



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 de ofertas

# Informe de programa de ofertas

## Importante

- Puede generar este informe solo si tiene el derecho de seguridad de Informe de programa de oferta (que es concedido por opción predeterminada). Consulte los temas de **Funciones > de configuración** para obtener más información acerca de los privilegios de seguridad.
- El escenario que otorgará datos para el informe debe tener agentes reales asignados a todos los turnos.
- El informe solo muestra candidatos de ofertas, no a todos los Agentes ni Equipos.

Para crear un Informe de **Oferta**:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de programa de ofertas** en la lista del panel Objetos. Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. En la página del **Encabezado**, tiene dos elecciones opcionales:
  - Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
  - Para sacar el informe en el formato .csv, seleccione **Crear informe con formato compatible con .csv**.

Haga clic en **Siguiente**.

4. En la página **Escenarios**, seleccione el programa del escenario adecuado y haga clic en **Siguiente**.
5. En la página **Datos**, seleccione los Agentes o Equipos apropiados y haga clic en **Siguiente**.
6. En la página **Rango de fechas**, seleccione uno de los tres Tipos de datos que se mostrarán:
  - **Hora de Inicio/Finalización del Turno**
  - **Total de horas pagadas**
  - **Nombres de turno o estado de programa**

Seleccione una de las dos **Opciones para ordenar**: **Por Nombre de agente** o **por Posición del agente**.

7. Haga clic en **Finalizar**. El informe aparece en el **Visor de informes**.

## Contenido del Informe de oferta

<b>Centro [encabezado]</b>	El nombre y huso horario del centro.
<b>Rango de fechas [encabezado]</b>	Fechas cubiertas en el informe y el período cubierto cada día.
<b>Sistema de clasificación [encabezado]</b>	El tipo de sistema de clasificación usado para asignar automáticamente los turnos.
<b>Agente</b>	Agente cuya información se muestra.
<b>Equipo</b>	Nombre del equipo del Agente.
<b>Posición</b>	<p>La posición del agente en el centro, según el sistema de clasificación seleccionado.</p> <p>El sistema de clasificación puede ser un rango o la antigüedad del agente o bien una combinación de ambos. Mientras más alto sea el rango o mayor la antigüedad (según la fecha de contratación) tengan los agentes, éstos obtienen las posiciones más altas. La posición siempre se calcula en función de todos los agentes de los centros disponibles y no depende de la agrupación de agentes en un proceso de ofertas determinado.</p>
<b>Semana</b>	La semana que está siendo documentada en la misma fila.
<b>Oferta</b>	El número de oferta original del agente para el programa asignado. Ofertas no deseadas aparecen en corchetes [2]. Ningún valor es mostrado si el agente no hizo oferta.
<b>Días de la semana</b>	Cada columna (Dom, <b>Lun, Mar, Miér, Jue, Vie, Sáb, Dom</b> ) muestra datos del tipo especificado en el <b>Tipo de datos para mostrar</b> .
<b>Horas pagadas</b>	El Total de horas pagadas para la semana.