



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 gráficos de rendimiento del centro de contacto

Informe de gráficos de rendimiento del centro de contacto

Para crear un Informe de gráficos de rendimiento del centro de contacto:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de rendimiento** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de gráficos de rendimiento del centro de contacto** en la lista del panel Objetos.
Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Para imprimir un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto. A continuación (haya introducido o no un encabezado), haga clic en **Siguiente**.
4. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. Seleccione una Granularidad y una **Fecha de inicio y Fecha de finalización** correspondiente. (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha).
 - b. Seleccione un huso horario.
 - c. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Datos**, seleccione el(los) agente(s) que desee incluir en los datos del informe. Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros, y los centros se expanden para mostrar sus actividades. Puede seleccionar cualquier combinación de actividades de múltiples centros.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. En la pantalla **Tipos de datos de rendimiento**, seleccione los Tipos de datos (estadísticas) que desea incluir.
8. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de gráficos de rendimiento del centro de contacto

Además de los datos reales y programados, el informe de Gráficos de rendimiento del centro de contacto ahora incluye datos relacionados con pronósticos. Se puede seleccionar la granularidad (**15**, **30** o **60**) y seleccionar valores de pronóstico **Calculados** o **Requeridos**.

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Actividad [encabezado]	El informe está organizado por actividad.
Fecha o Período de fechas [encabezado]	La fecha o período de fechas que seleccionó en el Asistente de informes.

Planificado/Real [leyenda]	Indica la manera en que el informe muestra los datos pronosticados y los reales.
Tipo de gráfico	El eje vertical del gráfico identifica la estadística mostrada (Volúmenes de interacción, Tiempo promedio por llamada o Número de agentes), y coloca etiquetas a sus unidades.
Intervalo / Día / Semana de / MesX Semanas de	El eje horizontal del gráfico identifica al período de tiempo cubierto por cada una de las barras del gráfico. Los períodos dependen de la granularidad que seleccionó en el asistente.