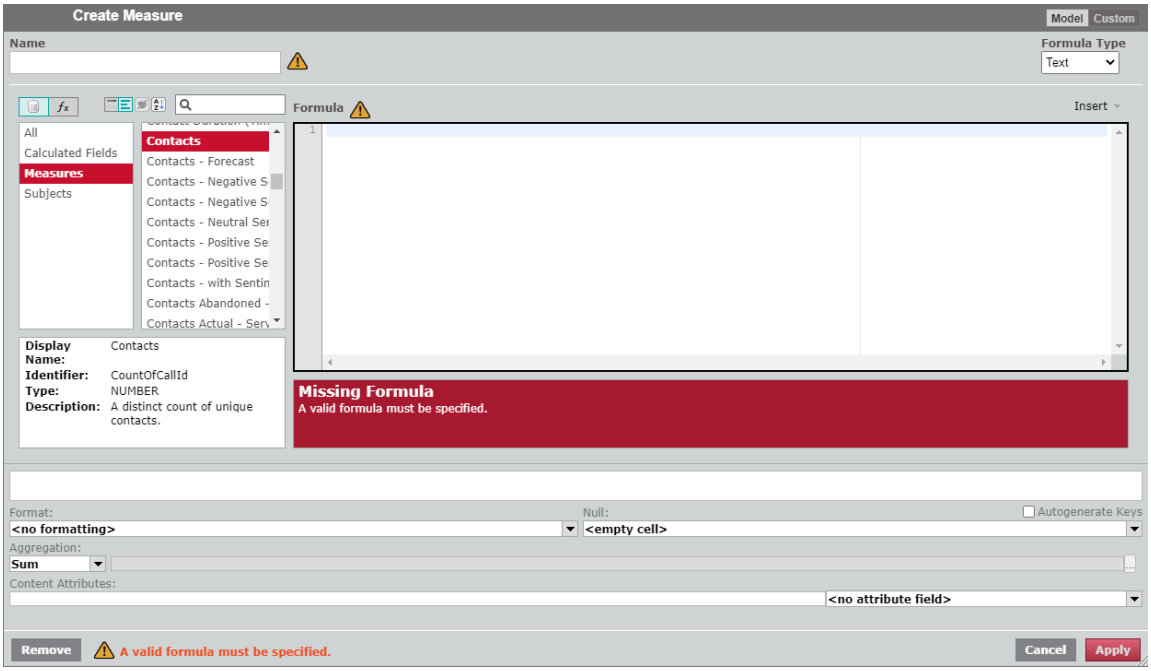
La forma de resolver este problema es presentar el número de contactos como factores de 1.000 para ver la productividad del agente de un vistazo. En este ejemplo le mostraremos cómo crear una medida personalizada que divide el número de contactos por 1.000.

Crear una medida personalizada para dividir contactos por 1.000

1. En la pregunta Tab del panel Pregunta, haga clic en Mostrar **[medida]**. Se abrirá el **cuadro de diálogo Seleccionar medida** .
2. Haga clic en **Personalizado**. Se abrirá el cuadro de diálogo Crear medida. Los cuadros de texto estarán vacíos y aparecerán varias advertencias en el cuadro de diálogo.
3. Ingrese **Contactos por 1K** en el cuadro de **texto Nombre** .

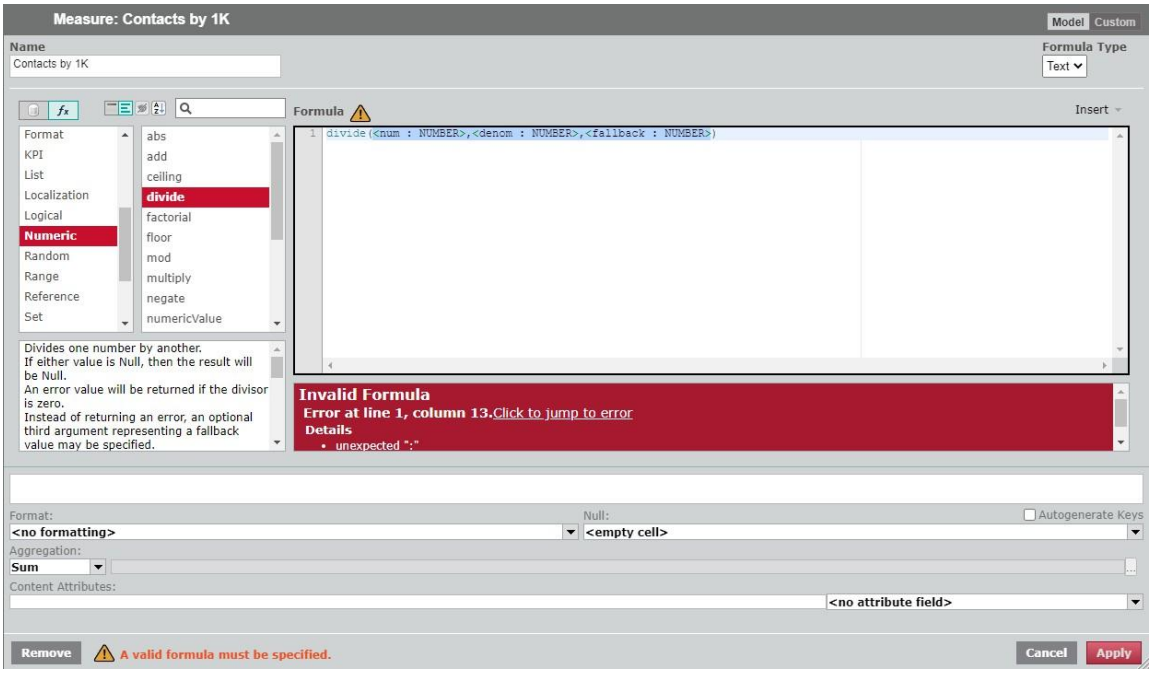
4. Busque y seleccione la medida Contactos .

> **Nota** Es posible que deba borrar el campo de búsqueda de una cadena de búsqueda existente para ver todos los resultados en el panel Selección.



5. Para utilizar la función Dividir, haga clic en el **botón Elementos de datos/Funciones** para que Filtro y **Selección** Los paneles muestran funciones.

6. Haga clic **en Numérico** en el panel Filtro **de** funciones y, a continuación, haga doble clic **en dividir** en el **panel Selección** . El texto de la función Dividir se muestra en el panel Fórmula.



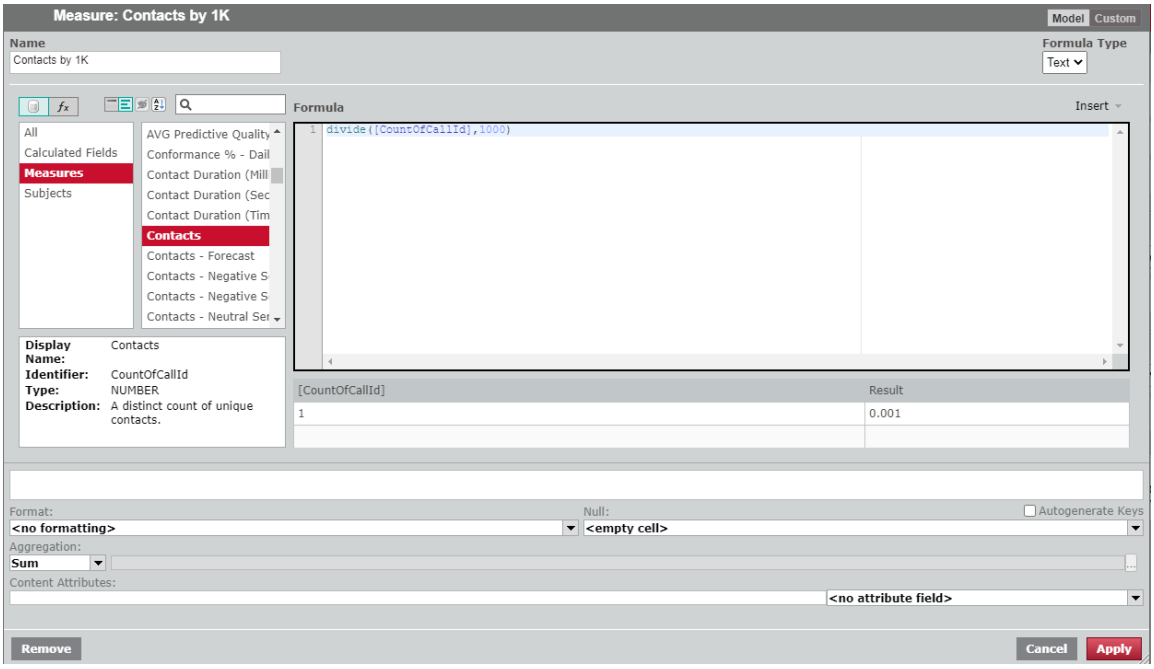
El texto de la función Dividir es un esquema de la fórmula. Debe reemplazar el texto del marcador de posición con los valores que desea dividir en el orden en que aparecerían en una ecuación matemática.

- <num: NÚMERO> es el numerador, el número que se divide. Reemplácelo con el nombre del campo de contacto.
- <denom: NÚMERO> es el denominador, el número por el que se está dividiendo. Reemplace esto con **1000**.
- <respaldo: NÚMERO> es un valor opcional que se muestra si la fórmula da como resultado una división por cero en lugar de devolver un error.

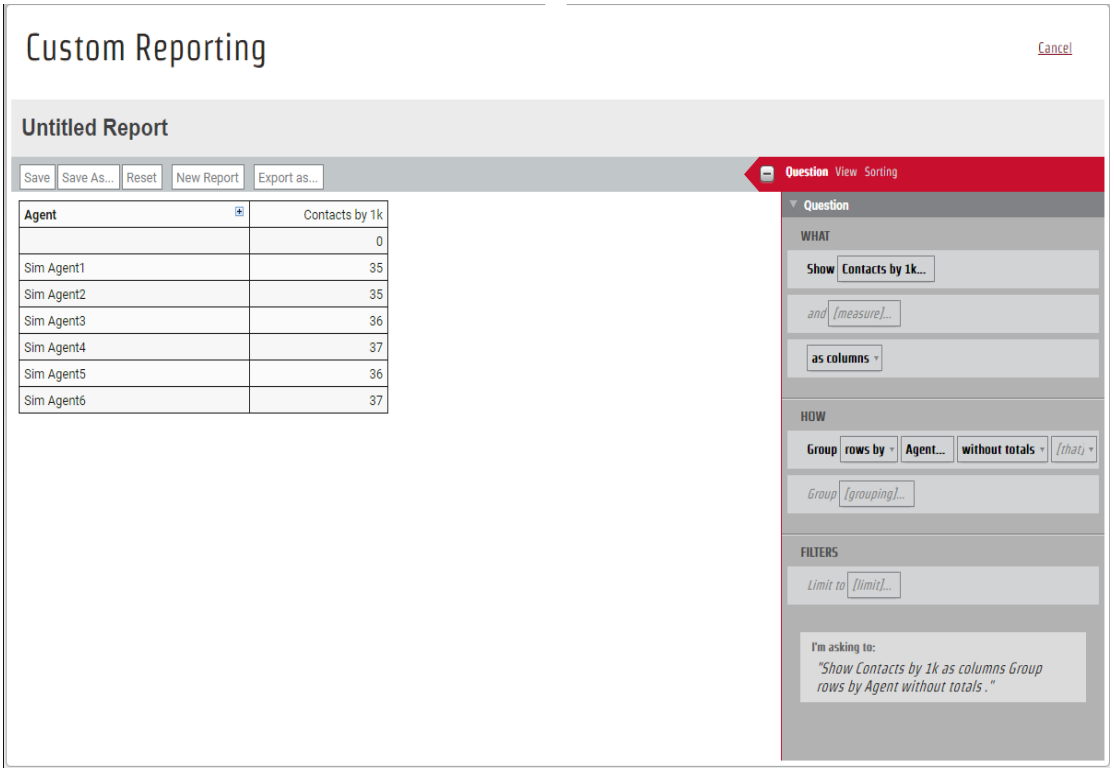
7. Para reemplazar <num: NUMBER >con la medida del número de contactos, resalte **<num: NUMBER** > en el panel Fórmula.
8. Haga clic en Elementos de **datos/Funciones** para mostrar listas de elementos de datos.
9. Haga clic **en Medidas** en el panel Filtro **de elementos de** datos y, a continuación, haga doble clic **en Contactos** en el cuadro

   Panel de selección . El texto Contactos aparece en el panel Fórmula en lugar de **<num: NUMBER**>.
10. Delete **<denom: NUMBER**>, y escriba **1.000** en su lugar. El panel Resultados muestra una muestra del cálculo.

> **NOTA** También hemos eliminado **<fallback: NUMBER** >de la fórmula, porque no estamos usando este elemento opcional.



11. Para que los resultados se muestren como un número entero, en la sección Configuración de medida, seleccione un formato de la **lista desplegable Formato** que no incluya ningún decimal, como **#,###.**
12. Haga clic en **Agregar**. La nueva medida personalizada aparece en el panel Preguntas y la nueva columna de la tabla muestra el número de contactos dividido por 1.000.



Nota Como se mencionó anteriormente, el cuadro de diálogo Crear medida incluye varias opciones para crear fórmulas. Como alternativa a seleccionar una función y editar el texto del marcador de posición, puede

Cree una medida personalizada para dividir el número de contactos por 1.000 seleccionando los elementos individualmente o manualmente escribiendo la siguiente fórmula en el panel Fórmula.

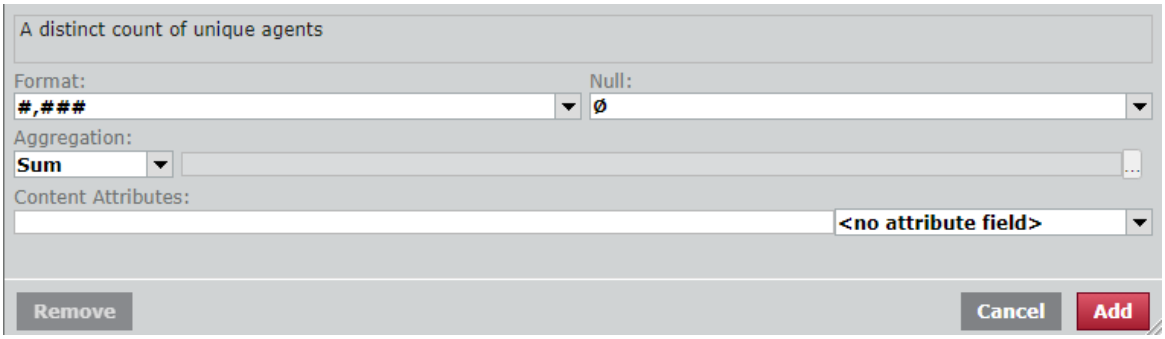
[CountOfCallId]/1000

Temas relacionados

- Configurar la apariencia de una medida

Configurar la apariencia de una medida

Utilice los campos de la parte inferior del cuadro de diálogo Medida para personalizar cómo aparece una medida en un informe. Este panel está disponible tanto para medidas de modelo (medidas que vienen preintegradas en el Explorador de datos) como para medidas personalizadas (medidas que usted mismo crea).



Requisitos previos

- Tiene el permiso de creación de contenido.
- Ha creado un informe que contiene al menos una medida.

Ubicación de la página

Explorador de datos > abrir un informe

Procedimientos

Dar formato a una medida

1. En el panel Pregunta, haga clic en la medida. Se abrirá el **cuadro de diálogo Medir** .
2. Configure la medida según sea necesario utilizando las listas desplegables y los campos en la parte inferior del cuadro de diálogo. La siguiente tabla define los diferentes campos.

Formato de campos en el cuadro de diálogo Medida

Campo	Definición
Formato	Formato en el que se muestran números, fechas y horas. Puede seleccionar un formato o introducir la sintaxis del formato.
Null (Nulo)	Lo que aparece en un informe cuando el valor devuelto es nulo (en blanco).

Campo	Definición
Agregación	El método de consolidación de valores. Por ejemplo, promedio, máximo o mínimo.
Atributos de contenido	El contenido atribuye la cadena que determina la apariencia. Consulte Acerca de los atributos de contenido para obtener ejemplos y más información.
Lista desplegable Atributos de contenido	Puede utilizar la lista desplegable situada a la derecha del campo Atributos de contenido para aplicar atributos de contenido preconfigurados a la medida sin tener que introducir nada en el propio campo Atributos de contenido. **PRÁCTICA RECOMENDADA** Utilice sólo uno de los dos campos de atributos de contenido a la vez. El uso de ambos campos al mismo tiempo podría conducir a A resultados inesperados. Las opciones varían según el modelo de datos y pueden incluir lo siguiente: ■ <sin campo de atributo>: el valor predeterminado. No se aplican atributos preconfigurados. ■ ATTR_CCRID_Link: convierte la medida del ID de grabación del contacto en un enlace a la grabación y colorea el texto de azul. ■ ATTR_DURATION: aplica el formato de duración asociado a la medida. ■ ATTR_DURATION_hhmmss: aplica el formato HH:MM:SS a la medida. ■ ATTR_kpiScoreColor: convierte el texto en blanco sobre un fondo de rojo (#A6192E) para KPI de 0,7 o menos, amarillo (#FFC72C) para KPI entre 0,7 y 1,0 y verde (#279989) para KPI 1,0 y superiores. ■ ATTR_NPS_ChartColors: aplica rojo (#A6192E) a NPS

Campo	Definición
	Puntuaciones de 0 a 6, amarillas (#FFC72C) a puntuaciones NPS de 7 y 8, y verdes (#279989) a puntuaciones NPS de 9 y 10. ▪ ATTR_NPSColours: aplica el rojo (#A6192E) a las puntuaciones NPS de –100 a 0, el amarillo (#FFC72C) a las puntuaciones NPS de 1 a 50, Y verde (#279989) a NPS puntúa 51 a 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors: aplica rojo (#A6192E) a las puntuaciones NPS de 0 a 6, amarillas (#FFC72C) a las puntuaciones NPS de 7 y 8, y verde (#279989) a las puntuaciones NPS de 9 y 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors: convierte el texto en blanco sobre un fondo de verde azulado (#279989) para el primer cuartil, amarillo (#FFC72C) para el segundo cuartil, amarillo oscuro (#FF9D00) para el tercer cuartil y granate (#A61923) para el cuarto cuartil. ▪ ATTR_SentimentChartColors: aplica el rojo (#A6192E) a los sentimientos negativos, el amarillo (#FFC72C) a los sentimientos neutrales y el verde (#279989) a los sentimientos positivos.

3. Haga clic en **Aplicar**. Se cierra la **ventana Medir** .

Temas relacionados

- Acerca de los atributos de contenido: una lista completa de todos los atributos de contenido y la sintaxis para usarlos.

Acerca de los atributos de contenido

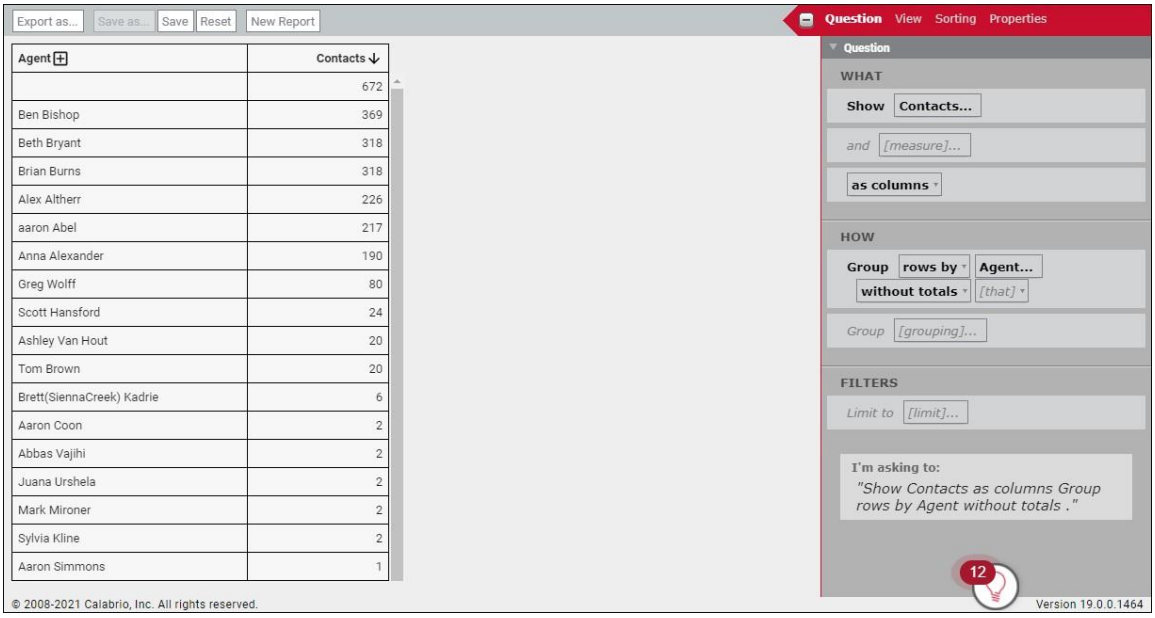
Los atributos de contenido aplican cambios estáticos o condicionales a medidas específicas de un informe.

Un **cambio** estático siempre afecta a la forma en que se muestra una medida. Por ejemplo, puede aplicar atributos a una medida para que siempre aparezca en negrita.

Un **cambio** condicional se aplica solo cuando el valor de la medida cumple ciertos criterios. Por ejemplo, puede establecer una condición para que una medida aparezca en rojo siempre que sea un número negativo.

Ejemplo 1: Haz que los números del 20 al 200 estén en negrita y en azul

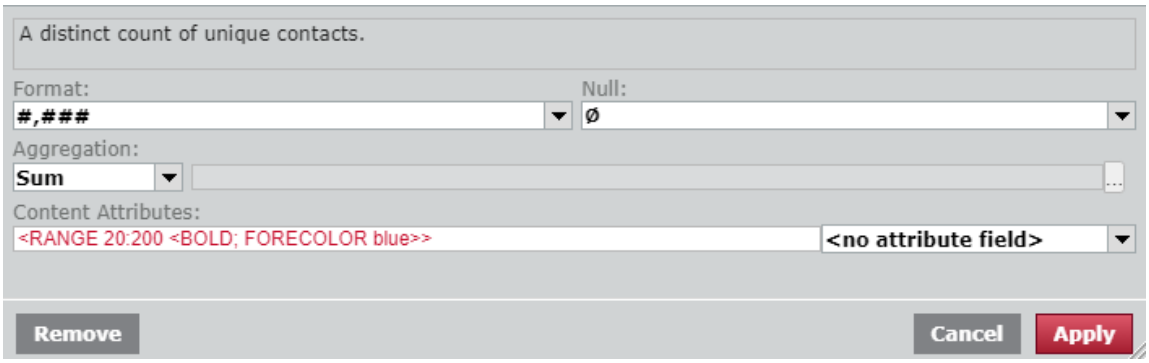
Puede crear un informe que muestre cuántos contactos ha gestionado cada agente. Desea identificar fácilmente a los agentes que han manejado entre 20 y 200 contactos. Sin aplicar ningún atributo de contenido, el informe tiene este aspecto:



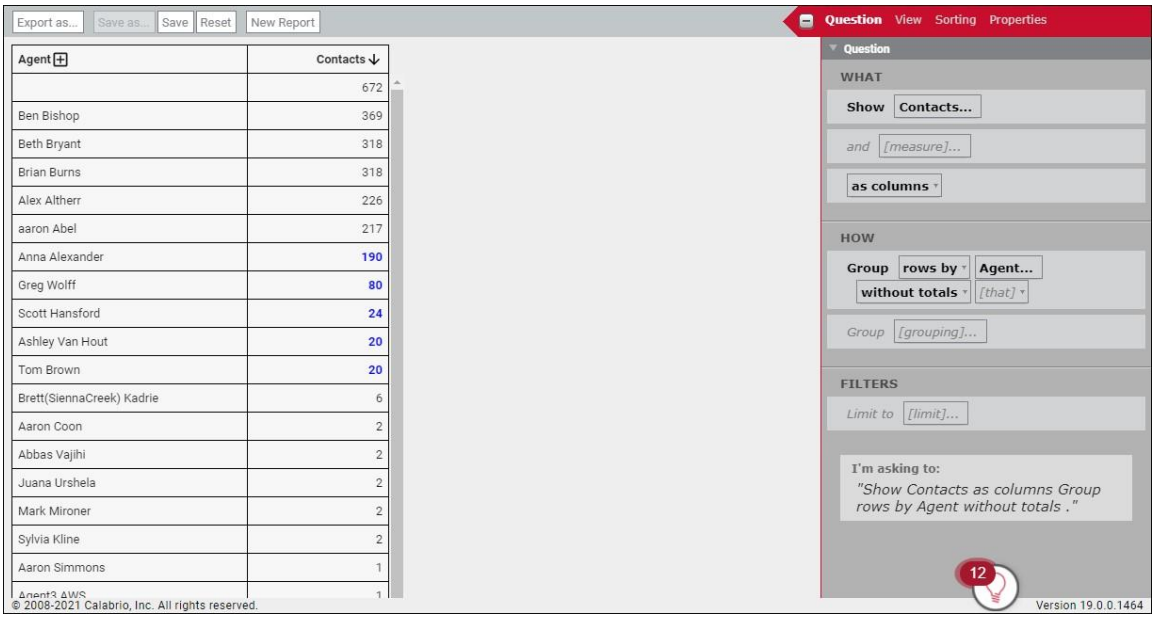
Desea que los totales de contactos de 20 a 200 sean azules y en negrita. Para ello, utilice la palabra clave RANGE y los atributos FORECOLOR y BOLD.

1. En el **panel Preguntas** , haga clic en **Contactos**. Se abre el **cuadro de diálogo Medida: Contactos** .
2. En el campo Atributos **de** contenido, escriba el texto siguiente:

   <RANGO 20:200 <NEGRITA; FORECOLOR AZUL>>



3. Haga clic en **Aplicar**. Los números del 20 al 200 en la columna Contactos del informe aparecen en negrita.



Ejemplo 2: Codificar números por colores como bajo, medio o alto

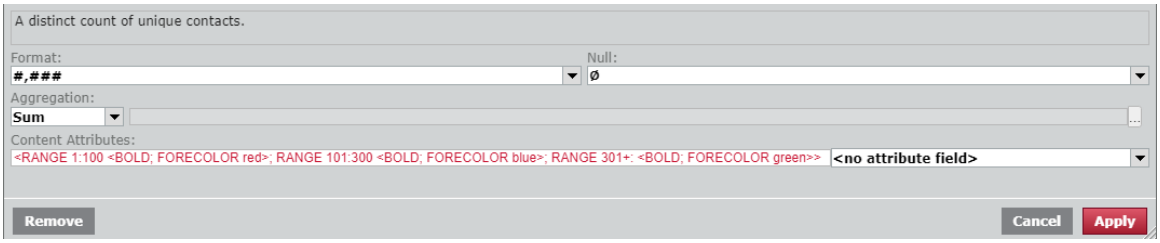
Revise el informe que creó en el ejemplo 1 para usar más rangos y colores que indiquen el rendimiento de los agentes. Desea ver agentes en tres rangos:

- Bajo rendimiento (rojo): agentes que manejaron entre 1 y 100 contactos
- Rendimiento promedio (azul): Agentes que manejaron entre 101 y 300 contactos
- Alto rendimiento (verde): agentes que manejaron contactos 301 y más

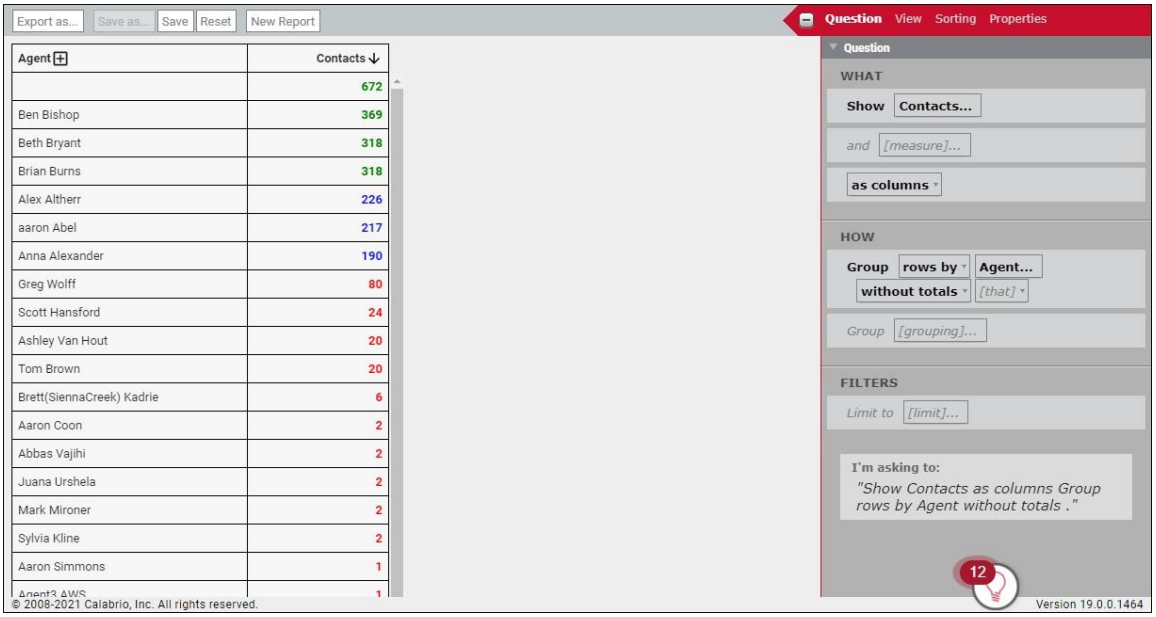
Para ello, anide varias condiciones RANGE. Los colores que especifique para cada rango aparecerán si se cumple alguna de las condiciones.

1. En el **panel Preguntas** , haga clic en **Contactos**. Se abre el **cuadro de diálogo Medida: Contactos** .
2. En el campo Atributos **de** contenido, escriba el texto siguiente:

```
AUDAZ; <RANGO 1:100 <ROJO FORECOLOR>; RANGO 101:300 <FORECOLOR BLUE>;
    RANGO 301+: <VERDE FORECOLOR>>
```



3. Haga clic en **Aplicar**. Los números en la columna Contactos del informe aparecen en rojo, azul o verde, dependiendo de dónde se encuentren en los tres rangos.

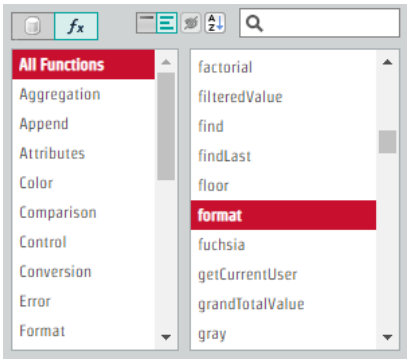


Ejemplo 3: Conservar el formato de los campos de hora al exportar un informe

Cree un informe que muestre la duración de los contactos en segundos y seleccione ATTR_DURATION_ hhmmss de la lista desplegable Atributo de contenido para dar formato a estos segundos en horas y minutos. Sin embargo, al exportar el informe, los valores de duración de la exportación aparecen como segundos. Webex WFO hace esto para que pueda importar fácilmente informes a otras bases de datos u hojas de cálculo. Si desea preservar las horas-
y-minutos formateando en la exportación, cree una medida personalizada y use los atributos de contenido DURATION y PATTERN.

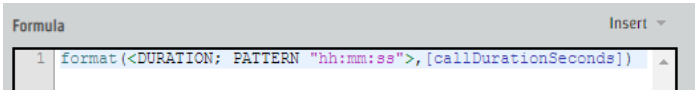
1. (Opcional) Elimine la medida de duración original del informe. Si necesita datos con y sin formato en la exportación, omita este paso.
2. En el **panel Pregunta** , haga clic en ***[medir].*** Se abrirá el **cuadro de diálogo Seleccionar medida** .
3. Haga clic en **Personalizado**.

4. Introduzca un nombre para la medida personalizada en el **campo Nombre** .
5. Haga clic en ***fx***.
6. Seleccione **Todas las funciones**.
7. Seleccione formato .



8. En el **campo Fórmula** , escriba el texto siguiente:

   formato(<DURACIÓN; PATRÓN "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Haga clic en **Agregar**. Las duraciones de las llamadas en el informe exportado ahora conservan su formato horario.

Sintaxis de atributos de contenido

En esta sección se define el texto que se debe introducir en el campo Atributo de contenido del panel Medida.

No todos los atributos de contenido son adecuados para todos los tipos de datos. Por ejemplo, el atributo Número máximo de decimales, que especifica el número máximo de decimales para Mostrar en un valor, no tiene ningún efecto en un informe que devuelve sólo números enteros.

NOTA Todos los datos de tiempo disponibles para informes en el Explorador de datos están en formato UTC. Para usar un formato de hora diferente, agregue un asunto de hora como medida personalizada y aplique el atributo de contenido Zona horaria.

Elemento de sintaxis	Propósito	Ejemplo
paréntesis angulares	Utilice paréntesis angulares para incluir el contenido del atributo.	<NEGRITA>
Texto en mayúsculas	Utilice texto en mayúsculas para especificar el nombre del atributo.	<CURSIVA>

Elemento de	Propósi	Ejemplo
verdadero / falso	En los atributos booleanos, especifique **true** para habilitarlos y **false** para deshabilitarlos. Un atributo booleano que no especifica verdadero o falso es verdadero de forma predeterminada.	<NEGRITA verdadera> o <NEGRITA> <NEGRITA FALSO> Aplica o quita el formato en negrita.
punto y coma	Separe varias declaraciones de atributos con punto y coma.	<ITALIC; NEGRITA> Aplica formato en cursiva y negrita.
Declaración de valor estático, con un espacio o un signo igual	Para los atributos que requieren una asignación de valor, introduzca la declaración de valor estático después del atributo y dentro de los paréntesis angulares. El valor estático se puede separar del atributo por un espacio o un signo igual.	<AZUL FORECOLOR> <FORECOLOR=azul> Aplica el color azul al texto.
comillas dobles doble	Incluir valores de texto en comillas.	<FONT_FACE "Arial"> Aplica la fuente Arial al texto.
No	Prefijo un atributo con **no** para anular su valor y forzar el uso del valor predeterminado. Esto se puede utilizar para anular cualquier atributo.	<No hay FONT_FACE> Anula cualquier estilo de fuente personalizado que se haya especificado en otro lugar.

