



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 cobertura semanal del programa

4/10/2025

Informe de cobertura semanal del programa

Para crear un Informe de cobertura semanal del programa:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de programa** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Cobertura semanal 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 pantalla **Escenario**, 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 pantalla **Rango de fechas**:
 - a. **Seleccione** una Fecha de inicio y una Fecha de finalización en el panel **Rango de fechas**.
 - b. Seleccione **Mostrar personal requerido** o **Personal calculado** en el panel **Opciones**.
 - c. Seleccionar uno **Actividad**, **Centro**, **Actividad de múltiples centros** o **Unidad de negocio** en la lista desplegable del panel **Objetivo**.
 - d. 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 pantalla **Datos**, seleccione los objetivos que desee incluir en el informe.
El árbol de esta página muestra actividades, centros, actividades de múltiples centros o unidades de negocio (dependiendo de su selección en la pantalla Objetivos). Si seleccionó un objetivo diferente a unidad de negocio, las unidades de negocio del árbol se expanden para mostrar su contenido. Puede realizar varias selecciones.
9. Haga clic en **Finalizar**.
El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de cobertura semanal del programa

Centro [encabezado]	Nombre y huso horario de la unidad de negocio o del centro.
Actividad o Centro [encabezado]	Nombre de la actividad o centro cuya información aparece en la tabla.
Período de fechas [encabezado]	El rango de fechas total que cubre el informe.
Intervalo de tiempo	Los datos se muestran intervalo por intervalo.
Días	Columnas para cada día de la semana.
Calculada/Requerida	Fuerza de trabajo calculada o requerida por intervalo. (Estas columnas aparecen si usted seleccionó Mostrar personal requerido y/o Personal calculado en el Asistente de informes).
Programado	El número efectivo de agentes que son programados para esta actividad para este intervalo de tiempo.
Diferencia	Diferencia entre el personal calculado/requerido y el programado.
Total de horas [fila]	El número total de horas persona a tiempo completo equivalentes para cada día.

Sugerencia

Cuando falta el pronóstico de una Actividad, el valor predeterminado de las horas pagadas por día (un parámetro que se utiliza para los cálculos de FTE) es 1 hora.