

Verlagen over naleving

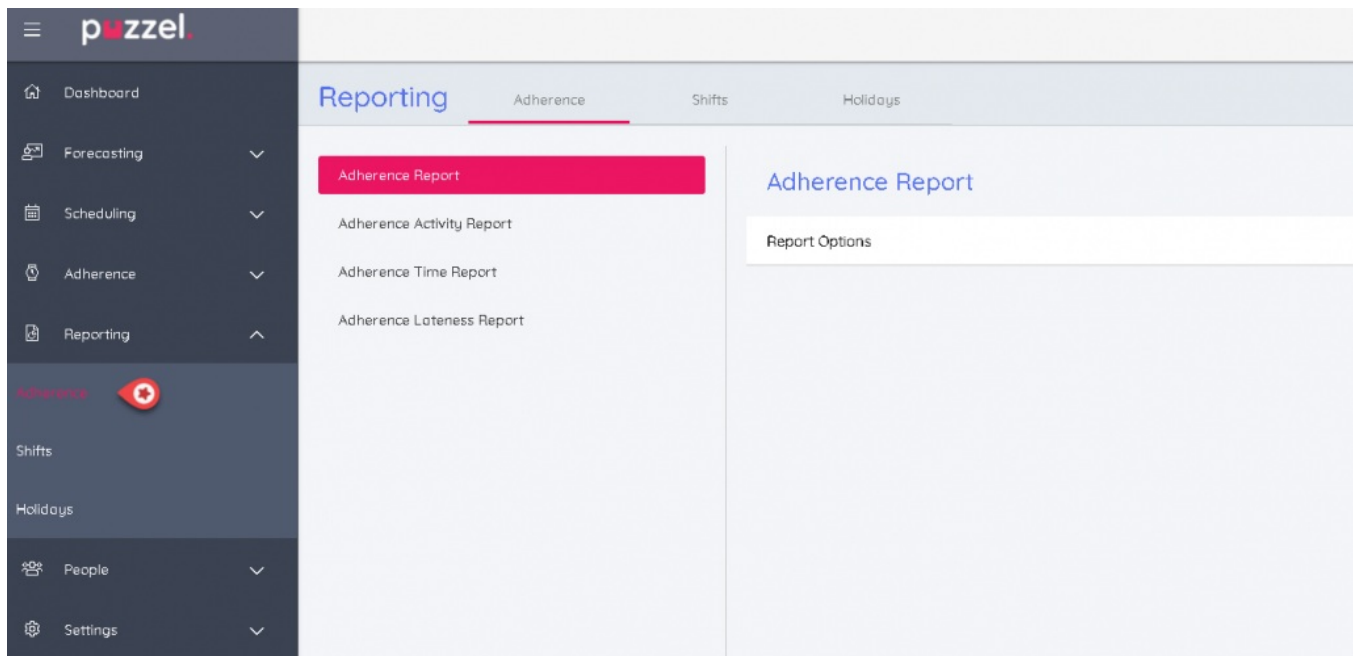
Het Adherence-rapport geeft de Adherence-statistieken voor elke Campagne/Team/Agent weer. Er zijn vier Adherence-rapporten standaard beschikbaar in Puzzel WFM:

- Adherence Report : Uitgebreid adherence-rapport
- Activiteitenrapport : Verslag van verschillende activiteiten die door een agent zijn uitgevoerd en de duur ervan
- Rapport over nalevingstijd : Rapport over de naleving van de diensttijden door de agenten
- Verslag over te laat komen : Verslag over te laat komen van de agent tijdens de dienst

Rapport over naleving

Om een Aanhangigheidsrapport te maken,

1. Ga naar Rapportage -> Overeenstemming -> Overeenstemmingsrapport



2. Klik op Rapportopties om de velden te zien waarop u het rapport kunt genereren. Kies EEN van de drie beschikbare opties, namelijk: Campagne, Team, of Agent. Kies de begin- en eindtijd en klik op Rapport uitvoeren. In het voorbeeld in de afbeelding hieronder zal een rapport over de naleving gegenereerd worden voor alle agenten in team Universal voor de gevraagde tijdsduur.

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. 3. U zult het adherentierapport gegenereerd zien worden zoals in de afbeelding hieronder.

Reporting Adherence Shifts Holidays

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%	

Als u een geaggregeerd rapport wenst voor elke agent over een bepaalde periode, zet dan de optie Aggregate (Samenvoegen) aan in het scherm Adherence Report options[stap 2] voordat u op Run Report (Rapport uitvoeren) klikt. Het rapport ziet er dan uit zoals in de afbeelding hieronder.

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 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%	
			4:58:00	3:08:42	125:48	00:00	125:48	70.94%	70.31%	70.31%	

Download | Items per page: 20 | 1 - 9 of 9

Inzicht in het verslag over de naleving

Enkele van de belangrijkste parameters, behalve de meest gebruikelijke zoals Datum, Voornaam, Achternaam, Team en dienstlengte, staan in de tabel hieronder. in de onderstaande tabel.

Rapportkolom	Beschrijving
Tijd van aanhankelijkheid	De totale hoeveelheid tijd die de agent besteed heeft aan het nakomen van zijn schema
Totaal OO	Het totale aantal keren dat de agent zich niet aan zijn schema hield
Bevoegd OOA	Totale toegestane tijd dat een agent van het toegewezen rooster weg mag zijn
Ongeoorloofde OOA	Totale ongeoorloofde tijd die een agent buiten het toegewezen rooster heeft doorgebracht
Hechtingstolerantie	Het % van de tijd dat de agent zich aan zijn schema heeft gehouden, met inbegrip van de toegestane toleranties
Aanhankelijkheid recht	Het % van de tijd dat de agent zich aan zijn schema heeft gehouden, zonder enige tolerantie of toegestane tijd
Aanhankelijkheidspercentage	Het % van de tijd dat de agent zich aan zijn schema heeft gehouden, met inbegrip van toegestane toleranties en toegestane OOA-tijd

Activiteitenrapport over naleving

Dit rapport geeft u een overzicht van verschillende activiteiten die een agent/Team/Campagne over een bepaalde periode heeft uitgevoerd. Als u de optie Aggregeren in het optievenster van het rapport aanzet, kunt u alle activiteiten van een agent zien en de totale tijd die eraan besteed is gedurende een bepaalde periode.

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

Rapport over nalevingstijd

Dit is een samenvattend rapport van de naleving van het toegewezen rooster door de agent. Het geeft een indicatie van de begintijd van de shift, de totale geplande tijd, de tijd dat de agent inlogde, de totale tijd in en uit het rooster, het percentage van de naleving en de ontbrekende tijd[tijd dat de agent was ingepland vs. de tijd die de agent inlogde].

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

Verslag over te laat komen

Dit is een samenvattend verslag van de laathheid van de agent ten opzichte van de naleving van het toegewezen rooster. In de laatste kolom staat het aantal keren dat de agent te laat was voor de dienst binnen een bepaalde periode.

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