Palabras clave

El Explorador de datos usa las tres palabras clave siguientes para modificar los atributos de contenido.

- **ERROR:** identifica si se produce un problema con la medida. (Por ejemplo, cuando una fórmula hace que un número se divida por cero).
- **NULL:** identifica una medida que no devuelve ningún valor.
- **RANGE:** identifica medidas entre dos límites especificados.

Utilice estas palabras clave para establecer condiciones para los atributos de contenido. Las siguientes reglas de sintaxis se aplican cuando se trabaja con palabras clave.

Elemento de sintaxis	Propósito	Ejemplo
RANGO n:n	Utilice la condición de palabra clave RANGE seguida de los límites inferior y superior del rango, separados por dos puntos.	<RANGO 0:100 <NEGRITA>> Muestra los valores comprendidos entre 0 y 100 inclusive en negrita.
RANGO n: RANGO :n	Utilice la condición de palabra clave RANGE seguida solo del límite inferior o superior para indicar que el límite no es inclusivo. Puede aplicar varios atributos al rango.	<RANGO 0: <SUBRAYADO>> Subraya valores superiores a 0. <RANGO 0: <NEGRITA; CURSIVA>> Aplica formato en negrita y cursiva a valores superiores a 0.
RANGO n+:	Utilice la condición de palabra clave RANGE seguida del límite inferior y un signo más para indicar que el límite inferior no es inclusivo.	<RANGO 0+: <SUBRAYADO>> Aplica un subrayado a valores mayores que 0, pero sin incluirlos.
RANGO: n-	Utilice la condición de palabra clave RANGE seguida del límite superior y un signo menos para	<RANGO: 0- <NEGRITA>> Aplica negrita a valores menos

Elemento de	Propósi	Ejemplo
	indicar que el límite superior no es inclusivo.	que pero sin incluir 0.
ERROR NULO NULL, ERROR	Utilice las condiciones de palabra clave NULL, ERROR o ambas para comprobar si un valor es null o un valor de error. Cuando use ambos, separe las palabras clave con una coma.	<NULL, ERROR <BACKCOLOR rojo>> Muestra un color de fondo rojo si hay una condición nula o de error.
Múltiples condiciones de palabras clave con un solo atributo	Al asignar un solo atributo a varias condiciones de palabras clave (RANGE, NULL, ERROR), separe las condiciones con una coma.	<NULL, RANGO 1:100<ITALIC>> Pone en cursiva los valores nulos y los valores comprendidos entre 1 y 100 inclusive.
Múltiples condiciones de palabras clave con múltiples atributos	Al asignar diferentes atributos para varias condiciones de palabras clave (RANGE, NULL, ERROR), separe las condiciones con un punto y coma.	<NULL <SUBRAYADO>; RANGO 1:100<ITÁLICO>> Subraya los valores nulos y pone en cursiva entre 1 y 100 ambos incluidos.
Condiciones de varias palabras clave anidadas	Al anidar varias condiciones de palabras clave, los atributos especificados se aplican si se cumple alguna de las condiciones.	<NULL <SUBRAYADO>; RANGO 0+: <CURSIVA>, RANGO 0:100 <ROJO FORECOLOR>; RANGO 101:200 <FORECOLOR amarillo>; RANGO 201+: <FORECOLOR

verde>; RANGO 2014:

Analice los datos de inteligencia empresarial | Cree sus propios informes con el

<NEGRITA>>

Elemento de sintaxis	Propósito	Ejemplo
		Muestra todos los valores mayores que cero en cursiva. Muestra todos los valores en rojo, amarillo o verde, según los rangos definidos. Si el valor cae por encima de 200, aplica tanto el color verde como la negrita.

Consideraciones de sintaxis adicionales

- La mayoría de los nombres de atributos distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Es mejor usar mayúsculas para todos los nombres de atributos.
- Tres palabras clave, RANGE, NULL y ERROR, ayudan a probar valores y aplicar formato condicional basado en los resultados.
- Cuando se utilizan valores de atributo en una fórmula, los valores literales se consideran constantes.

Atributos de contenido para todos los tipos de datos

Los atributos de contenido de esta tabla se pueden usar para todos los tipos de datos.

Atributos	Descripción	Ejemplo
CONFIGURACIÓN REGIONAL	Configura el nombre de una configuración regional tal como se define en los códigos de idioma ISO-639 y en los códigos de país ISO-3166. La configuración de formato predeterminada se deriva de la configuración regional.	<LOCALE "en"> <LOCALE "fr_CA">
NULL_TEXT mostrar para	Especifica el texto que se va a Valores nulos.	<NULL_TEXT "No hay datos disponibles". >
PREFIJO	Antepone el texto especificado a un valor. El texto del prefijo se agrega después de aplicar otro formato. Se puede agregar un prefijo a los valores	con formato de cualquier tipo. Los prefijos no se agregan a

<PREFIJO "Dr.">**Analice los datos de inteligencia empresarial | Cree sus propios informes con el**

Atributo	Descripció	Ejemplo
	Valores nulos o de error, o a valores asignados mediante el comando Atributo REPLACE.	
REEMPLAZAR comando	Reemplaza el valor por el texto especificado, incluso si el valor es nulo o error. No se aplican otros atributos de formato de texto, incluidos PREFIX y SUFFIX, si se especifica un valor REPLACE.	<REEMPLAZAR "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL">
SUFIJO	Anexa el texto especificado a un valor. El texto del sufijo se agrega después de aplicar otro formato. Se puede agregar un sufijo a los valores con formato de cualquier tipo. Los sufijos no se agregan a los valores nulos o de error, ni a los valores asignados mediante el atributo REPLACE.	

Atributos de contenido para tipos de datos de texto

Los atributos de contenido de esta tabla se pueden usar para tipos de datos de texto.

Atributos	Descripción	Ejemplo
COLOR DE FONDO	Utiliza el color especificado para rellenar el fondo.	<COLOR DE FONDO "BLANCO">
AUDAZ	Muestra el texto especificado en negrita.	<NEGRITA>

Atributo	Descripción	Ejemplo
DISPLAY_NAME	Utiliza el texto especificado para reemplazar el nombre de la medida para los encabezados. Esto es similar al atributo HEAD. Sin embargo, DISPLAY_NAME puede incluir texto de filtro y otro contenido variable. Este atributo	<DISPLAY_NAME "Valor máximo de venta">

Atributo	Descripció	Ejemplo
	No se puede utilizar en medidas personalizadas.	
DROP_HEADING_ PREFIJO	Recorta la visualización de los caracteres especificados desde el lado izquierdo del valor. Este atributo se puede especificar como un valor o como un carácter de control, como el signo menos (-). Esto especifica que todo lo que está a la izquierda e incluyendo el signo menos debe ser despojado para su visualización. Este atributo es útil para evitar la visualización de prefijos que podrían haberse agregado para controlar el criterio de ordenación de los valores de texto en cohortes.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE el texto.	Controla la fuente que se va a utilizar para El Explorador de datos admite caras de fuente comunes, utilizando pilas de fuentes CSS comunes seguras para la Web. Si se especifica una fuente no reconocida, el contenido se mostrará siguiendo las reglas de la pila de fuentes CSS, a menudo utilizando una cara de fuente serif básica.	<FONT_FACE "Arial">
COLOR PREVIO mostrar el texto.	Utiliza el color especificado para El Explorador de datos admite los siguientes valores de color comunes: aguamarina, negro, azul, color, fucsia, gris, verde, lima, granate, azul marino, oliva, naranja, púrpura, rojo, plata, verde azulado, blanco y amarillo. **NOTA** También puede especificar cualquier valor RGBa mediante el comando COLOR ( ) función en una fórmula.	<FORECOLOR verde azulado>

Atributo	Descripció	Ejemplo
ENCABEZADO	Utiliza el texto especificado para reemplazar el nombre de la medida para los encabezados. Esto es similar al atributo DISPLAY_NAME. Sin embargo, HEADING no puede incluir texto de filtro y otro contenido variable. Este atributo se puede utilizar en todas las medidas, incluidas las medidas personalizadas.	<RÚBRICA "Valor máximo de venta">
ITÁLICO	Muestra el texto especificado en cursiva.	<CURSIVA>
ENLACE URL especificada.	Agrega un hipervínculo a la dirección **Nota** Cuando este atributo se especifica en una medida, agrega un Enlace al encabezado de la medida.	<ENLACE "https://www.calabrio.com">
NOTA	Adjunta una nota con el texto especificado a la medida actual. La nota aparece en la información sobre herramientas que se muestra al pasar el cursor sobre el encabezado de la medida o cualquier valor de esa medida.	<NOTA "Pregunte a las cuentas por pagar para obtener más detalles". >
TACHADO un	Muestra el texto especificado con tachado.	<TACHADO>
SUBRAYAR	Muestra el texto especificado con un subrayado.	<SUBRAYAR>

Atributos de contenido para tipos de datos numéricos

Los atributos de contenido de esta tabla se pueden usar para tipos de datos numéricos.

Atributos	Descripción	Ejemplo

BYTE_SCALE	Especifica a qué escala se eleva la salida de bytes deseada	<BYTE_SCALE "kB">

Atributo	Descripció	Ejemplo

Atributo	Descripció	Ejemplo
	Debe usar, en incrementos de 1024. El rango es de bytes (B) a yottabytes (YB). También tiene una opción automática para elegir automáticamente la mejor escala.	▪ Si se va a formatear el valor "3287040", se muestra "3.210 kB" porque 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto"> ▪ Si el valor "9876543210" está formateado con <BYTE_ SCALE "auto">, "9.198 GB" se muestra porque no se puede reducir más.
CÓDIGO CURRENCY_	Especifica el código de moneda tal como se define en ISO-4217 . Si también se especifica un CURRENCY_SYMBOL, ese atributo tiene prioridad.	<CURRENCY_CODE "EUR">
SÍMBOLO CURRENCY_	Especifica el símbolo que se va a utilizar al dar formato. **NOTA** Para que aparezca el símbolo, también debe seleccionar <sin formato> en el cuadro Lista de selección de formato del cuadro de diálogo Seleccionar medida.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
DURACIÓN	Especifica que el valor debe mostrarse como un Duración del tiempo. Este atributo utiliza el patrón mm:ss de forma predeterminada. Se puede combinar con el atributo PATTERN para especificar formatos alternativos.	<DURACIÓN> <DURACIÓN; PATRÓN "h:mm:ss"> <DURACIÓN; PATRÓN "mm.##"> ▪ Muestra un número de minutos con hasta dos decimales para una fracción de minuto. <DURACIÓN; PATRÓN

Atributo	Descripció	Ejemplo
		"mm:ss.00"> ▪ Muestra minutos, segundos y exactamente dos decimales durante una fracción de segundo.
FIJO	Especifica el número de decimales que se van a mostrar para un valor. Si es necesario, el valor se redondea al número de decimales especificado.	<FIJO 4>
INPUT_BYTE_ESCALA	Especifica qué escala de bytes es el número de entrada. Si no se especifica, se supone que el valor de entrada está en bytes.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Si el valor "2" se va a formatear con <BYTE_SCALE "MB">, "2,048 kB" se muestra porque hay 1024 kB en 1 MB.
INPUT_METRIC_ESCALA	Especifica qué escala métrica es el número de entrada.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Si el valor "123456.789" acompañado de <METRIC_SCALE "M"> y <METRIC_UNIT "J"> debe formatearse, se muestra "123.457 MJ" porque hay 1000 kJ en 1 MJ.
ENTERO	Da formato al valor como un número entero y lo redondea al número entero más cercano.	<INTEGER>
MAX_DP	Especifica el número máximo de decimales	<MAX_DP 2>

Atributo	Descripció	Ejemplo
	lugares que se incluirán en la parte de fracción de un número con formato. Si el número de dígitos especificado supera el número de dígitos del valor de la fracción, se muestran todos los dígitos disponibles. **NOTA** : Este valor se omite si se especifica el atributo FIXED.	▪ Si el valor "1.23" está formateado con <MAX_DP 1>, se muestra "1.2". ▪ Si el valor "1.23" tiene el formato de <MAX_DP 2>, se muestra "1.23". ▪ Si el valor "1.23" está formateado con <MAX_DP 3>, se muestra "1.23".
METRIC_ ESCALA	Especifica qué escala debe usar la salida de métrica deseada. Utiliza incrementos de 1000. El rango es de pico (p) a yotta (Y). También tiene una opción automática para elegir automáticamente la mejor escala. METRIC_SCALE siempre debe ir acompañada de METRIC_UNIT. Básculas disponibles: ▪ p—pico ▪ n—nano ▪ u—micro ▪ m—milli ▪ k—kilo ▪ M—mega ▪ G: giga ▪ T—tera ▪ P—peta ▪ E: exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Si el valor "123456789" acompañado de un <METRIC_UNIT "J"> es Para ser formateado, "123,456.789 kJ" es Muestra. <METRIC_SCALE "auto"> ▪ Si el valor "0.0008" acompañado de un <METRIC_UNIT "W"> es Para dar formato, se muestra "800 uW".

Atributo	Descripció	Ejemplo
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ Automático: elige automáticamente la mejor escala. ▪ ' ': comillas vacías para la unidad métrica base. Por ejemplo, metros en lugar de kilómetros. **NOTA** En lugar de especificar la letra de prefijo, también puede utilizar el deletreado escama.	
METRIC_UNIT cuadro	Especifica qué unidad se muestra en el salida. METRIC_UNIT siempre debe ir acompañada de METRIC_SCALE.	Vea los ejemplos para METRIC_SCALE.
MIN_DP	Especifica el número mínimo de decimales lugares que se incluirán en la parte de fracción de un número con formato. Si el número de dígitos especificado excede el número de dígitos en el valor de la fracción, todos los dígitos disponibles se muestran seguidos de ceros para lograr el número especificado de dígitos. **NOTA** : Este valor se omite si se especifica el atributo FIXED.	<MIN_DP 3> ▪ Si el valor "1.2" está formateado con <MIN_DP 1>, se muestra "1.2". ▪ Si el valor "1.2" está formateado con <MIN_DP 2>, se muestra "1.20". ▪ Si el valor "1.2" está formateado con <MIN_DP 3>, se muestra "1.200".
MIN_INT_ DÍGITOS	Especifica el número mínimo de dígitos enteros que se incluirán en toda la parte numérica de un número con formato. Si el número de dígitos especificado supera	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Si el valor ".123" tiene <MIN_ INT_DIGITS 0>, ".123" es

Atributo	Descripció	Ejemplo
	El número de dígitos en el valor entero, todos los dígitos disponibles están precedidos por ceros para lograr el número especificado de dígitos.	Muestra. ▪ Si el valor ".123" tiene <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0.123" Se muestra. ▪ Si el valor ".123" tiene <MIN_ INT_DIGITS 3>, Se muestra "000.123".
PATRÓN va a usar.	Especifica el patrón de formato que se **NOTA** Para que el atributo aparezca correctamente, también debe seleccionar **<sin formato>** en la **lista desplegable Formato** - abajo en el cuadro de **diálogo Seleccionar medida** .	<PATRÓN "#,###.00">
POR CIENTO	Formatea el valor como un porcentaje, mostrando un símbolo % y escalándolo por 100. Este atributo es muy útil para mostrar valores fraccionarios.	<POR CIENTO>
RADIX_CHAR para el	Especifica el carácter que se va a utilizar Separador decimal en números. Debe ser un valor de cadena de un solo carácter.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR para el	Especifica el carácter que se va a utilizar Agrupando separador (típicamente miles) en números. Debe ser un valor de cadena de un solo carácter.	<TRIPLE_CHAR "." >

Atributos	Descripción	Ejemplo
	NOTA : Para evitar que aparezca algún carácter, especifique una cadena vacía para suprimirlo.	

Atributos de contenido para tipos de datos de fecha y hora

Los atributos de contenido de esta tabla se pueden usar para tipos de datos de fecha y hora.

Atributos	Descripción	Ejemplo
DATE_STYLE	Especifica el estilo de formato de fecha que se va a aplicar. Entre las opciones se incluyen las siguientes: corto, medio, largo, completo, predeterminado y ninguno.	<DATE_STYLE "lleno">
PATRÓN	Especifica el patrón de formato que se va a usar. Éste Attribute se puede combinar con otros atributos, como DURATION para controlar la visualización de duraciones de tiempo almacenadas numéricamente. **NOTA** Para que el atributo aparezca correctamente, también debe seleccionar <no formato> en la lista Selección de formato del cuadro de diálogo Seleccionar medida.	<PATRÓN "#,###.00">
TIME_STYLE	Especifica el estilo de formato que se va a aplicar a la Porción de hora de un valor de fecha y hora. Entre las opciones se incluyen las siguientes: corto, medio, largo, completo, predeterminado y ninguno.	<TIME_STYLE "corto">
TIME_ZONE	Especifica la zona horaria que se va a usar para la interpretación Valores de fecha y hora.	<TIME_ZONE "América/Vancouver">

Atributos de contenido para tipos de datos de tipo booleano

El Explorador de datos no utiliza "booleano" como tipo de datos. Sin embargo, admite el manejo de valores

de datos numéricos de 0 y 1 como valores falso/no y verdadero/sí. Los atributos de contenido de esta tabla se pueden usar para tipos de datos numéricos que contengan valores de 0 o 1.

Atributo	Descripció	Ejemplo

FALSE_TEXT	Especifica la cadena que se va a mostrar para los valores falsos.	<FALSE_TEXT "Agotado". >
TRUE_TEXT	Especifica la cadena que se va a mostrar para los valores verdaderos.	TRUE_TEXT "En stock". >

Crear una vista

Una vez que haya creado la pregunta para su informe, estará listo para personalizar cómo se visualizan los datos. Esto se hace en la **Vista** Tab del panel Preguntas.

De forma predeterminada, el informe se presenta como una tabla con las medidas elegidas como columnas y los datos como filas. Esto es lo que se muestra a medida que desarrolla su pregunta. En la vista Tab puede personalizar su tabla o seleccionar otro tipo de vista.

Cuando selecciona un tipo de vista, puede seleccionar entre una serie de opciones de vista y opciones de estilo. Las opciones dependen del tipo de vista que seleccione. A medida que selecciona opciones y personaliza la vista, sus opciones se previsualizan en el panel de informes a medida que avanza.

No todos los tipos de vista son adecuados para el informe. Deberá considerar qué tipo de gráfico funcionará mejor con sus datos. Algunos gráficos son mejores para mostrar la relación entre varias piezas de información, mientras que otros pueden mostrar mejor las tendencias a lo largo del tiempo. Algunos tipos de vista pueden manejar varias medidas, mientras que otros pueden mostrar una sola medida.

Tipos de vista disponibles

Los siguientes son los tipos de vista disponibles actualmente. Cada tipo de vista tiene opciones de estilo para controlar etiquetas, texto, colores, etc.

- Gráfico de área
- Gráfico de barras
- Gráfico de columnas
- Gráfico compuesto
- Gráfico de indicadores
- Gráfico principal
- Gráfico principal de KPI
- Gráfico de rango de KPI
- Gráfico de líneas

Atributo	Descripció	Ejemplo

- Gráfico circular
- Diagrama de dispersión
- Vista de tabla
- Vista de nube de Word

Gráfico de área

Los gráficos de área muestran datos similares a un gráfico de líneas, pero con el área debajo de la línea llena. Los gráficos de área se utilizan a menudo para mostrar:

- La composición de un total y qué partes se suman al todo
- La magnitud del cambio
- La diferencia entre dos o más tendencias

Los gráficos de área pueden manejar múltiples

medidas.

Puede elegir una de las siguientes opciones de gráfico para su visualización.

Opción	Descripción
Superposición	(Valor predeterminado) Muestra el área debajo de varias líneas para mostrar la relación entre categorías.
Superposición con marcadores	Superpone el gráfico con puntos que representan puntos de datos individuales en las líneas.
Apilados	Muestra el área bajo varias líneas una encima de la otra para mostrar una comparación entre categorías.
Apiladas con marcadores	Superpone el gráfico con puntos que representan puntos de datos individuales en las líneas apiladas.

Una vez que haya seleccionado la opción de gráfico deseada, puede personalizar aún más su gráfico utilizando estos controles:

- Leyenda
- Styling
- Títulos

- Opciones de cuadrícula
- Visualización de ejes
- Formato de serie de datos
- Visualización de excepción

Gráfico de barras

Los gráficos de barras muestran información como barras horizontales a lo largo del eje Y, individualmente o apiladas. Este tipo de visualización se puede utilizar para mostrar de manera efectiva:

- La distribución de datos como tendencias y rangos
- Una comparación de conjuntos de valores
- Una tendencia que se desarrolla

con el tiempo Los gráficos de barras

pueden manejar múltiples medidas.

Puede elegir una de las siguientes opciones de gráfico para su visualización.

Opción	Descripción
2D	(Valor predeterminado) Las barras se presentan en dos dimensiones, una barra por compás.
2D apilado	Las barras se presentan en dos dimensiones con múltiples medidas apilados para mostrar la relación de los elementos individuales con el todo.
Alternar Conservar totales	Muestra el valor total en el gráfico como una barra adicional etiquetada "Total".

> **NOTA** : Para mostrar el valor total como una columna adicional, primero debe seleccionar **con totales** en la sección Grupo de la pregunta
> tablero.

Una vez que haya seleccionado la opción de gráfico deseada, puede personalizar aún más su gráfico utilizando estos controles:

- Leyenda
- Styling

- Títulos
- Opciones de cuadrícula
- Visualización de ejes
- Formato de serie de datos
- Visualización de excepción

Gráfico de columnas

Los gráficos de columnas muestran información como barras verticales a lo largo del eje X horizontal, individualmente o apiladas. Este tipo de visualización se puede utilizar para mostrar de manera efectiva:

- La distribución de datos como tendencias y rangos
- Una comparación de conjuntos de valores
- Una tendencia que se desarrolla con

el tiempo Los gráficos de columnas pueden

manejar múltiples medidas.

Puede elegir una de las siguientes opciones de gráfico para su visualización.

Opción	Descripción
2D	(Valor predeterminado) Las columnas se presentan en dos dimensiones, una columna por medida.
2D apilado	Las columnas se presentan en dos dimensiones con múltiples medidas apiladas para mostrar la relación de los elementos individuales con el todo.
Alternar Conservar totales	Muestra el valor total en el gráfico como una columna adicional etiquetado como "Total". **NOTA** : Para mostrar el valor total como una columna adicional, primero debe seleccionar **con totales** en la sección Grupo de la pregunta tablero.

Una vez que haya seleccionado la opción de gráfico deseada, puede personalizar aún más su gráfico utilizando estos controles:

- Leyenda
- Styling
- Títulos
- Opciones de cuadrícula
- Visualización de ejes
- Formato de serie de datos
- Visualización de excepción

Gráfico compuesto

Los gráficos compuestos incluyen columnas y líneas. Son útiles cuando se comparan dos conjuntos de valores, como las predicciones y los valores reales. Pueden manejar múltiples medidas.

Puede personalizar el gráfico con estos controles:

- Leyenda
- Styling
- Títulos
- Opciones de cuadrícula
- Visualización de ejes
- Formato de serie de datos
- Visualización de excepción

Gráfico de indicadores

Los gráficos de indicadores muestran el valor de una sola medida como una aguja en un dial, como un velocímetro. A menudo se utilizan para mostrar una sola medida importante o una tendencia que se desarrolla con el tiempo.

Puede personalizar el gráfico con estos controles:

- Styling
- Títulos
- Opciones de medidor
- Gamas

Gráfico principal

Los gráficos de titulares se pueden usar para mostrar una medida importante como un solo número, sin detalles u otras distracciones. A menudo se agrupan con otros informes similares en un panel para proporcionar una instantánea instantánea del estado actual de su organización.

Puede personalizar el gráfico con estos controles:

- Styling
- Títulos
- Opciones de título
- Gamas

Gráfico principal de KPI

Los gráficos principales de KPI muestran un único valor que representa un indicador clave de rendimiento (KPI) que los usuarios encontrarán útil conocer. Un título de KPI utiliza los KPI configurados en la página Configuración de KPI (Administración > administración de aplicaciones > indicadores clave de rendimiento (KPI)).

Este gráfico le permite obtener información de:

- Una métrica como el tiempo promedio de manejo, la resolución de la primera llamada, etc.
- Un KPI que es un conjunto agregado de valores creados a partir de una fórmula personalizada
- Umbrales sugeridos que impulsan una

acción Puede personalizar su gráfico mediante:

- Styling
- Títulos
- Opciones de titulares de KPI

Gráfico de rango de KPI

Los gráficos de rango de KPI visualizan datos con varios subgrupos incluidos, como miembros de un equipo o equipos de un departamento. Por ejemplo, este gráfico puede ilustrar qué tan bien los agentes están cumpliendo sus objetivos, usando colores y flechas para indicar el cambio.

Este gráfico le permite obtener información de:

- Una métrica como el tiempo promedio de manejo, la resolución de la primera llamada, etc.
- Un KPI que es un conjunto agregado de valores creados a partir de una fórmula personalizada

- Varias variables en un grupo
- Umbrales sugeridos que impulsan una

acción Puede personalizar este gráfico mediante:

- Styling
- Títulos
- Opciones de clasificación de KPI

Gráfico de líneas

Los gráficos de líneas muestran datos en serie. Este es el único tipo de gráfico que puede incluir una línea de tendencia. Los gráficos de líneas se utilizan a menudo para mostrar la siguiente información:

- La distribución de datos como tendencias, rangos, valores atípicos y tendencias
- Una comparación de conjuntos de valores
- Una tendencia a lo largo del tiempo cuando se utilizan múltiples ejes
- La relación entre una medida y otra

Puede elegir una de las siguientes opciones de gráfico para su visualización.

Opción	Descripción
Recto	(Valor predeterminado) Línea recta de un punto de datos al siguiente.
Recto con marcadores	Línea recta de un punto de datos al siguiente con puntos que representan cada punto de datos.
Marcadores	Los puntos se muestran en cada punto de datos sin una línea que los conecte.
Curvo	La línea curva suave conecta cada punto de datos con el siguiente.
Curvado con marcadores	La línea curva suave conecta cada punto de datos con el siguiente con puntos representando los puntos de datos.

Una vez que haya seleccionado la opción de gráfico deseada, puede personalizar aún más su gráfico utilizando estos controles:

- Leyenda
- Styling
- Títulos
- Opciones de cuadrícula
- Visualización de ejes
- Formato de serie de datos
- Visualización de excepción

Gráfico circular

Los gráficos circulares muestran la suma de una sola medida como un círculo completo y muestran el tamaño de los componentes que componen ese círculo. Los gráficos circulares son más eficaces cuando se tiene un número limitado de categorías de datos que forman parte de un solo grupo.

Puede personalizar el gráfico con estos controles:

- Leyenda
- Styling
- Títulos
- Opciones de gráfico circular
- Visualización de excepción

Diagrama de dispersión

Los gráficos de dispersión muestran las correlaciones entre conjuntos de valores que no se pueden representar en una serie o intervalo. Son útiles para mostrar:

- Una comparación de conjuntos de valores
- La distribución de tendencias, tendencias, rangos de información y valores atípicos
- Sobre la relación entre dos medidas

Los gráficos de dispersión pueden manejar múltiples medidas. Si tiene tres medidas, el gráfico de dispersión se convierte en un gráfico de burbujas. Un gráfico de burbujas es una extensión de un gráfico de dispersión utilizado para observar las relaciones entre tres medidas. Cada punto en un gráfico de burbujas corresponde con un solo punto de datos, y los valores de las medidas para cada punto se indican mediante posición horizontal, posición vertical y tamaño de punto.

Puede personalizar el gráfico con estos controles:

- Styling
- Títulos
- Opciones de cuadrícula
- Visualización de ejes
- Formato de serie de datos

Vista de tabla

La vista de tabla es el tipo de vista predeterminado y la visualización más básica. Las tablas muestran información numérica y se pueden utilizar con varias medidas. Se pueden ordenar en orden ascendente o descendente por cualquier columna haciendo clic en el encabezado de esa columna.

Puede elegir una de las siguientes opciones de tabla para la visualización de la tabla.

Opción	Descripción
Lleno	(Valor predeterminado) Muestra la tabla con encabezados de columna y fila.
Solo encabezado de columna	Muestra la tabla sólo con encabezados de columna.
Solo encabezado de fila	Muestra la tabla solo con encabezados de fila.
Compacto	Muestra la tabla con encabezados de columna y fila en el área más pequeña posible.
Compacto (solo encabezado de columna)	Muestra la tabla con sólo encabezados de columna en el área más pequeña posible.
Sólo celdas	Muestra los datos del informe sin encabezados de columna o fila.

Una vez que haya seleccionado la opción de tabla deseada, puede personalizar aún más la tabla mediante estos controles:

- Styling
- Títulos
- Estilo de tabla
- Visualización de excepción

Vista de nube de Word

Las vistas de nubes de palabras muestran la frecuencia de ciertas palabras haciendo que el tamaño de la palabra sea proporcional a su frecuencia de uso. Este tipo de visualización es simple y fácil de entender, y proporciona información específica de un vistazo. Sin embargo, las nubes de palabras no deben usarse para análisis que requieren precisión y exactitud. A menudo, la forma de las letras en la palabra (si tienen ascendentes o descendientes) y la longitud de la palabra pueden hacer que algunas palabras atraigan más atención que otras.

NOTA : La longitud de las palabras y frases que se muestran en la visualización de la nube de palabras se puede configurar en función de sus necesidades y casos de uso empresarial. Si desea hacerlo, comuníquese con el equipo de soporte de Cisco.

Puede personalizar su nube de palabras con estos controles:

- Styling
- Títulos
- Visualización de excepción

Opciones de estilo

Una vez que haya seleccionado el tipo de vista y la opción de vista, puede personalizar aún más su gráfico con opciones de estilo. En esta sección se describen todas las opciones de estilo disponibles.

NOTA No todas las opciones de estilo están disponibles para todos los tipos de gráfico.

- Visualización de ejes
- Formato de serie de datos
- Visualización de excepción
- Opciones de medidor
- Opciones de cuadrícula
- Opciones de título
- Opciones de titulares de KPI
- Opciones de clasificación de KPI
- Leyenda
- Opciones de gráfico circular
- Gamas

- Styling
- Estilo de tabla
- Títulos

Visualización de ejes

El control Axis Display incluye herramientas para configurar los ejes X e Y. Puede configurar varios ejes.

Eje X

Campo	Descripción
Eje X	Muestra u oculta el eje X en el gráfico. Los controles sólo se muestran si selecciona mostrar el eje. **Color**: permite seleccionar el color en el que se muestran el eje X y sus etiquetas. **Marcas** de verificación: seleccione esta casilla de verificación para mostrar las marcas de verificación junto a las etiquetas del eje. **Líneas** de cuadrícula: seleccione esta casilla de verificación para mostrar las líneas de cuadrícula verticales del eje X dentro del gráfico.
Título	Muestra u oculta un título para los datos del eje X. Los controles sólo se muestran si selecciona mostrar el título. **Cuadro** de texto: introduzca el título del eje X. **Fuente**: seleccione la fuente y el tamaño de fuente para el título del eje X. Si elige **Heredado**, se utiliza la fuente seleccionada en la sección Estilo. **Orientación**: permite elegir el ángulo en el que está orientado el título del eje X. La configuración predeterminada es **0** (sin ángulo).
Etiquetas	**Etiquetas**: permite seleccionar si se muestran las etiquetas del eje X y cómo. El valor predeterminado, **Auto**, establece las etiquetas verticalmente. Si selecciona **Activado**, las etiquetas

Campo	Descripción
	se establecen horizontalmente. Si selecciona **Desactivado**, no se muestran etiquetas. **Fuente**: seleccione la fuente y el tamaño de fuente para las etiquetas del eje X. Si elige **Heredado**, se utiliza la fuente seleccionada en la sección Estilo.

Eje Y (Primaria, Secundaria, 3 y 4)

Algunos gráficos pueden tener varios ejes Y. En ese caso, habrá varios conmutadores de mostrar/ocultar del eje Y. Los campos para configurar estos ejes son los mismos para cada uno.

Campo	Descripción
Eje Y (primaria, secundaria, 3 y 4)	Muestra u oculta el eje Y en el gráfico. Los controles sólo se muestran si selecciona mostrar el eje. **Color**: permite seleccionar el color en el que se muestran el eje Y y sus etiquetas. **Color** de serie: seleccione el color en el que se muestra la serie del eje Y. **Marcas** de verificación: seleccione esta casilla de verificación para mostrar las marcas de verificación junto a las etiquetas del eje. **Líneas** de cuadrícula: seleccione esta casilla de verificación para mostrar las líneas de cuadrícula horizontales del eje Y dentro del gráfico. **Min**: establece el valor mínimo para el eje. **Máx:** establece el valor máximo del eje. **Intervalo** de tick: define el valor de los incrementos que se utilizarán en el eje. **Ticks** menores: determina cuántos ticks se muestran entre cada intervalo de tick numerado en el eje.
Título	Muestra u oculta un título para los datos del eje Y. Los controles sólo se muestran si selecciona mostrar el título.

Campo	Descripción
	Cuadro de texto: introduzca el título del eje Y. **Fuente**: seleccione la fuente y el tamaño de fuente para el título del eje X. Si elige **Heredado**, se utiliza la fuente seleccionada en la sección Estilo. **Orientación**: permite elegir el ángulo en el que está orientado el título del eje Y. La configuración predeterminada es **270** (lateral).
Etiquetas	**Etiquetas**: permite seleccionar si se muestran las etiquetas del eje Y y y de qué manera. El valor predeterminado, **Auto**, establece las etiquetas horizontalmente. Si selecciona **Activado**, las etiquetas se colocan horizontalmente. Si selecciona **Desactivado**, no se muestran etiquetas. **Fuente**: seleccione la fuente y el tamaño de fuente para las etiquetas del eje Y. Si elige **Heredado**, se utiliza la fuente seleccionada en la sección Estilo. **Formato**: permite seleccionar el formato de las etiquetas del eje Y. De forma predeterminada, se establece en **Automático**, donde el formato del texto de la etiqueta se detecta automáticamente . De lo contrario, elija un símbolo de moneda o un porcentaje.

Formato de serie de datos

El control Formato de serie de datos permite personalizar el color y el espaciado de categorías y series.

NOTA No todos los controles están disponibles para todas las opciones de gráfico.

