

Una jornada.

Sus supuestos, visibles.

Voz Alfa · Datos sintéticos · Guatemala UTC-6 · Adrián Monterroso, perfil ficticio.

CONTACTOS PRONOSTICADOS

1,530

CONTACTOS OFRECIDOS

1,597

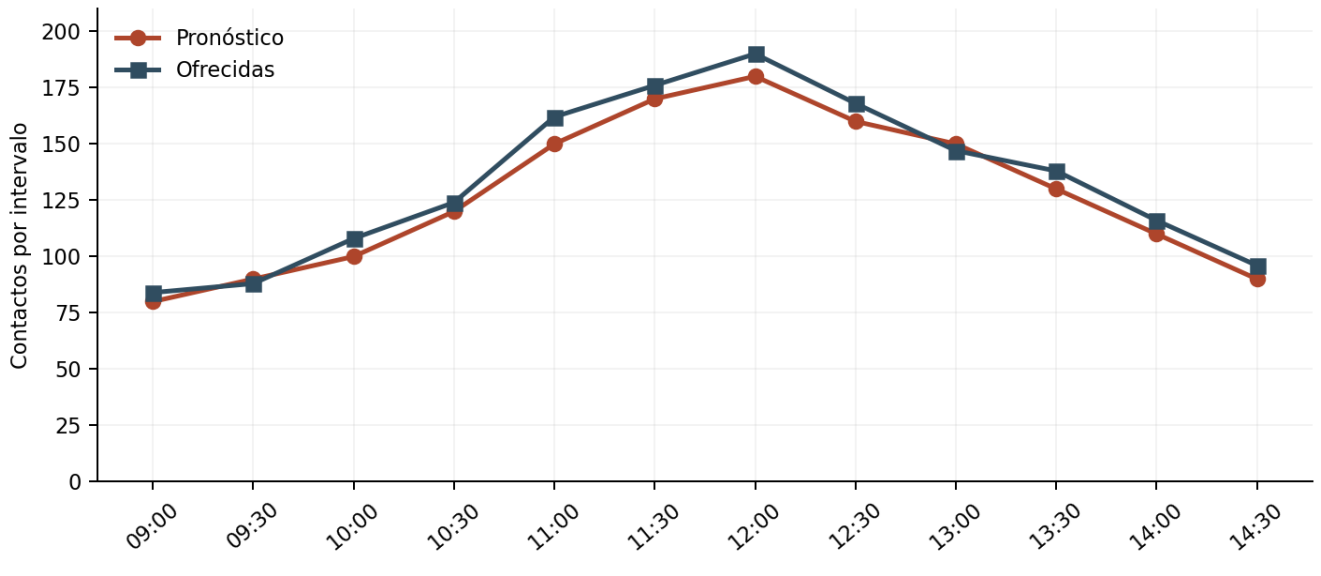
WAPE

4.82%

SESGO DEL PRONÓSTICO

-4.20%

Demanda por intervalo de 30 minutos



LECTURA PRINCIPAL

El pronóstico total de muestra es inferior a la demanda observada. WAPE considera errores absolutos; el sesgo conserva su dirección. Ninguno demuestra por sí solo la calidad de una planificación real.

El intervalo importa. El denominador también.

Jornada sintética completa: 09:00-15:00, en doce intervalos de 30 minutos.

NS ≤30 s / OFRECIDAS

77.83%

AHT PONDERADO

323.5 s

ABANDONO / OFRECIDAS

4.57%

OCUPACIÓN OBSERVADA

93.80%

Inicio	Pron.	Ofrec.	Atend.	≤30 s	AHT s	Disp.	Ref. neta	Brecha
09:00	80	84	80	66	300	15	16	-1
09:30	90	88	85	72	310	16	19	-3
10:00	100	108	102	86	315	19	21	-2
10:30	120	124	118	99	320	22	26	-4
11:00	150	162	153	122	330	28	33	-5
11:30	170	176	167	132	340	33	38	-5
12:00	180	190	180	139	345	36	41	-5
12:30	160	168	161	127	335	32	36	-4
13:00	150	147	142	116	325	28	32	-4
13:30	130	138	132	110	315	25	27	-2
14:00	110	116	112	95	305	21	22	-1
14:30	90	96	92	79	300	17	18	-1

Disp. = agentes netos disponibles. Ref. neta = $\text{techo}(\text{pronóstico} \times \text{AHT de muestra} \div 1,800 \div 0.85)$. Brecha = disponibles - referencia. El AHT observado se usa como supuesto comparativo.

Definiciones antes de conclusiones.

Fórmulas para el conjunto completo o la ventana seleccionada en la web.

WAPE

$\Sigma |\text{pronóstico} - \text{ofrecidas}| \div \Sigma \text{ofrecidas} \times 100 = 4.82\%$. No es un promedio simple de errores porcentuales.

Sesgo

$(\Sigma \text{pronóstico} - \Sigma \text{ofrecidas}) \div \Sigma \text{ofrecidas} \times 100 = -4.20\%$. Un valor negativo representa subpronóstico en esta muestra.

Nivel de servicio

$\Sigma \text{atendidas en } \leq 30 \text{ segundos} \div \Sigma \text{ofrecidas} \times 100 = 77.83\%$. Incluye abandonos en el denominador, sin exclusión por abandono corto. Referencia ilustrativa: 80% en 30 segundos.

AHT ponderado

$\Sigma (\text{atendidas} \times \text{AHT del intervalo}) \div \Sigma \text{atendidas} = 323.5 \text{ s}$. El AHT de muestra incluye trabajo posterior a la atención.

Abandono

$(\Sigma \text{ofrecidas} - \Sigma \text{atendidas}) \div \Sigma \text{ofrecidas} \times 100 = 4.57\%$. Se asume que todas las ofrecidas quedaron atendidas o abandonadas, sin pendientes.

Ocupación observada

$\Sigma (\text{atendidas} \times \text{AHT}) \div \Sigma (\text{agentes netos} \times 1,800 \text{ s}) \times 100 = 93.80\%$. Los agentes se consideran constantes en cada intervalo de práctica.

Las tasas agregadas usan sus sumas y denominadores. Los agentes de diferentes intervalos no se suman como personas únicas. Datos y cohortes son sintéticos; no existe integración con una operación real.

Cambiar supuestos. Entender su efecto.

Dimensionamiento de muestra para un intervalo. No es una predicción de espera.

Entradas

120 contactos · AHT 300 s · intervalo 30 minutos · ocupación objetivo 85% · shrinkage 30%.

1. Carga equivalente

$120 \times 300 \div 1,800 = 20.00$ agentes equivalentes al 100% del tiempo.

2. Agentes netos

$\text{Techo}(20 \div 0.85) = 24$. Se redondea al entero superior.

3. Agentes programados

$\text{Techo}(24 \div (1 - 0.30)) = 35$. El shrinkage se aplica una sola vez, después del redondeo de netos.

Cómo interpretar

El resultado representa agentes simultáneos equivalentes para un intervalo. No determina una plantilla única ni FTE mensual.

Límites

No modela una cola, paciencia, tiempos de espera, multiskill, concurrencia de chats o reglas de turnos. No usa Erlang C ni predice nivel de servicio.

El PDF muestra el escenario inicial. El simulador web permite cambiar entradas sin guardar datos. Este archivo y el CSV son estáticos y no se regeneran con filtros o ajustes de WordPress.