

## Adherencerapporter

Adherencerapporter visar adherencestatistik för varje kampanj/team/agent.

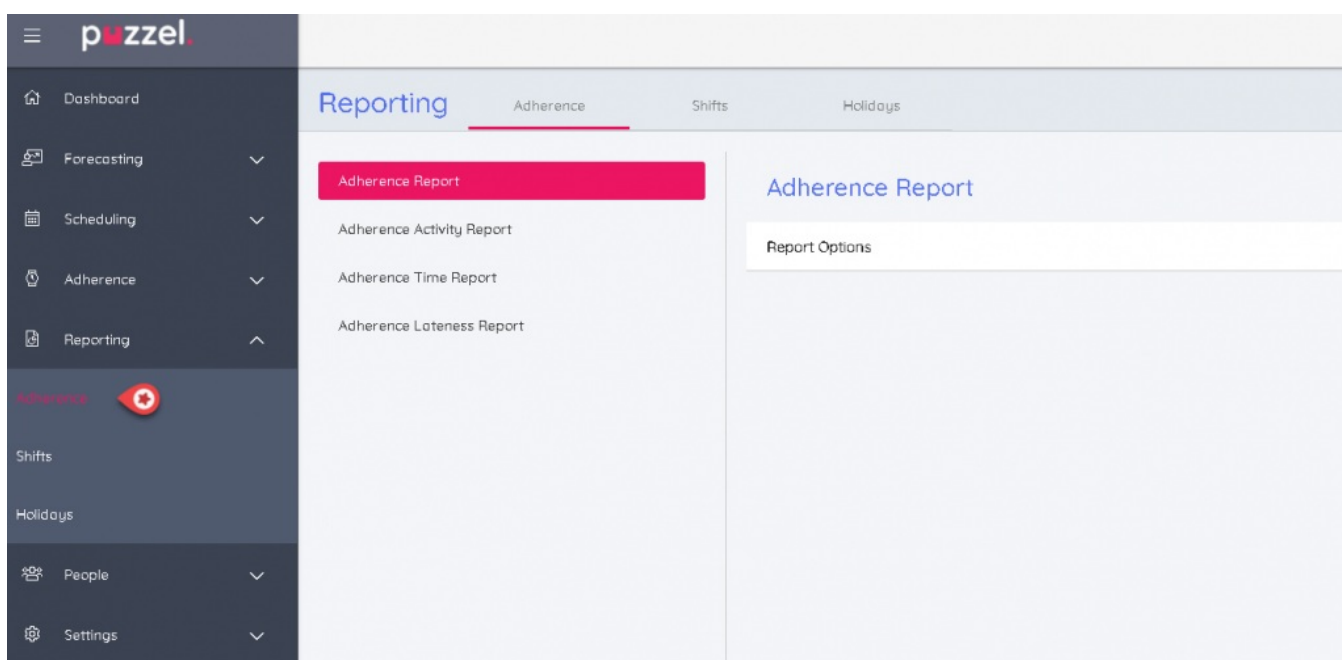
Det finns fyra adherencerapporter tillgängliga som standard i Puzzel WFM:

- Adherence Rapport: omfattande adherencerapport
- Adherence Aktivitets Rapport: rapport över olika aktiviteter som utförs av en agent och varaktigheten
- Adherence Tid Rapport: rapport om agents följksamhet i förhållande till skifttid
- Adherence Sen Ankomst Rapport: rapport om agents sena ankomster till skiftet

## Adherencerapport

Skapa adherencerapport:

1. Gå till Rapportering -> Adherence -> Adherence Rapport.



2. Klicka på **Rapportalternativ** om du vill se för vilka fält du kan generera en rapport. Välj ett av de tre tillgängliga alternativen: Campaign, Team eller Agent. Välj start- och sluttid och klicka på **Skapa Rapport**. I exemplet som visas i bilden nedan genereras adherencerapporten för alla agenter i team Puzzel Support under den begärda 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. Adherencerapporten genereras enligt bilden nedan.

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%	

Om du vill ha en aggregerad rapport för varje agent under en viss tidsperiod växlar du till alternativet Aggregera för adherencerapporter innan du klickar på Skapa Rapport. Rapporten ser ut som på bilden nedan.

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	39:59	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

### Tolkning av adherencerapport

Några av de viktigaste parametrarna förutom de vanligaste som datum, förnamn, efternamn, team och skiftlängd beskrivs i tabellen nedan.

Rapport kolumn	Beskrivning
Time In Adherence	Total tid som agenten följt schemat
Total OOA	Total tid som agenten inte följt schemat
Authorized OOA	Total tid som agenten haft tillåtelse att göra avsteg från tilldelat schema
Unauthorized OOA	Total tid som agenten gjort avsteg från tilldelat schema utan tillåtelse
Adherence Tolerance	% av tiden som agenten följt schemat, inklusive eventuella tillåtna toleranser
Adherence Straight	% av tiden som agenten följt schemat utan toleranser eller tid för godkända avsteg
Adherence Percentage	% av tiden som agenten ägnat åt att följa schemat, inklusive eventuella tillåtna toleranser och tid för godkända avsteg

### Adherence Aktivitets Rapport

Den här rapporten ger dig en sammanfattning av olika aktiviteter som utförs av en agent/team/kampanj under en viss tidsperiod. Om du växlar till alternativet Aggregera i rapportalternativfönstret kan du se alla aktiviteter för en agent och den totala tid som ägnats åt att utföra dem under en viss tidsperiod.

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

### Adherence Tid Rapport

Det här är en sammanfattande rapport över agentens adherence av det tilldelade schemat. Det ger en indikation om skiftets starttid, total schemalagd tid, tiden då agenten loggade in, total tid inom och utanför adherence, adherenceprocent och saknad tid (tid som agenten schemalagts för jämfört med den tid som agenten varit inloggad).

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

### Adherence Sen Ankomst Rapport

Det här är en sammanfattande rapport om sen ankomst i förhållande till det tilldelade schemat. Den sista kolumnen visar hur sen agenten var till skiftet för en viss tidsperiod.

## 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