Campo	Descripción
Todas las series	**Espaciado** entre barras: determina la cantidad de espacio entre categorías y series en el gráfico.
<Medida especificada>	**Eje**: seleccione el eje al que desea dar formato. **Color**: elija el color para los marcadores del gráfico de barras/columnas/líneas/dispersión en el eje especificado. Para los

gráficos de área, esto también determina

Campo	Descripción
	El color del área debajo de la línea. **Ancho** de línea: elige el ancho de la línea que aparece en el gráfico. **Marcadores**: elija el tipo de marcador que representará cada punto de datos individual. **Tamaño** del marcador: permite el tamaño del marcador seleccionado. **Tipo**: permite elegir cómo mostrar los datos, como columna, línea o línea curva.
Etiquetas de datos	Muestra u oculta etiquetas de datos en el gráfico. Se muestran estas etiquetas al final de barras o columnas, o junto a marcadores de datos. Los controles sólo se muestran si selecciona mostrar las etiquetas. **Etiquetas**: elija TURN etiquetas de datos activadas o desactivadas. **Fuente**: permite seleccionar la fuente, el tamaño y el color de fuente en los que desea mostrar el texto de la etiqueta. Si elige **Heredado**, se utiliza la fuente seleccionada en la sección Estilo. **Formato**: permite seleccionar el formato de las etiquetas. Si selecciona **Automático**, la medida determina el formato. **Diseño**: permite elegir cómo se muestran las etiquetas: rectas, ajustadas, truncadas o en ángulo.

Visualización de excepción

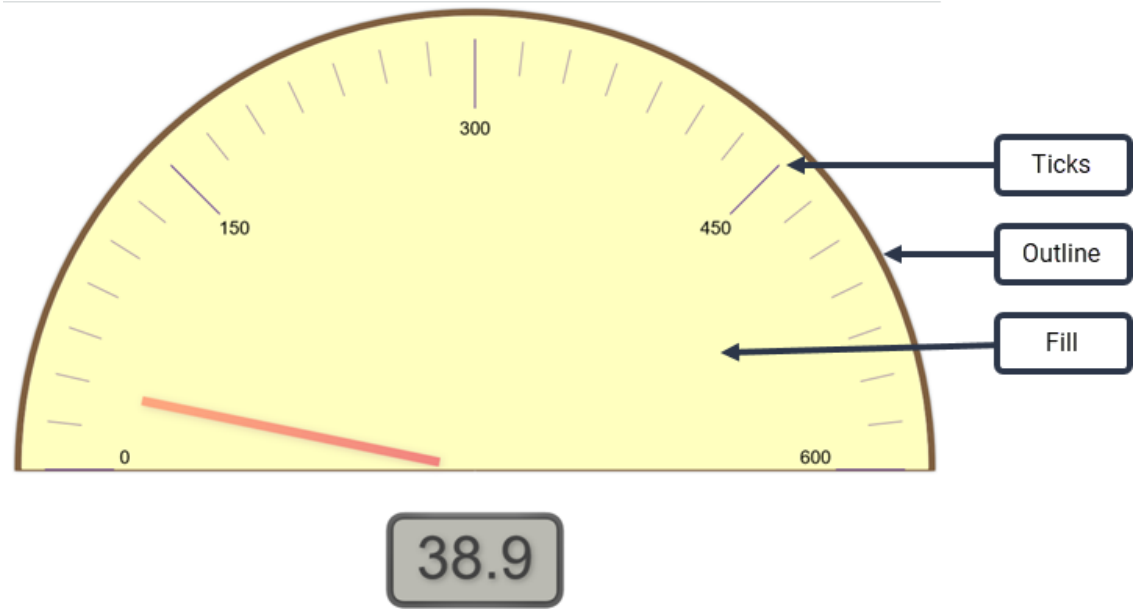
El control Visualización de excepciones configura cómo se muestra un resultado sin datos en el informe.

Campo	Descripción
Pantalla	**Seleccione Icono y texto** (el valor predeterminado) o **Texto** en la lista desplegable. Si selecciona Icono y Texto, se muestra un gráfico de barras azul con su

Cam	Descripció
	Mensaje de texto deseado, como este: Si elige Texto, sólo se muestra el mensaje de texto que configure.
Mensaje de texto	Introduzca la cadena de texto que desea que se muestre si no hay datos.
Fuente	Seleccione la fuente, el estilo de fuente, el tamaño de fuente y el color de fuente en los que desea mostrar el texto. Si elige **Heredado**, se utiliza la fuente seleccionada en la sección Estilo.

Opciones de medidor

La sección Opciones de medidores le permite personalizar el gráfico de indicadores.



NOTA Un medidor también puede incluir indicadores de rango. Esto se configura mediante el control Ranges .

Campo	Descripción
Colores	Haga clic en el cuadro para abrir la paleta de colores. **Contorno**: elija el color para el contorno del medidor. **Relleno**: elige el color de la cara del medidor. **Ticks**: elige el color para las marcas de graduación del medidor.
Tamaños	**Contorno**: permite configurar el ancho del arco que delinea el medidor. **Aguja**: permite configurar el ancho de la aguja.

Opciones de cuadrícula

El control Opciones de cuadrícula permite personalizar el color aplicado al fondo de la cuadrícula y a las líneas de la cuadrícula.

Campo	Descripción
Color de fondo	Haga clic en el cuadro para elegir un color para el fondo de la cuadrícula de la carpeta Paleta de colores.
Color de línea	Haga clic en el cuadro para elegir un color para las líneas de cuadrícula de la paleta de colores .

Opciones de título

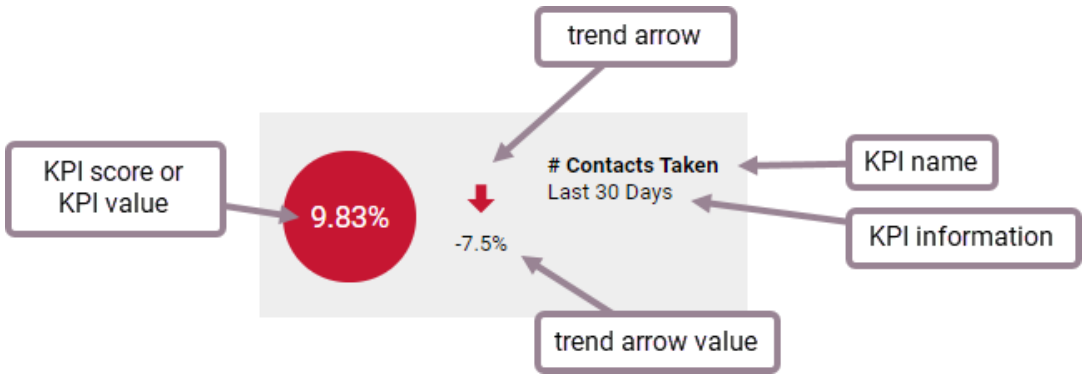
El control Opciones de título le permite personalizar el aspecto del título e incluir los límites superior e inferior del valor, si lo desea.

Campo	Descripción
Fuente del título mostrar	Seleccione la fuente, el estilo de fuente, el tamaño de fuente y el color en el que desea el titular. Si elige **Heredado**, se utilizan la fuente y el estilo de fuente que seleccionó en la sección Estilo. Si selecciona **Auto** para el tamaño de fuente, la fuente se escala para adaptarse al espacio disponible.

Cam	Descripció
	Haga clic en el cuadro de color para seleccionar un color para el texto del título. De forma predeterminada, **está seleccionada la opción Usar color** heredado. Debe desactivar esta casilla de verificación para seleccionar un color personalizado.
Tamaño máximo	Permite especificar un tamaño máximo para la fuente del título. Si usted seleccione un tamaño de fuente de título específico, este campo predeterminado es **Ninguno**. Si selecciona **Auto** para el tamaño de fuente del título, puede especificar un tamaño máximo.
Mostrar límites	Muestra u oculta los límites de rango mínimo y máximo para el Valor del título. Estos valores se establecen en el control Ranges . Si opta por mostrar los límites, puede especificar la fuente, el estilo de fuente, el tamaño de fuente y el color de fuente para el texto de límites. De forma predeterminada, se utilizan la fuente y el estilo de fuente seleccionados en la sección Estilo. Si selecciona **Auto** para el tamaño de fuente, la fuente se escala para adaptarse al espacio disponible. Haga clic en el cuadro de color para seleccionar un color para el texto de límites. De forma predeterminada, **está seleccionada la opción Usar color** heredado. Debe desactivar esta casilla de verificación para seleccionar un color personalizado.

Opciones de titulares de KPI

El control Opciones de título de KPI permite mostrar u ocultar información sobre un KPI.



Cam	Descripció
Visualización de titulares	Elija mostrar la puntuación KPI o el valor KPI en el círculo de color. Se pueden ver más detalles sobre la puntuación o el valor de KPI colocando el cursor sobre el número. El color del círculo está configurado en el modelo de datos y no es algo que pueda personalizar para sus propios informes. El círculo puede ser rojo, amarillo o verde, dependiendo del valor del KPI.
Mostrar nombre KPI	Mostrar u ocultar el nombre del KPI.
Mostrar información de KPI	Mostrar u ocultar información sobre el KPI.
Mostrar flecha de tendencia	Muestra u oculta una flecha que indique la
tendencia de KPI. Mostrar valor de flecha de tendencia	Mostrar u
ocultar el valor de tendencia de KPI.	

Opciones de clasificación de KPI

El control Opciones de clasificación de KPI permite mostrar u ocultar información sobre varios KPI.

Campo	Descripción
Visualización de titulares	Elija mostrar la puntuación KPI o el valor KPI en el círculo de color. Puede ver más detalles sobre la puntuación o el valor del KPI

Campo	Descripción
	Pasando el cursor sobre el número. El color del círculo está configurado en el modelo de datos y no es algo que pueda personalizar para sus propios informes. El círculo puede ser rojo, amarillo o verde, dependiendo del valor del KPI.
Mostrar nombre KPI	Mostrar u ocultar el nombre del KPI.
Mostrar información de KPI	Mostrar u ocultar información sobre el KPI.
Mostrar flecha de tendencia	Muestra u oculta una flecha que indique la
tendencia de KPI. Mostrar valor de flecha de tendencia	Mostrar u
ocultar el valor de tendencia de KPI.	

Leyenda

El control Leyenda permite configurar dónde se encuentra la leyenda del gráfico (la explicación de qué métrica representa un color) y el tamaño de la fuente de la leyenda.

Campo	Descripción
Localización	Seleccione dónde se muestra la leyenda, en la parte superior, inferior o a la derecha del gráfico. Si elige ubicarlo en la parte superior o inferior del gráfico, la leyenda se ordena horizontalmente; Si elige ubicarlo en el lado derecho, está dispuesto verticalmente. También puede seleccionar **Ninguno** para que no se muestre ninguna leyenda.
Tamaño	Elija el tamaño de punto para la fuente de leyenda.

Opciones de gráfico circular

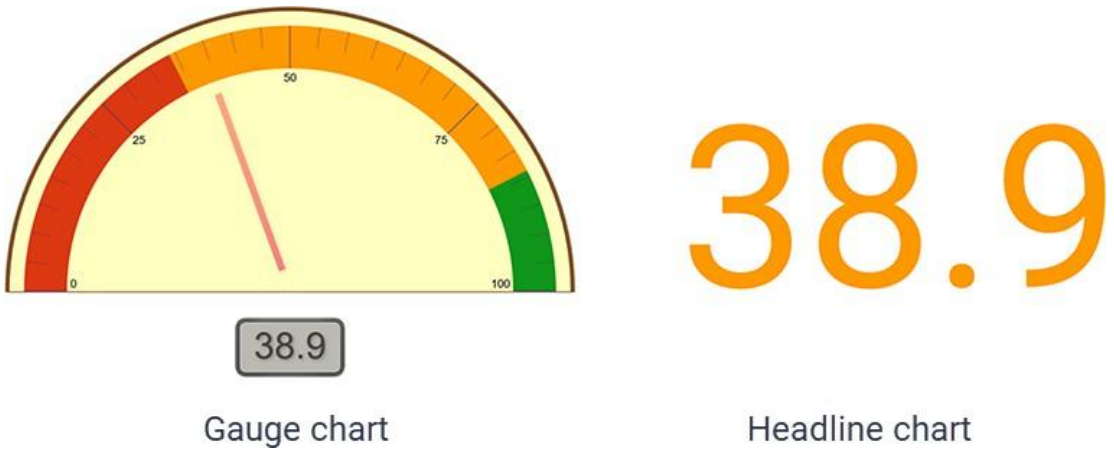
El control Opciones de gráfico circular permite configurar las etiquetas aplicadas al gráfico circular.

Campo	Descripción
Mostrar etiquetas	Elija mostrar u ocultar las etiquetas. Si selecciona **Auto**, la etiqueta La posición no se puede cambiar. Si selecciona **Activado**, todas las opciones pueden

Cam	Descripció
	estar configurado.
Contenido	Elija qué información mostrará la etiqueta.
Color	Seleccione el color para el texto de la etiqueta.
Tamaño	Configure el tamaño de punto del texto de la etiqueta.
Posición	Seleccione la posición del texto de la etiqueta en relación con el borde del gráfico circular. ▪ Si la posición que selecciona es 1.1 o mayor, la etiqueta aparece fuera del borde del gráfico circular. ▪ Si la posición que selecciona es 1, la etiqueta aparece afuera pero casi tocando el borde del gráfico circular. ▪ Si la posición seleccionada es inferior a 1, la etiqueta aparece dentro del borde del gráfico circular.

Gamas

El control Rangos permite personalizar los valores y colores utilizados para indicar rangos. Este control se aplica a los gráficos de indicadores y titulares, como se muestra en este gráfico:



En los gráficos de medidores, el rango se indica como una banda de color en el medidor. En los gráficos de títulos, el rango se indica mediante el color aplicado al título.

Campo	Descripción
Mínimo	Establezca el valor más bajo para incluir en el gráfico. Este valor se muestra en Opciones de título si Mostrar límites de ese control está activado.
Baja	Establezca el valor que separa el rango bajo del rango medio.
Alta	Establezca el valor que separa el rango medio del alto.
Máximo	Establezca el valor más alto para incluir en el gráfico. Este valor se muestra en Opciones de título si Mostrar límites de ese control está activado.
Casilla de verificación Colores configura	Seleccione esta casilla de verificación para habilitar los rangos en el gráfico. Si Valores de rango y esta casilla de verificación está desactivada, los rangos no entrarán en vigor en el gráfico.
Cuadros de selección de color	Elija los colores que desea que representen los rangos que tiene Configurado. Tenga en cuenta la posición de los cuadros de color; Se colocan entre los dos valores que actúan como el valor de rango inferior y superior que el color debe representar. De forma predeterminada, los colores son rojo para valores bajos, amarillos para valores medios y verdes para valores altos. Puede personalizar los colores a los de su elección.

Styling

El control Estilo permite configurar la fuente predeterminada y el color de fondo utilizados en el gráfico.

Campo	Descripción
Mensaje de texto	Seleccione la fuente, el estilo de fuente y el color en el que desea mostrar el texto en el gráfico. Haga clic en el cuadro de color para seleccionar un color para el texto.
Color de fondo	Haga clic en el cuadro de color para elegir el color de fondo que se utilizará en el gráfico.

Estilo de tabla

El control Estilo de tabla permite personalizar los encabezados y las filas de tabla.

Cam	Descripció
Fuentes	**Tamaño** de fuente de la tabla: elija el tamaño de punto para todo el texto de la tabla. **Encabezados** de fila: elija un estilo de fuente y un color para los encabezados de fila. Si elige **Heredado**, se utiliza el estilo seleccionado en la sección Estilo. **Encabezados de columna**: elija un estilo de fuente y un color para los encabezados de columna. Si elige **Heredado**, se utiliza el estilo seleccionado en la sección Estilo. **Celdas**: permite elegir un estilo de fuente y un color para las celdas individuales de la tabla. Si elige **Heredado**, se utiliza el estilo seleccionado en la sección Estilo. **Agrupaciones**: elige un estilo de fuente y un color para las agrupaciones. Si elige **Heredado**, se utiliza el estilo seleccionado en la sección Estilo.
Colores	**Encabezados** de fila: permite cambiar el color de fondo de los encabezados de fila. **Encabezados de columna**: permite cambiar el color de fondo de los encabezados de columna. **Celdas**: permite cambiar el color de fondo de las celdas de la tabla.
Anchos de columna	**Encabezados** de fila: permite el ancho en píxeles de los encabezados de fila. **Encabezados de columna**: permite el ancho en píxeles de los encabezados de columna. **NOTA** : No puede establecer encabezados de fila o columna individuales en anchos específicos. Todos los encabezados de fila y columna se establecen en el mismo Ancho con este control.
Alto del encabezado de columna	**Número de filas**: define la altura de la fila de encabezado de columna en términos de altura de fila. Por ejemplo, si establece esto en 2, la fila de encabezado de columna tendrá dos filas de alto.

Campo	Descripción
Posición	**Horizontal**: permite definir la posición horizontal de la tabla en la ventana del visor de informes. **Vertical**: permite definir la posición vertical de la tabla en la ventana del visor de informes.

Títulos

El control Títulos permite personalizar el título del informe, el subtítulo del informe y el texto total.

Campo	Descripción
Mostrar título	Activa y desactiva el título del gráfico. El título se coloca encima del gráfico. Cuando está activado, se muestran las opciones de configuración: **Fuente** del título: seleccione la fuente, el estilo de fuente, el tamaño de fuente y el color en los que desea mostrar el título del gráfico. Si elige **Heredado**, se utilizan la fuente y el estilo de fuente que seleccionó en la sección Estilo. **Alineación**: permite seleccionar una alineación para el título del gráfico. **Actuar como hipervínculo de zoom/edición en Paneles**: active esta casilla de verificación para que el título del gráfico sea un hipervínculo que abra el gráfico para su visualización detallada.
Mostrar subtítulo	Activa y desactiva los subtítulos del gráfico. El subtítulo está posicionado debajo del gráfico. Cuando está activado, se muestran las opciones de configuración: **Fuente** de subtítulos: seleccione la fuente, el estilo de fuente, el tamaño de fuente y el color en los que desea mostrar el subtítulo del gráfico. Si elige **Heredado**, se utilizan la fuente y el estilo de fuente que seleccionó en la sección Estilo. **Alineación**: seleccione una alineación para el subtítulo del gráfico.
Anular texto total predeterminado	Permite anular el texto Total predeterminado con una cadena de texto personalizada. Introduzca la cadena de texto personalizada en

el cuadro de texto.

Cam	Descripció

Configurar el orden predeterminado del informe

Puede configurar cómo se ordena la información del informe de forma predeterminada en la **opción Ordenar** Tab del panel Preguntas. Puede ordenar por datos o por categorías, pero no por ambas.

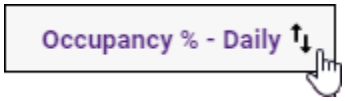
Ordenar datos

El control de ordenación de datos permite configurar de forma predeterminada la forma en que se ordena una columna de la tabla. Sólo puede configurar una columna.

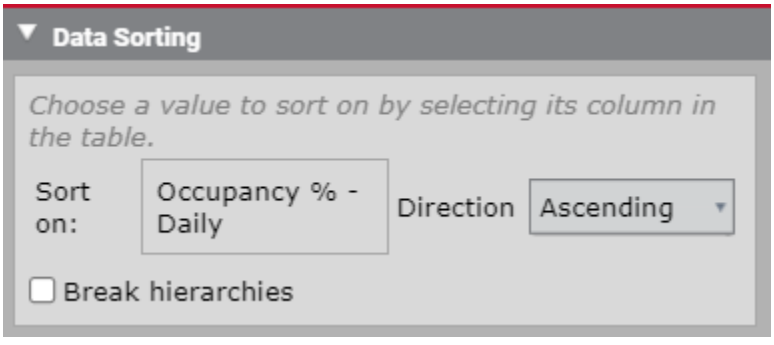
Incluso si establece una dirección de ordenación predeterminada, cualquier persona que vea la tabla puede invertir la ordenación haciendo clic en la flecha de ordenación del encabezado de columna. Este control sólo establece la dirección de ordenación predeterminada.

Configurar la dirección de ordenación predeterminada de una columna

1. En un informe con un tipo de vista de tabla, seleccione Ordenar Tab en el panel Pregunta.
2. En el panel de vista previa del informe, coloque el cursor sobre el encabezado de la columna por la que desea ordenar la tabla hasta que aparezcan las flechas de ordenación.



3. Haga clic en las flechas de ordenación. El primer clic da como resultado un orden ascendente (una flecha hacia arriba). Haga clic de nuevo para cambiar el orden a descendente (una flecha hacia abajo). La elección de ordenación se refleja en los campos de control Ordenación de datos.



4. Puede cambiar la dirección de la ordenación utilizando el **campo desplegable Dirección** o volviendo a hacer clic en la flecha de ordenación del encabezado de columna.

5. (Opcional) Active la casilla Romper jerarquías para aplicar este criterio de ordenación a toda la tabla sin tener en cuenta otras agrupaciones.

Eliminar la dirección de ordenación predeterminada de una columna

- En el **control Orden de** datos, seleccione **Ninguno** en el **campo Dirección** para quitar una dirección de ordenación predeterminada de una columna.

Pedir una categoría

El control Orden de categorías permite ordenar los miembros de un grupo y designar ciertos miembros como excepciones al criterio de ordenación para que se muestren en la parte superior de la lista.

> **NOTA** El control de ordenación de datos debe establecerse en **Ninguno** para configurar cualquier cosa en el control de ordenación de categorías.

Configurar el orden de ordenación predeterminado de una categoría

1. En un informe con un tipo de vista de tabla, seleccione Ordenar Tab en el panel Pregunta.
2. En el control Ordenación de categorías, se enumeran todas las categorías (agrupaciones) disponibles. Localice la categoría cuya dirección de ordenación desea configurar.
3. Seleccione la dirección de ordenación en la **lista desplegable Ordenar** campo.

Establecer una excepción

El **botón Excepciones** le permite eliminar uno o más miembros de una categoría del orden ascendente o descendente que configure en el campo Ordenar. Cualquier miembro designado como excepción permanece en la parte superior de la lista.

Establecer excepciones en el orden de clasificación de la categoría

1. Haga clic en **Elegir excepciones**. Se abrirá el **cuadro de diálogo Elegir excepciones** de ordenación.
2. Desactive la casilla Todos los **valores** y, a continuación, active uno o más miembros de la categoría que desee que hagan excepciones.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Crear un panel

Un panel es una colección de paneles (informes, listas, imágenes, widgets y páginas web) que comparten un tema o enfoque común y pueden proporcionar una imagen de alto nivel de una situación empresarial. Los paneles generalmente se crean para realizar un seguimiento de los cambios comerciales, observar las señales de advertencia o monitorear el progreso.

MEJORES PRÁCTICAS Antes de crear un panel, debe saber qué contenido desea PUT en él y cómo se organizará ese contenido. Los informes que desea incluir ya deben tener
Se ha creado. Es posible que desee esbozar el diseño de su tablero antes de comenzar para tener un plan a seguir.

Crear un nuevo panel

1. En la página Explorador **de activos del Explorador** de datos, haga clic en el **botón Nuevo panel** . El diseñador de paneles se abre con el control de panel visible. El diseñador de paneles es donde agrega todos los elementos que componen su nuevo panel. Tiene una cuadrícula para ayudarlo a alinear y organizar los paneles.
2. En el control **Panel, haga clic en**Configuración **de**página. Introduzca un nombre para el nuevo panel en el **Título** Y haga clic en **Guardar**.

   La vista del diseñador del panel se cierra y el nuevo panel se muestra con el título en la esquina superior izquierda. Ahora también aparece en la lista de paneles del explorador de activos.

Editar el nuevo panel

1. Si acaba de guardar su nuevo panel con un nombre, ya se muestra en su pantalla. Si no ha trabajado en él recientemente, ubíquelo en la lista de informes en la página del explorador de activos.
2. Haga clic **en Editar panel** en la esquina superior derecha del panel para abrir el diseñador de paneles.

   Ahora está listo para agregar contenido al panel mediante el control Panel.

Acerca del control Dashboard

El control Dashboard permite agregar varios tipos de contenido a un panel y configurar el aspecto del panel. Incluye 4 controles.

Agregar control de paneles

El control Agregar paneles es la forma principal de agregar contenido al panel. Un panel es un contenedor para tipos específicos de contenido:

- Paneles de contenido: listas, informes y páginas web
- Paneles de estilo: imágenes y texto
- Controles de parámetros: selector de miembros compacto, selector de miembros, entrada de números, entrada de texto y selector de período de tiempo
- Widgets WFM y QM

Control de parámetros

El control Parameters vincula ("enlaza") un panel de control de parámetros con el informe al que afecta el control de parámetros. Por ejemplo, si tiene un informe que contiene datos de varios agentes, se puede vincular un control de parámetro Member Picker a ese informe para que pueda seleccionar los datos de agente que verá en el panel.

Control de configuración de cuadrícula

El control Configuración de cuadrícula permite cambiar la cuadrícula en el diseñador de paneles. Puede agregar o quitar filas y columnas, y cambiar el espaciado entre líneas de cuadrícula.

Control de configuración de página

El control Configuración de página permite configurar el aspecto del panel. Puede configurar el encabezado, el pie de página, los bordes, el fondo y una barra de navegación para la parte superior del panel.

Agregar un panel

Los paneles son contenedores que se colocan en la cuadrícula de un tablero. Hay varios tipos de paneles. Los paneles Página web, Lista, Texto e Imagen muestran información desde fuera de la función Explorador de datos, mientras que los paneles Informe, Parámetro y Widget configuran y muestran la información generada por el Explorador de datos.

Un panel de informes muestra el gráfico o la tabla configurados en el diseñador de informes. Un panel de parámetros muestra filtros específicos para los informes. Puede vincular un panel de parámetros a un panel de informes y utilizar el panel de parámetros para filtrar la información que se muestra en el panel de informes. Por ejemplo, un informe que muestra información de un grupo podría vincularse a un panel de parámetros del selector de miembros. Desde el panel Selector de miembros, puede filtrar la información del gráfico para mostrar la información de cada miembro del equipo.

PRÁCTICA RECOMENDADA Para crear un parámetro para un panel de informes, cree tanto el panel de informes como el panel de parámetros antes de establecer el parámetro.

Agregar un panel de informes al panel

1. Haga clic **en Agregar paneles** en el cuadro de diálogo Control de panel.
2. Haga clic en el **botón Agregar informe** y, a continuación, haga clic en la cuadrícula y arrastre para dibujar un cuadro y establecer la posición y el tamaño del panel.
3. Haga clic en **Editar** y, a continuación, seleccione **Propiedades** en la lista desplegable del panel para configurar las propiedades del panel. Se abrirá el cuadro de diálogo Propiedades del informe.
4. En Selección Tab, elija un informe para visualizar en el panel.

Agregar un panel de parámetros al panel

1. Haga clic **en Agregar paneles** en el cuadro de diálogo Control de panel.
2. Seleccione el tipo de parámetro en la sección Controles de parámetros.

3. Haga clic dentro de la cuadrícula y arrastre para dibujar el contorno del panel de parámetros.

Agregar un panel de widgets

Los paneles de widgets proporcionan un resumen y una visualización detallada de las estadísticas de rendimiento del centro de contacto durante los últimos doce meses por agente, equipo y grupo. Los resúmenes aparecen en forma de gráficos de barras y gráficos.

Personalizar un widget del Explorador de datos

Al mover el puntero sobre la barra de herramientas de un widget, el botón de configuración del widget estará disponible. Si hace clic en este botón, se abre un panel desplegable que contiene ajustes de widget configurables. Una vez que aplique los cambios a la configuración, los cambios persistirán cada vez que inicie sesión. Para ocultar la configuración del widget, vuelva a hacer clic en el icono.

Requisitos previos

Necesita los permisos correctos para ver y editar widgets. Los permisos necesarios varían según el widget. Ver Administrar roles y permisos .

Ubicación de la página

Página de inicio > Editar panel > Agregar paneles > WFM Widgets o QM Widgets

> **NOTA** : Necesita el permiso del Explorador de datos para tener acceso al Explorador de datos Tab. Con este permiso, la siguiente ruta alternativa está disponible:
> Explorador de datos > Nuevo panel o panel (en la lista Panel) > Agregar paneles > Widgets WFM o QM Widgets

Procedimientos

Agregar un widget a su panel

1. Navegue hasta su panel de control.
2. Haga clic en **Agregar paneles**.
3. Seleccione el widget deseado.
4. Haga clic dentro de la cuadrícula y arrastre para dibujar el contorno del panel de parámetros.
5. Haga clic en **Guardar**. Aparece la **página Vista previa del panel** .
6. Haga clic en el **icono Configuración** (el engranaje en la esquina superior derecha del widget).
7. Configure los campos disponibles como desee.

> **NOTA** Los campos varían según el widget. Consulte las descripciones de los campos a continuación para obtener más información sobre todos los campos potenciales.

8. Haga clic en **Aplicar**.

Editar un widget

1. Haga clic en el **icono Configuración** (el engranaje en la esquina superior derecha del widget) mientras se encuentra en la página Vista previa del **panel** .
2. Edite los campos disponibles como desee.
3. Haga clic en **Aplicar**.

Descripciones de campo

Los campos que pueden aparecer en el panel se enumeran a continuación. Solo los campos que se aplican a un widget específico aparecen en el panel de ese widget.

Campo	Descripción
Agente	El nombre del agente. La configuración predeterminada de este campo depende de su función: ▪ Si es un agente y su función tiene un alcance limitado, su nombre aparece en este campo y el campo está deshabilitado ▪ Si su función tiene un ámbito más amplio, este campo está habilitado y puede elegir un agente de la lista desplegable ▪ Si es un agente y su función tiene un alcance más amplio, su nombre aparece en este campo y puede elegir un agente de la lista desplegable
Rango	El intervalo de fechas de la información histórica. El rango predeterminado es: ▪ Ocho días para el rendimiento de la cola de servicio ▪ Un mes para porcentajes de agente, tiempo promedio por llamada, llamadas de agente por hora, volumen de llamadas, tiempo de agente, distribuciones de tiempo de agente, totales de tiempo de agente y estadísticas de voz ▪ Los últimos seis meses para totales de contactos, promedios de evaluación y rangos de evaluación

Campo	Descripción
Gráfico	El tipo de gráfico que desea que aparezca en este widget.
Formulario Eval	El tipo de formulario de evaluación o el nombre de un formulario de evaluación específico.
Grupo	Nombre del grupo. El valor predeterminado lo determina su función.
Equipo	El nombre del equipo. El valor predeterminado lo determina su función.
Agrupar por	Cómo se agrupan las fechas. La configuración predeterminada es Día.
Serie 1–8	Los elementos de datos que desea que aparezcan en este widget. Cada widget contiene un conjunto único de elementos de datos, y el número de elementos de datos varía según el widget.
Cola de servicio	Nombre de la cola de servicio. Este campo sólo aparece para Supervisores.
Gol	El objetivo de la cola de servicio seleccionada. Seleccione la casilla de verificación para mostrar el objetivo.
Bandas 1–4	Las bandas determinan el número de estrellas que aparecen en el campo Puntuación. Para la puntuación basada en porcentajes, las bandas usan enteros de 0- 100. El valor predeterminado para cada banda es el siguiente: ▪ Banda 1 = 20 ▪ Banda 2 = 40 ▪ Banda 3 = 60 ▪ Banda 4 = 80 **EJEMPLO** Si el agente obtiene una puntuación de 61 o más, aparecen cuatro estrellas en el campo Puntuación. Si el agente obtiene entre 41 y 60, tres estrellas Aparecen en el campo Puntuación. Para la puntuación basada en puntos, las bandas usan enteros. El mínimo

Campo	Descripción
	El valor de este intervalo viene determinado por el total de todos los valores mínimos asignados a las preguntas. El valor máximo para este rango viene determinado por el total de todos los valores máximos asignados a las preguntas.
Clave de metadatos	Los metadatos asociados a la partitura. La lista desplegable Muestra todas las claves de metadatos definidas. El administrador define los metadatos que aparecen en esta lista desplegable. El valor predeterminado = Todos. Seleccione una clave y un valor de metadatos para filtrar las puntuaciones en función de valores de metadatos específicos.
Valor de metadatos	El valor asociado a la clave de metadatos. Los comodines son soportado. ¿El comodín asterisco (*) representa cualquier número de caracteres y el carácter comodín con signo de interrogación (?) representa un carácter.

Temas relacionados

- Administrar roles y permisos
- Crear un panel
- Agregar un panel

Widgets QM disponibles

Los siguientes widgets contienen estadísticas para QM.

- Widget Progreso de objetivo de contacto
- Widget Totales de contactos
- Widget Mejores Intérpretes actuales
- Widget Promedios de evaluación
- Widget Rangos de evaluación

- Widget de puntuación de gamificación
- Widget Evals recientes realizados
- Widget Evaluaciones recientes
- Widget Grabación de encuestas

Requisitos previos

- Necesita el permiso Ver QM panel para ver sus propios datos.
- Necesita el permiso Administrar paneles para editar paneles. Consulte Administrar roles y permisos .

Ubicación de la página

Explorador de datos > Nuevo panel o panel (en la lista Panel) > Agregar paneles > Página de inicio de

QM Widgets > Editar panel > Agregar paneles > QM Widgets

Widget Progreso de objetivo de contacto

El widget Progreso del objetivo del contacto muestra el estado actual de finalización de las evaluaciones, calibraciones y revisiones de los objetivos de contacto. Puede elegir mostrar los datos de todos los objetivos activos de un solo evaluador o mostrar los datos de todos los evaluadores de un único objetivo.

Elemento de datos	Descripción
Nombre	El nombre del evaluador del objetivo actual.
Progreso	Muestra el progreso como una de las siguientes métricas: ▪ Completado: el número de tareas de objetivo de contacto que el evaluador ha completado del total requerido. ▪ Restante: el número de tareas de meta de contacto que le quedan por completar al evaluador.

Widget Totales de contactos

El widget Totales de contactos muestra los totales de contactos actuales para el grupo, equipo o agentes seleccionados. Los datos mostrados se basan en los resultados de un formulario de evaluación específico o un tipo de formulario de evaluación. Para obtener más información acerca de este informe, vea Gráfico de totales de contactos.

Widget Mejores Intérpretes actuales

El widget Mejores empleados actuales muestra la lista actual de sus agentes con mejor rendimiento.

Elemento de datos	Descripción
Agente	El nombre y apellido del agente.
Puntuación	La puntuación se basa en las llamadas evaluadas que contienen el valor de metadatos especificado para el intervalo de fechas especificado. Aparece una estrella para cada banda de puntuación. **EJEMPLO** Para la puntuación basada en porcentajes, aparecen cuatro estrellas en el campo Puntuación si la puntuación del agente está entre 61 y 80.
ACD Status	El estado de los agentes ACD. Este es el estado actual ACD en Gestión de la fuerza laboral. **NOTA** Este campo sólo aparece si tiene QM y WFM.

