



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

Cuadro de diálogo Filtro de adherencia

Cuadro de diálogo Filtro de adherencia

Utilice el cuadro de diálogo **Filtro de adherencia** para filtrar los elementos que se muestran en el panel de datos.

1. En la **vista de Detalles de adherencia** o en la **vista Gráfico de adherencia**, haga clic en el botón **Filtro**, que se encuentra de la barra de herramientas **Acciones**, o seleccione **Filtro** en el menú **Acciones**. Aparece el cuadro de diálogo **Filtro de adherencia**. Contiene cuatro fichas que presentan cuatro formas diferentes de filtrar los datos que aparecen en el panel **Datos**:
 - **Grupos de estados de programa**— Esta ficha muestra una lista jerárquica de los elementos correspondientes a la selección actual de estados del programa en el panel **Objeto**:
 - Unidad de negocio (UN)—Centros—Grupos de estados del programa si la selección de panel objeto es una UN o múltiples centros.
 - Centro—Grupos de estados del programa si la selección es un solo centro.
 - **Estados Genesys**— Esta ficha muestra todos los posibles estados Genesys.
 - **Estados de adherencia**— Esta ficha muestra los cuatro posibles estados: Adherente, No adherente, Extremadamente no adherente y Sin información.
 - **Actividades**— Esta ficha muestra una lista jerárquica de los elementos correspondientes a la selección actual en el panel de objetos:
 - UN—Centros—Actividades si la selección del panel Objeto es una UN o múltiples centros.
 - Centro—Actividades si la selección del panel Objeto es un solo centro.
2. Desactive la casilla de verificación de un elemento () para filtrar ese elemento de los datos mostrados.
3. Para filtrar por Códigos de razón, seleccione la casilla de verificación **Filtrar usando la razón siguiente** y, a continuación, escriba el código correcto en el cuadro de texto que está a la derecha.

Importante

El código de razón especificado no debe contener ningún espacio dentro del valor clave, o al final.

4. Haga clic en **Aceptar**.

Se cierra el cuadro de diálogo **Filtro de adherencia** y se aplican inmediatamente sus selecciones del filtro. Estas se seguirán aplicando hasta que se cambien o se cierre la sesión.

Sugerencia

- de la barra de herramientas, el icono de filtro es de color azul () si están en vigor todas las opciones predeterminadas y rojo () si no lo están.
- La vista Detalles de adherencia se actualiza automáticamente si cambia su selección en el panel Objetos. Además, si selecciona agentes o equipos en otro centro, entonces su selección en la ficha **Estados del programa** regresa al valor predeterminado, Todos.
- Elementos que haya configurado con la WFM Configuration Utility para que aparezcan se muestran en las columnas **Grupos de estados programados** y las fichas **Estados Genesys**. Los grupos de Estados programados se configuran en WFM, consulte [Grupos de Estados programados](#). Los estados de Genesys se configuran en Genesys Administrators.
- También puede usar el diálogo **Filtro** en la vista Gráfico de adherencia. Los cambios que realice en una vista aplica a ambas vistas.