



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

Adherencia

Adherencia

El módulo **Adherencia** se utiliza para supervisar la adherencia del agente al programa en tiempo real. Puede mostrar los datos de adherencia en la **Vista Detalles** (tabla) o en la **Vista Gráfico** (gráfico circular).

Cada vista actualiza sus datos en el intervalo de tiempo especificado en la ficha **Opciones** >del objeto de Aplicación WFM Web sección **Adherencia** >opción **RenovarTiempo**. El intervalo de actualización mínimo que se puede configurar es de un segundo. Genesys le recomienda que ajuste el intervalo de actualización al tiempo mínimo aceptable, tal como 20 segundos, dado que un tiempo de actualización menor afectará al rendimiento general del sistema.

La información del agente se actualiza automáticamente cuando se cambian los datos en Configuration Server.

Para forzar la presentación de información actualizada en cualquiera de las vistas:

- Haga clic en **Actualizar**.

Adherencia en los centros de varios canales

WFM determina si los agentes se encuentran en adherencia, al comparar su estado en tiempo real, además de los códigos de razón, con los estados programados para ese mismo canal durante cada intervalo de tiempo especificado. Si por lo menos un estado programado para este canal se puede asignar al estado de canales en tiempo real, de acuerdo con sus normas de cumplimiento, el agente se considera en cumplimiento.

Conteo de agentes para las actividades en los centros de varios canales

WFM calcula el conteo de agentes para las actividades de esta manera: Si la actividad pertenece a un grupo del estado del programa relacionado con el canal, se cuenta al agente para la actividad, solo si él/ ella cumple con las normas de adherencia de ese canal. Además, si un agente es no-adherente de forma general, pero es adherente para un canal, se agrega el agente al recuento de agentes para las actividades de ese canal.