Widget Promedios de evaluación

El widget Promedios de evaluación muestra los promedios de evaluación actuales para el grupo, equipo o agentes seleccionados.

Widget Rangos de evaluación

El widget Rangos de evaluación muestra los rangos de evaluación actuales para el grupo, equipo o agente seleccionado. Muestra los siguientes elementos de datos.

Elemento de datos	Descripción
Abajo	El número de contactos evaluados que están por debajo de las expectativas.
Cumple	El número de contactos evaluados que cumplen con las expectativas.
Excede	El número de contactos evaluados que superan las expectativas.

Widget de puntuación de gamificación

El widget Puntuación de gamificación muestra métricas basadas en las siguientes categorías de rendimiento:

- QM Nivel de calidad
- WFM Puntuación de adherencia

NOTA : La puntuación de adherencia WFM solo está disponible cuando se activa WFM.

En el widget Puntuación de gamificación, los agentes pueden ver su nivel actual y su progreso hacia el siguiente nivel. Pueden elegir qué categoría de rendimiento mostrar: QM Nivel de calidad o WFM Puntuación de adherencia.

Cuando los agentes configuran el widget Puntuación de gamificación, muestra una insignia y una barra de progreso. La insignia tiene un número al lado: la insignia simboliza el nivel que han alcanzado los agentes, y el número al lado indica el nivel que han alcanzado para la categoría de rendimiento que han seleccionado. La barra de progreso indica qué tan cerca están los agentes del siguiente nivel.

Los supervisores y administradores pueden configurar el widget Puntuación de gamificación para que muestre un solo agente (que tendría el mismo aspecto que el widget Puntuación de gamificación del agente) o para que muestre todos los agentes de una categoría de rendimiento específica.

El widget Puntuación de gamificación muestra los siguientes elementos de datos.

Elemento de datos	Descripción
Grupo	Nombre del grupo.
Equipo	El nombre del equipo.
Agente	El nombre y apellido del agente.
Insignia	La insignia que ha ganado el agente, que se basa en el número de puntos que el agente ha acumulado actualmente.

Widget Evals recientes realizados

El widget Evals recientes realizados muestra los resultados de las evaluaciones más recientes que ha realizado para el grupo, equipo o agentes seleccionados. Puede seleccionar un formulario de evaluación basado en puntos o en porcentajes de la lista desplegable Formulario de evaluación.

Elemento de datos	Descripción
Último	La puntuación de puntos o porcentajes de la última evaluación que realizó. El widget determina la última evaluación por la fecha y hora de la evaluación.
Últimos 5	El punto promedio o la puntuación porcentual de las últimas cinco evaluaciones que realizó. El widget determina las últimas cinco evaluaciones por fecha y hora de las evaluaciones.

Widget Evaluaciones recientes

El widget Evaluaciones recientes muestra los resultados de las evaluaciones más recientes que todos los evaluadores realizaron para el grupo, equipo o agentes seleccionados. Puede seleccionar un formulario de evaluación basado en puntos o en porcentajes de la lista desplegable Formulario de evaluación.

NOTA Cuando un agente se mueve de un equipo a otro, los contactos del agente del equipo original, y las evaluaciones asociadas con esos contactos, permanecen con el equipo original. Contactos y sus Las evaluaciones del segundo equipo del agente permanecen con el segundo equipo.

Elemento de datos	Descripción
Último	La puntuación de puntos o porcentajes de la última evaluación. El widget determina la última evaluación por la fecha y hora de la evaluación.
Últimos 5	El puntaje promedio o el puntaje porcentual para las últimas cinco evaluaciones. El widget determina las últimas cinco evaluaciones por fecha y hora de las evaluaciones.

Widget Grabación de encuestas

El widget Grabación de encuestas muestra los resultados de las encuestas posteriores a la llamada más recientes que los clientes han enviado para el grupo, equipo o agentes seleccionados. Puede seleccionar uno o todos los formularios de encuesta de la lista desplegable Formulario de encuesta.

Elemento de datos	Descripción
Último	La puntuación de la última encuesta enviada. El widget determina la última encuesta por la fecha y hora de la respuesta a la encuesta.
Últimos 5	El puntaje promedio de la encuesta para las últimas cinco encuestas enviadas. El widget determina las últimas cinco encuestas por la fecha y hora de las respuestas de la encuesta.

WFM widgets disponibles

Los siguientes widgets contienen estadísticas para WFM.

- Widget de volúmenes de llamadas del agente
- Widget de llamadas de agentes por hora

- Widget de porcentajes de agente
- Widget de distribuciones horarias de agentes
- Widget Totales de tiempo del agente
- Widget Mi horario
- Widget de adherencia en tiempo real
- Widget de rendimiento de la cola de servicio

Requisitos previos

- Necesita el permiso Ver WFM Panel para ver sus propios datos.
- Necesita los permisos Ver WFM Panel, Editar programaciones y Ver programaciones para ver los datos de los agentes de su ámbito.
- Necesita el permiso Administrar paneles para editar paneles. Consulte Administrar roles y permisos .

Ubicación de la página

Explorador de datos > Nuevo panel o panel (en la lista Panel) > Agregar paneles > Página de inicio de

WFM Widgets > Editar panel > Agregar paneles > WFM widgets

Widget de volúmenes de llamadas del agente

El widget Volúmenes de llamadas del agente muestra los volúmenes de llamadas de un agente para el intervalo de fechas seleccionado. Los datos se pueden agrupar por día o por mes. Si agrupa los datos por día, el intervalo es de un mes. Si agrupa los datos por mes, puede seleccionar un intervalo de dos, tres, seis o doce meses. Desplace el puntero sobre un punto de datos del gráfico para mostrar una información en pantalla que contiene el valor exacto del punto de datos. Los agentes pueden ver sus propias llamadas gestionadas y transferidas. Los supervisores, programadores o administradores pueden ver las llamadas manejadas y transferidas para los agentes dentro de su alcance. Consulte Personalizar un widget del Explorador de datos para obtener más información sobre los campos de este widget.

Puede elegir mostrar los siguientes elementos de datos de la lista desplegable Serie:

Llamadas manejadas : número de contactos que el agente o la cola de servicio gestionaron durante el intervalo.

Llamadas transferidas : el número de llamadas ACD que el agente transfirió durante el intervalo.

NOTA Un cero en el gráfico indica que el agente inició sesión durante el día pero no recibió llamadas. Ningún dato en el gráfico indica que el agente no inició sesión ese día específico.

Widget de llamadas de agentes por hora

El widget Llamadas del agente por hora muestra el número promedio de ACD llamadas por hora que un agente gestiona en el intervalo de fechas seleccionado. Los datos se pueden agrupar por día o por mes. Si agrupa los datos por día, el intervalo es de un mes. Si agrupa los datos por mes, puede seleccionar un intervalo de dos, tres, seis o doce meses. Desplace el puntero sobre un punto de datos del gráfico para mostrar una información en pantalla que contiene el valor exacto del punto de datos.

Una llamada se cuenta en el intervalo de programación en el que el agente la contesta. Puede elegir mostrar el elemento de **datos Llamadas por hora** en la **lista desplegable Series** . **Llamadas por hora** es el número promedio de llamadas ACD por hora que maneja un agente. Consulte Personalizar un widget del Explorador de datos para obtener más información sobre los campos de este widget.

EJEMPLO Si un agente contesta una llamada a las 10:58 y completa la llamada a las 11:03, esa llamada se cuenta en el intervalo de horario de 10:00–10:59, no en el intervalo de horario de 11:00–11:59.

Widget de porcentajes de agente

El widget Porcentajes de agente muestra el índice de ocupación, el porcentaje de llamadas contestadas o ambas para el intervalo de fechas seleccionado. Los datos se pueden agrupar por día o por mes. Si agrupa los datos por día, el intervalo es de un mes. Si agrupa los datos por mes, puede seleccionar un intervalo de dos, tres, seis o doce meses. Desplace el puntero sobre un punto de datos del gráfico para mostrar una información en pantalla que contiene el valor exacto del punto de datos.

Puede elegir mostrar uno o ambos elementos de datos % de ocupación y % de utilización en cualquier orden desde el panel Configuración del widget. **Ocupación %** es el porcentaje de tiempo en sesión que el agente pasa en estados activos de gestión de contactos (por ejemplo, en llamadas entrantes, en actividad de cierre, en llamadas salientes). **Utilización %** es el porcentaje de llamadas ofrecidas que el agente contestó. Consulte Personalizar un widget del Explorador de datos para obtener más información sobre los campos de este widget.

Widget de distribuciones horarias de agentes

El widget Distribuciones de tiempo del agente muestra el tiempo promedio que ha pasado en un estado ACD específico para el rango de fechas seleccionado. Los datos se pueden agrupar por día o por mes y se expresan en segundos. Si agrupa los datos por mes, puede seleccionar un intervalo de uno, dos, tres, seis o doce meses. Desplace el puntero sobre un punto de datos del gráfico para mostrar una información en pantalla que contiene el valor exacto del punto de datos.

Puede elegir mostrar hasta tres de los siguientes elementos de datos en cualquier orden.

Elemento de datos	Descripción

Tiempo medio de procesamiento	La cantidad promedio de tiempo que un agente estuvo en ACD estados relacionados con

Elemento de datos	Descripción
	Procesando una llamada. Los ACD estados incluidos en este promedio dependen de cuál de los siguientes ACD utilice su sistema: ▪ Unified CCE o Unified CCX: la cantidad promedio de tiempo que un agente estuvo en los estados Hablando, En espera, Trabajo preparado y Trabajo no preparado. ▪ Avaya AACC: la cantidad promedio de tiempo que un agente estuvo en los estados Hablar, En espera y Descanso (Trabajo). ▪ Avaya CMS: la cantidad promedio de tiempo que un agente estuvo en los estados Hablando, En espera y Después del trabajo de llamada.
Promedio de tiempo de conversación	La cantidad promedio de tiempo que un agente estuvo en llamadas entrantes ACD, comenzando cuando se contesta la llamada y terminando cuando se desconecta la llamada, incluido el tiempo en espera.
Tiempo medio en espera	La cantidad promedio de tiempo que el agente puso las llamadas en espera, incluida la espera Tiempo para traslados y conferencias.
Tiempo medio de trabajo	La cantidad promedio de tiempo que un agente pasó en el estado Trabajo inmediatamente Siguiendo una llamada ACD.
Tiempo promedio de preparación	La cantidad promedio de tiempo que un agente estuvo conectado y disponible para Acepta ACD llamadas.
Promedio de tiempo no preparado para	La cantidad promedio de tiempo que un agente ha iniciado sesión pero no está disponible Toma ACD llamadas.

Widget Totales de tiempo del agente

El widget Totales de tiempo del agente muestra el tiempo total que un agente ha pasado en ACD estados específicos para el intervalo de fechas seleccionado. Los datos se pueden agrupar por día o por mes para rangos entre 1 y 12 meses y se presentan en formato HH:MM:SS. Desplace el puntero sobre un punto de datos del gráfico para mostrar una información en pantalla que contiene el valor exacto del punto de datos.

Puede elegir mostrar hasta ocho de los siguientes elementos de datos en cualquier orden.

Elemento de datos	Descripción
Tiempo total de procesamiento	La cantidad total de tiempo que un agente estuvo en ACD estados relacionados con el procesamiento

Elemento de datos	Descripción
	Una llamada. Los ACD estados incluidos en este promedio dependen de cuál de los siguientes ACD utiliza su sistema: ▪ Unified CCE o Unified CCX: la cantidad total de tiempo que un agente estuvo en los estados Hablando, En espera, Trabajo preparado y Trabajo no preparado. ▪ Avaya AACC: la cantidad total de tiempo que un agente estuvo en los estados Hablando, En espera y Descanso (Trabajo). ▪ Avaya CMS: la cantidad total de tiempo que un agente estuvo en los estados Hablando, En espera y Después del trabajo de llamada.
Tiempo total de conversación	La cantidad total de tiempo que un agente estuvo en llamadas ACD entrantes, comenzando cuando se contesta la llamada y finaliza cuando se desconecta la llamada, incluido el tiempo en espera.
Tiempo de espera total	La cantidad total de tiempo que el agente puso las llamadas en espera, incluida la espera Tiempo para traslados y conferencias.
Tiempo total de trabajo	La cantidad total de tiempo que un agente pasó en el estado Trabajo inmediatamente Siguiendo una llamada ACD.
Tiempo total preparado	La cantidad total de tiempo que un agente estuvo conectado y disponible para aceptar ACD llamadas.
Tiempo total no preparado	La cantidad total de tiempo que un agente ha iniciado sesión pero no está disponible para tomar ACD llamadas.
Tiempo total de servicio	La cantidad total de tiempo que un agente estuvo en el sistema Preparar, Hablar, Mantener y Estado de trabajo. Opción predeterminada para la Serie 1 en el panel Configuración del widget.
Tiempo total de inicio de sesión	El tiempo total durante el período en que el agente estuvo conectado al ACD. Opción predeterminada para la Serie 2 en el panel Configuración del widget.

Widget Mi horario

El widget Mi horario muestra un resumen de la programación de un agente para un día, siendo el valor predeterminado hoy.

NOTA Si un proyecto o actividad de excepción tiene una nota asociada, aparece un triángulo sombreado en la esquina superior derecha. Coloca el cursor sobre la actividad para ver la nota.

El widget también muestra los porcentajes actuales de adherencia (A) y conformidad (C) del agente para el día. Para obtener información sobre cómo se calculan los porcentajes de adherencia y conformidad, consulte Widget de adherencia en tiempo real.

Si el agente no está programado para ninguna actividad, Mi horario muestra el mensaje "Nada programado en este día".

Puede ver las programaciones pasadas y futuras un día a la vez haciendo clic hacia atrás y hacia adelante en las páginas del calendario.

Las horas de inicio y finalización de la actividad que se muestran se basan en la zona horaria de visualización configurada para el agente por el administrador, mientras que la fecha se basa en la zona horaria del servidor WFM. Si el horario cruza la medianoche, se resaltan las horas de inicio de las actividades antes de la medianoche. Para obtener más información acerca de las zonas horarias, consulte Acerca de las zonas horarias.

Los agentes no pueden modificar el widget Mi horario. Los supervisores pueden modificar el widget seleccionando el agente cuya programación se muestra en el widget y cambiando el nombre del widget como desee.

Widget de adherencia en tiempo real

El widget Adherencia en tiempo real muestra datos de adherencia en tiempo real de los agentes seleccionados. El widget actualiza los datos cada 30 segundos. Haga clic en la **casilla de verificación Mostrar resumen** para mostrar un resumen de los resultados en la parte superior de la tabla. Haga clic en el icono de flecha derecha en la esquina superior derecha del widget para ir a la página Horarios del agente. Consulte Personalizar un widget del Explorador de datos para obtener más información sobre los campos de este widget.

Puede mostrar los agentes y las series seleccionadas en cualquier orden. Haga clic, arrastre y suelte un agente individual o una serie en la ubicación deseada de la lista.

Para ordenar las filas de la tabla en orden ascendente o descendente, haga clic en el encabezado de columna.

NOTA El widget de adherencia en tiempo real no se actualiza al mismo tiempo que el cajón WFM adherencia en la página Explorador de agentes. Consulte Ver cumplimiento y conformidad del agente.

Widget de rendimiento de la cola de servicio

Solo los supervisores, programadores y administradores pueden acceder al widget Rendimiento de la cola de servicio. Muestra el rendimiento del nivel de servicio en tiempo real (% de nivel de servicio) para la cola de servicio seleccionada y, opcionalmente, también el objetivo (previsto) de rendimiento del nivel de servicio. El widget actualiza los datos dos veces por hora: a la hora y a los 30 minutos después de la hora. Puede agrupar datos por día o por intervalo para rangos entre 8 y 180 días.

El porcentaje de nivel de servicio es el porcentaje de llamadas reales contestadas para cada intervalo dentro

Analice los datos de inteligencia empresarial | Cree sus propios informes con el

del tiempo umbral de servicio.

Para comparar el rendimiento real del nivel de servicio (%SVL-A) con el rendimiento del nivel de servicio objetivo (previsto) (%SVL-G), seleccione Intervalo en la lista desplegable Agrupar por y, a continuación, active la casilla de verificación Objetivo en el panel Configuración del widget.

Agregar un parámetro

Un parámetro vincula (enlaza) valores entre un panel de parámetros y un panel de informes de un panel. Cuando estos dos elementos están vinculados, puede seleccionar o introducir valores que filtrarán dinámicamente la información mostrada en el panel de informes. Puede utilizar un parámetro para controlar uno o varios informes.

Enlazar un panel de parámetros a un panel de informes

1. Haga clic **en Parámetros** en el cuadro de diálogo Control de panel. Se abrirá el cuadro de diálogo Enlaces de parámetros.
2. Haga clic en el **botón Agregar un nuevo parámetro** en la esquina inferior izquierda del cuadro de diálogo Enlaces de parámetros. Se agrega un nuevo parámetro a la lista.
3. Haga clic en el **campo Enlaces y seleccione la categoría de datos para enlazar el panel de** informes al parámetro.
4. Haga clic en **Agregar** para agregar un campo de enlace.
5. En el nuevo campo Enlace, seleccione el panel de parámetros por el que desea filtrar el informe.
6. Haga clic en **Aplicar** para crear el enlace de parámetros.

Cuando el panel de parámetros está enlazado al panel Informe, puede controlar la información que muestra el panel de informes. Por ejemplo, para mostrar información de un solo miembro del grupo, desactive la casilla Todos los valores en el panel de parámetros y active la casilla correspondiente al miembro que desea ver.

Filtrar registros eliminados

La base de datos de informes para el Explorador de datos acumula datos a lo largo del tiempo para permitir el análisis histórico de esos datos. Los registros que normalmente se eliminarían de una base de datos no se eliminan realmente del Explorador de datos.

En su lugar, estos archivos se marcan para indicar su estado eliminado. Para garantizar resultados precisos en los informes, debe aplicar un filtro para eliminar los registros eliminados de sus preguntas. En la tabla siguiente se muestran tres tipos de datos que requieren estos filtros y los asuntos y campos correspondientes que debe usar para filtrar los registros eliminados:

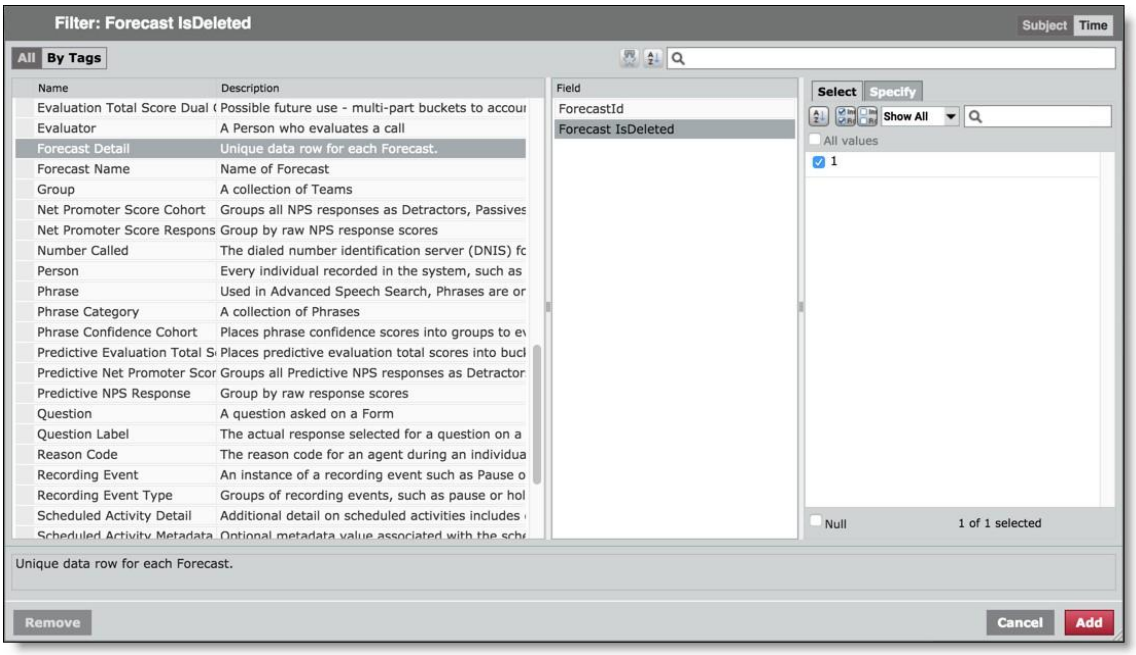
Nombre del sujeto	**Campo**
Informe de adherencia del agente	Informe de adherencia del
agente Programación de agente IsDeleted	Programar actividad
IsDeleted	

Analice los datos de inteligencia empresarial | Cree sus propios informes con el

Previsión	El pronóstico se ha eliminado

Filtrar registros eliminados

1. En la sección Filtros de la pregunta Tab, haga clic en **[limitar]**. Se abrirá el cuadro de diálogo Seleccionar filtro.



2. Seleccione el nombre de asunto apropiado de acuerdo con la tabla anterior.
3. Seleccione el campo apropiado para ese nombre de asunto de acuerdo con la tabla anterior.
4. Desactive la casilla Todos los **valores** .
5. Seleccione la casilla de **verificación 1** . En este filtro, 1 significa "verdadero".
6. Haga clic en **Agregar**. En primer lugar, se establece que el informe incluya sólo los valores eliminados.
7. En la sección Filtros de la pregunta Tab, haga clic en el **menú desplegable es** en el filtro y seleccione **no** es. Los registros eliminados se eliminan del informe.

Configurar KPI empresariales

Un indicador de rendimiento clave (KPI) empresarial es más que una simple métrica o medida, como el tiempo promedio de manejo, el cumplimiento o las llamadas tomadas. Para ser un KPI, esos números deben definirse con más detalle para contar su historia y tener un impacto en la gestión del rendimiento empresarial. Los KPI requieren lo siguiente para ser significativos:

- Un **objetivo**, para que entiendas lo que la organización está tratando de lograr.
- Una **puntuación**, para que entiendas si se logró el objetivo. Muy a menudo, los puntajes se obtienen mediante el uso de una proporción simple de métricas divididas por el objetivo, pero en otros casos se requiere una fórmula más compleja para evaluar el logro. Por ejemplo, a veces una escala curva en lugar de lineal se alinea mejor con la realidad del rendimiento y lo que se considera una puntuación "buena" o "mala".
- Un **período** anterior, contra el cual evaluar el rendimiento a lo largo del tiempo. ¿Lo estamos haciendo mejor o peor que el mes pasado?
- Un **contexto dimensional en el que ser evaluado**. ¿Es esto para un grupo? ¿Un equipo? ¿Una cola de servicio? ¿Un agente?

Cada una de estas cosas, cuando se configura correctamente, puede responder rápidamente preguntas como: "¿El equipo del este cumplió con los objetivos de adherencia de la compañía para el mes pasado? ¿Han mejorado con respecto al mes anterior?" o "El mes pasado fue difícil para la calidad de la cola de servicio de base de datos debido a las tormentas en el noreste. Ahora que el clima se ha calmado, ¿cómo han mejorado?"

Propiedades de KPI

Hay nueve propiedades configuradas que contribuyen a un KPI empresarial.

Propiedad	Descripción
KPI real	El valor real de la medida. Éste es el mismo valor que se devuelve si la medida se utiliza sin las visualizaciones KPI.
Objetivo de KPI	El objetivo para el KPI, tal como se define en la página Indicadores clave de rendimiento (KPI) (consulte Configurar KPI).
Puntuación KPI	La puntuación para el KPI, basada en los valores reales y de gol. La fórmula específica que gobierna esto está integrada directamente en el modelo de datos y no se puede cambiar.
KPI Delta real %	El porcentaje de variación entre el valor real de la medida especificado en el informe y el valor real de la medida del período anterior.
KPI Delta real	La diferencia de valor entre el valor real de la medida especificado en el informe y el valor real de la medida a partir del

Propiedad	Descripción
	período anterior.
KPI anterior real	El valor anterior de la medida o métrica en el momento especificado por la propiedad KPI Time Period Display.
Puntuación previa de KPI	La puntuación alcanzada por el valor real anterior en comparación con el Gol.
Puntuación KPI Delta	La varianza real entre la puntuación anterior y la puntuación actual.
Visualización del período de tiempo de KPI	El período de tiempo configurado en la página Indicadores clave de rendimiento (KPI) (consulte Configurar KPI).

Configurar los ajustes

Un administrador configura los KPI a nivel de empresa en la página Indicadores clave de **rendimiento (KPI)** de Administración de aplicaciones (consulte Configurar KPI). Esto se hace para que todos los KPI se puedan comparar en una escala uniforme, las definidas por la empresa para objetivos, dimensiones y tiempo. De esa manera, todos los resultados se pueden comparar entre sí con cierta certeza.

La página Indicadores clave de rendimiento está conectada a la biblioteca de datos del Explorador de datos, de la que obtiene su lista de KPI disponibles, sus valores predeterminados y los grupos, equipos y colas de servicio asociados a ellos. Una vez configurada, cualquier informe del Explorador de datos que use KPI lee esas opciones. Si se cambia la configuración de KPI, todos los informes y paneles de KPI se actualizan automáticamente para reflejar esos cambios.

Un KPI es de naturaleza jerárquica. Es decir, cuando establece un objetivo y no especifica una cola de grupo, equipo o servicio, el objetivo se aplica a todos los grupos, equipos y colas de servicio de todo el centro de contacto. Si especifica un grupo, el objetivo se aplica solo a ese grupo y a los equipos que pertenecen a él. Si especifica una cola de grupo, equipo y servicio, el objetivo se aplica al equipo que pertenece al grupo y a la cola de servicios, ya que no tienen una relación directa. Un objetivo más específico anula un objetivo menos específico.

NOTA : No todos los KPI se pueden configurar para las tres dimensiones disponibles.

Todos los KPI vienen con objetivos predeterminados y períodos de tiempo para que funcionen sin errores. Esos objetivos deben cambiarse para adaptarse a los requisitos y objetivos comerciales únicos de su negocio.

Implementar los informes

Cualquier informe puede ser un informe KPI, siempre y cuando utilice una o más medidas configuradas para ser KPI. Al configurar el informe, puede optar por agrupar por valores KPI (disponibles en la vista Asunto) para mostrar todas las propiedades configuradas para cada KPI. Las propiedades se pueden filtrar para que en el informe sólo se muestren las propiedades seleccionadas.

Los informes KPI se pueden filtrar como cualquier otro informe y se pueden agrupar por cualquiera de las dimensiones configuradas en la página Indicadores clave de rendimiento.

Medidas de KPI disponibles

Las siguientes medidas de KPI están disponibles para su uso en los informes del Explorador de datos. Puede filtrar la lista de medidas por la etiqueta KPI para localizarlas fácilmente al agregar un nuevo informe en el Explorador de datos.

KPI	Descripción
# Contactos tomados	Un recuento del número de contactos que se contestaron.
Adherencia %: diaria	Porcentaje de tiempo que los agentes cumplen con su trabajo planificado Horarios.
Tiempo promedio de contacto	La suma de segundos de contacto dividida por el número de contactos.
Tiempo promedio de manejo: agente por intervalo y cola de servicio	Tiempo promedio de manejo (contacto, espera y trabajo) de los contactos manejados este intervalo para el agente/cola.
Velocidad media de respuesta: cola de servicio por intervalo	Velocidad media de llamadas contestadas en segundos por cola de servicio por intervalo.
Conformidad %: diaria	El porcentaje de conformidad que indica qué tan cerca está el agente se ajusta a la cantidad de tiempo programada para el día.
Contactos: % de sentimiento negativo	Porcentaje de ID de contacto con una puntuación de sentimiento negativa entre los contactos con una puntuación de sentimiento.
Contactos: % de sentimiento positivo	Porcentaje de ID de contacto con una puntuación de sentimiento positivo entre los contactos con una puntuación de sentimiento.

KPI	Descripción
Contactos abandonados: cola de servicio por intervalo	El número total de contactos abandonados para la cola de servicio.
Puntuación de evaluación: promedio	El promedio de la puntuación por evaluación como rendimiento clave indicador.
NPS	La puntuación neta calculada del promotor, donde los resultados pueden variar de – 100 a 100. El puntaje proviene de la pregunta NPS, "En una escala de 1 a 10, ¿qué tan probable es que recomiende nuestra organización a un amigo o colega?" 0–6 rango = detractores 7–8 rango = pasivos 9– 10 rango = promotores NPS = (número de promotores – número de detractores) ÷ (número de encuestados) × 100
% de utilización: diario	El porcentaje promedio de tiempo de procesamiento por día para el agente.

Informes estándar

Webex WFO viene con una serie de informes estándar.

- QM informes estándar proporcionan información de evaluación, encuesta y sistema.
- WFM informes estándar proporcionan datos relacionados con los horarios, el rendimiento del agente y la planificación.

Ejecutar un informe estándar QM o WFM

Los informes le permiten ejecutar, ver y exportar informes informativos sobre datos Webex WFO. El administrador determina qué informes están disponibles por producto, tipo de informe y función. La barra de herramientas Informes le da acceso a los informes estándar QM, WFM informes e informes que ha guardado para su reutilización.

PRÁCTICA recomendada Antes de ejecutar un informe estándar, sepa a qué datos necesita acceder y cuál es la mejor manera de filtrarlos. Utilice el intervalo de fechas más pequeño posible y utilice muchas búsquedas específicas en lugar de un

Búsqueda grande única. También puede utilizar filtros de grupo, equipo y agente para obtener datos específicos sin ejecutar un informe para todos los grupos o equipos del sistema. Deje que el informe termine de ejecutarse antes de solicitar un nuevo informe.

Requisitos previos

Los permisos adecuados para el informe que desea ejecutar. Los permisos que necesita pueden variar en función del informe. Consulte Administrar roles y permisos para obtener la lista completa de permisos de informes.

Ubicación de la página

Informes

Procedimientos

Ejecutar un informe

1. Haga clic en **QM**, **WFM** o **Guardado** en la barra de herramientas Informes.
2. Haga clic en el nombre del informe para mostrar la página de configuración del informe.
3. Complete la información de configuración del informe. Elija la fecha, los criterios, el formato y los campos que se incluirán en el informe.

   NOTA Para todos los informes QM estándar, el filtro de fecha busca en función de la fecha en que se grabó al contacto, no de la fecha en que se evaluó el contacto.

   Nota Si el informe le permite elegir los campos que aparecen en el informe y su orden, al hacer clic en **Ejecutar informe** o **Guardar como**, los campos seleccionados se convierten en los campos predeterminados para el
   Informe para usted. Otros usuarios no ven sus opciones cuando ejecutan el informe.

4. (Opcional) Elija si desea habilitar la recurrencia para el informe.

   (Opcional) Elija si desea enviar informes recurrentes por correo electrónico a las direcciones de correo electrónico que ingrese en la **sección Destino** . Se requiere al menos una dirección de correo electrónico. Las direcciones de correo electrónico están separadas por punto y coma. Si Webex WFO está configurado para enviar informes por correo electrónico, puede configurar un informe para que se ejecute automáticamente a intervalos especificados durante un período de tiempo especificado o indefinidamente.

   EJEMPLO john.smith@example.com;mary.jones@example.com

NOTA : Hay un límite de tamaño de archivo adjunto de 10 MB para los informes que se envían por correo electrónico. El tamaño del informe generado depende de la cantidad de datos incluidos (el número de agentes o servicio)
Colas, por ejemplo). Para comprobar el tamaño del informe, genere primero manualmente como PDF o CSV. Si el informe es grande, divídalo en informes más pequeños para asegurarse de que cumple con el límite de tamaño.

El correo electrónico incluye su dirección de correo electrónico en el campo De (como el usuario que programó el informe). Si su dirección de correo electrónico no está disponible, la dirección de correo electrónico será <su nombre>.<su apellido>@automated.informe.

Nota Para utilizar Recurrencia, debe guardar el informe para utilizarlo en el futuro.

5. Haga clic en **Ejecutar informe** para ejecutar el informe inmediatamente.

Guardar un informe

1. Haga clic en **QM** o **WFM** en la barra de herramientas Informes.
2. Haga clic en el nombre del informe para mostrar la página de configuración del informe.
3. Complete la información de configuración del informe. Elija la fecha, los criterios, el formato y configure los campos que se incluirán en el informe.
4. (Opcional) Elija si desea habilitar la recurrencia para el informe.
5. Haga clic en Guardar **como** para guardar el informe y utilizarlo en el futuro.
6. Introduzca un nombre para el informe en el campo de texto Guardar como y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
7. Al guardar la configuración de un informe, puede acceder a ella haciendo clic en **Guardado** en la barra de herramientas Informes y, a continuación, haciendo clic en el nombre del informe.

Temas relacionados

- Administrar roles y permisos : obtenga información sobre los permisos necesarios para ejecutar informes y acceder a ellos

QM informes estándar

Quality Management proporciona informes de evaluación, sistema y encuestas.

NOTA Los puntajes se redondean para secciones individuales en formularios de evaluación y encuesta. Sin embargo, en los informes que muestran los promedios de sección para agentes, equipos y grupos, primero se agregan las puntuaciones de la sección
Y promediado antes de ser redondeado. Como resultado, el promedio que se muestra en los informes variará ligeramente del número calculado al sumar los puntajes de sección como se muestra en un formulario de evaluación o encuesta y luego promediarlos.

Quality Management muestra la hora de dos maneras diferentes, dependiendo de dónde aparezca. En todos los informes de Quality Management, excepto en el estado del sistema y el estado de grabación del usuario, la hora asociada a un contacto es la hora en que se produjo el contacto en la ubicación del agente. La hora aparece en un formato apropiado para la configuración regional con una abreviatura de la zona horaria local. . Por ejemplo, si el agente se encuentra en Chicago, EE. UU., la hora asociada a cualquier contacto realizado por ese agente es la hora estándar central (CST). Si Webex WFO no conoce la zona horaria asociada con el contacto, entonces la hora se muestra en la hora del meridiano de Greenwich (GMT).

En los informes de estado del sistema y estado de grabación del usuario, la hora asociada a un contacto se expresa en un formato apropiado a la localidad más el desplazamiento GMT. Por ejemplo, la hora para un contacto realizado por un agente de Chicago a las 3:42 PM CST aparece como 9:42 PM GMT −06:00.

