



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 del programa semanal de equipo

Informe del programa semanal de equipo

Para crear un Informe del programa semanal de equipo:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Totales de estados de programa** 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. Llene la pantalla de **Rango de fechas**:
 - a. **Seleccione** una fecha de inicio y finalización del informe. Puede seleccionar múltiples semanas para los resultados del informe, pero su selección debe ser de semanas completas.
 - b. En la pantalla **Tipo de datos que se mostrarán**, seleccione un tipo de dato: **Hora de inicio/ finalización**, **Horas pagadas** o **Nombres de turno o Estado de programa**, según sea necesario.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
7. 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.
8. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

El informe se ordena en orden alfabético por unidad de negocio, nombre del centro dentro de cada unidad de negocio, y nombre de equipo.

Contenido del Informe del programa semanal de equipo

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	El equipo que cubre el informe.

Período de fechas [encabezado]	Rango de fechas que seleccionó en el Asistente de informes.
Actividad	Cada actividad realizada por los agentes del equipo seleccionado. El informe está organizado por nombre de actividad.
Agente	Cada agente programado para trabajar en la actividad indicada.
ID	Número de identificación de cada agente.
Día	Cada día de la semana.
Horas de trabajo semanales -Pagadas	El número de horas de trabajo pagadas por semana a cada agente.
Horas de trabajo semanales -Efec.	El número de horas efectivas por semana a cada agente. (No incluye recesos pagados y días libres pagados).
Horas de trabajo semanales -NoEfec.	El número de horas de no efectivas por semana a cada agente. (Las horas pagadas en las que el agente no trabajó, como los recesos pagados y los días libres pagados).
Total de horas	El número total de horas pagadas trabajadas por todo el equipo si este tenía agentes programados para trabajar en la actividad durante el día (para el total diario) y la semana (para el total semanal).
Nota a pie de página	Indica que el agente trabajó en una actividad diferente durante el tiempo especificado.

Presentación

La información del informe finalizado está agrupada en los siguientes encabezados:

Empresa

Unidad de negocio

Centro

Rango de fechas de la semana

Equipo

Actividad

Agente