

Overholdelsesrapporter

I overholdelsesrapporten vises overholdelsesstatistikken for hver kampagne/hvert team/hver agent.

Der er fire overholdelsesrapporter til rådighed som standard i Puzzel

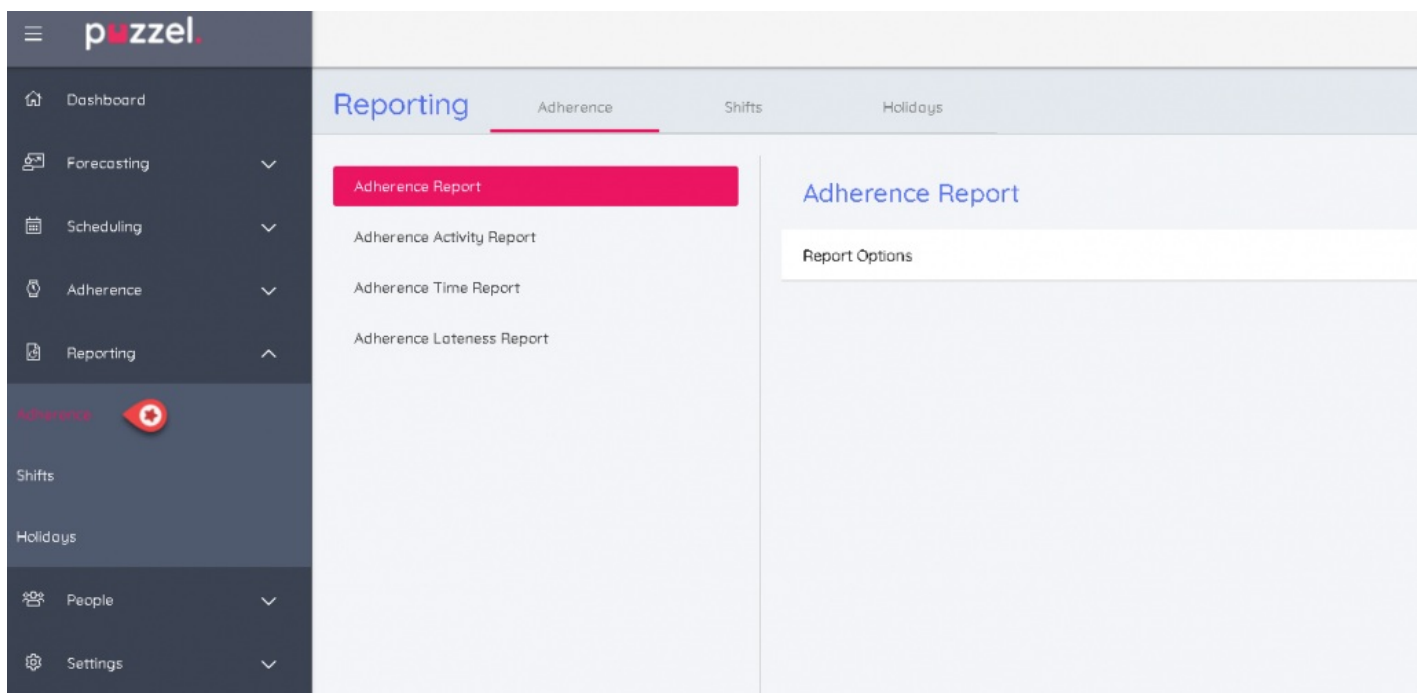
WFM:

- Overholdelsesrapport: Omfattende overholdelsesrapport
- Rapport over overholdelsesaktivitet: Rapport over forskellige aktiviteter, der udføres af en agent, og deres varighed
- Rapport over overholdelsestid: Rapport over agentens overholdelse ifølge vagttid
- Rapport over forsinkelser i overholdelse: Rapport over agentforsinkelse ift. vagt

Overholdelsesrapport

En overholdelsesrapport oprettes ved at

1. gå til Reporting (Rapportering) -> Adherence (Overholdelse) -> Adherence Report (Overholdelsesrapport)



2. Klik på Report Options (Rapportindstillinger) for at få vist de felter, du kan generere rapporten over. Vælg en af de tre tilgængelige indstillinger, dvs. Campaign (Kampagne), Team eller Agent. Vælg start- og sluttidspunktet, og klik på Run Report (Kør rapport). I eksemplet på billedet nedenfor genereres der en overholdelsesrapport for alle agenter i universalteamet for den ønskede varighed.