PRÁCTICA recomendada Antes de ejecutar un informe estándar, sepa a qué datos necesita acceder y cuál es la mejor manera de filtrarlos. Utilice el intervalo de fechas más pequeño posible y utilice muchas búsquedas específicas en lugar de un
Búsqueda grande única. También puede utilizar filtros de grupo, equipo y agente para obtener datos específicos sin ejecutar un informe para todos los grupos o equipos del sistema. Deje que el informe termine de ejecutarse antes de solicitar un nuevo informe.

Requisitos previos

Los permisos adecuados para el informe que desea ejecutar. Los permisos que necesita pueden variar en función del informe. Consulte Administrar roles y permisos para obtener la lista completa de permisos de informes.

Ubicación de la página

Informes

Procedimientos

Ejecutar un informe

1. Haga clic en QM **o** en **Guardado** en la barra de herramientas Informes.
2. Haga clic en el nombre del informe para mostrar la página de configuración del informe.
3. Complete la información de configuración del informe. Elija la fecha, los criterios, el formato y los campos que se incluirán en el informe.

   NOTA Para todos los informes QM estándar, el filtro de fecha busca en función de la fecha en que se grabó el contacto, no de la fecha en que se evaluó el contacto.

Nota Si el informe le permite elegir los campos que aparecen en el informe y su orden, al hacer clic en **Ejecutar informe** o **Guardar como**, los campos seleccionados se convierten en los campos predeterminados para el
Informe para usted. Otros usuarios no ven sus opciones cuando ejecutan el informe.

4. (Opcional) Elija si desea habilitar la recurrencia para el informe.

   (Opcional) Elija si desea enviar informes recurrentes por correo electrónico a las direcciones de correo electrónico que ingrese en la **sección Destino** . Se requiere al menos una dirección de correo electrónico. Las direcciones de correo electrónico están separadas por punto y coma. Si Webex WFO está configurado para enviar informes por correo electrónico, puede configurar un informe para que se ejecute automáticamente a intervalos especificados durante un período de tiempo especificado o indefinidamente.

   EJEMPLO john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   NOTA : Hay un límite de tamaño de archivo adjunto de 10 MB para los informes que se envían por correo electrónico. El tamaño del informe generado depende de la cantidad de datos incluidos (el número de agentes o servicio)
   Colas, por ejemplo). Para comprobar el tamaño del informe, genere primero manualmente como PDF o CSV. Si el informe es grande, divídalo en informes más pequeños para asegurarse de que cumple con el límite de tamaño.

   El correo electrónico incluye su dirección de correo electrónico en el campo De (como el usuario que programó el informe). Si su dirección de correo electrónico no está disponible, la dirección de correo electrónico será <su nombre>.<su apellido>@automated.informe.

   Nota Para utilizar Recurrencia, debe guardar el informe para utilizarlo en el futuro.

5. Haga clic en **Ejecutar informe** para ejecutar el informe inmediatamente.

Guardar un informe

1. Configure el informe como desee (consulte el procedimiento "Ejecutar un informe").
2. Haga clic en Guardar **como** para guardar el informe y utilizarlo en el futuro.
3. Introduzca un nombre para el informe en el campo de texto Guardar como y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
4. Al guardar la configuración de un informe, puede acceder a ella haciendo clic en **Guardado** en la barra de herramientas Informes y, a continuación, haciendo clic en el nombre del informe.

Informes disponibles

Informes de evaluación	
Puntúa todos los datos	Muestra las puntuaciones promedio de evaluación por grupo, equipo o agente por

Informes de evaluación	
	forma. Esto puede incluir un formulario de evaluación o todos los formularios basados en puntos o en porcentajes.
Puntajes de evaluación	Muestra las puntuaciones promedio de evaluación detallada por agente, equipo y/o grupo, basado en la forma.
Puntajes de sección	Muestra la puntuación promedio para cada sección de un formulario de evaluación durante un período determinado. Puede ser ejecutado por agente, equipo y/o grupo.
Puntuaciones de las preguntas	Muestra las puntuaciones de cada pregunta en un formulario de evaluación. Éste puede incluir un formulario de evaluación o todos los formularios basados en puntos o en porcentajes para un agente, grupo o equipo individual.
Desempeño del evaluador	Proporciona un resumen del número de evaluaciones que tiene un evaluador completado y la puntuación promedio de evaluación basada en un período de tiempo. Esto puede incluir un formulario de evaluación o todos los formularios basados en puntos o en porcentajes.
Gráfico de promedios de calidad	Muestra los promedios de calidad a lo largo del tiempo para un agente, equipo y/o grupo. Esto puede incluir un formulario de evaluación o todos los formularios basados en puntos o en porcentajes.
Gráfico de totales de evaluación	Muestra los totales de evaluación por mes para un agente individual, grupo o equipo.
Gráfico de totales de contactos	Muestra el número total de grabaciones y evaluaciones por mes para un grupo especificado.
Gráfico de tendencias de agentes	Muestra la puntuación media de un usuario específico por cada evaluación realizada durante un período de tiempo específico, junto con la línea de tendencia y la información detallada a continuación que compone el gráfico.
Evaluación puntuada por agentes	Muestra los detalles de todas las evaluaciones puntuadas para un usuario específico

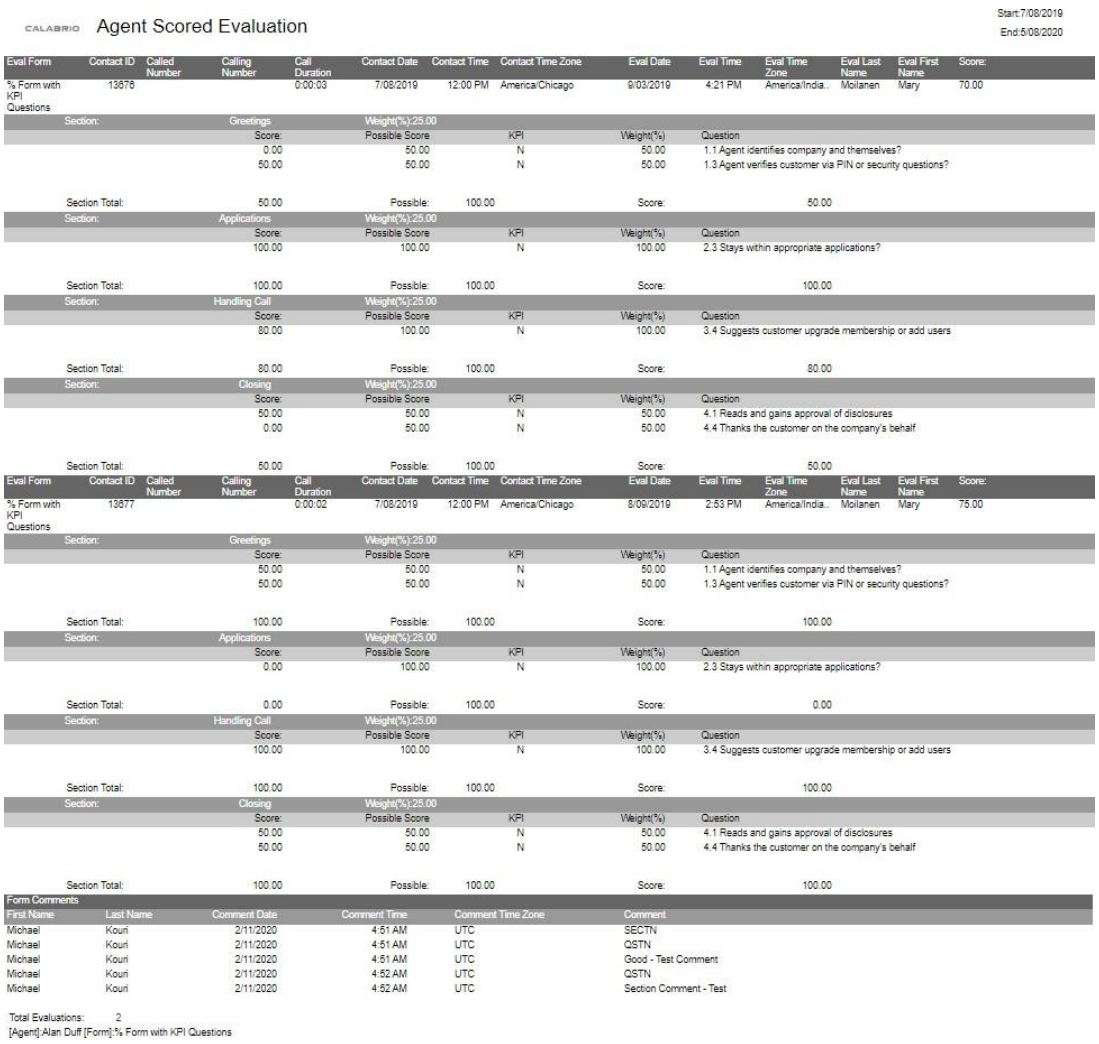
Informes de evaluación	
	durante un período de tiempo definido, incluidos los puntajes otorgados en cada pregunta de evaluación, el puntaje para cada sección, el puntaje general y cualquier comentario agregado. El informe se puede ejecutar para un formulario o para todos los formularios basados en porcentajes o en puntos.
Detalle de contacto	Muestra las puntuaciones promedio de evaluación, los rangos y las fechas totales de contacto para un agente específico y si la puntuación excedió, cumplió o estuvo por debajo de las expectativas según lo definido en el formulario. Para obtener detalles a nivel de agente, verá una fila por formulario. En los detalles a nivel de equipo y grupo, verá información adicional sobre el número total de evaluaciones, los promedios de equipos y agentes.
Calibración de evaluación	Muestra los resultados de una sesión de calibración basada en el ID de contacto.
Progreso de objetivos de contacto	Si utiliza la función Objetivo de contacto, este informe muestra la progreso de las evaluaciones completadas en comparación con sus objetivos. Los objetivos son por evaluador.
Informes del sistema	
Acceso de interacción por parte del usuario	Muestra los usuarios que accedieron a las grabaciones durante un período especificado.
Acceso de interacción por contacto	Muestra una lista de las grabaciones archivadas de un agente específico a las que se tuvo acceso durante un período especificado. Le permite determinar si se revisó un número significativo de grabaciones relacionadas con un contacto, número llamado o número de llamada en particular.
Estado de grabación del usuario	Muestra los eventos de usuario y de grabación asociados con los agentes configurado para grabación. Puede elegir ver los mensajes generados por el servicio en los niveles INFO, WARN o ERROR, o en todos los niveles. La información está disponible para los últimos siete días, incluyendo el día en curso.

Informes del sistema	
Estado del sistema	Muestra los eventos administrativos y del sistema asociados con los agentes configurado para grabación. Puede elegir ver los mensajes generados por el servicio en los niveles INFO, WARN o ERROR, o en todos los niveles. La información está disponible para los últimos siete días, incluyendo el día en curso.
Informes de encuestas	
Encuestas de todos los datos	Muestra las puntuaciones colectivas de las encuestas posteriores a la llamada.
Puntajes del formulario de encuesta	Muestra las puntuaciones medias de las encuestas posteriores a la llamada.

Evaluación puntuada por agentes

El informe Evaluación puntuada por agentes muestra los detalles de todas las evaluaciones puntuadas para un usuario específico durante un período de tiempo definido, incluidas las puntuaciones dadas en cada pregunta de evaluación, la puntuación para cada sección, la puntuación general y los comentarios agregados. El informe se puede ejecutar para un formulario o para todos los formularios basados en porcentajes o en puntos.

Puede utilizar este informe para imprimir una copia impresa del resultado de una evaluación individual.



CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13876			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India..	Mollanen	Mary	70.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			80.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			80.00		Possible:	100.00		Score:	80.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			0.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				
Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13877			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India..	Mollanen	Mary	75.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			0.00		Possible:	100.00		Score:	0.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			50.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

NOTA

Si una puntuación de evaluación tiene un decimal repetitivo, Webex WFO redondeará el valor al número de dígitos significativos que haya especificado para los informes. Con 14 decimales o menos, el último decimal se redondea. Con 15 decimales, los dos últimos decimales se redondean.

Por ejemplo, para 14 decimales, un valor repetitivo aparece como 66.66666666666667. Para 15 decimales, aparece un valor repetitivo como 66.666666666666671.

Requisitos previos

- Tiene el permiso "Ver detalles de evaluación". Consulte Administrar roles y permisos .

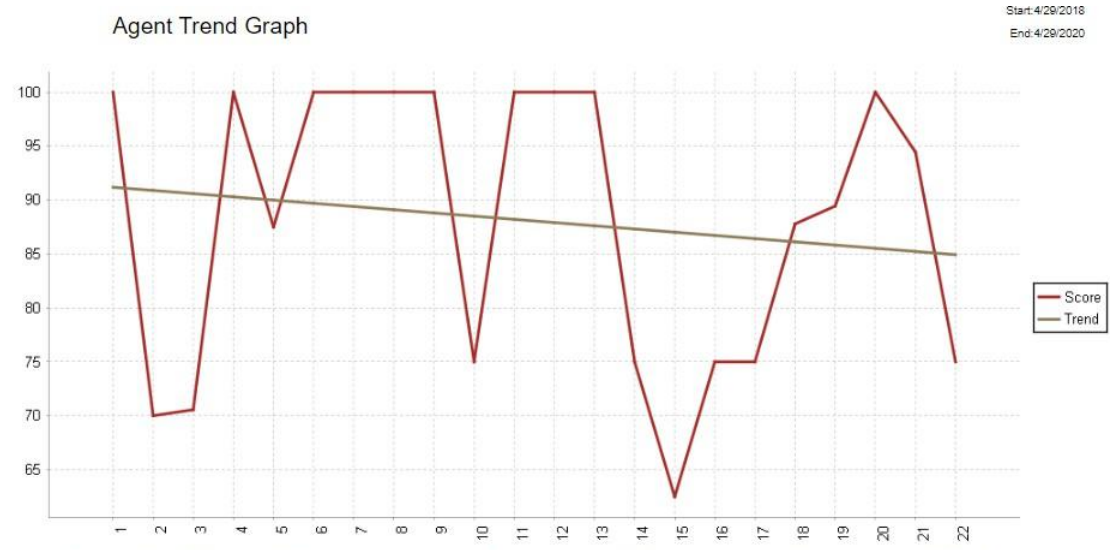
Campos de este informe

Campo	Definición
Duración de la llamada llamada	El tiempo de conversación del contacto (cantidad de tiempo entre la llamada atendida y la caído).
Número llamado	El DID (marcación directa hacia adentro) o DNIS (identificación del número marcado) Servicio) del teléfono que recibió la llamada. Muestra "desconocido" si el número llamado no aparece en la lista o está bloqueado.
Número de llamada	El identificador de llamadas o ANI (identificación automática del número) de la persona que llama partido. Muestra "desconocido" si el número que llama no aparece en la lista o está bloqueado.
Comentario	El comentario se refería a un formulario o sección. Cualquier persona que pueda ver la evaluación puede agregar un comentario.
Fecha de comentario	La fecha en que se introdujo el comentario en la evaluación.
Hora de comentarios	La hora en que se introdujo el comentario en la evaluación.
Comentar Zona horaria	La zona horaria donde se escribió el comentario.
ID de contacto	El ID único de la conversación.
Hora de contacto	La hora en que se produjo el contacto.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Fecha eval	La fecha en que se evaluó al contacto. Este valor aparece en los informes solicitados si está seleccionado el permiso Ver detalles del evaluador. Si no está seleccionado, se muestra el valor 12/31/2999. En los informes programados, este valor siempre se muestra.
Formulario Eval	El formulario de evaluación utilizado para puntuar el contacto.
Tiempo eval	La hora en que se evaluó el contacto. Disponible en los informes solicitados si se selecciona el permiso Ver detalles del evaluador. Si no se selecciona el permiso Ver detalle evaluador, se muestra el valor 12:00 AM. Este valor siempre está disponible en los informes programados.

Campo	Definición
Zona horaria Eval	La zona horaria en la que se evaluó el contacto. Solo disponible en informes solicitados si el permiso Ver detalles del evaluador está habilitado. Si el permiso no está habilitado, se muestra el valor #####. Este valor siempre se muestra en los informes programados.
Nombre	El nombre del evaluador. Puede ver el nombre del evaluador si Tener el permiso Ver detalles del evaluador.
Comentarios del formulario un	Los comentarios de un formulario. Cualquier persona que pueda ver la evaluación puede agregar comentario.
KPI	Indicador clave de rendimiento.
Apellidos	El apellido del evaluador. Puede ver el apellido del evaluador si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Posible	La puntuación total posible.
Puntuación posible	La pregunta real que aparece en el formulario de evaluación.
Pregunta	El texto de la pregunta que aparece en el formulario de evaluación.
Puntuación	La puntuación de evaluación dada al contacto.
Sección	Nombre de la sección en el formulario de evaluación.
Total sección	La puntuación total de la sección.
Total evaluaciones	El número total de evaluaciones realizadas con el formulario de evaluación especificado durante el período de tiempo especificado.
Peso (%)	Un porcentaje aplicado a una sección o pregunta en un formulario de evaluación. Los La suma de las ponderaciones de las preguntas en una sección de formulario de evaluación es del 100 por ciento.

Gráfico de tendencias de agentes

El informe Gráfico de tendencia del agente muestra la puntuación promedio de un usuario específico para cada evaluación realizada durante un período de tiempo específico, junto con la línea de tendencia y la información detallada a continuación que compone el gráfico.



ID	Contact ID	Form	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Call Duration	Score(%):
1	842	Training QM Form	10/22/2018	12:46 PM	America/Chicago		100.00
2	848	Training QM Form	11/06/2018	9:22 AM	America/Chicago		70.00
3	847	Training QM Form	11/08/2018	9:21 AM	America/Chicago		70.56
4	852	IB DQA - Draft	11/12/2018	8:03 AM	America/Chicago		100.00
5	853	Testing - Roles 2	11/13/2018	1:48 PM	America/Chicago		87.50
6	854	Training QM Form	11/13/2018	1:54 PM	America/Chicago		100.00
7	855	Training QM Form	11/13/2018	1:57 PM	America/Chicago		100.00
8	856	Training QM Form	11/13/2018	1:59 PM	America/Chicago		100.00
9	857	Training QM Form	11/13/2018	2:01 PM	America/Chicago		100.00
10	858	Testing - JW NA	11/13/2018	2:06 PM	America/Chicago		75.00
11	859	Testing - Roles	11/13/2018	2:09 PM	America/Chicago		100.00
12	860	Testing - Roles	11/13/2018	2:30 PM	America/Chicago		100.00
13	861	Testing - Roles	11/13/2018	2:34 PM	America/Chicago		100.00
14	862	Testing - Roles 2	11/15/2018	12:08 PM	America/Chicago		75.00
15	863	Testing - Roles 2	11/19/2018	3:43 PM	America/Chicago		62.50
16	864	Testing - Appeal Process	11/20/2018	4:48 PM	America/Chicago		75.00
17	866	Testing - Roles 2	11/30/2018	11:31 AM	America/Chicago		75.00
18	867	Training QM Form	11/30/2018	11:35 AM	America/Chicago		87.78
19	868	Testing - JW Notification	11/30/2018	11:40 AM	America/Chicago		89.44
20	872	Testing - JW Notification	12/04/2018	1:20 PM	America/Chicago		100.00
21	890	Testing - JW Notification	1/24/2019	10:01 AM	America/Chicago		94.44
22	895	Testing - Roles 2	2/06/2019	11:57 AM	America/Chicago		75.00

Campos de este informe

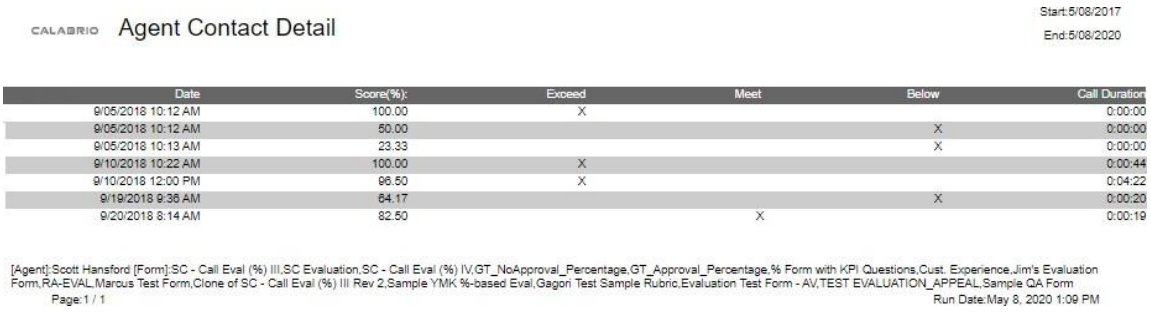
Campo	Descripción
Duración de la llamada	Tiempo de conversación del contacto (cantidad de tiempo entre la llamada atendida y la llamada interrumpida).
Fecha de contacto	La fecha en que se produjo el contacto.
ID de contacto	El ID único de la conversación.
Hora de contacto	La hora en que se produjo el contacto.

Campo	Descripción
Zona horaria de contacto	La zona horaria en la que se produjo el contacto.
Fin	El final del día o intervalo, o el final de El período cubierto por el informe.
Forma	Nombre del formulario de evaluación.
IDENTIFICACIÓN	El identificador del contacto.
Puntuación	La puntuación de evaluación dada al contacto.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el inicio Del período cubierto por el informe.
Tendencia	La puntuación promedio de evaluación a lo largo del tiempo.

Detalle de contacto

Este informe muestra las puntuaciones promedio de evaluación, los rangos y las fechas totales de contacto para un agente específico y si la puntuación excedió, cumplió o estuvo por debajo de las expectativas según lo definido en el formulario. Para obtener detalles a nivel de agente, verá una fila por formulario. En los detalles a nivel de equipo y grupo, verá información adicional para el número total de evaluaciones, los promedios de equipos y agentes.

NOTA Las estadísticas de los contactos puntuados no incluyen las evaluaciones en curso ni las evaluaciones en espera de aprobación.



CALABRIO Agent Contact Detail

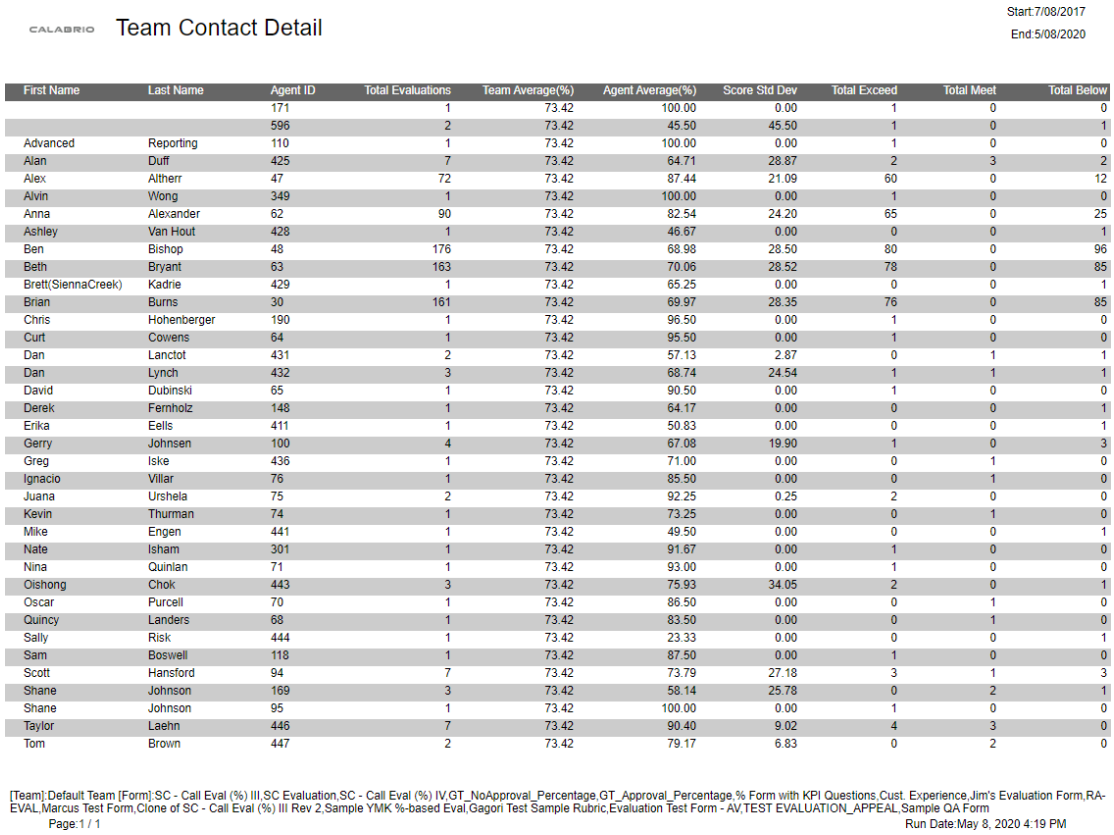
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

Date	Score(%):	Exceed	Meet	Below	Call Duration
9/05/2018 10:12 AM	100.00	X			0:00:00
9/05/2018 10:12 AM	50.00			X	0:00:00
9/05/2018 10:13 AM	23.33			X	0:00:00
9/10/2018 10:22 AM	100.00	X			0:00:44
9/10/2018 12:00 PM	96.50	X			0:04:22
9/19/2018 9:36 AM	64.17			X	0:00:20
9/20/2018 8:14 AM	82.50		X		0:00:19

[Agent]:Scott Hansford [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 1:09 PM



CALABRIO Team Contact Detail

Start:7/08/2017
End:5/08/2020

First Name	Last Name	Agent ID	Total Evaluations	Team Average(%)	Agent Average(%)	Score Std Dev	Total Exceed	Total Meet	Total Below
		171	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
		596	2	73.42	45.50	45.50	1	0	1
Advanced	Reporting	110	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Alan	Duff	425	7	73.42	64.71	28.87	2	3	2
Alex	Altherr	47	72	73.42	87.44	21.09	60	0	12
Alvin	Wong	349	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Anna	Alexander	62	90	73.42	82.54	24.20	65	0	25
Ashley	Van Hout	428	1	73.42	46.67	0.00	0	0	1
Ben	Bishop	48	176	73.42	68.98	28.50	80	0	96
Beth	Bryant	63	163	73.42	70.06	28.52	78	0	85
Brett(SiennaCreek)	Kadrie	429	1	73.42	65.25	0.00	0	0	1
Brian	Burns	30	161	73.42	69.97	28.35	76	0	85
Chris	Hohenberger	190	1	73.42	96.50	0.00	1	0	0
Curt	Cowens	64	1	73.42	95.50	0.00	1	0	0
Dan	Lanctot	431	2	73.42	57.13	2.87	0	1	1
Dan	Lynch	432	3	73.42	68.74	24.54	1	1	1
David	Dubinski	65	1	73.42	90.50	0.00	1	0	0
Derek	Fernholz	148	1	73.42	64.17	0.00	0	0	1
Erika	Eells	411	1	73.42	50.83	0.00	0	0	1
Gerry	Johnsen	100	4	73.42	67.08	19.90	1	0	3
Greg	Iske	436	1	73.42	71.00	0.00	0	1	0
Ignacio	Villar	76	1	73.42	85.50	0.00	0	1	0
Juana	Urshela	75	2	73.42	92.25	0.25	2	0	0
Kevin	Thurman	74	1	73.42	73.25	0.00	0	1	0
Mike	Engen	441	1	73.42	49.50	0.00	0	0	1
Nate	Isham	301	1	73.42	91.67	0.00	1	0	0
Nina	Quinlan	71	1	73.42	93.00	0.00	1	0	0
Oishong	Chok	443	3	73.42	75.93	34.05	2	0	1
Oscar	Purcell	70	1	73.42	86.50	0.00	0	1	0
Quincy	Landers	68	1	73.42	83.50	0.00	0	1	0
Sally	Risk	444	1	73.42	23.33	0.00	0	0	1
Sam	Boswell	118	1	73.42	87.50	0.00	1	0	0
Scott	Hansford	94	7	73.42	73.79	27.18	3	1	3
Shane	Johnson	169	3	73.42	58.14	25.78	0	2	1
Shane	Johnson	95	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Taylor	Laehn	446	7	73.42	90.40	9.02	4	3	0
Tom	Brown	447	2	73.42	79.17	6.83	0	2	0

[Team]:Default Team [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 4:19 PM

Campos de este informe

Campo	Definición
Abajo	El número de contactos evaluados que están por debajo de las expectativas.
Fecha	La fecha de la información notificada.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Excede	El número de contactos evaluados que superan las expectativas.
Cumple	El número de contactos evaluados que cumplen con las expectativas.
Puntuación	La puntuación de evaluación dada al contacto.

Campo	Definición
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.

Progreso de objetivos de contacto

Si está utilizando la función Objetivo de contacto, este informe muestra el progreso de las evaluaciones completadas en comparación con sus objetivos. Los objetivos son por evaluador.

CALABRIO Contact Goal Progress

As Of:5/08/2017

First Name	Last Name	Contact Goal	Completed	Total to Complete	Percent Complete
Call	Design	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Charlie	Snedden	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Chris	Dickhans	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Consulting	Calabrio	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 1:24 PM

Campos de este informe

Campo	Definición
Nombre	El nombre del evaluador. Puede ver el nombre del evaluador si Tener el permiso Ver detalles del evaluador.
Apellidos	El apellido del evaluador. Puede ver el apellido del evaluador si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Objetivo de contacto	La descripción del objetivo de contacto configurado en la cola de contactos Página de administración.
Finalizado	El número de objetivos de contacto que el evaluador ha completado.
Total para completar	El número total de objetivos de contacto que el evaluador tiene que completar. **NOTA** Si un agente se desactiva antes de que un objetivo esté activo (o, para objetivos recurrentes, antes de que Webex WFO asigne la siguiente recurrencia), Webex WFO no incluye los contactos de ese agente en el número total de contactos que el evaluador debe manejar para cumplir con ese objetivo. Si un agente se desactiva después de que un objetivo está activo, los contactos de ese agente se incluyen en el objetivo y en las métricas para este

Campo	Definición
	informe. **EJEMPLO** Cada semana, los evaluadores tienen el objetivo de evaluar diez llamadas. La semana va de lunes a viernes. Un agente abandona el centro de contacto un miércoles. Sus contactos se incluyen en las métricas de objetivos e informes de esa semana, pero no en las métricas de objetivos e informes de la semana siguiente.
Porcentaje completado	El porcentaje de objetivos de contacto que el evaluador ha completado.

Gráfico de totales de contactos

El informe Gráfico de totales de contactos muestra el número total de grabaciones y evaluaciones por mes para un grupo específico.

Campos de este informe

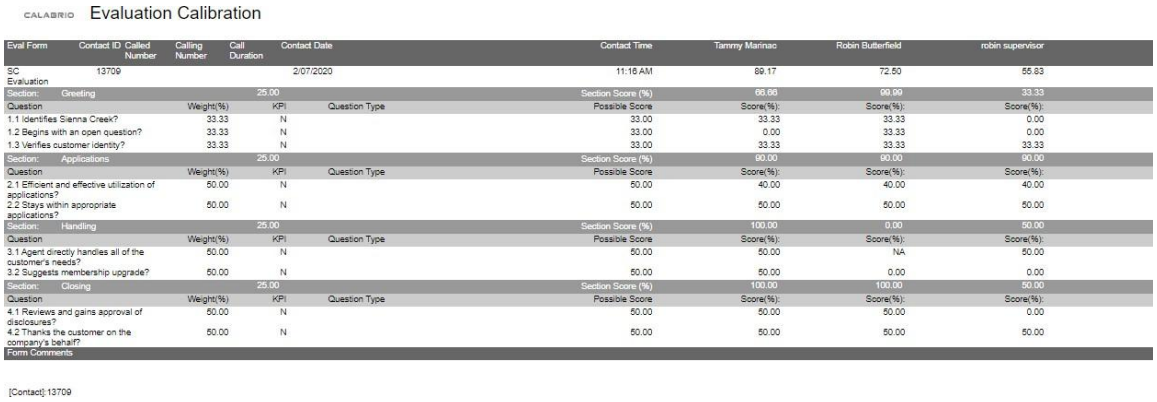
Campo	Definición
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Total evaluaciones	El número total de evaluaciones realizadas con el formulario de evaluación especificado durante el período de tiempo especificado.
Total QM grabaciones	El número total de grabaciones de Quality Management.

Calibración de evaluación

Este informe muestra los resultados de una sesión de calibración basada en el ID de contacto. No muestra las puntuaciones de evaluación estándar

Requisitos previos

- Tiene el permiso Ver detalles del evaluador. Consulte Administrar roles y permisos .



