

## Seurantaraportit

Seurantaraportti näyttää kunkin kampanjan/tiimin/asiakaspalvelijan seurantatilastot.

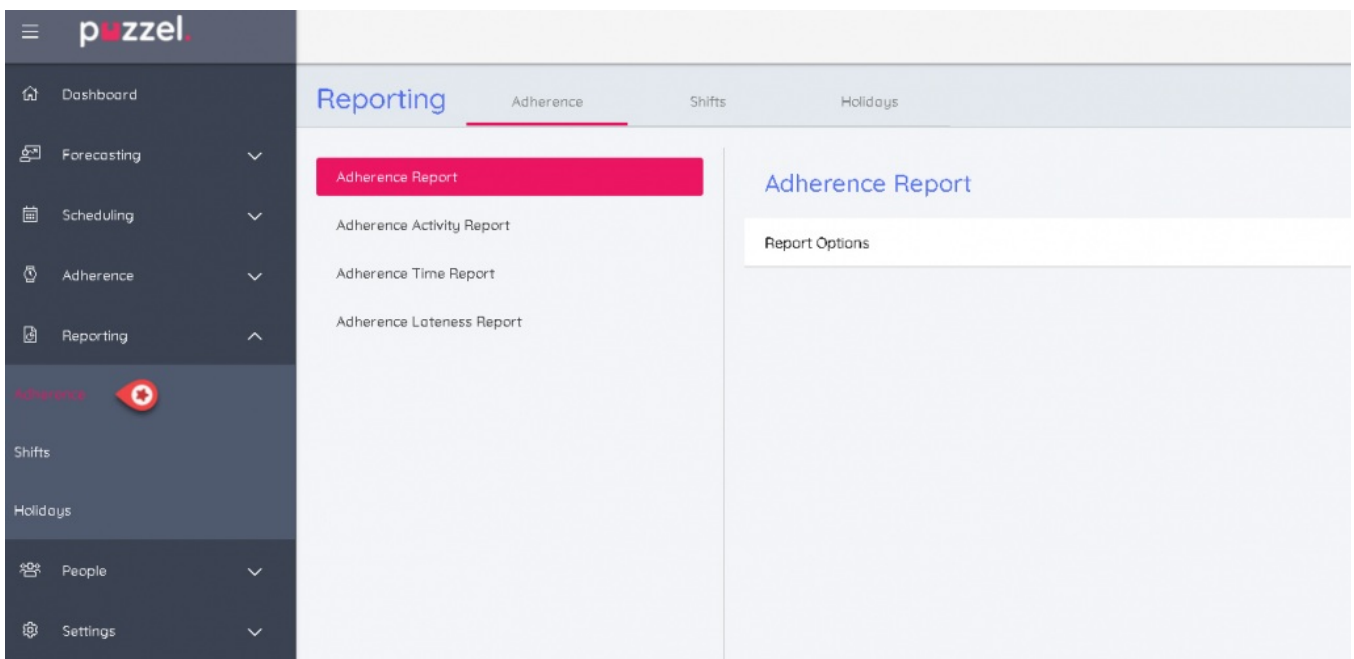
Puzzel WFM sisältää vakiona neljä eri seurantaraporttia:

- Seurantaraportti (Adherence Report): Kattava seurantaraportti
- Tehtäväseurantaraportti (Adherence Activity Report): Raportti asiakaspalvelijan tekemistä tehtävistä ja niiden kestosta
- Aikaseurantaraportti (Adherence Time Report): Raportti asiakaspalvelijan työvuoron työajan noudattamisesta
- Myöhästymisseurantaraportti (Adherence Lateness Report): Raportti asiakaspalvelijan työvuoroista myöhästymisistä

## Seurantaraportti

Luo seurantaraportti seuraavasti:

1. Valitse to Reporting > Adherence > Adherence Report (Raportointi > Seuranta > Seurantaraportti).



2. Napsauta Report Options (Raporttiasetukset), minkä jälkeen voit tarkastella raportin luomisessa käytettäviä asetuskenttiä. Valitse YKSI seuraavista kolmesta vaihtoehdosta: Campaign (Kampanja), Team (Tiimi) tai Agent (Asiakaspalvelija). Valitse aloitus- ja lopetusaika ja napsauta Run Report (Suorita raportti). Alla olevassa kuvassa olevassa esimerkissä luodaan seurantaraportti kaikille Universal-tiimin asiakaspalvelijoille pyydetylle ajanjaksolle.