Reporting Adherence Shifts Holidays

Adherence Report

Adherence Activity Report

Adherence Time Report

Adherence Lateness Report

Adherence Report

Report Options

Select Campaign

Select Team
Universal

Select Agents *

Begin * 2021-02-22 End * 2021-03-01

Aggregate

Reset Fields Run Report

1. 3. Du vil se den genererede overholdelsesrapport som vist på billedet nedenfor.

Reporting Adherence Shifts Holidays

Adherence Report

Adherence Activity Report

Adherence Time Report

Adherence Lateness Report

Adherence Report

Report Options

Date	Forename	Surname	Team Name	Shift Length	Time In Adherence	Total D O A	Authorised D O A	Unauthorised D O A	Adherence Tolerance	Adherence Straight	Adherence Percentage	Reason Time
Feb 22, 2021	Kim	Universal	Universal	08:00	07:02	00:57	00:00	00:57	88.10%	83.92%	88.10%	
Feb 22, 2021	Daniela	Universal	Universal	08:50	06:18	02:11	00:00	02:11	74.26%	69.55%	74.26%	
Feb 22, 2021	Steffen	Universal	Universal	08:00	06:56	01:25	00:00	01:25	82.67%	78.08%	82.67%	
Feb 22, 2021	Simon	Universal	Universal	08:00	07:05	00:54	00:00	00:54	88.75%	82.88%	88.75%	
Feb 22, 2021	Willy	Universal	Universal	09:00	06:08	02:51	00:00	02:51	68.27%	60.85%	68.27%	
Feb 22, 2021	Aleksandar	Universal	Universal	08:30	06:28	02:01	00:00	02:01	76.23%	69.16%	76.23%	
Feb 22, 2021	Katja	Universal	Universal	08:00	06:42	01:17	00:00	01:17	83.92%	79.75%	83.92%	
Feb 22, 2021	Jorn	Universal	Universal	08:00	07:05	00:56	00:00	00:56	88.31%	85.59%	88.31%	
Feb 22, 2021	Henrik	Universal	Universal	07:00	04:11	02:48	00:00	02:48	59.90%	56.52%	59.90%	
Feb 23, 2021	Kim	Universal	Universal	08:00	06:32	01:27	00:00	01:27	81.84%	78.71%	81.84%	

Hvis du vil have en samlet rapport for hver agent over en bestemt periode, skal du skifte indstillingen Aggregate (Samlet) under skærmen med indstillinger for overholdelsesrapport [trin 2], før du klikker på Run Report (Kør rapport). Rapporten ser ud som på billedet nedenfor.

Reporting Adherence Shifts Holidays

Adherence Report

Report Options

Forename	Surname	Team Name	Shift Length	Time in Adherence	Total O D A	Authorised O O A	Unauthorised O D A	Adherence Tolerance	Adherence Straight	Adherence Percentage	Reason Time
Katja	Universal	Universal	48:00	31:07	16:47	00:00	16:47	65%	64.8%	64.8%	
Kim	Universal	Universal	48:00	39:59	08:15	00:00	08:15	82.8%	82.6%	82.6%	
Daniela	Universal	Universal	51:00	33:03	17:42	00:00	17:42	65.2%	64.8%	64.8%	
Steffen	Universal	Universal	48:00	40:12	07:42	00:00	07:42	85.9%	85.8%	85.8%	
Simon	Universal	Universal	48:00	38:16	07:59	00:00	07:59	82.9%	79.7%	79.7%	
Willy	Universal	Universal	54:00	37:20	15:55	00:00	15:55	70%	69.1%	69.1%	
Aleksandar	Universal	Universal	51:00	28:38	22:07	00:00	22:07	56.5%	56.1%	56.1%	
Jorn	Universal	Universal	48:00	40:09	07:45	00:00	07:45	83.8%	83.6%	83.6%	
Henrik	Universal	Universal	42:00	20:18	21:36	00:00	21:36	48.4%	48.3%	48.3%	
			438:00	308:42	125:48	00:00	125:48	70.94%	70.31%	70.31%	

Download Items per page: 20 1 - 9 of 9

Forståelse af overholdelsesrapport

Nogle af de centrale parametre ud over de mest almindelige såsom dato, fornavn, efternavn, team og vagtlængde er beskrevet i tabellen nedenfor.

