



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 rendimiento de la fuerza de trabajo

7/30/2025

Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo

Para crear un Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de rendimiento** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo** 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 (WFM) para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir este tipo de archivos correctamente, ábralo en un programa que lea el formato .csv y luego imprímalo.
4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pantalla **Rango de fechas**:
 - a. Seleccione una Granularidad y una **Fecha de inicio y finalización** correspondiente (La granularidad seleccionada puede **restringir** sus selecciones de Fecha).
 - b. Introduzca un **Valor umbral de porcentaje de desviación**. (Los períodos cuyos valores reales difieran de los valores planificados por un margen mayor que este porcentaje aparecerán como períodos de no cumplimiento en el informe).
 - c. Seleccione un huso horario.
 - d. Seleccione **Actividad, Centro, Grupo de actividades, Actividad de múltiples centros o Unidad de negocio** en la lista desplegable.
 - e. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Datos**, seleccione los objetivos que desee incluir en los datos del informe.
El árbol de esta página muestra actividades, centros, grupos de actividades, actividades de múltiples centros o unidades de negocio (dependiendo del objetivo seleccionado). 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.
7. Haga clic en **Finalizar**. El informe aparece en el **Visor de informes**.

Contenido del Informe de rendimiento de la fuerza de trabajo

Raíz/Centro [encabezado]	Nombre y huso horario del objetivo o del centro.
Objetivo/Actividad o Centro [encabezado]	El informe está organizado por actividad, centro, unidad de negocio o actividad de múltiples centros,

	dependiendo del objetivo que haya seleccionado en el Asistente de informes.
Fecha/Período de fechas	La fecha o período de fecha seleccionado en el asistente.
Intervalo / Día / Semana de / Mes / X Semanas de	Períodos de tiempo, correspondientes a la granularidad seleccionada en el asistente.
Real	Personal real para cada intervalo.
Calculado	Personal calculado para cada intervalo. El informe muestra el valor calculado, la diferencia entre los valores calculado y real (es decir, calculado menos actual), y la diferencia expresada en forma de porcentaje.
Requerido	Personal requerido para cada intervalo. El informe muestra el valor requerido, la diferencia entre los valores requerido y real (es decir, requerido menos actual), y la diferencia expresada en forma de porcentaje.
Conteo de agentes	El personal programado para cada intervalo. El informe muestra el valor programado, la diferencia entre los valores programados y real (es decir, programado menos actual), y la diferencia expresada en forma de porcentaje.
Desviación [pie de página]	Número de períodos de cumplimiento. Para mantenerse dentro los parámetros de cumplimiento, los valores reales de un período no deben diferir de los valores planificados por un margen mayor que el Valor umbral de porcentaje de desviación que se estableció en el asistente.
% de Desviación	Porcentaje de períodos de cumplimiento.