CALABRIO Evaluation Calibration

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Tammy Marinac	Robin Butterfield	robin supervisor
SC Evaluation	13709				2/07/2020	11:16 AM	89.17	72.50	55.83
Section: Greeting				25.00		Section Score (%)	66.66	99.99	33.33
Question			Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
1.1 Identifies Sienna Creek?			33.33	N		33.00	33.33	33.33	0.00
1.2 Begins with an open question?			33.33	N		33.00	0.00	33.33	0.00
1.3 Verifies customer identity?			33.33	N		33.00	33.33	33.33	33.33
Section: Applications				25.00		Section Score (%)	90.00	90.00	90.00
Question			Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
2.1 Efficient and effective utilization of applications?			50.00	N		50.00	40.00	40.00	40.00
2.2 Stays within appropriate applications?			50.00	N		50.00	50.00	50.00	50.00
Section: Handling				25.00		Section Score (%)	100.00	0.00	50.00
Question			Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
3.1 Agent directly handles all of the customer's needs?			50.00	N		50.00	50.00	NA	50.00
3.2 Suggests membership upgrade?			50.00	N		50.00	50.00	0.00	0.00
Section: Closing				25.00		Section Score (%)	100.00	100.00	50.00
Question			Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
4.1 Reviews and gains approval of disclosures?			50.00	N		50.00	50.00	50.00	0.00
4.2 Thanks the customer on the company's behalf?			50.00	N		50.00	50.00	50.00	50.00
Form Comments									

[Contact]:13709

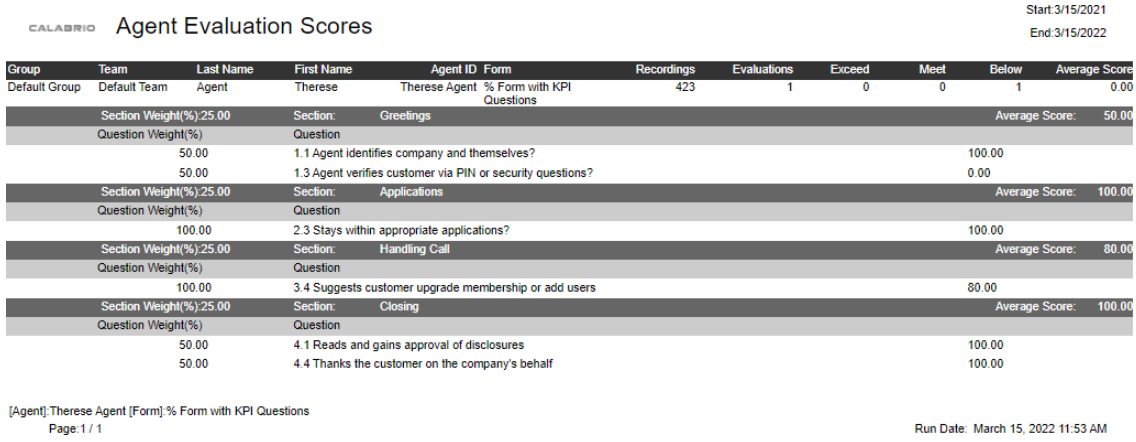
Campos de este informe

Campo	Definición
Duración de la llamada llamada	El tiempo de conversación del contacto (cantidad de tiempo entre la llamada atendida y la caído).
Número llamado	El DID (marcación directa hacia adentro) o DNIS (identificación del número marcado) Servicio) del teléfono que recibió la llamada. Muestra "desconocido" si el número llamado no aparece en la lista o está bloqueado.
Número de llamada	El identificador de llamadas o ANI (identificación automática del número) de la persona que llama partido. Muestra "desconocido" si el número que llama no aparece en la lista o está bloqueado.
Fecha de contacto	La fecha en que se produjo el contacto.
ID de contacto	El ID único de la conversación.
Hora de contacto	La hora en que se produjo el contacto.
Formulario Eval	El formulario de evaluación utilizado para puntuar el contacto.
Nombre del evaluador	El nombre y apellido de la persona que evaluó o calibró el contacto. Sólo disponible en los informes solicitados si el permiso Ver detalles del evaluador está habilitado. Este valor siempre se muestra en los informes programados.

Campo	Definición
Comentarios del formulario un	Los comentarios de un formulario. Cualquier persona que pueda ver la evaluación puede agregar comentario.
KPI	Indicador clave de rendimiento.
Puntuación posible	La pregunta real que aparece en el formulario de evaluación.
Pregunta	El texto de la pregunta que aparece en el formulario de evaluación.
Tipo de pregunta	El tipo de pregunta basada en la posible respuesta: Sí/No o 0–5.
Puntuación	La puntuación de evaluación dada al contacto.
Sección	Nombre de la sección en el formulario de evaluación.
Puntuación de la sección (%)	La puntuación de sección dada al contacto.
Peso (%)	Un porcentaje aplicado a una sección o pregunta en un formulario de evaluación. Los La suma de las ponderaciones de las preguntas en una sección de formulario de evaluación es del 100 por ciento.

Puntajes de evaluación

Este informe muestra puntuaciones de evaluación detalladas promedio por agente, equipo o grupo, según el formulario.



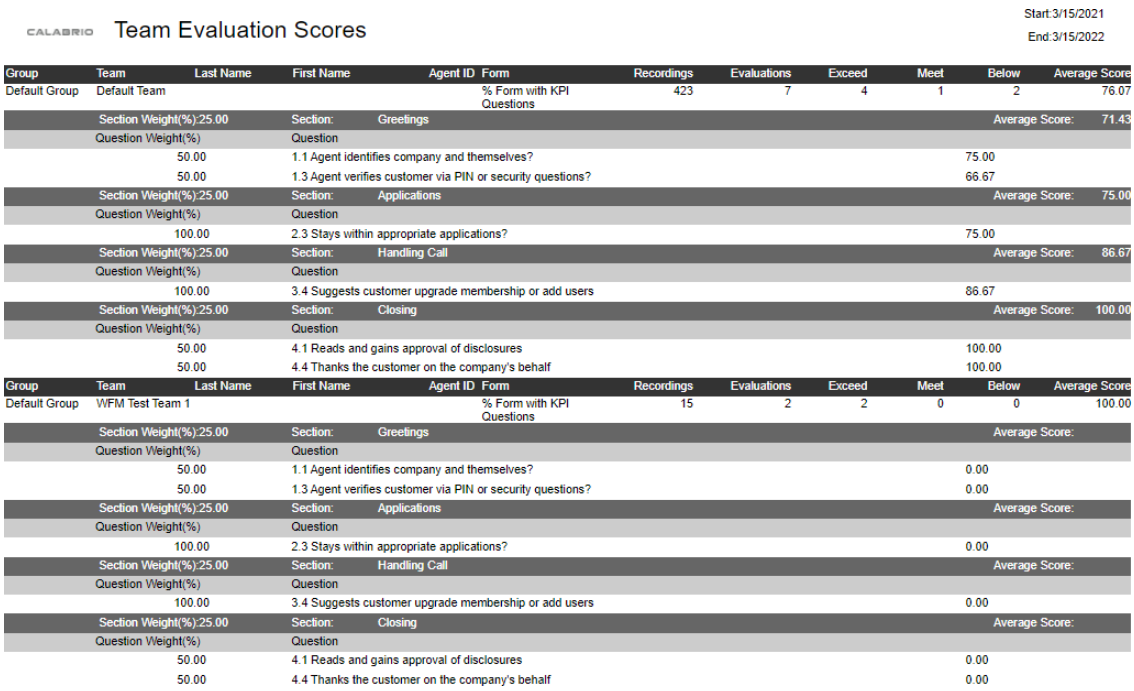
CALABRIO Agent Evaluation Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	% Form with KPI Questions	423	1	0	0	1	0.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	50.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							100.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							100.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	80.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							80.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	

[Agent]:Therese Agent [Form]:% Form with KPI Questions
Page:1 / 1

Run Date: March 15, 2022 11:53 AM



CALABRIO Team Evaluation Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team				% Form with KPI Questions	423	7	4	1	2	76.07
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	71.43
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							75.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							66.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	75.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							75.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	86.67
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							86.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	
Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	WFM Test Team 1				% Form with KPI Questions	15	2	2	0	0	100.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							0.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							0.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							0.00	

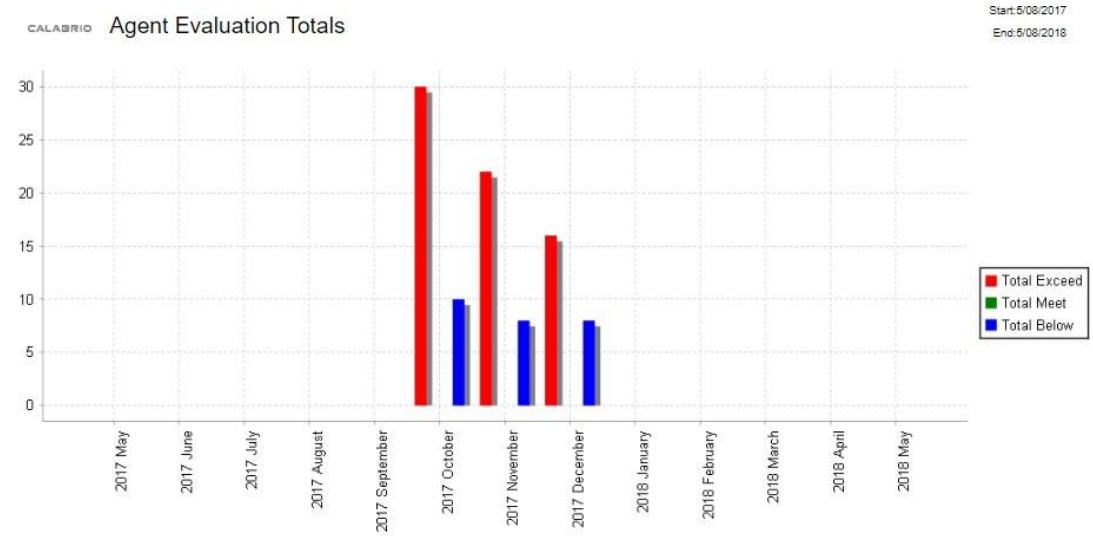
Campos de este informe

Campo	Descripción
ID del agente	El número de ID del sistema del agente.
Abajo	El número de contactos evaluados que están por debajo de las expectativas.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Evaluaciones	El número total de evaluaciones.
Excede	El número de contactos evaluados que superan las expectativas.
Nombre	El nombre del evaluador. Puede ver el nombre del evaluador si Tener el permiso Ver detalles del evaluador.
Forma	Nombre del formulario de evaluación.
Grupo	Nombre del grupo.

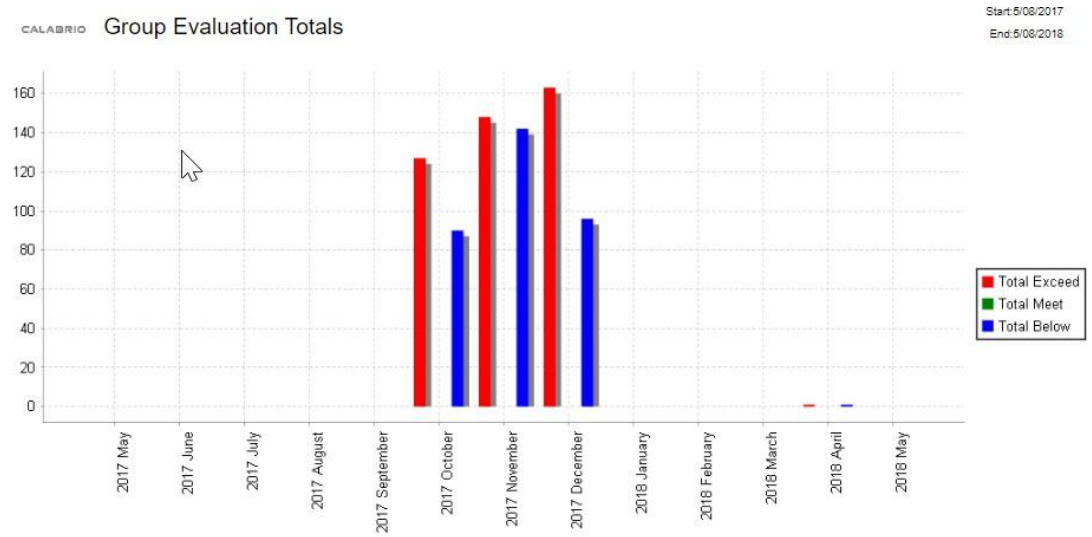
Campo	Descripción
Apellidos	El apellido del evaluador. Puede ver el apellido del evaluador si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Cumple	El número de contactos evaluados que cumplen con las expectativas.
Pregunta	El texto de la pregunta que aparece en el formulario de evaluación.
Peso de la pregunta	Un porcentaje aplicado a una pregunta en un formulario de evaluación. La suma de la La ponderación de las preguntas en cada sección del formulario es del 100 por ciento.
Grabaciones	El número de grabaciones.
Sección	Nombre de la sección en el formulario de evaluación.
Peso de la sección	Un porcentaje aplicado a una sección en un formulario de evaluación. La suma de la El peso de la sección en el formulario es del 100 por ciento.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Equipo	El nombre del equipo. Cuando se asocia con un agente, el equipo es el equipo actual del agente.

Gráfico de totales de evaluación

El informe Gráfico de totales de evaluación muestra los totales de evaluación por mes para un agente, grupo o equipo individual.



[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM



[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

Campos de este informe

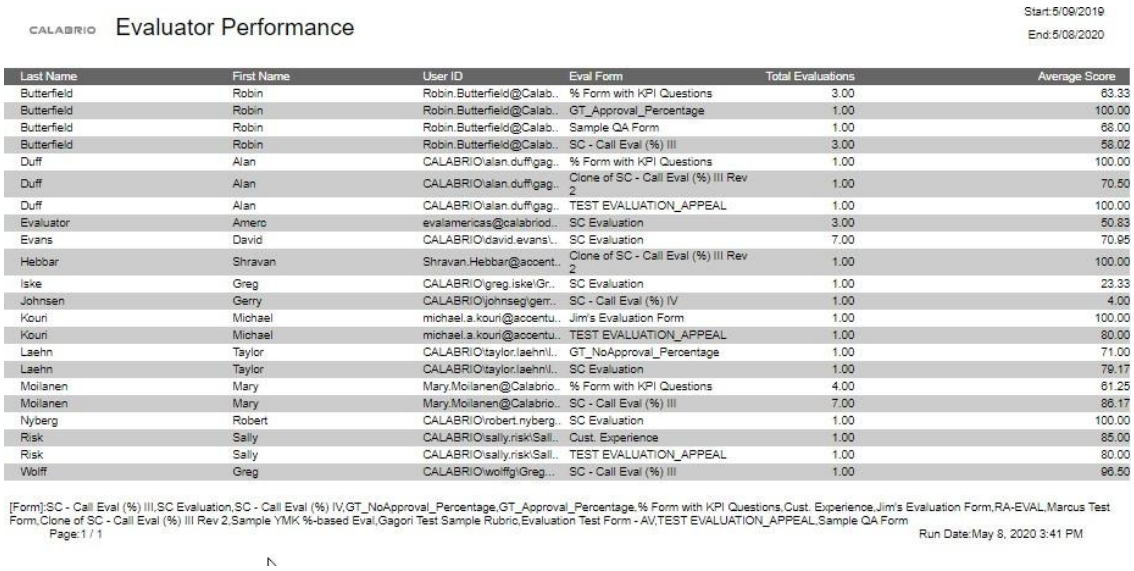
Campo	Descripción
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Total inferior a	El número total de contactos evaluados cuyas puntuaciones son inferiores a Expectativas. El rango de puntuación predeterminado es de 0 a 74 por ciento. El administrador puede modificar el rango.
Total excedido	El número total de contactos evaluados cuyas puntuaciones superan las expectativas. El rango de puntuación predeterminado es de 90 a 100 por ciento. El administrador puede modificar este rango.

Desempeño del evaluador

Este informe proporciona un resumen de cuántas evaluaciones ha completado un evaluador y la puntuación promedio de evaluación basada en un período de tiempo. Esto puede incluir un formulario de evaluación o todos los formularios basados en puntos o en porcentajes.

Requisitos previos

- Tiene el permiso Ver detalles del evaluador. Consulte Administrar roles y permisos .



CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Americ	evalamericas@calabriod..	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans\..	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske\Gr..	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg\gerr..	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	SC Evaluation	1.00	79.17
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	SC - Call Eval (%) III	7.00	86.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg..	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolffg\Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

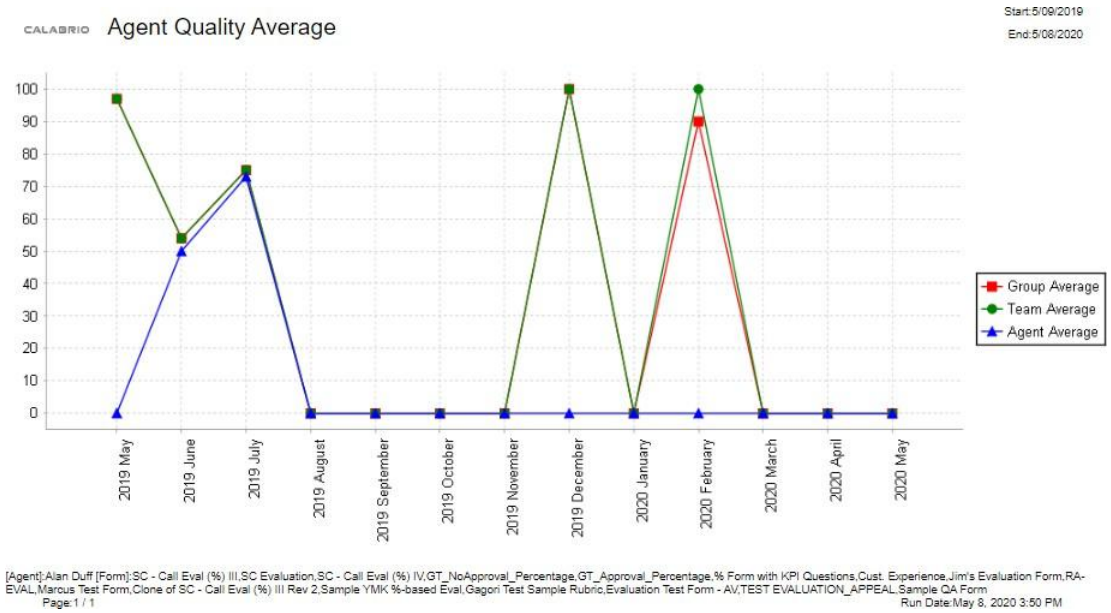
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Campos de este informe

Campo	Descripción
Puntuación media (%)	La puntuación promedio del formulario, sección o pregunta.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Formulario Eval	El formulario de evaluación utilizado para puntuar el contacto.
Nombre	El nombre del evaluador. Puede ver el nombre del evaluador si Tener el permiso Ver detalles del evaluador.
Apellidos	El apellido del evaluador. Puede ver el apellido del evaluador si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Total evaluaciones	El número total de evaluaciones realizadas con el formulario de evaluación especificado durante el período de tiempo especificado.
Identificador de usuario	El inicio de sesión de Windows de la persona que tuvo acceso a los archivos.

Gráfico de promedios de calidad

Este gráfico muestra los promedios de calidad a lo largo del tiempo para un agente, equipo y/o grupo. Esto puede incluir un formulario de evaluación o todos los formularios basados en puntos o en porcentajes.

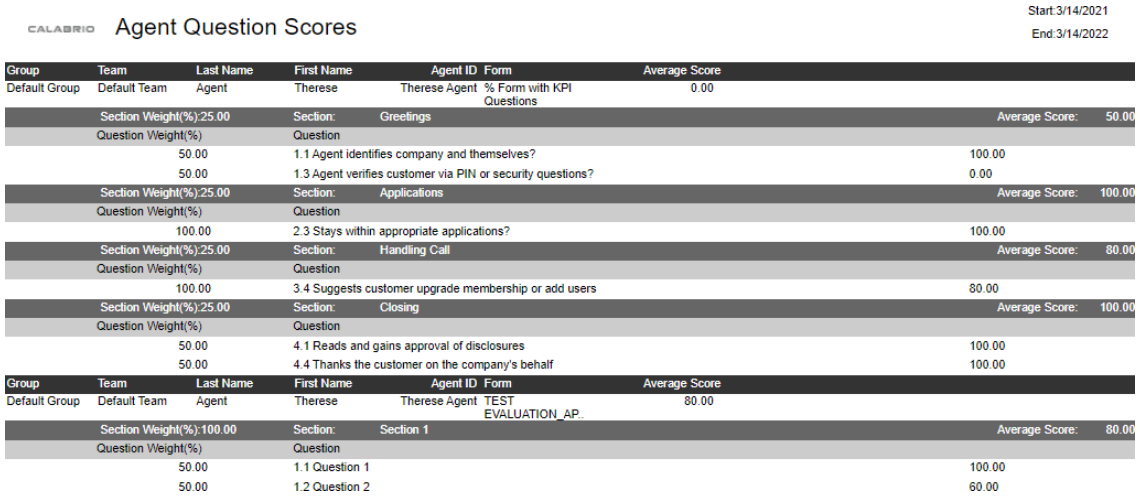


Campos de este informe

Campo	Descripción
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Promedio del grupo	La puntuación promedio de todos los contactos evaluados para los agentes en el grupo.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Promedio del equipo	La puntuación de evaluación promedio de todas las evaluaciones del equipo.

Puntuaciones de las preguntas

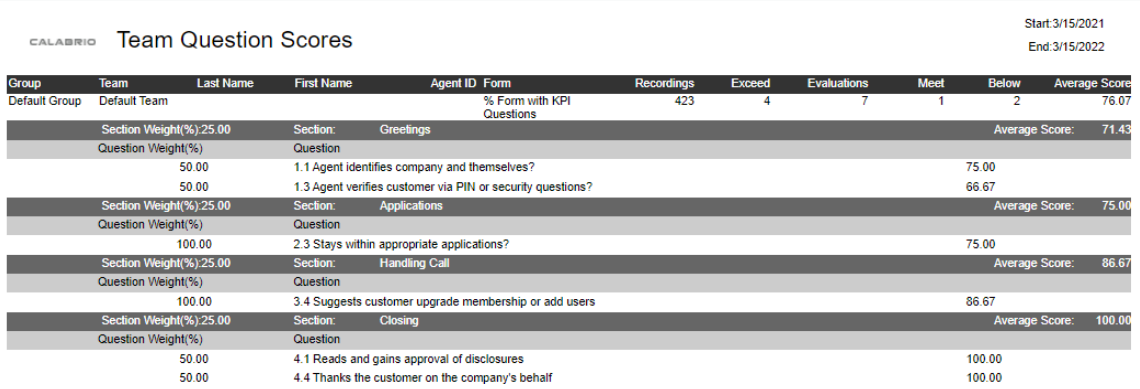
El informe Puntuaciones de las preguntas muestra las puntuaciones de cada pregunta en un formulario de evaluación. Esto puede incluir un formulario de evaluación o todos los formularios basados en puntos o en porcentajes para un agente, grupo o equipo individual.



CALABRIO Agent Question Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	% Form with KPI Questions	0.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings		Average Score: 50.00
	Question Weight(%)		Question			
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?			100.00
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?			0.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications		Average Score: 100.00
	Question Weight(%)		Question			
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?			100.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call		Average Score: 80.00
	Question Weight(%)		Question			
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users			80.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing		Average Score: 100.00
	Question Weight(%)		Question			
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures			100.00
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf			100.00
Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	TEST EVALUATION_AP	80.00
	Section Weight(%):100.00		Section:	Section 1		Average Score: 80.00
	Question Weight(%)		Question			
	50.00		1.1 Question 1			100.00
	50.00		1.2 Question 2			60.00



CALABRIO Team Question Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Exceed	Evaluations	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team				% Form with KPI Questions	423	4	7	1	2	76.07
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings							Average Score: 71.43
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							75.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							66.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications							Average Score: 75.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							75.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call							Average Score: 86.67
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							86.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing							Average Score: 100.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	

Campos de este informe

Campo	Descripción
ID del agente	El número de ID del sistema del agente.
Puntuación media (%)	La puntuación promedio del formulario, sección o pregunta.
Abajo	El número de contactos evaluados que están por debajo de las expectativas.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.

Campo	Descripción
Evaluaciones	El número total de evaluaciones.
Excede	El número de contactos evaluados que superan las expectativas.
Nombre	El nombre del evaluador. Puede ver el nombre del evaluador si Tener el permiso Ver detalles del evaluador.
Forma	Nombre del formulario de evaluación.
Grupo	Nombre del grupo.
Apellidos	El apellido del evaluador. Puede ver el apellido del evaluador si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Cumple	El número de contactos evaluados que cumplen con las expectativas.
Pregunta	El texto de la pregunta que aparece en el formulario de evaluación.
Peso de la pregunta	Un porcentaje aplicado a una pregunta en un formulario de evaluación. La suma de la La ponderación de las preguntas en cada sección del formulario es del 100 por ciento.
Grabaciones	El número de grabaciones.
Sección	Nombre de la sección en el formulario de evaluación.
Peso de la sección	Un porcentaje aplicado a una sección en un formulario de evaluación. La suma de la El peso de la sección en el formulario es del 100 por ciento.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Equipo	El nombre del equipo. Cuando se asocia con un agente, el equipo es el equipo actual del agente.

Acceso de interacción por contacto

El informe Acceso de interacción por contacto muestra una lista de grabaciones archivadas para un agente específico a las que se tuvo acceso durante un período especificado. Le permite determinar si se revisó un número significativo de grabaciones relacionadas con un contacto, número llamado o número de llamada en particular.

Campos de este informe

Campo	Descripción
Fecha de acceso	La fecha en que se tuvo acceso al contacto.
Hora de acceso	La hora en que se tuvo acceso al contacto.
Zona horaria a la que se accede	La zona horaria donde se tuvo acceso al contacto.
Nombre del agente	El nombre del agente.
ID del agente	El número de ID del sistema del agente.
Apellido del agente	El apellido del agente.
Número llamado	El DID (marcación directa hacia adentro) o DNIS (identificación del número marcado) Servicio) del teléfono que recibió la llamada. Muestra "desconocido" si el número llamado no aparece en la lista o está bloqueado.
Número de llamada	El identificador de llamadas o ANI (identificación automática del número) de la persona que llama partido. Muestra "desconocido" si el número que llama no aparece en la lista o está bloqueado.
Fecha de contacto	La fecha en que se produjo el contacto.
ID de contacto	El ID único de la conversación.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Nombre del usuario	El nombre del usuario.
Identificador de usuario	El inicio de sesión de Windows de la persona que tuvo acceso a los archivos.
Apellido del usuario	El apellido del usuario.

Acceso de interacción por parte del usuario

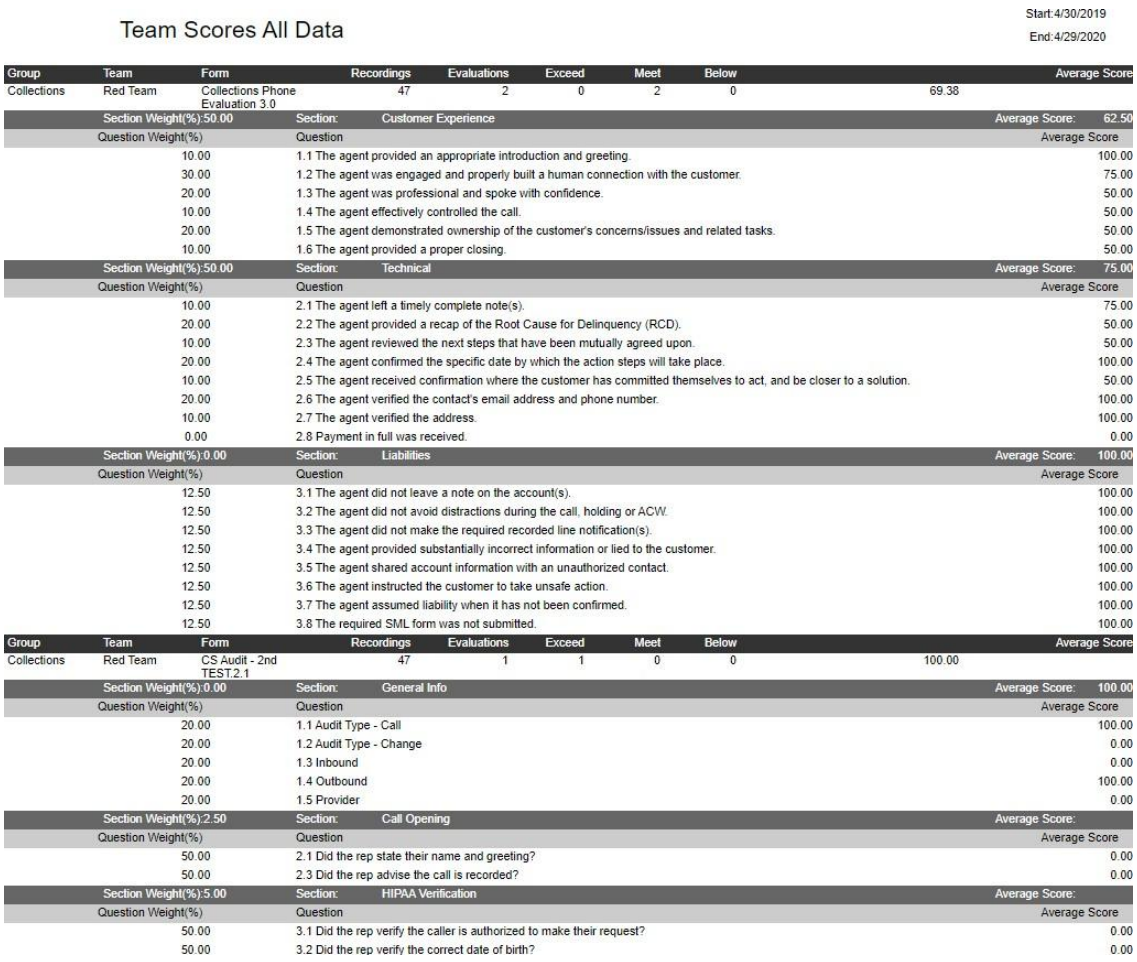
El informe Acceso de interacción por usuario muestra los usuarios que accedieron a las grabaciones durante un período especificado.

Campos de este informe

Campo	Descripción
Fecha de acceso	La fecha en que se tuvo acceso al contacto.
Hora de acceso	La hora en que se tuvo acceso al contacto.
Zona horaria a la que se accede	La zona horaria donde se tuvo acceso al contacto.
Nombre del agente	El nombre del agente.
ID del agente	El número de ID del sistema del agente.
Apellido del agente	El apellido del agente.
Número llamado	El DID (marcación directa hacia adentro) o DNIS (identificación del número marcado) Servicio) del teléfono que recibió la llamada. Muestra "desconocido" si el número llamado no aparece en la lista o está bloqueado.
Número de llamada	El identificador de llamadas o ANI (identificación automática del número) de la persona que llama partido. Muestra "desconocido" si el número que llama no aparece en la lista o está bloqueado.
Fecha de contacto	La fecha en que se produjo el contacto.
ID de contacto	El ID único de la conversación.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Nombre del usuario	El nombre del usuario.
Identificador de usuario	El inicio de sesión de Windows de la persona que tuvo acceso a los archivos.
Apellido del usuario	El apellido del usuario.

Puntúa todos los datos

El informe Puntajes a todos los datos muestra los puntajes promedio de evaluación por grupo, equipo o agente por formulario. Esto puede incluir un formulario de evaluación o todos los formularios basados en puntos o en porcentajes.



Team Scores All Data

Start:4/30/2019
End:4/29/2020

Group	Team	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Collections	Red Team	Collections Phone Evaluation 3.0	47	2	0	2	0	69.38
	Section Weight(%):50.00	Section: Customer Experience						Average Score: 62.50
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	10.00	1.1 The agent provided an appropriate introduction and greeting.						100.00
	30.00	1.2 The agent was engaged and properly built a human connection with the customer.						75.00
	20.00	1.3 The agent was professional and spoke with confidence.						50.00
	10.00	1.4 The agent effectively controlled the call.						50.00
	20.00	1.5 The agent demonstrated ownership of the customer's concerns/issues and related tasks.						50.00
	10.00	1.6 The agent provided a proper closing.						50.00
	Section Weight(%):50.00	Section: Technical						Average Score: 75.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	10.00	2.1 The agent left a timely complete note(s).						75.00
	20.00	2.2 The agent provided a recap of the Root Cause for Delinquency (RCD).						50.00
	10.00	2.3 The agent reviewed the next steps that have been mutually agreed upon.						50.00
	20.00	2.4 The agent confirmed the specific date by which the action steps will take place.						100.00
	10.00	2.5 The agent received confirmation where the customer has committed themselves to act, and be closer to a solution.						50.00
	20.00	2.6 The agent verified the contact's email address and phone number.						100.00
	10.00	2.7 The agent verified the address.						100.00
	0.00	2.8 Payment in full was received.						0.00
	Section Weight(%):0.00	Section: Liabilities						Average Score: 100.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	12.50	3.1 The agent did not leave a note on the account(s).						100.00
	12.50	3.2 The agent did not avoid distractions during the call, holding or ACW.						100.00
	12.50	3.3 The agent did not make the required recorded line notification(s).						100.00
	12.50	3.4 The agent provided substantially incorrect information or lied to the customer.						100.00
	12.50	3.5 The agent shared account information with an unauthorized contact.						100.00
	12.50	3.6 The agent instructed the customer to take unsafe action.						100.00
	12.50	3.7 The agent assumed liability when it has not been confirmed.						100.00
	12.50	3.8 The required SML form was not submitted.						100.00
Group	Team	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Collections	Red Team	CS Audit - 2nd TEST.2.1	47	1	1	0	0	100.00
	Section Weight(%):0.00	Section: General Info						Average Score: 100.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	20.00	1.1 Audit Type - Call						100.00
	20.00	1.2 Audit Type - Change						0.00
	20.00	1.3 Inbound						0.00
	20.00	1.4 Outbound						100.00
	20.00	1.5 Provider						0.00
	Section Weight(%):2.50	Section: Call Opening						Average Score:
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	50.00	2.1 Did the rep state their name and greeting?						0.00
	50.00	2.3 Did the rep advise the call is recorded?						0.00
	Section Weight(%):5.00	Section: HIPAA Verification						Average Score:
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	50.00	3.1 Did the rep verify the caller is authorized to make their request?						0.00
	50.00	3.2 Did the rep verify the correct date of birth?						0.00

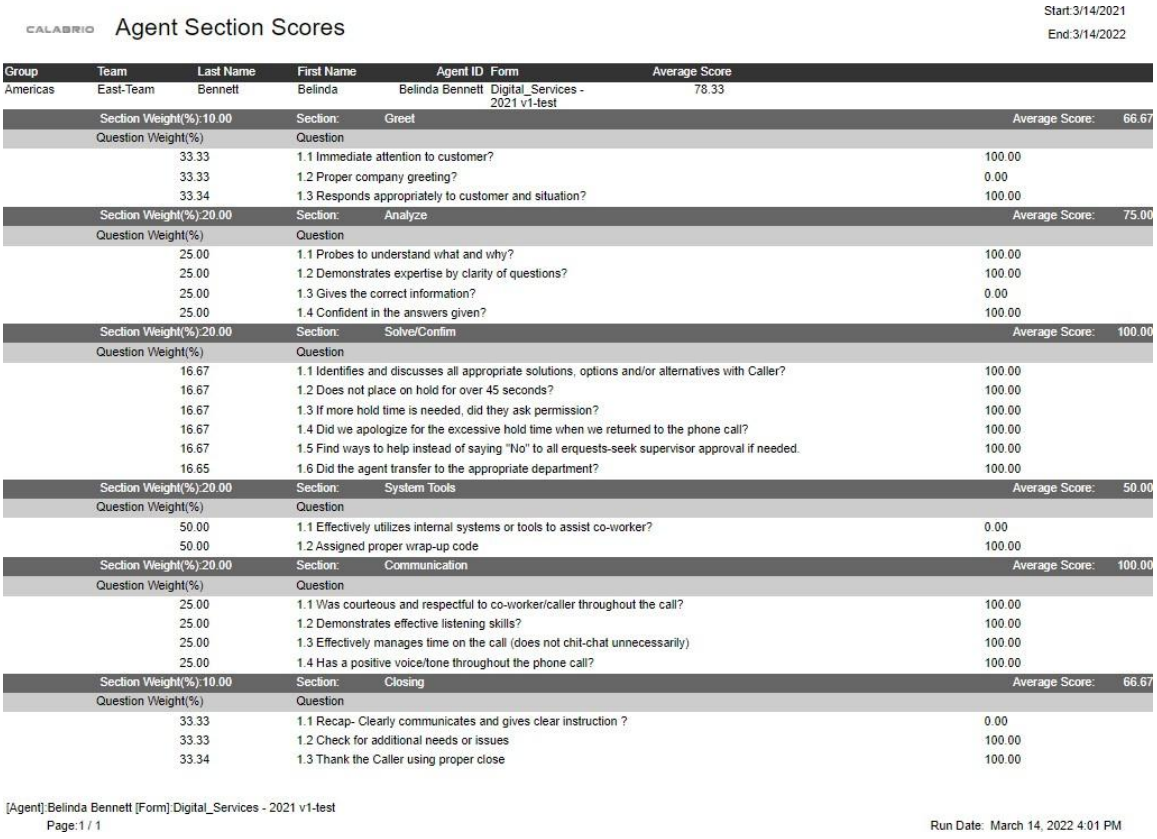
Campos de este informe

Campo	Descripción
ID del agente	El número de ID del sistema del agente.
Puntuación media (%)	La puntuación promedio del formulario, sección o pregunta.