Rapportkolonne	Beskrivelse
Tid i overholdelse	Den samlede tid, agenten har brugt på at overholde sin tidsplan
OOA i alt	Den samlede tid, agenten har brugt på ikke at overholde sin tidsplan
Godkendt OOA	Samlet godkendt fravigelsestid, hvor en agent ikke overholder den tildelte tidsplan
Ikke-godkendt OOA	Samlet ikke-godkendt tid, som en agent bruger uden for den tildelte tidsplan
Tolerance for overholdelse	Den % tid, som agenten brugte under overholdelse af sin tidsplan, inklusive eventuelle tilladte tolerancer
Ren overholdelse	Den % tid, som agenten brugte under overholdelse af sin tidsplan uden tolerance eller godkendt tid
Procent overholdelse	Den % tid, som agenten brugte under overholdelse af sin tidsplan, inklusive eventuelle tilladte tolerancer og godkendt OOA-tid

Rapport over overholdelsesaktivitet

Med denne rapport får du en oversigt over forskellige aktiviteter, der er udført af en agent/et team/en kampagne over en bestemt periode. Hvis du skifter indstillingen Aggregate (Samlet) i rapportindstillingsvinduet, vil du kunne se alle aktiviteter for en agent og den samlede tid, der er brugt på at udføre aktiviteterne i en tidsperiode.

Adherence Activity Report				
Forename	Surname	Team Name	Activity Name	Length
Aleksandar	Universal	Universal	Ready	24:17
Aleksandar	Universal	Universal	Available	00:25
Aleksandar	Universal	Universal	After Call Work	00:01
Aleksandar	Universal	Universal	Pause	02:41
Aleksandar	Universal	Universal	Meeting	07:51
Aleksandar	Universal	Universal	Lunch	05:55
Aleksandar	Universal	Universal	Admin	00:09

Rapport over overholdelsestid

Dette er en oversigtsrapport over agentens overholdelse af den tildelte tidsplan. Det giver en indikation af vagtens starttidspunkt, samlet planlagt tid, tid, hvor agenten er logget ind, samlet tid ind og ud af overholdelse, overholdelsesprocent og manglende tid [tid, som agenten var planlagt til, ift. tid, som er logget ind af agenten].

Adherence Time Report										
Forename	Surname	Team Name	Date	Shift Start	Scheduled Time	Logged In At	In Adherence	Out Of Adherence	Adherence Percentage	Missing Time
Aleksandar	Universal	Universal	Feb 22, 2021	08:00	08:30	08:01	06:28	02:01	76.23%	00:14
Aleksandar	Universal	Universal	Feb 23, 2021	08:00	08:30	08:01	05:07	03:22	60.31%	00:14
Aleksandar	Universal	Universal	Feb 24, 2021	08:00	08:30	00:00	00:00	08:29	0%	08:30
Aleksandar	Universal	Universal	Feb 25, 2021	08:00	08:30	08:02	04:37	03:52	54.42%	00:15
Aleksandar	Universal	Universal	Feb 26, 2021	08:00	08:30	08:05	06:29	02:00	76.42%	00:20
Aleksandar	Universal	Universal	Mar 1, 2021	08:00	08:30	08:00	06:03	02:26	71.32%	00:04
				48:00	51:00	40:09	28:44	22:10	56.45%	09:37

Download Items per page: 20 1 - 6 of 6

Rapport over forsinkelser i overholdelse

Dette er en oversigtsrapport over agentforsinkelse med hensyn til overholdelse af den tildelte tidsplan. Den sidste kolonne viser, hvor meget agenten kom for sent til vagten inden for en bestemt tidsperiode.

Adherence Lateness Report

Report Options



Forename	Surname	Team Name	Date	Shift Start	Logged In At	Lateness
Aleksandar	Universal	Universal	Feb 22, 2021	08:00	08:01	00:01
Aleksandar	Universal	Universal	Feb 23, 2021	08:00	08:01	00:01
Aleksandar	Universal	Universal	Feb 25, 2021	08:00	08:02	00:02
Aleksandar	Universal	Universal	Feb 26, 2021	08:00	08:05	00:05
				32:00	32:09	00:09

Download

Items per page: 20

1 - 4 of 4

