

## Overholdelsesrapporter

Overholdelsesrapporter viser overholdelsesstatistikken for hver kampanje/team/agent.

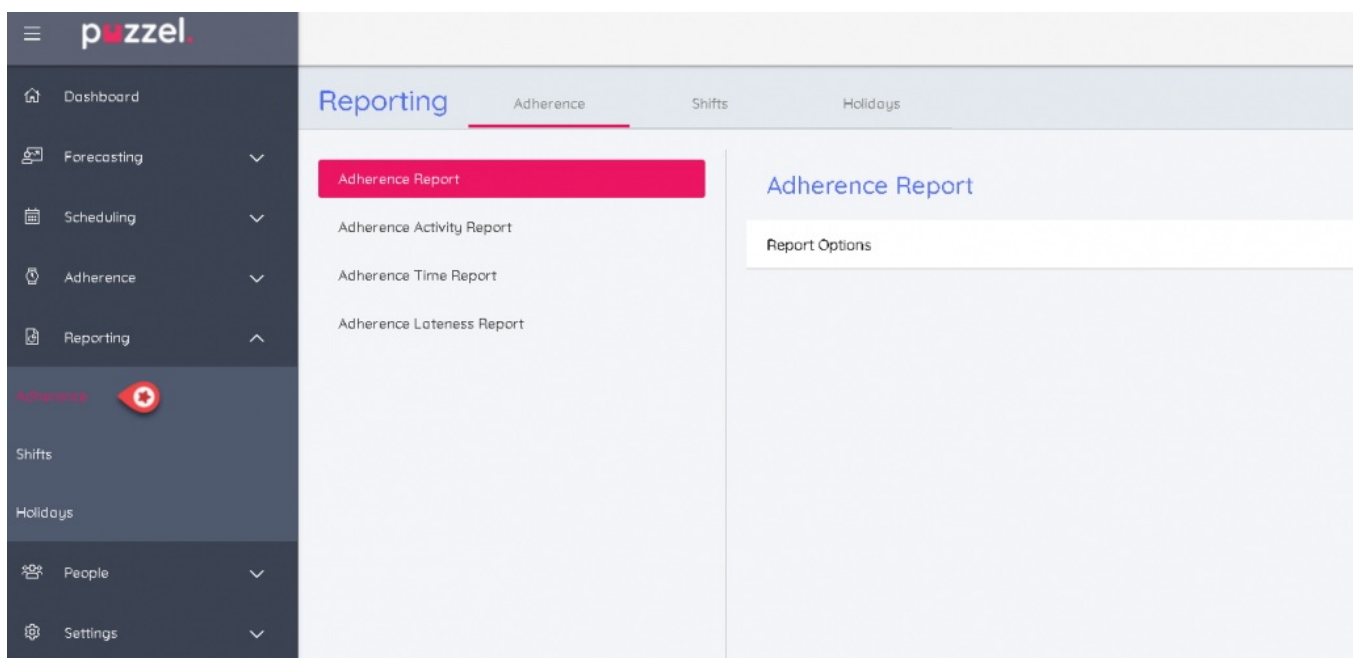
Puzzel WFM har som standard fire overholdelsesrapporter:

- Overholdelsesrapport: Omfattende overholdelsesrapport
- Overholdelsesrapport for aktivitet: Rapport om ulike aktiviteter som er utført av en agent, og varigheten av denne
- Overholdelsesrapport om tid: Rapport om agentens overholdelse av skifttiden
- Overholdelsesrapport om forsentkomming: Rapport om agentenes forsentkomming til skiftet

## Overholdelsesrapport

Opprette en overholdelsesrapport,

1. Gå til Rapportering -> Overholdelse -> Overholdelsesrapport



2. Klikk på Rapportalternativer for å vise feltene du kan generere rapporten på. Velg ETT av de tre tilgjengelige alternativene, nemlig Kampanje, Team eller Agent. Velg start- og sluttidspunkt og klikk på Kjør rapport. I eksemplet som vises i bildet nedenfor, genereres det en overholdelsesrapport for alle agentene i team Universal for den forespurte tidsperioden.

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. Du får se overholdelsesrapporten generert som vist i bildet 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 O O A	Authorised O O A	Unauthorised O 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	01:23	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	Willu	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	07:03	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 ha en aggregert rapport for hver agent over en viss tidsperiode, aktiverer du alternativet Aggregert i skjermbildet Alternativer for overholdelsesrapport [trinn 2] før du klikker på Kjør rapport. Rapporten ser ut som vist i bildet nedenfor.

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 D 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	39:59	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%	
			4:38:00	3:08:42	125:48	00:00	125:48	70.94%	70.31%	70.31%	

Download Items per page: 20 1 - 9 of 9

### Forståelse av overholdelsesrapporten

Noen av de andre nøkkelparametrene enn de vanligste som Dato, Fornavn, Etternavn, Team og Skiftlengde er som beskrevet i tabellen nedenfor.

Rapportkolonne	Beskrivelse
Tid i overholdelse	Den totale tiden agenten overholdt tidsplanen
Total OOA	Den totale tiden agenten ikke overholdt tidsplanen
Godkjent OOA	Total tid det er godkjent at en agent avviker fra den tilordnede tidsplanen
Ikke godkjent OOA	Total ikke godkjent tid som en agent avvek fra den tilordnede tidsplanen
Toleranse for overholdelse	% av tiden agenten overholdt tidsplanen, inkludert eventuelle tillatte toleranser
Innenfor overholdelse	% av tiden agenten overholdt tidsplanen uten toleranse eller godkjent tid
Prosent overholdelse	% av tiden agenten overholdt tidsplanen, inkludert eventuelle tillatte toleranser og godkjent OOA-tid

### Overholdelsesrapport for aktivitet

Denne rapporten gir deg et sammendrag av ulike aktiviteter som er utført av en agent/team/kampanje i en bestemt tidsperiode. Hvis du aktiverer/deaktiverer alternativet Aggreger i vinduet med rapportalternativer, kan du se alle aktiviteter for en agent og den totale tiden som er brukt til å utføre dem 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

### Overholdelsesrapport om tid

Dette er en sammendragsrapport over agentens overholdelse av den tilordnede tidsplanen. Det gir en indikasjon på starttid for skift, total planlagt tid, klokkeslettet da agenten logget inn, total tid med og uten overholdelse, overholdelsesprosent og manglende tid [klokkeslettet agent ble planlagt for vs klokkeslettet da agenten logget inn].

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

### Overholdelsesrapport om forsentkomming

Dette er en sammendragsrapport om agentens forsentkomming i forhold til overholdelse av den tilordnede tidsplanen. Den siste kolonnen viser hvor mye agenten var forsinket til skiftet i en viss 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

