



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 equipo

Informe de programa de equipo

Para crear un informe de programa de equipo:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Programa de equipo** 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. Opcionalmente, haga clic en cuadro de verificación **Ordenar por inicio de turno**. Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la página **Rango de fechas**, **seleccione** una fecha de inicio y finalización para el informe. Luego, haga clic en **Siguiente**.
8. En la página **Datos**, seleccione el(los) equipo(s) para los cuales se generará el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros y equipos.
El informe se ordena en orden alfabético por unidad de negocio, nombre del centro dentro de cada unidad de negocio, y nombre de equipo.
9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de programa de equipo

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	El equipo que cubre el informe.
Período de fechas [encabezado]	Período de fechas cubierto por el informe.
Día [encabezado]	El informe está organizado por día. Esta línea identifica la primera fecha que se muestra.
Agente	Nombre de cada uno de los agentes del equipo.
Total de horas	Total de horas del agente (horas pagadas más horas no pagadas) en el día.

Horas pagadas	Número de horas pagadas al agente en el día.
Horas efectivas	Las horas durante las cuales el agente trabaja y recibe remuneración (El trabajo en actividades se toma en cuenta, pero los recesos no).
Estado de programa	Información sobre el estado de programa y el conjunto de actividades.
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.