Campo	Descripción
Abajo	El número de contactos evaluados que están por debajo de las expectativas.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Evaluaciones	El número total de evaluaciones.
Excede	El número de contactos evaluados que superan las expectativas.
Nombre	El nombre del evaluador. Puede ver el nombre del evaluador si Tener el permiso Ver detalles del evaluador.
Forma	Nombre del formulario de evaluación.
Grupo	Nombre del grupo.
Apellidos	El apellido del evaluador. Puede ver el apellido del evaluador si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Cumple	El número de contactos evaluados que cumplen con las expectativas.
Pregunta	El texto de la pregunta que aparece en el formulario de evaluación.
Peso de la pregunta	Un porcentaje aplicado a una pregunta en un formulario de evaluación. La suma de la La ponderación de las preguntas en cada sección del formulario es del 100 por ciento.
Grabaciones	El número de grabaciones.
Sección	Nombre de la sección en el formulario de evaluación.
Peso de la sección	Un porcentaje aplicado a una sección en un formulario de evaluación. La suma de la El peso de la sección en el formulario es del 100 por ciento.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Equipo	El nombre del equipo. Cuando se asocia con un agente, el equipo es el equipo actual del agente.

Puntajes de sección

El informe Puntajes de sección muestra la puntuación promedio de cada sección de un formulario de evaluación durante un período especificado. Puede ser ejecutado por agente, equipo y/o grupo.



CALABRIO Agent Section Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Americas	East-Team	Bennett	Belinda	Belinda Bennett	Digital_Services - 2021 v1-test	78.33

Section Weight(%):10.00	Section:	Greet	Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Immediate attention to customer?		100.00
33.33	1.2 Proper company greeting?		0.00
33.34	1.3 Responds appropriately to customer and situation?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Analyze	Average Score: 75.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Probes to understand what and why?		100.00
25.00	1.2 Demonstrates expertise by clarity of questions?		100.00
25.00	1.3 Gives the correct information?		0.00
25.00	1.4 Confident in the answers given?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Solve/Confim	Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
16.67	1.1 Identifies and discusses all appropriate solutions, options and/or alternatives with Caller?		100.00
16.67	1.2 Does not place on hold for over 45 seconds?		100.00
16.67	1.3 If more hold time is needed, did they ask permission?		100.00
16.67	1.4 Did we apologize for the excessive hold time when we returned to the phone call?		100.00
16.67	1.5 Find ways to help instead of saying "No" to all erquests-seek supervisor approval if needed.		100.00
16.65	1.6 Did the agent transfer to the appropriate department?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	System Tools	Average Score: 50.00
Question Weight(%)	Question		
50.00	1.1 Effectively utilizes internal systems or tools to assist co-worker?		0.00
50.00	1.2 Assigned proper wrap-up code		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Communication	Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Was courteous and respectful to co-worker/caller throughout the call?		100.00
25.00	1.2 Demonstrates effective listening skills?		100.00
25.00	1.3 Effectively manages time on the call (does not chit-chat unnecessarily)		100.00
25.00	1.4 Has a positive voice/tone throughout the phone call?		100.00
Section Weight(%):10.00	Section:	Closing	Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Recap- Clearly communicates and gives clear instruction ?		0.00
33.33	1.2 Check for additional needs or issues		100.00
33.34	1.3 Thank the Caller using proper close		100.00

[Agent]:Belinda Bennett [Form]:Digital_Services - 2021 v1-test
Page:1 / 1

Run Date: March 14, 2022 4:01 PM

Campos de este informe

Campo	Descripción
ID del agente	El número de ID del sistema del agente.
Puntuación media (%)	La puntuación promedio del formulario, sección o pregunta.
Abajo	El número de contactos evaluados que están por debajo de las expectativas.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.

Campo	Descripción
Evaluación	El número total de evaluaciones.
Excede	El número de contactos evaluados que superan las expectativas.
Nombre	El nombre del evaluador. Puede ver el nombre del evaluador si Tener el permiso Ver detalles del evaluador.
Forma	Nombre del formulario de evaluación.
Grupo	Nombre del grupo.
Apellidos	El apellido del evaluador. Puede ver el apellido del evaluador si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Cumple	El número de contactos evaluados que cumplen con las expectativas.
Pregunta	El texto de la pregunta que aparece en el formulario de evaluación.
Peso de la pregunta	Un porcentaje aplicado a una pregunta en un formulario de evaluación. La suma de la La ponderación de las preguntas en cada sección del formulario es del 100 por ciento.
Grabaciones	El número de grabaciones.
Sección	Nombre de la sección en el formulario de evaluación.
Peso de la sección	Un porcentaje aplicado a una sección en un formulario de evaluación. La suma de la El peso de la sección en el formulario es del 100 por ciento.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Equipo	El nombre del equipo. Cuando se asocia con un agente, el equipo es el equipo actual del agente.

Encuestas de todos los datos

El informe Surveys All Data muestra las puntuaciones colectivas de las encuestas posteriores a la llamada.

Campos de este informe

Campo	Descripción
ID del agente	El número de ID del sistema del agente.
Puntuación media (%)	La puntuación promedio del formulario, sección o pregunta.
Nombre	El nombre del evaluador. Puede ver el nombre del evaluador si Tener el permiso Ver detalles del evaluador.
Forma	Nombre del formulario de evaluación.
Grupo	Nombre del grupo.
Apellidos	El apellido del evaluador. Puede ver el apellido del evaluador si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Pregunta	El texto de la pregunta que aparece en el formulario de evaluación.
Peso de la pregunta	Un porcentaje aplicado a una pregunta en un formulario de evaluación. La suma de la La ponderación de las preguntas en cada sección del formulario es del 100 por ciento.
Encuestas	El número de encuestas.
Equipo	El nombre del equipo. Cuando se asocia con un agente, el equipo es el equipo actual del agente.

Puntajes del formulario de encuesta

El informe Puntuaciones del formulario de encuesta muestra las puntuaciones promedio de las encuestas posteriores a la llamada.

Campos de este informe

Campo	Descripción
ID del agente	El número de ID del sistema del agente.
Puntuación media (%)	La puntuación promedio del formulario, sección o pregunta.
Nombre	El nombre del evaluador. Puede ver el nombre del evaluador si

Campo	Descripción
	Tener el permiso Ver detalles del evaluador.
Forma	Nombre del formulario de evaluación.
Grupo	Nombre del grupo.
Apellidos	El apellido del evaluador. Puede ver el apellido del evaluador si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Pregunta	El texto de la pregunta que aparece en el formulario de evaluación.
Peso de la pregunta	Un porcentaje aplicado a una pregunta en un formulario de evaluación. La suma de la La ponderación de las preguntas en cada sección del formulario es del 100 por ciento.
Grabaciones	El número de grabaciones.
Encuestas	El número de encuestas.
Equipo	El nombre del equipo. Cuando se asocia con un agente, el equipo es el equipo actual del agente.

Estado del sistema

El informe Estado del sistema muestra los eventos administrativos y del sistema asociados con los agentes configurados para la grabación. Puede elegir ver los mensajes generados por el servicio en los niveles INFO, WARN o ERROR, o en todos los niveles. La información está disponible para los últimos siete días, incluyendo el día en curso.

El Web App de medios escribe eventos que advierten cuando hay poco espacio libre en el servidor de carga del sitio o cuando las cargas se detienen porque el espacio libre es demasiado bajo.

Campos de este informe

Campo	Descripción
Categoría	La aplicación asociada al evento.
Fecha	La fecha de la información notificada.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el

Campo	Descripción
	informe.
Dirección IP	La dirección IP del equipo en el que ocurrió el evento.
Nivel	El nivel de los mensajes de evento que se muestran: ▪ TODOS: todos los mensajes de nivel de evento ▪ INFORMACIÓN: mensajes informativos para eventos que no son errores pero que pueden ser útiles para solucionar problemas ▪ WARN: mensajes de advertencia para eventos que son un mal funcionamiento molesto pero que no interfieren con el funcionamiento del programa ▪ ERROR: mensajes de error para eventos que impiden que el programa siga funcionando
Máquina	Identificador único universal (UUID) del equipo en el que se produjo el evento.
Mensaje	El mensaje del evento.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Hora	La hora del contacto o evento.

Estado de grabación del usuario

El informe Estado de grabación del usuario muestra los eventos de usuario y de grabación asociados con los agentes configurados para la grabación. Puede elegir ver los mensajes generados por el servicio en los niveles INFO, WARN o ERROR, o en todos los niveles. La información está disponible para los últimos siete días, incluyendo el día en curso.

Campos de este informe

Campo	Descripción
Categoría	La aplicación asociada al evento.
Fecha	La fecha de la información notificada.

Campo	Descripción
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Nombre	El nombre del evaluador. Puede ver el nombre del evaluador si Tener el permiso Ver detalles del evaluador.
Dirección IP	La dirección IP del equipo en el que ocurrió el evento.
Apellidos	El apellido del evaluador. Puede ver el apellido del evaluador si tiene el permiso Ver detalles del evaluador.
Nivel	El nivel de los mensajes de evento que se muestran: ▪ TODOS: todos los mensajes de nivel de evento ▪ INFORMACIÓN: mensajes informativos para eventos que no son errores pero que pueden ser útiles para solucionar problemas ▪ WARN: mensajes de advertencia para eventos que son un mal funcionamiento molesto pero que no interfieren con el funcionamiento del programa ▪ ERROR: mensajes de error para eventos que impiden que el programa siga funcionando
Máquina	Identificador único universal (UUID) del equipo en el que se produjo el evento.
Mensaje	El mensaje del evento.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.
Equipo	El nombre del equipo. Cuando se asocia con un agente, el equipo es el equipo actual del agente.
Hora	La hora del contacto o evento.
Identificador de usuario	El inicio de sesión de Windows de la persona que tuvo acceso a los archivos.

WFM informes estándar

Los informes estándar disponibles en WFM se enumeran a continuación.

NOTA WFM informes estándar reflejan los datos tal como aparecen en la zona horaria del inquilino configurada por el administrador del sistema. Si solicita un informe WFM y su zona horaria de visualización está por delante del inquilino
Zona horaria, es posible que el informe no contenga ningún dato.

NOTA Algunos valores de los informes son valores calculados y están sujetos a redondeo al alza o a la baja. Debido a este redondeo, pueden diferir ligeramente de los valores de datos históricos.

Informes de rendimiento de agentes y equipos

- Productividad de agentes y equipos

Informes de rendimiento de colas de servicio

- Intervalo del agente
- Intervalo de cola de servicio del agente
- Cola de servicio de intervalo
- Intervalo de agente de cola de servicio
- Intervalo agente de equipo
- Intervalo de equipo

Programar ver informes

- Excepción asignada
- Horas extras del agente
- Programación diaria del agente
- Programación semanal del agente
- Porcentajes de tareas del agente
- Programación de cola de servicio por agente
- Programación de cola de servicio por intervalo
- Equipo Programar horas de tarea

Informes de análisis de rendimiento

- Libreta de calificaciones del agente
- Rendimiento diario
- Intervalo de rendimiento

Informes de planificación

- Estado de vacaciones
- Análisis de presupuesto por turnos

Informes de planificación estratégica

- Planificación de instalaciones (hardware)
- Planificación del personal
- Plan de contratación
- Planificación presupuestaria

Intervalo del agente

El informe Intervalo de agentes muestra la actividad de los agentes seleccionados durante intervalos de media hora en una fecha seleccionada. Puede seleccionar los campos que desea mostrar, excepto Agente e Intervalo, que son obligatorios. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Tiempo promedio de manejo	El tiempo promedio de procesamiento de contactos ACD (intervalo cruzado) para el agente Para el intervalo. El promedio será cero si las llamadas manejadas son cero para el intervalo. Tiempo promedio de manejo = (A + B + C) ÷ D donde:

Campo	Definición
	A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Tiempo total de trabajo después del contacto para ACD contactos manejados durante el intervalo D = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Promedio de tiempo de conversación ACD manejado	El tiempo promedio de conversación en contacto (a través de intervalos) para el Contactos del agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Promedio de tiempo de conversación = (A + B) ÷ C donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Tiempo medio de trabajo	El tiempo promedio de trabajo después del contacto (intervalo cruzado) en segundos para el ACD manejó contactos para el agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Tiempo medio de trabajo = A ÷ B donde: A = Tiempo de trabajo posterior al contacto para los contactos completados durante el intervalo B = Número de contactos completados durante el intervalo

Campo	Definición
Ocupado Hora de otro estado	La cantidad de tiempo que el agente ha iniciado sesión pero no está en servicio durante el intervalo.
Llamadas manejadas	El número de contactos ACD que completó la cola de servicio o el agente durante el intervalo. Si un contacto abarca varios intervalos, se cuenta sólo en el intervalo en que se completa el trabajo posterior al contacto para el contacto.
Fecha	La fecha de la información notificada.
Tiempo de servicio	La cantidad de tiempo que el agente estuvo en un estado listo para tomar un ACD o estaba manejando un contacto ACD durante el intervalo. Esto incluye Listo, Hablar, Mantener y Tiempo de trabajo.
Ocupación %	El porcentaje de tiempo en el intervalo que el agente pasa manejando ACD Contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión y está listo para manejar contactos durante el intervalo. % de ocupación = A ÷ B donde: A = Tiempo total de manejo de los contactos gestionados B = Tiempo total de servicio
Hora de estado listo	La cantidad de tiempo que el agente está conectado y esperando para tomar un ACD llamada durante el intervalo.
% de utilización	El porcentaje de utilización es el porcentaje de tiempo que el agente dedica a la manipulación ACD contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión durante el intervalo. % de utilización = A ÷ B donde: A = Tiempo total de manejo de contactos manejados (total reportado por el ACD) B = Tiempo total en sesión (inicio de sesión) (total reportado por el ACD)

Horas extras del agente

El informe Horas extra del agente muestra el número de horas extras trabajadas por agentes seleccionados en equipos o colas de servicio seleccionados en un intervalo de fechas seleccionado.

También puede seleccionar los campos que desea mostrar, excepto Nombre y Fecha del agente, que son obligatorios. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Duration (Duración)	El tiempo que dura una actividad.
Hora de finalización	La hora de finalización del día.
Hora de comienzo	La hora de inicio del turno de trabajo.
Nombre de usuario	El nombre de usuario del agente.

Libreta de calificaciones del agente

El informe Agent Report Card muestra información sobre el rendimiento.

Si QM instalado y si WFM está configurado para importar información del formulario de evaluación, la lista desplegable Formulario de evaluación muestra una lista de los formularios de evaluación utilizados en QM para evaluar el desempeño del agente. Si se selecciona un formulario de evaluación, los datos en el Boletín de calificaciones del agente reflejarán solo los datos de las evaluaciones de agentes que utilizan el formulario de evaluación seleccionado y cumplen con todos los demás criterios de selección de informes.

La sección Métricas de objetivos muestra los valores de campo predeterminados establecidos para las siguientes estadísticas.

Estadística	Valor predeterminado
Puntuación de calidad promedio	75
Promedio de llamadas por hora	10
% de adherencia	75
% de conformidad	0
Ocupación %	0

Estadística	Valor predeterminado
% de utilización	0
Tiempo promedio de manejo	0
Promedio de tiempo de conversación	0
Tiempo medio de trabajo	0
Tiempo medio en espera	0
Tiempo promedio de preparación	0

Puede modificar estos objetivos como desee. Cuando se genera la libreta de calificaciones del agente, se indica el rendimiento del agente o equipo en relación con estos objetivos. Los valores mostrados son promedios ponderados.

Campos de este informe

Campo	Definición
% de adherencia	El porcentaje que describe qué tan bien los agentes se adhieren a su trabajo planificado Programe dentro del intervalo. Esta información está disponible para los agentes que tienen datos de productividad. % de adherencia = (A ÷ B) × 100 donde: A = Total de minutos en adherencia B = Total de minutos sin adherencia C = Total de minutos de cumplimiento de la programación configurada
Promedio de llamadas por hora	El cálculo del número promedio de llamadas por hora. Promedio de llamadas por hora = 3600 ÷ (A + B) donde: A = Tiempo de conversación en segundos para llamadas ACD completadas durante el intervalo B = Tiempo de trabajo posterior a la llamada en segundos para llamadas ACD

Cam	Definició
	Completado durante el intervalo
Tiempo promedio de manejo	El tiempo promedio de procesamiento de contactos ACD (intervalo cruzado) para el agente Para el intervalo. El promedio será cero si las llamadas manejadas son cero para el intervalo. Tiempo promedio de manejo = (A + B + C) ÷ D donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Tiempo total de trabajo después del contacto para ACD contactos manejados durante el intervalo D = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Tiempo medio en espera	Tiempo medio real en espera (intervalo cruzado) del agente durante ACD contactos manejados en el intervalo. Esto incluye el tiempo de espera para transferencias y conferencias. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Tiempo medio en espera = A ÷ B donde: A = Cantidad de tiempo que los agentes pusieron los contactos en espera durante el intervalo, incluido el tiempo de espera para transferencias y conferencias B = Número de contactos puestos en espera durante el período. Es posible que una llamada se haya puesto en espera varias veces.
Puntuación de calidad promedio	La puntuación de calidad promedio de las llamadas que el agente completó durante el intervalo. Las puntuaciones de calidad provienen de llamadas que se evalúan mediante Grabación

Campo	Definición
	Y Gestión de la Calidad. Puntuación media de calidad = A ÷ B donde: A = Suma de las puntuaciones generales de calidad de las llamadas evaluadas que el agente completó durante el intervalo B = Total de llamadas evaluadas que el agente completó durante el intervalo
Tiempo promedio de preparación	La cantidad promedio real de tiempo en segundos que el agente está en el Listo Estado del agente. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. En el cálculo se utilizan datos de intervalo cruzado y dentro de intervalo. Tiempo promedio de preparación = A ÷ B donde: A = La cantidad de tiempo que el agente está en el estado Preparado durante el intervalo B = Número de contactos completados durante el intervalo
Promedio de tiempo de conversación ACD manejado	El tiempo promedio de conversación en contacto (a través de intervalos) para el Contactos del agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Promedio de tiempo de conversación = (A + B) ÷ C donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo

Cam	Definició
Tiempo medio de trabajo	El tiempo promedio de trabajo después del contacto (intervalo cruzado) en segundos para el ACD manejó contactos para el agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Tiempo medio de trabajo = A ÷ B donde: A = Tiempo de trabajo posterior al contacto para los contactos completados durante el intervalo B = Número de contactos completados durante el intervalo
Conformidad %	La conformidad es el porcentaje de tiempo en el intervalo en que un agente trabaja Cantidad correcta de tiempo, independientemente de la hora del día en que trabaje el agente. La conformidad de los horarios no tiene en cuenta las horas de llegada y salida. Por ejemplo, un agente que está programado para trabajar de 8:00 AM a 4:00 PM pero en cambio trabaja de 10:00 AM a 6:00 PM estaría ajustando, pero no cumpliendo, al horario. Esta información está disponible para los agentes que tienen datos de productividad. La conformidad se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula: % de conformidad = (A ÷ B) × 100 donde: A = Tiempo total durante el intervalo en que el agente está en servicio, independientemente de que el agente esté programado para estar en servicio o no. B = Tiempo total durante el intervalo en que el agente está programado para estar en servicio, independientemente de si el agente está realmente en servicio o no.
Ocupación %	El porcentaje de tiempo en el intervalo que el agente pasa manejando ACD Contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión y está listo para manejar contactos durante el intervalo. % de ocupación = A ÷ B donde:

Campo	Definición
	A = Tiempo total de manejo de los contactos gestionados B = Tiempo total de servicio
% de utilización	El porcentaje de utilización es el porcentaje de tiempo que el agente dedica a la manipulación ACD contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión durante el intervalo. % de utilización = A ÷ B donde: A = Tiempo total de manejo de contactos manejados (total reportado por el ACD) B = Tiempo total en sesión (inicio de sesión) (total reportado por el ACD)

Programación diaria del agente

El informe Programación diaria de agentes detalla las actividades programadas de los agentes seleccionados por día para un intervalo de fechas seleccionado.

Campos de este informe

Campo	Definición
Duración de la actividad	La duración de una actividad programada, en minutos.
Hora de finalización de la actividad	La hora de finalización programada de una actividad.
Hora de inicio de la actividad	La hora de inicio programada de una actividad.
Tipo de actividad	El tipo de actividad: asignación, descanso, servicio cerrado, excepción, almuerzo, O proyecto.
Cola de servicio	Nombre de la cola de servicio admitida por el agente.

Programación semanal del agente

El informe Programación semanal de agentes detalla las actividades programadas de los agentes seleccionados por semana, comenzando en una fecha seleccionada.

También puede seleccionar los campos que desea mostrar, excepto Nombre del agente, Número de agente, Arr (hora de llegada) y Dep (hora de salida), que son obligatorios. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Horas de servicio	El número de horas que el agente está programado para estar en servicio.
Asignación de horas pagadas	La cantidad de tiempo de asignación pagado programado para el agente para el intervalo.
Descanso de horas pagadas	La cantidad de tiempo de pausa pagado programado para el agente para el intervalo.
Servicio cerrado por horas pagadas	La cantidad de tiempo de cola de servicio cerrado pagado programado para el agente para El intervalo.
Excepción de horas pagadas	La cantidad de tiempo de excepción pagado programado para el agente para el intervalo.
Almuerzo de horas pagadas	La cantidad de hora de almuerzo pagada programada para el agente para el intervalo.
Proyecto de horas pagadas	La cantidad de tiempo de proyecto pagado programado para el agente para el intervalo.
Total de horas pagadas	El total de horas pagadas para el intervalo. Total de horas pagadas = Horas de servicio + Horas pagadas de descanso + Horas pagadas Almuerzo + Excepción de horas pagadas + Proyecto de horas pagadas + Asignación de horas pagadas + Servicio cerrado de horas pagadas

Intervalo de cola de servicio del agente

El informe Intervalo de cola de servicio del agente muestra la actividad del agente para los agentes seleccionados en colas de servicio seleccionadas durante intervalos de media hora en una fecha seleccionada.

También puede seleccionar los campos que desea mostrar, excepto Agente, Intervalo y Cola de servicio, que son obligatorios. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Tiempo promedio de manejo	El tiempo promedio de procesamiento de contactos ACD (intervalo cruzado) para el agente Para el intervalo. El promedio será cero si las llamadas manejadas son cero para el intervalo. Tiempo promedio de manejo = (A + B + C) ÷ D donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Tiempo total de trabajo después del contacto para ACD contactos manejados durante el intervalo D = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Promedio de tiempo de conversación ACD manejado	El tiempo promedio de conversación en contacto (a través de intervalos) para el Contactos del agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Promedio de tiempo de conversación = (A + B) ÷ C donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Tiempo medio de trabajo	El tiempo promedio de trabajo después del contacto (intervalo cruzado) en segundos para el ACD manejó contactos para el agente durante el intervalo. El promedio será

Campo	Definición
	Cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Tiempo medio de trabajo = A ÷ B donde: A = Tiempo de trabajo posterior al contacto para los contactos completados durante el intervalo B = Número de contactos completados durante el intervalo
Llamadas manejadas	El número de contactos ACD que completó la cola de servicio o el agente durante el intervalo. Si un contacto abarca varios intervalos, se cuenta sólo en el intervalo en que se completa el trabajo posterior al contacto para el contacto.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.

Porcentajes de tareas del agente

El informe Porcentajes de tareas del agente muestra las actividades de los agentes seleccionados en términos de porcentajes del tiempo total de trabajo de los agentes seleccionados en un intervalo de fechas seleccionado por día, semana o mes.

También puede seleccionar los campos que desea mostrar, excepto Nombre y Fecha del agente, que son obligatorios. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Porcentaje de asignación	El porcentaje de tiempo de asignación programado para el intervalo. Porcentaje de asignación = (A ÷ B) × 100 donde: A = Tiempo de trabajo de asignación programado para el intervalo B = Tiempo total programado para el intervalo
Porcentaje de descanso	El porcentaje de tiempo de descanso programado para el intervalo.

Cam	Definició
	Porcentaje de ruptura = (A ÷ B) × 100 donde: A = Tiempo de pausa programado para el intervalo B = Tiempo total programado para el intervalo
Porcentaje cerrado	El porcentaje de tiempo cerrado para el intervalo. Porcentaje cerrado = (A ÷ B) × 100 donde: A = Hora de cierre programada para el intervalo B = Tiempo total programado para el intervalo
Porcentaje de excepción	El porcentaje de tiempo de excepción para el intervalo. Porcentaje de excepción = (A ÷ B) × 100 donde: A = Tiempo de excepción programado para el intervalo B = Tiempo total programado para el intervalo
Porcentaje en servicio	El porcentaje de tiempo de servicio durante el intervalo. Porcentaje en servicio = (A ÷ B) × 100 donde: A = Tiempo de servicio programado para el intervalo B = Tiempo total programado para el intervalo
Porcentaje de almuerzo	El porcentaje de la hora del almuerzo para el intervalo. Porcentaje de almuerzo = (A ÷ B) × 100 donde: A = Hora de almuerzo programada para el intervalo B = Tiempo total programado para el intervalo

Cam	Definició
Porcentaje de horas extras	El porcentaje de horas extras para el intervalo. Porcentaje de horas extras = (A ÷ B) × 100 donde: A = Tiempo extra programado para el intervalo B = Tiempo total programado para el intervalo
Porcentaje del proyecto	El porcentaje de tiempo del proyecto para el intervalo. Porcentaje del proyecto = (A ÷ B) × 100 donde: A = Tiempo de proyecto programado para el intervalo B = Tiempo total programado para el intervalo
Nombre de usuario	El nombre de usuario del agente.

Productividad de agentes y equipos

El informe Productividad del agente y del equipo muestra las estadísticas de productividad del agente o del equipo en un intervalo de fechas seleccionado por día, semana o mes. Las estadísticas se informan sólo para los períodos de tiempo durante los cuales el agente ha iniciado sesión o para cuando su ACD reporta datos.

NOTA Si selecciona sólo uno o más equipos, se genera un informe de productividad del equipo. Si selecciona uno o más equipos y uno o más agentes, se genera un Informe de productividad del agente.

NOTA : Los valores de % de adherencia y % de conformidad en este informe se basan en datos calculados antes de realizar mejoras en el cálculo de adherencia o conformidad. Como resultado, los valores son
Promedios simples y promedios no ponderados.

Campos de este informe

Campo	Definición
ID de ACD	El identificador del agente en el ACD.
% de adherencia	El porcentaje que describe qué tan bien los agentes se adhieren a su trabajo planificado

Cam	Definició
	Programe dentro del intervalo. Esta información está disponible para los agentes que tienen datos de productividad. % de adherencia = (A ÷ B) × 100 donde: A = Total de minutos en adherencia B = Total de minutos sin adherencia C = Total de minutos de cumplimiento de la programación configurada
Nombre del agente	El nombre completo del agente.
Tiempo promedio de manejo	El tiempo promedio de procesamiento de contactos ACD (intervalo cruzado) para el agente Para el intervalo. El promedio será cero si las llamadas manejadas son cero para el intervalo. Tiempo promedio de manejo = (A + B + C) ÷ D donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Tiempo total de trabajo después del contacto para ACD contactos manejados durante el intervalo D = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Tiempo medio en espera	Tiempo medio real en espera (intervalo cruzado) del agente durante ACD contactos manejados en el intervalo. Esto incluye el tiempo de espera para transferencias y conferencias. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Tiempo medio en espera = A ÷ B

Cam	Definició
	donde: A = Cantidad de tiempo que los agentes pusieron los contactos en espera durante el intervalo, incluido el tiempo de espera para transferencias y conferencias B = Número de contactos puestos en espera durante el período. Es posible que una llamada se haya puesto en espera varias veces.
Promedio de tiempo no preparado Los	La cantidad promedio de tiempo que el agente está en el estado de agente No preparado. El promedio será cero si las llamadas manejadas son cero para el intervalo. En el cálculo se utilizan datos de intervalo cruzado y dentro de intervalo. Promedio de tiempo no preparado = A ÷ B donde: A = La cantidad de tiempo que el agente está en el estado de agente No preparado durante el intervalo B = Número de contactos completados durante el intervalo
Tiempo promedio de preparación	La cantidad promedio real de tiempo en segundos que el agente está en el Listo Estado del agente. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. En el cálculo se utilizan datos de intervalo cruzado y dentro de intervalo. Tiempo promedio de preparación = A ÷ B donde: A = La cantidad de tiempo que el agente está en el estado Preparado durante el intervalo B = Número de contactos completados durante el intervalo
Promedio de tiempo de conversación ACD manejado	El tiempo promedio de conversación en contacto (a través de intervalos) para el Contactos del agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Promedio de tiempo de conversación = (A + B) ÷ C

Cam	Definició
	donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Tiempo medio de trabajo	El tiempo promedio de trabajo después del contacto (intervalo cruzado) en segundos para el ACD manejó contactos para el agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Tiempo medio de trabajo = A ÷ B donde: A = Tiempo de trabajo posterior al contacto para los contactos completados durante el intervalo B = Número de contactos completados durante el intervalo
Llamadas manejadas	El número de contactos ACD que completó la cola de servicio o el agente durante el intervalo. Si un contacto abarca varios intervalos, se cuenta sólo en el intervalo en que se completa el trabajo posterior al contacto para el contacto.
Llamadas salientes	**Llamadas salientes** El número de llamadas ACD salientes externas que el agente completó durante el intervalo.
Llamadas por hora	El número de llamadas ACD manejadas por hora. Tanto el intervalo cruzado como Dentro del intervalo se utilizan datos en el cálculo. Llamadas por hora = (A × 3600) ÷ B donde: A = Número de llamadas gestionadas durante la hora

Cam	Definició
	B = Total en tiempo de servicio en segundos durante la hora
Llamadas transferidas	El número de llamadas ACD transferidas y en conferencia iniciadas por el Agente durante el intervalo.
Conformidad %	La conformidad es el porcentaje de tiempo en el intervalo en que un agente trabaja Cantidad correcta de tiempo, independientemente de la hora del día en que trabaje el agente. La conformidad de los horarios no tiene en cuenta las horas de llegada y salida. Por ejemplo, un agente que está programado para trabajar de 8:00 AM a 4:00 PM pero en cambio trabaja de 10:00 AM a 6:00 PM estaría ajustando, pero no cumpliendo, al horario. Esta información está disponible para los agentes que tienen datos de productividad. La conformidad se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula: % de conformidad = (A ÷ B) × 100 donde: A = Tiempo total durante el intervalo en que el agente está en servicio, independientemente de que el agente esté programado para estar en servicio o no. B = Tiempo total durante el intervalo en que el agente está programado para estar en servicio, independientemente de si el agente está realmente en servicio o no.
Fecha	La fecha de la información notificada.
ID del empleado	El número de identificación del empleado del agente.
Ocupación %	El porcentaje de tiempo en el intervalo que el agente pasa manejando ACD Contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión y está listo para manejar contactos durante el intervalo. % de ocupación = A ÷ B donde: A = Tiempo total de manejo de los contactos gestionados B = Tiempo total de servicio

Cam	Definició
Tiempo total de manejo	El tiempo total real de manipulación de contactos ACD (intervalos cruzados) en segundos Para la cola de agente o servicio en el intervalo. Esto incluye hablar, mantener y trabajar tiempo. Tiempo total de manejo = Tiempo de conversación + Tiempo de espera + Tiempo de trabajo
Tiempo de espera total	Tiempo de espera total real (a través de intervalos) en segundos para el agente, Incluido el tiempo de espera para transferencias y conferencias durante el intervalo.
Tiempo total de servicio	El tiempo total en servicio (dentro del intervalo) es el tiempo total, en segundos, que El agente estaba en un estado listo para tomar un contacto ACD o estaba manejando un contacto ACD durante el intervalo. Tiempo de servicio = Tiempo de conversación + Tiempo en espera + Tiempo de trabajo + Tiempo reservado + Tiempo preparado
Tiempo total de inicio de sesión	El tiempo total de inicio de sesión (dentro del intervalo) en segundos para el agente durante El intervalo. En tiempo de sesión = Tiempo de conversación + Tiempo en espera + Tiempo de trabajo + Tiempo reservado + Tiempo preparado + Tiempo no preparado + Otro tiempo
Tiempo total no preparado	El tiempo total no preparado (dentro del intervalo) es el tiempo total en segundos Agent estaba en el estado de agente No preparado durante el intervalo.
Tiempo total preparado	El tiempo total preparado (dentro del intervalo) es el tiempo total en segundos que el agente Estaba en el estado de agente Preparado durante el intervalo.
Tiempo total de conversación	Tiempo total real de conversación (en todos los intervalos) en el que el agente estuvo en ACD contactos. El tiempo transcurre desde que el agente contesta un contacto ACD hasta que el agente desconecta el contacto, y no incluye el tiempo de espera.
Tiempo total de trabajo	Tiempo total real de trabajo (intervalo cruzado) en segundos para el agente.
% de utilización	El porcentaje de utilización es el porcentaje de tiempo que el agente dedica a la manipulación ACD contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión durante el intervalo. % de utilización = A ÷ B

Campo	Definición
	donde: A = Tiempo total de manejo de contactos manejados (total reportado por el ACD) B = Tiempo total en sesión (inicio de sesión) (total reportado por el ACD)

Excepción asignada

El informe Excepción asignada muestra todas las repeticiones de un tipo de excepción seleccionado asignado a agentes seleccionados en un intervalo de fechas seleccionado. Los tipos de excepción se crean y mantienen en la página Administrar tipos de excepción (Administración de aplicaciones > actividades > tipos de excepción).

