



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 programa

5/2/2025

Informe de estados de programa

Para crear un Informe de estados de programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Totales de los 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 **Escenarios**, seleccione un escenario de programa o el Programa maestro y 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. En la pantalla de **Rango de fechas**, **seleccione** fechas y horas de inicio y finalización para el informe.
Opcional: Puede marcar la casilla de verificación **Mostrar filtro en la primera página del informe solamente**, y luego haga clic en **Siguiente**.

Sugerencia

Puede seleccionar menos semanas de aquellas definidas en el escenario que seleccionó en el **paso 5**.

7. En la primera pantalla **Datos**, seleccione equipos y/o agentes.
Puede expandir las unidades de negocio de manera que muestren sus centros, y expandir los centros para que muestren sus equipos y agentes. Puede seleccionar cualquier combinación de equipos y/o agentes de múltiples centros.
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la segunda pantalla **Datos**, seleccione programa estados de grupos y estados.
Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, y los centros se expanden para mostrar sus grupos de estados de programa y estados de programa. Puede seleccionar múltiples estados de programa entre diferentes centros.

Importante

Los estados de programa que no pertenecen a ningún grupo de estados de programa no se muestran, pero pueden incluirse en el informe si se selecciona el centro que los incluye.

10. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el [Visor de informes](#).

Contenido del informe de estados de programa

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Grupos de estado de programa y Estados de programa seleccionados [encabezado]	Una lista separada por coma del programa de estado de grupos y estados de programa que fueron seleccionados en el asistente, y que son aplicables al centro seleccionado.
Equipo [encabezado]	Los agentes se muestran por equipo.
Fecha y Período de tiempo [encabezado]	Fechas cubiertas en el informe y el período cubierto cada día.
ID de empleado	Número de ID de la empresa del agente.
Agente	Agente cuya información se muestra.
Fecha	Fecha en que comienza el turno del estado de programa.
Estado de programa	Nombre de estado de programa.
Hora de inicio	Hora de inicio de estado de programa.
Hora de finalización	Hora de finalización de estado de programa.
Duración	Duración de cada estado de programa.
Horas pagadas	Las horas pagadas de cada estado de programa.
Duración total/Horas pagadas para agente <i>(no etiquetado)</i>	<p>Sugerencia</p> <p>Este total aparece bajo las estadísticas para cada agente. Duración: Duración total de todos los estados de programa del agente durante el rango de tiempo cubierto por el informe. Horas Pagadas: El total de horas pagadas de todos los estados de programa del agente durante el rango de tiempo cubierto por el informe.</p>
Duración total/Horas pagadas para equipo	<p>Sugerencia</p> <p>Este total aparece al final del informe. Duración: La duración total de todos los agentes seleccionados en cada equipo seleccionado. Horas pagadas: El total de horas pagadas para todos los agentes seleccionados en cada equipo seleccionado.</p>
Duración total/Horas pagadas para Centro	<p>Sugerencia</p> <p>Este total aparece al final del informe. Duración: La duración total de todos los agentes seleccionados para todos los equipos seleccionados en el centro. Horas pagadas: El total de horas pagadas de todos los agentes seleccionados para todos los equipos seleccionados en el centro.</p>

Sugerencia

La duración del tiempo libre de día completo y las excepciones de día completo en el informe se calculan de acuerdo con las siguientes reglas:

- Si WFM Server especifica o estima el inicio y la finalización, la duración es la diferencia entre los valores de inicio y finalización.
- Si *no* se especifica o estima el inicio y la finalización:
 - Las duraciones de los tiempos libres y las excepciones de día completo *pagados* son iguales al tiempo pagado.
 - La duración de días libres y excepciones completos *no pagados* son equivalentes a Horas pagadas diarias estándar en el contrato del agente.