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

3. Luotu seurantaraportti on esitetty alla olevassa kuvassa.

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	08:30	06:18	02:11	00:00	02:11	74.26%	69.35%	74.26%	
Feb 22, 2021	Steffen	Universal	Universal	08:00	06:56	01:23	00:00	01:23	82.67%	78.08%	82.67%	
Feb 22, 2021	Simon	Universal	Universal	08:00	07:05	00:54	00:00	00:54	88.73%	82.88%	88.73%	
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%	85.39%	88.31%	
Feb 22, 2021	Henrik	Universal	Universal	07:00	04:11	02:48	00:00	02:48	59.90%	56.32%	59.90%	
Feb 23, 2021	Kim	Universal	Universal	08:00	06:52	01:27	00:00	01:27	81.84%	78.71%	81.84%	

Jos haluat luoda koostetun raportin kullekin asiakaspalvelijalle tietyllä ajanjaksolla, napsauta seurantaraportin asetusten (vaihe 2) vaihtopainike **Aggregate** (Kooste) -asettoon, ennen kuin napsautat Run Report (Suorita raportti). Tämä raportti on esitetty alla olevassa kuvassa.

Reporting Adherence Shifts Holidays

**Adherence Report**

Adherence Activity Report  
Adherence Time Report  
Adherence Lateness Report

**Adherence Report**

Report Options

Forename	Surname	Team Name	Shift Length	Time In Adherence	Total O O A	Authorised O O A	Unauthorised O O 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	39:39	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%	83.8%	83.8%	
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

### Tietoja seurantaraportista

Seuraavassa taulukossa on esitetty kuvaukset joistakin raportin avainparametreista (pois lukien yleisimmät parametrit, kuten päivämäärä, etunimi, sukunimi, tiimi ja vuoron pituus).

Raporttisarake	Kuvaus
Time In Adherence (Työajan noudattamisaika)	Kokonaisaika, jona asiakaspalvelija noudatti työvuorolistan mukaista työaikaansa
Total OOA (OAA yht.)	Kokonaisaika, jona asiakaspalvelija ei noudattanut työvuorolistan mukaista työaikaansa
Authorized OOA (OAA hyv.)	Kokonaisaika, jonka asiakaspalvelija saa olla poissa työvuorolistan mukaisesta työajastaan
Unauthorized OOA (OAA ei hyv.)	Kokonaisaika, jonka asiakaspalvelija on ollut luvatta poissa työvuorolistan mukaisesta työajastaan
Adherence Tolerance (Työajan noudattaminen liikkumarajoineen)	Aika prosentteina, jolloin asiakaspalvelija on noudattanut työvuorolistan mukaista työaikaansa, mahdolliset liikkumarajat mukaan lukien
Adherence Straight (Työajan noudattaminen suoraan)	Aika prosentteina, jolloin asiakaspalvelija on noudattanut työvuorolistan mukaista työaikaansa, ilman liikkumarajoja tai hyväksytyjä aikoja
Adherence Percentage (Työajan noudattamisprosentti)	Aika prosentteina, jolloin asiakaspalvelija on noudattanut työvuorolistan mukaista työaikaansa, mahdolliset liikkumarajat ja hyväksytyt OOA-ajat mukaan lukien

### Tehtäväseurantaraportti

Tämä raportti tarjoaa yhteenvedon asiakaspalvelijan/tiimin/kampanjan tekemistä tehtävistä tietyllä ajanjaksolla. Jos napsautat raportin asetusten vaihtopainikkeen Aggregate (Kooste) -asentoon, saat raporttiin nähtäväksi kaikki yhden asiakaspalvelijan tehtävät ja niiden tekemiseen käytetyn kokonaisajan tietyllä ajanjaksolla.

Adherence Activity Report				
Report Options				
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

### Aikaseurantaraportti

Tämä on yhteenvetoraportti siitä, miten asiakaspalvelija noudattaa työvuorolistan mukaista työaikaansa. Raportissa esitetään työvuoron alkamisaika, vuoron määritetty kokonaisaika, asiakaspalvelijan sisäänkirjautumisaika, kokonaisaika, jona asiakaspalvelija noudatti / ei noudattanut työvuorolistan mukaista työaikaansa, työajan noudattamisprosentti sekä puuttuva aika (asiakaspalvelijan työvuorolistan mukainen työaika verrattuna aikaan, jonka asiakaspalvelija on ollut sisäänkirjautuneena).

Adherence Time Report										
Report Options										
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

### Myöhästymisseurantaraportti

Tämä on yhteenvetoraportti siitä, kuinka paljon asiakaspalvelija on ollut myöhässä työvuorolistan mukaisista työvuoroistaan. Viimeisessä sarakkeessa on aika, jonka asiakaspalvelija on myöhästynyt vuoroistaan tiettyä ajanjaksona.

## 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

