



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 resumido del programa

Informe resumido del programa

Para crear un Informe resumido del programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe resumido del 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 página **Escenarios**, 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. En la página **Rango de fechas**:

- a. Seleccione el botón correspondiente a la granularidad que desea.

Si selecciona **De un día**, el informe muestra los datos para un período de 24 horas en intervalos de tiempo. Use el cuadro desplegable para especificar granularidad de intervalos: **15** (predeterminado), **30**, o **60** minutos.

- b. Si seleccionó granularidad de **[X]-semanas**, seleccione a continuación el número de semanas que incluirá. Puede generar el informe para cualquier número de semanas entre una y seis.

Esta opción no está disponible si seleccionó una granularidad distinta a semanas.

- c. Ingrese el rango de fechas que desea mostrar en el informe. Si seleccionó generar el informe para un escenario de programa, las fechas deben caer dentro del período del escenario.

- d. Seleccione el Tipo de objetivo— actividad, actividad de múltiples centros, grupo de actividades, centro, unidad de negocio— para el que desea que se genere el informe. Si selecciona actividad de múltiples centros o unidad de negocio, aparece la siguiente casilla de verificación: **Utilizar actividades de múltiples centros**. Manténgala seleccionada para acumular datos de informe por actividades de múltiples centros.

- e. Haga clic en **Siguiente**.

7. Muestre totales de personal en modo Equivalente de tiempo completo (FTE) o horas-persona en este informe al seleccionar el modo en el asistente de informes. Seleccione el modo marcando o desmarcando la opción **Mostrar información sobre totales del personal en horas persona en lugar de FTE**. El valor predeterminado de esta opción será igual a la configuración en **Cambio de la visualización de personal de FTE a horas persona**.
8. En la página **Datos**, seleccione los objetos específicos que desea ver. Dependiendo de su selección de

tipo de objeto, puede elegir ver la empresa, unidades de negocio, centros o actividades. No todas las opciones están disponibles para todos los tipos de objetos.

Si selecciona **Actividad**, el árbol contiene la empresa, unidades de negocio (si es pertinente), grupos de actividades (si es pertinente), centros y actividades. Si selecciona **Centro**, el árbol contiene la empresa, unidades de negocio (si es pertinente), grupos de actividades (si es pertinente) y centros. Si selecciona **Unidad de negocio**, el árbol contiene la empresa y las unidades de negocio. Puede generar el informe solo para la empresa, una unidad de negocio, un centro o una actividad.

9. En la página **Estadísticas**, seleccione las estadísticas que desea incluir en el informe, haciendo clic en la casilla de verificación al lado de cada estadística. Puede seleccionar hasta 18 elementos en la lista. Para obtener descripciones de estas estadísticas, consulte las [métricas de WFM](#) en la [Guía del administrador de Workforce Management](#).

La lista de estadísticas incluye estas categorías:

- Conteo de agentes
- Nivel de servicio
- Volumen de interacciones
- AHT
- Presupuesto
- Personal
- Diferencia
- Cobertura
- ASA
- Ocupación

Para cada categoría, hay una o más de estas métricas:

- Prog. (Programa)
- Pronós. (Pronóstico)
- Dif. (Diferencia)
- Calc. (Calculado)
- Req. (Requerido)
- Publ. (Publicado)

Si el Maestro fue seleccionado en la pantalla **Escenario**, las casillas de verificación **Publicación de Cobertura** y **Diferencia de Cobertura** están habilitadas y seleccionadas de forma predeterminada. Esta última columna muestra la diferencia entre la cobertura del programa basado en el Programa maestro actual y la cobertura del programa basada en el Programa maestro de referencia.

