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

Informe de adherencia del agente

4/18/2025

Informe de adherencia del agente

Para crear un Informe de adherencia del agente:

1. En la ficha **Informes**, seleccione **Informes de adherencia** en el menú Vistas.
2. Seleccione **Informe de adherencia del agente** en la lista del panel Objetos.
   Aparece la primera pantalla del Asistente de informes, el **Encabezado**.
3. Opcional: Para generar un encabezado en el informe, seleccione **Mostrar encabezado** y escriba el texto de encabezado que desee en el cuadro de texto.
4. Opcional: Para exportar el informe a un archivo en el formato de valores separados por coma, seleccione la casilla de verificación **Crear informe con formato compatible con .csv** (y luego, después de crear el informe, seleccione **Acciones** > **Guardar como** y seleccione **Separado por coma** como el formato del informe). No use Workforce Management para imprimir informes que creó en "formato compatible con .csv", porque el resultado puede ser truncado. Para imprimir el archivo correctamente, ábralo en un programa que lea formatos .csv, y luego imprímalo.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. En la pantalla **Rango de fechas**, seleccione la Fecha de Inicio y fecha de Finalización del informe.
7. Opcionalmente, puede seleccionar la casilla de verificación **Mostrar cada estado único**. Seleccione esta opción si desea ver cada estado no adherente en los que se encontró el agente durante períodos no adherentes. Si deja esta casilla de verificación en blanco, el informe muestra solo el primero de los estados consecutivos no adherente que ocurrieron durante cada estado de programa.
8. Opcionalmente, puede también verificar la casilla de verificación **Excluir días sin turnos**. En este caso, días programados sin turnos no son incluidos en el informe.
9. Haga clic en **Siguiente**.
10. En la pantalla **Datos**, seleccione el(los) agente(s) que desee incluir en el informe.
11. Las unidades de negocio se pueden expandir para mostrar sus centros, equipos y agentes.
12. Haga clic en **Finalizar**.
    El informe aparece en el Visor de informes.

Contenido del Informe de adherencia del agente

Centro [encabezado]	El nombre y huso horario del centro.
Equipo [encabezado]	Nombre del equipo del agente seleccionado.
Agente [encabezado]	Nombre del agente cuya información se muestra en el informe.
Período de fechas	El rango de tiempo que cubre el informe. Los datos de adherencia se muestran por separado para cada día.
Estado programado	Muestra los estados programados de no cumplimiento del agente.

Estado del agente	Estados de no cumplimiento que se registran para el agente durante el día.
Hora de Inicio/Hora de finalización	Horas de inicio y finalización de los estados de no cumplimiento.
% de adherencia por día	El porcentaje del día durante el cual el agente estuvo en cumplimiento de su estado programado. Se calcula usando la fórmula 100 - ((NC+UNC)∗100/(ST+UNC)) donde: • **NC**—Tiempo de no cumplimiento • **UNC**—Tiempo de no cumplimiento fuera del tiempo programado • **ST**—Tiempo programado
% de adherencia del agente	El porcentaje del rango de tiempo total del informe durante el cual el agente estuvo en cumplimiento de su estado programado.

Informe secundario de canales

El informe de la adherencia de agentes tiene un Informe secundario de canales que proporciona datos por separado para cada canal de medios, e información totalizada del estado en tiempo real de los grupos de estado de programa sin un canal específico. Los datos de cada registro del informe se agregan y contienen las siguientes columnas:

- **Canal**—El nombre del canal.
- **Estado del agente**—Estado en tiempo real del agente en ese canal específico.

El orden y el formato de estas columnas es tal como se muestran en el siguiente ejemplo.

Agent Adherence Report

Site [redacted]
Time zone ECT
Team [redacted]
Agent Lund , Krist
Date Period: 4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Schedule State	Agent State
8:56 AM	9:00 AM	No Activity	AfterCallWork
		Voice	AfterCallWork
		Email	AfterCallWork
9:00 AM	9:09 AM	Telefon	CallInbound
		Voice	CallInbound
		Email	LoggedOut