

# **GENESYS**<sup>®</sup>

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

Relatório dos Totais de Aderência

4/18/2025

# Relatório dos Totais de Aderência

Para criar um Relatório de Totais de Aderência:

- 1. Na guia Relatórios, selecione Relatórios de Aderência no menu Visualizações.
- 2. Selecione **Relatório de Totais de Aderência** na lista do painel Objetos. É exibida a primeira tela do Assistente de Relatórios: **Cabeçalho**.
- 3. Opcional: Para criar um cabeçalho no relatório, selecione Mostrar Cabeçalho e digite o texto do cabeçalho na caixa de texto. Opcional: Para exportar o relatório para um arquivo no formato com valores separados por vírgula, marque a caixa de seleção Criar relatório em formato .csv amigável (e, após a criação do relatório, selecione Ações > Salvar Como e selecione Separado por Vírgula como formato do relatório). Não utilize o Workforce Management (WFM) para imprimir relatórios que foram criados em "formato amigável .csv," porque o resultado pode aparecer truncado. Para imprimir esse tipo de arquivo corretamente, abra-o em um programa capaz de ler o formato .csv e depois imprima-o.
- 4. Clique em Avançar.
- 5. Na tela Intervalo de Datas, selecione a Granularidade e Data Inicial e Data Final correspondentes. (Sua seleção de Granularidade pode restringir as seleções de Data.) Em seguida, clique em Avançar. Na seção Destino, selecione o Agente, a Equipe ou o Site na lista suspensa. Opcional: é possível marcar a caixa de seleção Excluir Dias Sem Turnos. Em seguida, clique em Avançar.
- 6. Na tela **Dados**, selecione os destinos (agentes, equipes ou sites) que você deseja incluir no relatório. É possível expandir unidades de negócios para exibir seus sites. Caso você selecione **Equipe** ou **Agente** na tela **Destino**, é possível expandir ainda mais as subpastas da árvore. É possível selecionar através de múltiplos sites.
- Clique em **Concluir**.
  O relatório é exibido no Visualizador de Relatório.

## Entendendo o Relatório de Totais de Aderência

O relatório assume uma de três formas dependendo do destino selecionado. Os relatórios de Site, Equipe e Agente serão detalhados abaixo separadamente.

#### O Relatório de Totais de Aderência do Site

Unidade de Negócios [cabeçalho]	O nome da unidade de negócios, se aplicável, e seu fuso horário.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório.
Site	O nome de cada site incluído no relatório.
% de Aderência	O percentual de tempo que os agentes em cada site gastam em um estado compatível para cada dia incluído no relatório.

% de Aderência por Dia	A média de tempo compatível para todos os sites para o dia especificado.
% de Aderência por Semana	A média de tempo compatível para todos os sites para a semana especificada.
% de Aderência por X Semanas	A média de tempo compatível para todos os sites para o período especificado de até seis semanas.
% de Aderência por Mês	A média de tempo compatível para todos os sites para o mês especificado.
% de Aderência para a Unidade de Negócios	A média total de tempo compatível para todos os sites para o intervalo de datas especificado.

## O Relatório de Totais de Aderência da Equipe

Unidade de Negócios [cabeçalho]	O nome da unidade de negócios, se aplicável, e seu fuso horário.
Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do site.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório.
Equipe	O nome de cada equipe incluída no relatório.
% de Aderência	O percentual de tempo que cada equipe gasta em um estado compatível para cada dia incluído no relatório.
% de Aderência por Dia	A média de tempo compatível para todas as equipes para o dia especificado.
% de Aderência por Semana % de Aderência por X Semanas % de Aderência por Mês	A média de tempo compatível para todas as equipes para a semana especificada. A média de tempo compatível para todas as equipes para o período especificado de até seis semanas. A média de tempo compatível para todas as equipes para o mês especificado.
% de Aderência para Site	Uma média de todos os totais de aderência diária para o período de datas.

## O Relatório de Totais de Aderência do Agente

Site [cabeçalho]	O nome e o fuso horário do site.
Equipe [cabeçalho]	A equipe exibida no relatório.
Período de Datas [cabeçalho]	O intervalo de tempo abrangido pelo relatório. Cada dia é exibido separadamente.
Agente	O nome de cada agente incluído na equipe selecionada.
% de Aderência	O percentual de tempo que cada agente gasta em um estado compatível para cada dia incluído no relatório.
% de Aderência por Dia	A média de tempo compatível para todos os agentes no dia especificado.

% de Aderência por Semana	A média de tempo compatível para todos os agentes para a semana especificada.
% de Aderência por X Semanas % de Aderência por Mês	A média de tempo compatível para todos os agentes para o período especificado de até seis semanas. A média de tempo compatível para todos os agentes para o mês especificado.
% de Aderência para Equipe	Uma média de todos os totais de aderência diária para o período de datas.