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

Contenido del informe resumido del programa

Información de centro o Información de
--

El nombre del centro y el huso horario, si
--

unidad de negocio o Empresa [encabezado].	<p>seleccionó Actividad como el objetivo del informe.</p> <p>El nombre de la unidad de negocio y el huso horario, si seleccionó actividad de múltiples centros o centro como el objetivo del informe.</p> <p>La empresa, si seleccionó Unidad de negocio como el objetivo del informe.</p> <p>(Cada raíz se muestra por separado).</p>
Actividad, Actividad de múltiples centros, Centro o Unidad de negocio [encabezado]	<p>El informe está organizado por actividad, actividad de múltiples centros, centro o unidad de negocio, dependiendo del objetivo que haya seleccionado en el Asistente de informes.</p>
Fecha/Período de fechas [encabezado]	<p>Las fechas que cubre el informe. El informe muestra información separada para cada objetivo y fecha. Este encabezado muestra la Fecha cuando se selecciona la granularidad De un día y el Período de fechas cuando es una granularidad diferente.</p>
Intervalo de tiempo, Día, Semana de, X Semanas de, Mes	<p>El período de tiempo que se muestra. El encabezado y los contenidos de las columnas dependen de la granularidad que seleccionó.</p>
Cobertura [programada]	<p>La cobertura de personal programada.</p>
Conteo de agentes [programado]	<p>El número de agentes programados.</p>
Porcentaje del nivel de servicio programado	<p>El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse con una cobertura de personal dada suponiendo que no haya cambios en otras métricas planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el Tiempo promedio por Llamada) permanecen sin cambios.</p>
Porcentaje del nivel de servicio pronosticado	<p>El porcentaje del nivel de servicio que puede lograrse según el número de agentes pronosticados.</p> <p>Esto puede diferir del objetivo original de nivel de servicio que se estableció cuando se creó el pronóstico de personal debido a la aproximación por redondeo en el número de agentes. Por ejemplo, WFM puede pronosticar un requisito de personal de 12 agentes para cubrir un objetivo de nivel de servicio de 80% de interacciones respondidas en 20 segundos, pero el Pronóstico de Porcentaje de Nivel de Servicio puede notificar un número superior, como 83.48%. Esto se debe a que 12 era el número mínimo de agentes requeridos para cubrir el objetivo de nivel de servicio de 80%, pero con ese número de agentes se espera que el centro de contacto alcance un nivel de servicio levemente superior al 80%. Con un agente menos (11 agentes), el centro de contacto no alcanzaría el nivel de servicio del 80%.</p>
Porcentaje del nivel de servicio aplazado programado	<p>El porcentaje del nivel de servicio aplazado que se puede lograr con una cobertura de personal dada suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas (tales como los volúmenes de interacciones y el tiempo promedio por llamada).</p>
Porcentaje del nivel de servicio aplazado pronosticado	<p>El porcentaje del nivel de servicio aplazado que se puede lograr según el número de agentes pronosticados.</p>
Volumen de interacciones programado	<p>Número de interacciones que pueden manejarse</p>

	según la cobertura del programa.
Volumen de interacciones pronosticado	El número esperado de interacciones, de acuerdo con el Pronóstico Maestro suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas.
AHT programado	Tiempo promedio por llamada por interacción, de acuerdo con el programa suponiendo que no haya cambios en otras mediciones planificadas permanece sin cambios.
AHT pronosticado	Tiempo promedio por llamada esperado, de acuerdo con el Pronóstico Maestro.
Presupuesto programado	El presupuesto de la cobertura programada para el objetivo y día seleccionados, basado en las horas pagadas y el salario de los agentes programados.
Presupuesto pronosticado	El presupuesto de personal calculado para el día y el objetivo seleccionados, basado en las horas pagadas según el Equivalente de tiempo completo (FTE) por día y el salario especificado en el escenario.
Personal calculado	Número requerido de agentes calculado por Workforce Manager, según el pronóstico de volumen de interacciones, AHT y objetivos de servicios aplicables.
Personal requerido	Número requerido de agentes definido por el usuario, bien sea introduciendo explícitamente los objetivos de pronóstico o utilizando una plantilla.
Diferencia calculada	Diferencia entre Cobertura [Programada] y Personal calculado.
Diferencia requerida	La diferencia entre Cobertura [Programada] y Personal requerido.
Publ. de Cobertura	La cobertura de personal publicada.
Dif. de Cobertura	La diferencia entre la cobertura del programa basado en el Programa maestro actual y la cobertura del programa basado en el Programa maestro de referencia.