



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

Informe de programa individual

Informe de programa individual

Para crear un Informe de programa individual:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Programa individual** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones > Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Escenario**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro. Luego, haga clic en **Siguiente**.
El usuario no verá esta pantalla si el informe es creado desde el Programador de informes, porque los datos del informe se recuperan desde el Programa maestro.
6. En la pantalla **Rango de fechas**, **Seleccione** las fechas de inicio y finalización del informe. Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Datos**, seleccione los agentes para los cuales se generará el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes.
8. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de programa individual

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	Equipo del agente seleccionado.
Agente [encabezado]	Nombre del agente seleccionado.
Período de fechas [encabezado]	El rango de fechas total que cubre el informe.
ID de empleado	Número de ID de la empresa del agente.
Día	Fecha de cada conjunto de informaciones.
Horas pagadas	Número total de horas pagadas que el agente trabaja cada día mostrado en pantalla.
Estado de programa	Estados de programa del agente en cada día mostrado.
Hora de inicio	Hora en la que debe comenzar cada estado programado para el agente.

Hora de finalización	Hora en la que debe finalizar cada estado programado para el agente.
-----------------------------	--