NOTA Es posible tener excepciones de todo el día en fechas para las que aún no se han ejecutado programaciones. Si ese es el caso, los campos Inicio, Fin y Duración de esas excepciones estarán vacíos. Una vez al
Se ha ejecutado una programación para esas fechas, el informe mostrará valores en esos campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
ID del agente	El número de ID del sistema del agente.
Fecha	La fecha de la información notificada.
Duration (Duración)	El tiempo que dura una actividad.
Fin	El final del día o intervalo, o el final del período cubierto por el informe.
Día entero	Una excepción que dura todo el turno de trabajo.
Excepción	Nombre de la excepción.
Iniciar	La hora de inicio del día o intervalo o el comienzo del período cubierto por el informe.

Planificación presupuestaria

El informe de Planificación presupuestaria muestra el costo salarial estimado por rol para el período de tiempo identificado. Para ejecutar este informe, debe tener ya una previsión estratégica generada para la cola de servicio.

Los recursos humanos que se muestran en este informe se configuran en la página Administrar recursos estratégicos. No importa cómo se configure el costo de recursos (mensual, anual o como un gasto único) en la página Recursos estratégicos, el valor se convierte en un costo mensual. Este valor se utiliza para calcular este informe.

Cómo se calcula el informe

El número de cada tipo de recurso humano que se planificará para un mes determinado = (recuento de agentes previsto para el mes) × (relación entre recursos del recurso base y el recurso de agente) × (relación de recursos para este recurso) × (costo de recursos).

EJEMPLO

Si hay un supervisor por cada 10 agentes, y un gerente por cada dos supervisores, y el costo por gerente es $5,000, entonces la fórmula para calcular el costo de los gerentes necesarios en un mes donde el número pronosticado de agentes es 100 es:

Costo de los gerentes por mes = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5,000) = $25,000 para 5 gerentes

Los campos que aparecen en el informe dependen de los recursos humanos configurados en la página Recursos estratégicos. No se puede personalizar el orden en que aparecen los campos.

Planificación de instalaciones (hardware)

El informe Planificación de instalaciones (hardware) muestra los elementos de capital (equipos, muebles y accesorios) que se prevé que use la cola de servicio de selección durante el intervalo de fechas seleccionado.

Las partidas de capital que se muestran en este informe se configuran en la página Administrar recursos estratégicos . Para ejecutar este informe, debe tener ya una previsión estratégica generada para la cola de servicio.

Cómo se calcula el informe

El número de una partida de capital que se planificará para un mes determinado = (recuento de agentes previsto para el mes) × (relación entre recursos del recurso base y el recurso de agente) × (relación de recursos para este recurso).

EJEMPLO

Si hay un supervisor por cada 10 agentes y un teléfono por cada dos supervisores, entonces la fórmula para calcular el número de teléfonos necesarios en un mes donde el número previsto de

agentes es 100 es:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 teléfonos

Los campos que aparecen en el informe dependen de las partidas de capital configuradas en la página Recursos estratégicos. El campo Mes es obligatorio. No se puede personalizar el orden en que aparecen los campos.

Plan de contratación

El informe del Plan de contratación muestra el número proyectado de empleados que deben estar en cada etapa de contratación para cumplir con los niveles de personal requeridos durante el período de tiempo identificado.

- Los recursos humanos que se muestran en este informe se configuran en la carpeta Administrar recursos estratégicos página.
- Para ejecutar este informe, debe tener ya una previsión estratégica generada para la cola de servicio.
- El recuento de recursos actual de la página Recursos estratégicos se utiliza como punto de partida del informe.
- El valor de desgaste que especifique como parte de la solicitud de informe se aplica al recuento de recursos actual. La diferencia entre este valor calculado y el requerimiento de recursos previsto para el mes en el plan de contratación es la brecha de recursos que debe ser llenada por el plan de contratación.
- Se aplica la tasa de deserción para cada uno de los pasos de contratación. Trabajando hacia atrás a partir de esta figura, se calcula el recuento de recursos requerido al comienzo de cada paso.

Campos de este informe

Campo	Definición
Tasa de deserción	La tasa de pérdida de empleados por promoción, transferencia o terminación.
Duration (Duración)	El tiempo que dura una actividad.
Fecha final	La fecha de finalización de la información notificada.
FTE	El número de empleados equivalentes a tiempo completo (FTE).
Fecha de inicio	La fecha de inicio de la información notificada.

El informe también contiene la siguiente información resumida en el encabezado:

- El objetivo FTE—The FTE calculado para el período de tiempo seleccionado por su plan estratégico.
- FTE disponible: el FTE disponible (después del desgaste basado en el recuento actual) calculado para el período de tiempo seleccionado por su plan estratégico.
- FTE Gap—La diferencia entre el FTE objetivo y el FTE disponible.

Cola de servicio de intervalo

El informe Cola de servicio de intervalo muestra estadísticas completas de las colas de servicio seleccionadas durante intervalos de media hora en una fecha seleccionada.

También puede seleccionar los campos que desea mostrar. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Agentes reales	El recuento de agentes equivalentes a tiempo completo (FTE) que respaldan el servicio Cola durante el intervalo. La hora del agente sólo se incluye cuando el agente está en servicio. Agentes reales = A ÷ 1800 donde: A = En tiempo de servicio, en segundos, para los agentes programados para admitir la cola de servicio durante el intervalo
Previsión de agentes	El número de agentes previstos necesarios para la cola de servicio durante el intervalo. Previsión de agentes = Suma de agentes previstos ÷ Número de intervalos con al menos un agente previsto
Agentes proyectados	El número proyectado de agentes necesarios para la cola de servicio durante el intervalo. Este es un cálculo de tendencia basado en la tendencia actual de los agentes reales y previstos. Agentes proyectados = suma de agentes proyectados ÷ número de intervalos con al menos un agente proyectado

Campo	Definición
Agentes programados	El número de agentes programados para la cola de servicio durante el intervalo.
Contracción de agentes	Se aplica el número de agentes esperados después de la contracción. Contracción de agentes = Agentes programados: (Agentes programados × porcentaje de contracción) ÷ 100
Tiempo promedio de trabajo después del contacto real	El tiempo real de trabajo después del contacto durante el intervalo.
Pronóstico promedio de tiempo de trabajo después del contacto	El promedio pronosticado después del tiempo de trabajo de contacto durante el intervalo.
Promedio de tiempo de conversación real	El promedio real de tiempo de conversación durante el intervalo.
Pronóstico de tiempo promedio de conversación	**Pronóstico de tiempo promedio de conversación** El tiempo promedio de conversación previsto para el intervalo.
Llamadas abandonadas	**Llamadas abandonadas** El número de llamadas ACD enrutadas a la cola de servicio durante el intervalo en el que la persona que llama colgó mientras estaba en cola o mientras sonaba en el teléfono del agente. Las llamadas se cuentan por el intervalo en el que la persona que llama colgó.
Llamadas manejadas	El número de contactos ACD que completó la cola de servicio o el agente durante el intervalo. Si un contacto abarca varios intervalos, se cuenta sólo en el intervalo en que se completa el trabajo posterior al contacto para el contacto.
Reprevisión de llamadas	El número reprevisto de llamadas enrutadas a la cola de servicio durante el intervalo.
Llamadas ofrecidas reales	El número real de llamadas enrutadas a la cola de servicio durante el intervalo que se contestan o terminan en la cola de servicio. En la mayoría de los casos, la llamada se cuenta en el intervalo durante el cual se enruta a la cola de servicio.
Pronóstico de llamadas ofrecidas	El número previsto de llamadas enrutadas a la cola de servicio durante el intervalo.

Campo	Definición
% manejado	El porcentaje de llamadas manejadas por el agente del número total de Llamadas ofrecidas al agente. % manejado = (A ÷ B) × 100 donde: A = El número de llamadas ACD manejadas por el agente mientras estaba conectado durante el intervalo B = El número total de llamadas ACD ofrecidas al agente mientras estaba conectado durante el intervalo
Intervalo	La hora de inicio del intervalo de programación de media hora.
Ocupación % real	El porcentaje real de tiempo que el agente pasa manejando contactos ACD en En relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión y está listo para manejar contactos durante el intervalo. % de ocupación = A ÷ B donde: A = Tiempo total de manejo de los contactos gestionados B = Tiempo total de servicio
Previsión del % de ocupación	El porcentaje pronosticado de tiempo que el agente pasa manejando ACD Contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión y está listo para manejar contactos durante el intervalo. Previsión del % de ocupación = Suma (previsión de ocupación) ÷ Suma (previsión de contactos ofrecidos)
% de precisión	La brecha entre las llamadas previstas y las llamadas reales ofrecidas, expresada como un porcentaje. Precisión % = (A ÷ B) × 100 donde:

Campo	Definición
	A = Llamadas previstas B = Llamadas reales ofrecidas
% de contracción	No se admite el valor. Devuelve null/blank.

Estos campos sólo aparecen en las colas de servicio interactivas

Campo	Definición
Velocidad media del tiempo de respuesta real	El promedio real de tiempo que las personas que llaman pasan en cola esperando que se respondan sus llamadas.
Pronóstico de tiempo de velocidad promedio de respuesta	La cantidad promedio prevista de tiempo que las llamadas pasan en cola esperando que se respondan sus llamadas.
Segundos Nivel de servicio programado	El número programado de segundos dentro del cual se debe contestar una llamada para que cumpla con el objetivo de nivel de servicio.
Nivel de servicio % real	El porcentaje real de nivel de servicio, un objetivo de velocidad de respuesta que a menudo es Expresado como porcentaje para contestar llamadas dentro de un número específico de segundos. Los paquetes acumulativos de este valor (por ejemplo, el valor que se muestra en el cajón de cobertura, en la fila de resumen de la página Previsión y en los informes) se basan en un cálculo ponderado utilizando el intervalo de nivel de servicio % y contactos ofrecidos.
Pronóstico de % de nivel de servicio	El porcentaje previsto de llamadas contestadas dentro del nivel de servicio-Tiempo umbral, por intervalo.
Objetivo de % de nivel de servicio	El porcentaje objetivo de llamadas que deben contestarse dentro del nivel de servicio Tiempo umbral, por intervalo.
Nivel de servicio % programado	El porcentaje anticipado de llamadas contestadas dentro del nivel de servicio tiempo umbral, por intervalo. Este es un cálculo en tiempo real que se realiza cuando se genera el informe.

Campo	Definición
Nivel de servicio % de contracción	El porcentaje de nivel de servicio anticipado basado en los agentes anticipados Después de la contracción. Por ejemplo, si tiene un % de nivel de servicio programado del 80 por ciento y 10 agentes programados con un porcentaje de contracción del 10 por ciento, la contracción de los agentes estaría más cerca de nueve agentes y el porcentaje de contracción del nivel de servicio sería inferior al 80 por ciento.

Este campo sólo aparece en colas de servicio no interactivas

Campo	Definición
Número máximo de contactos en cola	El número máximo de contactos no interactivos en cola durante el intervalo. Para las colas de servicio interactivas, los informes muestran un guión para este campo.

Rendimiento diario

El informe Rendimiento diario muestra estadísticas de las colas de servicio seleccionadas en un intervalo de fechas seleccionado que describen el rendimiento real de las colas de servicio frente al pronóstico y la precisión del pronóstico.

También puede seleccionar los campos que desea mostrar, excepto Servicio y Fecha, que son obligatorios. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Abandono %	El porcentaje de llamadas abandonadas durante el intervalo. % abandonado = (A ÷ B) × 100 donde: A = Número de llamadas abandonadas mientras la llamada estaba en cola o llamando al teléfono del agente para la cola de servicio durante el intervalo, independientemente de si la llamada persistió o no durante menos tiempo que los segundos de nivel de servicio

Campo	Definición
	B = Número de llamadas ofrecidas para la cola de servicio durante el intervalo
Tiempo promedio de manejo real	El tiempo de manejo promedio real durante el intervalo. Tiempo promedio de manejo real = tiempo total de manejo real ÷ llamadas manejadas
Pronóstico de tiempo de manejo promedio	El tiempo de manejo promedio pronosticado durante el intervalo. Pronóstico de tiempo promedio de manejo = pronóstico de tiempo de manejo total ÷ pronóstico de llamadas ofrecidas
Velocidad media de respuesta	La cantidad promedio de tiempo que las personas que llaman pasan en cola esperando a su Llamadas a responder. Velocidad media de respuesta = A ÷ B donde: A = Tiempo en cola de las llamadas que se contestaron durante el intervalo. El tiempo de cola incluye el tiempo desde que el ACD pone en cola la llamada hasta la cola de servicio hasta el momento en que el agente contesta la llamada. B = Número de llamadas de la cola de servicio que se contestaron durante el intervalo.
Llamadas ofrecidas reales	El número real de llamadas enrutadas a la cola de servicio durante el intervalo que se contestan o terminan en la cola de servicio. En la mayoría de los casos, la llamada se cuenta en el intervalo durante el cual se enruta a la cola de servicio.
Pronóstico de llamadas ofrecidas	El número previsto de llamadas enrutadas a la cola de servicio durante el intervalo.
Precisión del pronóstico	El porcentaje de llamadas previstas con respecto a llamadas reales ofrecidas para el servicio Cola durante el intervalo. Precisión del pronóstico = (A ÷ B) × 100

Campo	Definición
	donde: A = Llamadas previstas para la cola de servicio durante el intervalo B = Llamadas reales ofrecidas para la cola de servicio durante el intervalo
Precisión del tiempo de manejo	Una medida de cuán preciso es el tiempo de manejo del pronóstico. Precisión del tiempo de manejo = (A ÷ B) × 100 donde: A = Tiempo de manejo promedio pronosticado B = Tiempo de manejo promedio real

Este campo sólo aparece en colas de servicio no interactivas

Campo	Definición
Número máximo de contactos en cola	El número máximo de contactos no interactivos en cola durante el intervalo. Para las colas de servicio interactivas, los informes muestran un guión para este campo.

Este campo sólo aparece en las colas de servicio interactivas

Campo	Definición
Nivel de servicio % real	El porcentaje real de nivel de servicio, un objetivo de velocidad de respuesta que a menudo es Expresado como porcentaje para contestar llamadas dentro de un número específico de segundos. Los paquetes acumulativos de este valor (por ejemplo, el valor que se muestra en el cajón de cobertura, en la fila de resumen de la página Previsión y en los informes) se basan en un cálculo ponderado utilizando el intervalo de nivel de servicio % y contactos ofrecidos.

Intervalo de rendimiento

El informe Intervalo de rendimiento muestra estadísticas de las colas de servicio seleccionadas para una fecha especificada que describen el rendimiento real de la cola de servicio frente al pronóstico y la precisión de la previsión para cada intervalo de media hora.

También puede seleccionar los campos que desea mostrar, excepto Servicio, Fecha e Intervalo, que son obligatorios. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Abandono %	El porcentaje de llamadas abandonadas durante el intervalo. % abandonado = (A ÷ B) × 100 donde: A = Número de llamadas abandonadas mientras la llamada estaba en cola o llamando al teléfono del agente para la cola de servicio durante el intervalo, independientemente de si la llamada persistió o no durante menos tiempo que los segundos de nivel de servicio B = Número de llamadas ofrecidas para la cola de servicio durante el intervalo
Agentes reales	El recuento de agentes equivalentes a tiempo completo (FTE) que respaldan el servicio Cola durante el intervalo. La hora del agente sólo se incluye cuando el agente está en servicio. Agentes reales = A ÷ 1800 donde: A = En tiempo de servicio, en segundos, para los agentes programados para admitir la cola de servicio durante el intervalo
Agentes reales – Previsión de agentes	El número de agentes reales menos el número de agentes previstos.
Agentes reales – Agentes	El número de agentes reales menos el número de agentes programados.

Campo	Definición
Programado	
Previsión de agentes	El número de agentes previstos necesarios para la cola de servicio durante el intervalo. Previsión de agentes = Suma de agentes previstos ÷ Número de intervalos con al menos un agente previsto
Agentes programados	El número de agentes programados para la cola de servicio durante el intervalo.
Agentes programados: agentes pronosticados	El número de agentes programados menos el número de agentes previstos.
Tiempo promedio de manejo real	El tiempo de manejo promedio real durante el intervalo. Tiempo promedio de manejo real = tiempo total de manejo real ÷ llamadas manejadas
Pronóstico de tiempo de manejo promedio	El tiempo de manejo promedio pronosticado durante el intervalo. Pronóstico de tiempo promedio de manejo = pronóstico de tiempo de manejo total ÷ pronóstico de llamadas ofrecidas
Velocidad media de respuesta	La cantidad promedio de tiempo que las personas que llaman pasan en cola esperando a su Llamadas a responder. Velocidad media de respuesta = A ÷ B donde: A = Tiempo en cola de las llamadas que se contestaron durante el intervalo. El tiempo de cola incluye el tiempo desde que el ACD pone la llamada en cola de servicio hasta el momento en que el agente contesta la llamada. B = Número de llamadas de la cola de servicio que se contestaron durante el intervalo.
Llamadas ofrecidas reales	El número real de llamadas enrutadas a la cola de servicio durante el intervalo Que se contestan o terminan en la cola de servicio. En la mayoría de los casos, la llamada es

Campo	Definición
	Se cuenta en el intervalo durante el cual se enruta a la cola de servicio.
Pronóstico de llamadas ofrecidas	El número previsto de llamadas enrutadas a la cola de servicio durante el intervalo.
Precisión del pronóstico	El porcentaje de llamadas previstas con respecto a llamadas reales ofrecidas para el servicio Cola durante el intervalo. Precisión del pronóstico = (A ÷ B) × 100 donde: A = Llamadas previstas para la cola de servicio durante el intervalo B = Llamadas reales ofrecidas para la cola de servicio durante el intervalo
Precisión del tiempo de manejo	Una medida de cuán preciso es el tiempo de manejo del pronóstico. Precisión del tiempo de manejo = (A ÷ B) × 100 donde: A = Tiempo de manejo promedio pronosticado B = Tiempo de manejo promedio real

Este campo sólo aparece en colas de servicio no interactivas

Campo	Definición
Número máximo de contactos en cola	El número máximo de contactos no interactivos en cola durante el intervalo. Para las colas de servicio interactivas, los informes muestran un guión para este campo.

Este campo sólo aparece en las colas de servicio interactivas

Campo	Definición
Nivel de servicio % real	El porcentaje real de nivel de servicio, un objetivo de velocidad de respuesta que a menudo es

Campo	Definición
	Expresado como porcentaje para contestar llamadas dentro de un número específico de segundos. Los paquetes acumulativos de este valor (por ejemplo, el valor que se muestra en el cajón de cobertura, en la fila de resumen de la página Previsión y en los informes) se basan en un cálculo ponderado utilizando el intervalo de nivel de servicio % y contactos ofrecidos.

Intervalo de agente de cola de servicio

El informe Intervalo de agente de cola de servicio muestra las estadísticas del agente para los agentes seleccionados en colas de servicio seleccionadas durante intervalos de media hora en una fecha seleccionada.

También puede seleccionar los campos que desea mostrar, excepto Agente, Intervalo y Servicio, que son obligatorios. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Tiempo promedio de manejo	El tiempo promedio de procesamiento de contactos ACD (intervalo cruzado) para el agente Para el intervalo. El promedio será cero si las llamadas manejadas son cero para el intervalo. Tiempo promedio de manejo = (A + B + C) ÷ D donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Tiempo total de trabajo después del contacto para ACD contactos manejados durante el intervalo D = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo

Campo	Definición
Promedio de tiempo de conversación ACD manejado	El tiempo promedio de conversación en contacto (a través de intervalos) para el Contactos del agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Promedio de tiempo de conversación = (A + B) ÷ C donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Tiempo medio de trabajo	El tiempo promedio de trabajo después del contacto (intervalo cruzado) en segundos para el ACD manejó contactos para el agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Tiempo medio de trabajo = A ÷ B donde: A = Tiempo de trabajo posterior al contacto para los contactos completados durante el intervalo B = Número de contactos completados durante el intervalo
Llamadas manejadas	El número de contactos ACD que completó la cola de servicio o el agente Durante el intervalo. Si un contacto abarca varios intervalos, se cuenta sólo en el intervalo en que se completa el trabajo posterior al contacto para el contacto.

Programación de cola de servicio por agente

El informe Programación de cola de servicio por agente muestra las programaciones de agente para una fecha, categoría de agente y cola de servicio seleccionadas.

Este informe muestra el horario por hora para el día seleccionado. La programación de cada agente está codificada para mostrar la actividad programada para cada hora. También se muestra la cobertura de cada cola de servicio.

Los códigos de actividad del agente son los siguientes.

Código	Descripción
X	En servicio
B	Quebrar
I	Almuerzo
A	Asignación
C	Servicio cerrado
P	Proyecto
E	Excepción
–	No disponible
<en blanco>	Disponible pero no programado

Los códigos de cobertura de la cola de servicio son los siguientes.

Código	Descripción
–	Menos agentes programados en servicio de lo que requiere el pronóstico
*	Los agentes programados en servicio coinciden con los requisitos
+	Más agentes programados en servicio de los que requiere el pronóstico.

Programación de cola de servicio por intervalo

El informe Programación de colas de servicio por intervalo muestra la programación de las colas de servicio seleccionadas para una fecha seleccionada por intervalos de media hora.

También puede seleccionar los campos que desea mostrar, excepto Servicio y Fecha, que son obligatorios. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Previsión de agentes	El número de agentes previstos necesarios para la cola de servicio durante el intervalo. Previsión de agentes = Suma de agentes previstos ÷ Número de intervalos con al menos un agente previsto
Agentes programados	El número de agentes programados para la cola de servicio durante el intervalo.
Agentes programados: agentes pronosticados	El número de agentes programados menos el número de agentes previstos.
Asignación	La hora programada para el agente y clasificada como trabajo de tipo asignación.
Quebrar	La cantidad de tiempo de descanso programado para el agente durante el intervalo.
Horas no hábiles	La cantidad de tiempo de cierre programado para el agente durante el intervalo. La hora de cierre es la hora programada para el agente durante las horas de cierre del centro de contacto, cuando el centro de contacto no acepta llamadas para la cola de servicio.
Excepción	Nombre de la excepción.
En servicio	La cantidad de tiempo de servicio del agente programado durante el intervalo para la cola de servicio.
Intervalo	La hora de inicio del intervalo de programación de media hora.
Almuerzo	La cantidad de hora de almuerzo programada para el agente para el intervalo.
Proyecto	La cantidad de tiempo de proyecto programado para el agente para el intervalo.
Total	El tiempo total programado para los agentes que apoyan la cola de servicio para el intervalo. Total = en servicio + descanso + almuerzo + excepción + proyecto + asignación + cerrado

Análisis de presupuesto por turnos

El informe Análisis de presupuesto de turnos muestra el costo por turno de una cola de servicio. Solo puede ver este informe para colas de servicio para las que haya enviado previamente una solicitud de análisis de presupuesto por turnos (consulte la Guía *del*administrador del sistema).

Campos de este informe

Campo	Definición
Llamadas por hora	El número de llamadas ACD manejadas por hora. Tanto el intervalo cruzado como Dentro del intervalo se utilizan datos en el cálculo. Llamadas por hora = (A × 3600) ÷ B donde: A = Número de llamadas gestionadas durante la hora B = Total en tiempo de servicio en segundos durante la hora
Llamadas por hora pagada	El número total de llamadas manejadas dividido por el número de horas pagadas.
Costo por llamada	El costo promedio por llamada del día.
Presupuesto diario	El costo total calculado para el día.
Tarifa por hora	La tasa salarial utilizada en los cálculos del informe.
Horas en servicio	El número total de horas de servicio del día.
Horas pagadas	El número total de horas pagadas por día.
Número de días	El número total de días de la semana incluidos en el informe. Por ejemplo, si el informe se desglosa por días de la semana y el informe cubre tres semanas, habrá tres lunes, tres martes, y así sucesivamente. El número de días para el lunes es, por lo tanto, tres.
Cola de servicio	Nombre de la cola de servicio admitida por el agente.
Longitud del turno	La duración de un turno de trabajo para una cola de servicio.

Cam	Definició
Total de llamadas	El número total de llamadas del día.
% de utilización	El porcentaje de utilización es el porcentaje de tiempo que el agente dedica a la manipulación ACD contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión durante el intervalo. % de utilización = A ÷ B donde: A = Tiempo total de manejo de contactos manejados (total reportado por el ACD) B = Tiempo total en sesión (inicio de sesión) (total reportado por el ACD)

Planificación del personal

El informe de Planificación del personal muestra el número proyectado de empleados necesarios para cumplir con los niveles de personal requeridos para el marco de tiempo identificado.

Los recursos humanos que se muestran en este informe se configuran en la página Administrar recursos estratégicos. Para ejecutar este informe, debe tener ya una previsión estratégica generada para la cola de servicio.

Cómo se calcula el informe

El número de cada tipo de recurso humano que se planificará para un mes determinado = (recuento de agentes previsto para el mes) × (relación entre recursos del recurso base y el recurso de agente) × (proporción de recursos para este recurso).

> **EJEMPLO**
> Si hay un supervisor por cada 10 agentes y un gerente por cada dos supervisores, entonces la fórmula para calcular el número de gerentes necesarios en un mes donde el número previsto de agentes es 100 es:
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 gerentes

Los campos que aparecen en el informe dependen de los recursos humanos configurados en la página Recursos estratégicos. No se puede personalizar el orden en que aparecen los campos.

Intervalo agente de equipo

El informe Intervalo de agente de equipo muestra estadísticas de cada agente de un equipo seleccionado en una fecha seleccionada que tenga actividad durante cada intervalo de media hora.

También puede seleccionar los campos que desea mostrar, excepto Agente e Intervalo, que son obligatorios. De forma predeterminada, se seleccionan todos los campos.

Campos de este informe

Campo	Definición
Tiempo promedio de manejo	El tiempo promedio de procesamiento de contactos ACD (intervalo cruzado) para el agente Para el intervalo. El promedio será cero si las llamadas manejadas son cero para el intervalo. Tiempo promedio de manejo = (A + B + C) ÷ D donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Tiempo total de trabajo después del contacto para ACD contactos manejados durante el intervalo D = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Promedio de tiempo de conversación ACD manejado	El tiempo promedio de conversación en contacto (a través de intervalos) para el Contactos del agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Promedio de tiempo de conversación = (A + B) ÷ C donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo

Cam	Definició
	B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Tiempo medio de trabajo	El tiempo promedio de trabajo después del contacto (intervalo cruzado) en segundos para el ACD manejó contactos para el agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Tiempo medio de trabajo = A ÷ B donde: A = Tiempo de trabajo posterior al contacto para los contactos completados durante el intervalo B = Número de contactos completados durante el intervalo
Ocupado Hora de otro estado	La cantidad de tiempo que el agente ha iniciado sesión pero no está en servicio durante el intervalo.
Llamadas manejadas	El número de contactos ACD que completó la cola de servicio o el agente durante el intervalo. Si un contacto abarca varios intervalos, se cuenta sólo en el intervalo en que se completa el trabajo posterior al contacto para el contacto.
Fecha	La fecha de la información notificada.
Tiempo de servicio	La cantidad de tiempo que el agente estuvo en un estado listo para tomar un ACD o estaba manejando un contacto ACD durante el intervalo. Esto incluye Listo, Hablar, Mantener y Tiempo de trabajo.
Ocupación %	El porcentaje de tiempo en el intervalo que el agente pasa manejando ACD Contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión y está listo para manejar contactos durante el intervalo. % de ocupación = A ÷ B donde:

Cam	Definició
	A = Tiempo total de manejo de los contactos gestionados B = Tiempo total de servicio
Hora de estado listo	La cantidad de tiempo que el agente está conectado y esperando para tomar un ACD llamada durante el intervalo.
Equipo	El nombre del equipo. Cuando se asocia con un agente, el equipo es el equipo actual del agente.
% de utilización	El porcentaje de utilización es el porcentaje de tiempo que el agente dedica a la manipulación ACD contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión durante el intervalo. % de utilización = A ÷ B donde: A = Tiempo total de manejo de contactos manejados (total reportado por el ACD) B = Tiempo total en sesión (inicio de sesión) (total reportado por el ACD)

Intervalo de equipo

El informe Intervalo de equipo muestra estadísticas sobre la actividad de los equipos seleccionados en la fecha seleccionada durante cada intervalo en el que hubo actividad para ese equipo.

> **NOTA** : Los totales de las columnas Tiempo promedio de conversación, Tiempo promedio de trabajo y Promedio de tiempo de manejo se calculan de la siguiente manera:
> La suma del tiempo promedio de <conversación, trabajo o manejo> para cada intervalo durante el día se divide por el total de llamadas manejadas durante el día, redondeado al segundo más cercano.

Campos de este informe

Campo	Definición
Tiempo promedio de manejo	El tiempo promedio de procesamiento de contactos ACD (intervalo cruzado) para el agente

Cam	Definició
	Para el intervalo. El promedio será cero si las llamadas manejadas son cero para el intervalo. Tiempo promedio de manejo = (A + B + C) ÷ D donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Tiempo total de trabajo después del contacto para ACD contactos manejados durante el intervalo D = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Promedio de tiempo de conversación ACD manejado	El tiempo promedio de conversación en contacto (a través de intervalos) para el Contactos del agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Promedio de tiempo de conversación = (A + B) ÷ C donde: A = Tiempo total de conversación para ACD contactos manejados durante el intervalo B = Tiempo total en espera para ACD contactos manejados durante el intervalo C = Número total de ACD contactos manejados durante el intervalo
Tiempo medio de trabajo	El tiempo promedio de trabajo después del contacto (intervalo cruzado) en segundos para el ACD manejó contactos para el agente durante el intervalo. El promedio será cero si Llamadas manejadas es cero para el intervalo. Tiempo medio de trabajo = A ÷ B

Cam	Definició
	donde: A = Tiempo de trabajo posterior al contacto para los contactos completados durante el intervalo B = Número de contactos completados durante el intervalo
Ocupado Hora de otro estado	La cantidad de tiempo que el agente ha iniciado sesión pero no está en servicio durante el intervalo.
Llamadas manejadas	El número de contactos ACD que completó la cola de servicio o el agente durante el intervalo. Si un contacto abarca varios intervalos, se cuenta sólo en el intervalo en que se completa el trabajo posterior al contacto para el contacto.
Fecha	La fecha de la información notificada.
Tiempo de servicio	La cantidad de tiempo que el agente estuvo en un estado listo para tomar un ACD o estaba manejando un contacto ACD durante el intervalo. Esto incluye Listo, Hablar, Mantener y Tiempo de trabajo.
Ocupación %	El porcentaje de tiempo en el intervalo que el agente pasa manejando ACD Contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión y está listo para manejar contactos durante el intervalo. % de ocupación = A ÷ B donde: A = Tiempo total de manejo de los contactos gestionados B = Tiempo total de servicio
Hora de estado listo	La cantidad de tiempo que el agente está conectado y esperando para tomar un ACD llamada durante el intervalo.
% de utilización	El porcentaje de utilización es el porcentaje de tiempo que el agente dedica a la manipulación ACD contactos en relación con la cantidad total de tiempo que el agente ha iniciado sesión durante el intervalo. % de utilización = A ÷ B

Campo	Definición
	donde: A = Tiempo total de manejo de contactos manejados (total reportado por el ACD) B = Tiempo total en sesión (inicio de sesión) (total reportado por el ACD)

Equipo Programar horas de tarea

El informe Horas de tarea programadas del equipo muestra un desglose del tiempo diario asignado a diversas actividades para el equipo seleccionado en un rango de fechas seleccionado.

Campos de este informe

Campo	Definición
Asignación pagada	La cantidad de tiempo pagado clasificado como trabajo de tipo asignación.
Asignación no pagada	La cantidad de tiempo no remunerado clasificado como trabajo de tipo asignación.
Descanso pagado	La cantidad de tiempo de pausa pagado programado para el agente durante el intervalo.
Descanso no remunerado	La cantidad de tiempo de descanso no pagado programado para el agente durante el intervalo.
Cerrado Pagado	La cantidad de tiempo cerrado pagado programado para el agente durante el intervalo.
Cerrado Sin pagar	La cantidad de tiempo cerrado no pagado programado para el agente durante el intervalo.
Excepción pagada	La cantidad de tiempo de excepción pagado programado para el agente durante el intervalo.
Excepción no pagada	La cantidad de tiempo de excepción no pagado programado para el agente durante el intervalo.

Campo	Definición
En servicio	La cantidad de tiempo de servicio del agente programado durante el intervalo para la cola de servicio.
Almuerzo pagado	La cantidad de hora de almuerzo pagada programada para el agente para el intervalo.
Almuerzo no remunerado	La cantidad de hora de almuerzo no pagada programada para el agente durante el intervalo.
Proyecto pagado	La cantidad de tiempo de proyecto pagado programado para el agente para el intervalo.
Proyecto no remunerado	La cantidad de tiempo de proyecto no pagado programado para el agente para el intervalo.
Total pagado	El total de horas de tiempo pagado programadas para el intervalo. Total pagado + descanso pagado + almuerzo pagado + excepción pagada + proyecto pagado + asignación pagada + cerrado pagado
Total no pagado	El total de horas de tiempo no remunerado programado para el intervalo.

Estado de vacaciones

El informe Estado de vacaciones muestra un resumen del estado de tiempo libre de los agentes seleccionados para la fecha seleccionada.

Puede seleccionar el tipo de tiempo libre que desea mostrar. Cuando seleccione un tipo de tiempo libre para incluir en el informe, verá el total de horas, horas utilizadas, horas aprobadas y horas restantes para ese tipo de tiempo libre.

Campos de este informe

Campo	Definición
Nombre del agente	El nombre completo del agente.
Horas aprobadas	El número de horas libres que se han solicitado y aprobado.
Fecha final	La fecha de finalización de la información notificada.
Horas restantes	El número de horas libres que le quedan al agente para las vacaciones tipo.

Campo	Definición
Fecha de inicio	La fecha de inicio de la información notificada.
Total de horas	El número total de horas libres para el tipo de vacaciones.
Horas utilizadas	El número de horas libres que se han usado para el tipo de vacaciones.
Nombre del plan de vacaciones	El nombre del plan de vacaciones asignado al agente.
Tipo de vacaciones	El tipo de horas libres en el plan de vacaciones.