



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 canje de programas

Informe de canje de programas

Para crear un Informe de canje de programas:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de canje de programas** 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 **Rango de fechas**, **seleccione** una fecha de inicio y finalización.
6. En la sección **Tipo de datos**, seleccione cada estado de canje que desea incluir en el informe. Borre las casillas de verificación de cada estado que desee omitir. Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Opciones para ordenar**, seleccione una de dos maneras de ordenar los datos del informe, **por Nombre de agente** o **por Fecha**.
8. En la pantalla **Datos**, seleccione los agentes que desee incluir en el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes. Puede seleccionar múltiples agentes en los equipos. Además, puede seleccionar equipos completos o un centro completo.
9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de canje de programas

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Período de fechas [encabezado]	Rango de fechas que seleccionó en el Asistente de informes.
Persona que propone: Equipo, nombre	El equipo y nombre del agente que propone cada canje.
Persona que responde: Equipo, nombre	El equipo y nombre del agente que responde a cada propuesta de canje.
Canje: Días	Las fechas incluidas en cada propuesta de canje.
Estado	El estado de cada propuesta de canje (Si limpió un estado en la pantalla Estados de canje de programa del Asistente de informes, los canjes

	con ese estado no aparecen en el informe).
Fecha de transacción	La fecha en la que la propuesta de canje cambió a su estado actual.
Aprobado por / Rechazado por	El supervisor que aprobó o rechazó la propuesta de canje, o la "Aprobación automática" / "Rechazo automático" si fue hecho por el sistema.
Comentarios	Los comentarios agregados por el supervisor que procesó la propuesta de canje.