



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 estados de agente

7/22/2025

Informe de estados de agente

Para crear un Informe de estados de agente:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de adherencia** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de estados de agente** 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.
4. 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 (WFM) para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir este tipo de archivos correctamente, ábralo en un programa que lea el formato .csv y luego imprímalo.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Rango de fechas**, **seleccione** la Fecha de Inicio y fecha de Finalización del informe.
Luego, haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Datos**, seleccione el(los) agente(s) que desee incluir en el informe.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la página de **Estados de agente**, seleccione los Estados de agente que desea incluir en el informe.
Borre las casillas de verificación para los Estados de agente que desee omitir. Si lo desea, introduzca un **Código de razón** que se pueda utilizar para filtrar el informe.
10. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de estados de agente

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	Equipo al que pertenece el agente seleccionado.
Agente [encabezado]	Agente cuyo estado se muestra en el informe.
Período de fechas	Las fechas que seleccionó en el Asistente de informes.
Estado del agente	Nombre de estado de programa.
Razón	Si utiliza códigos [auxiliares] de razón, el código asociado con la activación del estado de programa.
Hora de inicio	La hora en la que el agente ingresa el estado de programa.
Hora de finalización	La hora en que el agente cambia a otro estado.

Duración	Duración del estado de programa.
Duración total por día (fila)	El tiempo combinado de los estados de programa por día.
Duración total por período de fechas (fila)	El tiempo combinado para los estados de programa por período de fechas.

Informe secundario de canales

El informe de la adherencia de agentes tiene un informe secundario de canales que proporciona datos por separado para cada canal de medios, e información totalizada del estado en tiempo real de los grupos de estado de programa sin un canal específico. Los datos de cada registro del informe se agregan y contienen las siguientes columnas:

- **Canal**—El nombre del canal.
- **Estado del agente**—Estado en tiempo real del agente en ese canal específico.
- **Motivo**—Si está presente, una lista de los motivos para un canal específico. (Esta columna solo se muestra en el informe de estados de los agentes).

El orden y el formato de estas columnas es tal como se muestran en el siguiente ejemplo.

Agent States Report

Site

Time zone

Team

Agent

Date Period:

ECT

Lund , Krist

4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Duration	Agent State	Reason
12:00 AM	8:56 AM	8:56	LoggedOut	
		Voice	LoggedOut	
		Email	LoggedOut	
8:56 AM	9:09 AM	0:13	CallInbound	3, 5
		Voice	CallInbound	3
		Email	LoggedOut	5