



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors Help

[Vista Detalles de adherencia](#)

Vista Detalles de adherencia

La vista Detalles de adherencia se utiliza para examinar el estado de adherencia de agentes individuales.

Las siguientes secciones cubren:

- [Vista Mostrar detalles de adherencia.](#)
- [Tabla Leer detalles.](#)
- [Personalizar la tabla.](#)

Mostrar la vista Detalles de adherencia

Para mostrar la vista Detalles:

1. Realice una de las siguientes acciones:
 - En el árbol Módulos, seleccione **Adherencia** > **módulo** Detalles.
 - O, si se encuentra en la [vista Gráfico de adherencia](#), puede usar la lista desplegable **Adherencia** (en el lado derecho de la barra de herramientas) para seleccionar el módulo **Detalles**.
2. En el árbol Objetos, seleccione los equipos o agentes que desea y luego haga clic en **Obtener datos**. Si anteriormente seleccionó equipos o agentes en la [vista Gráfico de adherencia](#), estas selecciones se mantienen vigentes. Puede modificarlos si lo desea. Puede expandir las unidades de negocio para mostrar sus centros y centros para mostrar sus equipos y agentes. Puede seleccionar un centro entero o varios centros en una unidad de negocio única, o cualquier combinación de agentes y equipos en una unidad de negocio. Para centros independientes, puede seleccionar todo el centro o cualquier cantidad de equipos y agentes dentro del centro.

Sugerencia

Al seleccionar un centro o sus equipos/ los agentes en una unidad de negocio diferente, se borra cualquier selección anterior dentro de la primera unidad de negocio. O (para centros independientes) seleccionando un centro diferente o sus equipos/ los agentes limpia sus selecciones para el primer centro.

En la vista Detalles de adherencia, puede ver los detalles de la adherencia de varios canales al hacer clic en la flecha de la primera columna de una fila específica para ampliarla. Para obtener información adicional, véase [Adherencia por canal](#).

La tabla **Detalles** se llena con los datos de adherencia de los agentes y/o los equipos seleccionados.

Lectura de la tabla Detalles

Las columnas de la tabla muestran la siguiente información para cada agente:

- Nombre y apellido
- Equipo
- Grupo de estados programados
- Estado actual
- Duración de la no adherencia
- Canales (opcional—use el cuadro de diálogo **Opciones de detalles** para seleccionar esta columna si desea verla)
- Estado de adherencia (opcional—use el cuadro de diálogo **Opciones de detalles** para seleccionar esta columna si desea verla)
- Hora de inicio del turno (opcional—use el cuadro de diálogo **Opciones de detalles** para seleccionar esta columna si desea verla)

Sugerencia

Si incluye la columna **Inicio de Turno** pero un agente no tiene turno, la celda para el agente en esta columna está vacía.

- Centro (opcional—use el cuadro de diálogo **Opciones de detalles** para seleccionar esta columna si desea verla)

Los colores indican el grado de no adherencia de cada agente: Adherente, No adherente o Extremadamente no adherente (es decir, no adherente por más minutos que los permitidos por un valor umbral definido). La Leyenda ubicada debajo de la tabla identifica el significado de cada color.

Personalización de la tabla

Puede utilizar las siguientes opciones para personalizar la presentación de la tabla:

- Por defecto, los agentes se clasifican de acuerdo con la no adherencia. Por lo tanto, el agente que permanece más tiempo en un estado no adherente aparece al principio de la lista. Puede ordenar la presentación de acuerdo con diferentes columnas (excepto el **Grupo de estados programados**) al hacer clic en el encabezado de las columnas.
- Para **filtrar** la información mostrada por estado o por código de razón (aux), haga clic en el botón **Filtrar** de la barra de herramientas **Acciones** o seleccione **Configuraciones** en el menú **Acciones**.
- Para cambiar qué columnas aparecen, haga clic en el botón **Opciones** de la barra de herramientas **Acciones** o seleccione **Opciones** desde el menú **Acciones**.
- Los nombres de los agentes no aparecen si la siguiente opción en el objeto WFM Web Application está ajustada en verdadero: **Ficha Opciones > sección Opciones > Ocultar Nombres**.

- La pantalla se actualiza a intervalos definidos por el usuario, como se describe en las [Generalidades acerca de la adherencia](#).