



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

[Lista de informes](#)

Lista de informes

Puede utilizar la rama Informes del árbol Módulos para generar los siguientes informes (agrupados por categorías):

Informes de configuración

- **Informe de propiedades de la actividad**—Incluye las horas de operación, las habilidades y las asignaciones del conjunto de tareas.
- **Informe de transporte compartido**—Incluye el nombre del Transporte compartido, la unidad de negocio, el centro, el bus, el estado, el tamaño, la lista de los agentes que participan en este Transporte compartido y los nombres de sus equipos.

Informes de políticas

- **Informe de propiedades de agente**—Incluye la fecha de contratación, contrato, salario y habilidades.
- **Informe de propiedades del contrato**—Incluye horas pagadas de los períodos de planificación programada diaria y semanal, valores de configuración de disponibilidad diaria, valores de configuración de sincronización, valores configuración de días libres y los turnos asignados.
- **Informe de Propiedades de Turno**—Incluye la duración del turno, horas de inicio y finalización, días de la semana, asignaciones de contrato y ajustes de recesos.
- **Informe de propiedades del patrón de rotación**—Incluye información de programas semanales, turnos y actividades.

Informes de calendario

- **Informe de elementos del calendario**—Resume patrones de rotación de agente, disponibilidades, días libres, turnos, horas trabajadas, tiempos libres, y excepciones para el rango de tiempo seleccionado.
- **Informe de tiempo libre**—Lista todos los tiempos libres preferidos, concedidos, rechazados y programados en un rango de tiempo seleccionado para agentes seleccionados. Opcionalmente incluye balances de tiempo libre para todos los tipos de tiempo libre seleccionado.
- **Informe de balance de tiempo libre**—Muestra balances de tiempo libre para tipos de tiempo libre.
- **Informe de administración de tiempo libre**—Muestra tiempo libre concedido, preferido, rechazado y programado. Opcionalmente incluye balances de tiempo libre para todos los tipos de tiempo libre seleccionados.

Informes de pronóstico

- **Informe de pronóstico**—Valores de pronóstico para Personal calculado, Personal requerido, Volúmenes de interacciones, Tiempo promedio por llamada (AHT), Nivel de servicio, Velocidad de respuesta promedio (ASA), Porcentaje de interacciones abandonadas y Ocupación máxima. Muestra estos valores para las fechas seleccionadas y los objetivos seleccionados (actividades, actividades de múltiples centros, unidades de negocio o centros).
- **Informe de gráficos de pronóstico**—Presentación gráfica de valores de pronóstico para Personal calculado, Personal requerido, Volúmenes de interacción y AHT. Grafica estos valores para las fechas seleccionadas y los objetivos seleccionados (actividades y actividades en múltiples centros).

Informes de rendimiento

- **Informe real de sobrecarga**—Información de pronóstico y programa de agente, incluyendo cifras de sobrecarga.
- **Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo**—Porcentaje promedio de desviación entre el personal Pronosticado, Requerido, Programado y Real.
- **Informe de rendimiento del centro de contacto**—Número de agentes, volúmenes de interacción, AHT, nivel de servicio, ASA y porcentaje de interacciones abandonadas. Muestra estas estadísticas para las actividades, actividades de múltiples centros, centros o unidades de negocio.
- **Informe de gráficos de rendimiento de centro de contacto**—Datos de adherencia pronosticados y reales para actividades seleccionadas que se muestran en un formato gráfico.

Informes de programa

- **Informe de estados de programa**—Estados del programa del agente, organizados por equipo.
- **Informe de totales de los estados de programa**—Duraciones totales de los estados programados para los agentes, equipos o centros a lo largo de un período seleccionado.
- **Informe de programa individual**—Horas pagadas y estados programados para el agente seleccionado.
- **Informe del programa del equipo**—Horas totales, pagadas y efectivas e información del estado de programa para todos los agentes en un equipo seleccionado.
- **Informe del programa semanal de actividades**—Cifras totales de empleo (equivalente de tiempo completo) para la actividad seleccionada y para cada agente, las horas de trabajo pagadas, efectivas y no efectivas.
- **Informe del programa semanal del equipo**—Horas semanales pagadas, efectivas y no efectivas para cada agente del equipo seleccionado, así como el total de horas (horas pagadas más horas no pagadas) del equipo.
- **Informe de cobertura semanal del programa**—Personal calculado (o requerido) y programado para una actividad o centro específico; diferencia entre el personal calculado y programado; y total de horas del personal.
- **Informe de presupuesto programado**—Horas regulares, extras y totales presupuestadas para cada uno de los agentes dentro de un equipo.
- **Informe de comentarios de agente**—Comentarios introducidos para agentes en el cuadro de texto **Comentarios** del programa.
- **Informe de validación de programa**—Datos de la ventana **Validación del programa** en un formato de informe. Si los valores de configuración producen disparidades entre las necesidades de la fuerza de trabajo y el programa real, la ventana **Validación del programa** registra los problemas. También indica los parámetros que se deben cambiar para corregir la disparidad.
- **Informe de canje de programas**—Muestra los participantes en canjes de programa (persona que propone y agente que acepta), fechas del canje, estado: aprobado o no, supervisor de aprobación y comentarios.
- **Informe resumido del programa**—Cobertura, conteo de agentes, porcentajes de nivel de servicio; programadas y pronosticadas para volumen de interacción, AHT, y presupuesto. Columnas opcionales incluyen cobertura publicada y la diferencia entre el programa basado en cobertura en el Programa maestro actual y la cobertura del programa basada en el Programa maestro de referencia.
- **Informe de tiempo marcado de programa**—Tiempo marcado de agente, organizado por equipo.
- **Informe de totales de tiempo marcado de programa**—Totales de duración de tiempo marcado para los

agentes, equipos o centros a lo largo de un período seleccionado.

- **Informe de ofertas de programa**—Incluye sistema de clasificación, agente, equipo, posición relativa de agente en el proceso de ofertas, número original de oferta del agente, y más.
- **Informe del programa semanal**—Incluye rango de fechas, agente, horas pagadas, horas efectivas, horas no efectivas, horas de período de planificación, totales, y más.

Informes de adherencia

- **Informe de adherencia de agente**—Todas las veces que los agentes seleccionados no cumplen con el programa.
- **Informe de totales de adherencia**—Porcentaje de adherencia promedio para equipos o sitios seleccionados, que incluye la adherencia calculada de los agentes.
- **Informe de estados de agente**—Una relación intervalo por intervalo del estado de cada agente seleccionado durante todos los días seleccionados.

Informes de auditoría

- **Informe de calendario de auditoría**—Inserción/eliminación/edición de elementos de Calendario. También otorgando/rechazando elementos de Calendario, y haciendo elementos de Calendario Preferido.
- **Informe de auditoría de programa**—Publicación/limpieza, modificación del Programa maestro incluyendo inserciones, ediciones y eliminaciones.
- **Informe de auditoría de configuración**—Muestra tipos de objetos (datos) de configuración que se han asociado con centros y usuarios específicos, incluyendo el usuario SISTEMA.