

LO QUE SE REIVINDICA ES:

1. Un sistema *in situ* para preprocesar datos para realizar pronósticos, el sistema *in situ* comprende:

al menos un procesador; y

al menos una memoria que tiene una pluralidad de instrucciones almacenadas en esta que, en respuesta a la ejecución por el al menos un procesador, hace que el sistema *in situ*:

reciba una solicitud para pronosticar datos de un centro de contacto usando un sistema en la nube;

determine un primer número de interacciones por unidad de tiempo para un intervalo fuente;

determine un segundo número de unidades de tiempo en un intervalo de destino; y

determine un tercer número de interacciones en el intervalo de destino basado en el primer número de interacciones por unidad de tiempo para el intervalo fuente y el segundo número de unidades de tiempo en el intervalo de destino.

2. El sistema *in situ* de la reivindicación 1, que comprende además un sistema de centro de contacto; y

en donde el sistema del centro de contacto comprende el al menos un procesador y la al menos una memoria.

3. El sistema *in situ* de la reivindicación 1, en donde el primer número de interacciones comprende un número de llamadas realizadas a agentes de un sistema de centro de contacto.

4. El sistema *in situ* de la reivindicación 1, en donde el primer número de interacciones comprende un número de llamadas atendidas por agentes de un sistema de centro de contacto.

5. El sistema *in situ* de la reivindicación 1, en donde el primer número de interacciones comprende un tiempo total de atención de llamadas por parte de agentes de un sistema de centro de contacto.

6. El sistema *in situ* de la reivindicación 1, en donde determinar el tercer número de interacciones en el intervalo de destino comprende multiplicar el primer número de interacciones por unidad de tiempo para el intervalo fuente por el segundo número de unidades de tiempo en el intervalo de destino.

7. El sistema *in situ* de la reivindicación 1, en donde el intervalo de destino es un intervalo de tiempo de quince minutos.

8. El sistema *in situ* de la reivindicación 1, en donde recibir la solicitud para pronosticar datos del centro de contacto usando el sistema en la nube comprende recibir una solicitud para migrar los datos desde el sistema *in situ* al sistema en la nube.

9. Un sistema para preprocesar datos para realizar pronósticos, el sistema comprende:

un sistema *in situ* configurado para (i) recibir una solicitud para pronosticar datos de un centro de contacto desde un dispositivo de usuario, (ii) determinar un primer número de interacciones por unidad de tiempo para un intervalo de entrada, (iii) determinar un segundo número de unidades de tiempo en un intervalo de salida, y (iv) determinar un tercer número de interacciones en el intervalo de salida basado en el primer número de interacciones por unidad de tiempo para el intervalo de entrada y el segundo número de unidades de tiempo en el intervalo de salida; y

un sistema en la nube configurado para pronosticar datos del sistema de centro de contacto basado en el tercer número de interacciones en el intervalo de salida.

10. El sistema de la reivindicación 9, en donde el primer número de interacciones comprende un número de llamadas realizadas a agentes del sistema de centro de contacto.

11. El sistema de la reivindicación 9, en donde el primer número de interacciones comprende un número de llamadas atendidas por agentes del sistema del centro de contacto.

12. El sistema de la reivindicación 9, en donde el primer número de interacciones comprende un tiempo total de atención de llamadas por parte de agentes del sistema del centro de contacto.

13. El sistema de la reivindicación 9, en donde determinar el tercer número de interacciones en el intervalo de salida comprende multiplicar el primer número de interacciones por unidad de tiempo para el intervalo de entrada por el segundo número de unidades de tiempo en el intervalo de salida.

14. El sistema de la reivindicación 9, en donde el intervalo de salida es un intervalo de tiempo de quince minutos.

15. Un método para preprocesar datos para realizar pronósticos, el método comprende:

recibir, mediante un sistema *in situ* de centro de contacto, una solicitud para pronosticar datos del centro de contacto usando un sistema en la nube;

determinar, mediante el sistema *in situ* del centro de contacto, un primer número de interacciones por unidad de tiempo para un intervalo fuente;

determinar, mediante el sistema *in situ* del centro de contacto, un segundo número de unidades de tiempo en un intervalo de destino;
y

determinar, mediante el sistema *in situ* del centro de contacto, un tercer número de interacciones en el intervalo de destino basado en el primer número de interacciones por unidad de tiempo para el intervalo fuente y el segundo número de unidades de tiempo en el intervalo de destino.

16. El método de la reivindicación 15, en donde el primer número de interacciones comprende un número de llamadas realizadas a agentes del sistema del centro de contacto.

17. El método de la reivindicación 15, en donde el primer número de interacciones comprende un número de llamadas atendidas por agentes del sistema del centro de contacto.

18. El método de la reivindicación 15, en donde el primer número de interacciones comprende un tiempo total de atención de llamadas por parte de agentes del sistema del centro de contacto.

19. El método de la reivindicación 15, en donde determinar el tercer número de interacciones en el intervalo de destino comprende multiplicar el primer número de interacciones por unidad de tiempo para el intervalo fuente por el segundo número de unidades de tiempo en el intervalo de destino.

20. El método de la reivindicación 15, en donde el intervalo de destino es un intervalo de tiempo de quince minutos.