



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

[Lista de Relatórios](#)

Lista de Relatórios

Utilize a ramificação Relatórios da árvore Módulos para gerar os seguintes relatórios (agrupados aqui por categoria):

Relatórios de Configuração

- **Relatório de Propriedades de Atividades**—Inclui horas de operação, skills e atribuições de conjuntos de atividades.
- **Relatório de Transporte Compartilhado**—Inclui o nome do Transporte Compartilhado, unidade de negócios, site, ônibus, status, tamanho, a lista de agentes participantes deste Transporte Compartilhado e seus nomes de equipe.

Relatórios de Políticas

- **Relatório de Propriedades de Agentes**—Inclui data da contratação, contrato, salário e skills.
- **Relatório de Propriedades do Contrato**—Inclui horas pagas de período de planejamento de escala, diário, semanal, configurações de disponibilidade diária, configurações de sincronização, configurações de dias livres e turnos atribuídos.
- **Relatório de Propriedades de Turnos**—Inclui duração do turno, horas inicial e final, dias da semana, atribuições de contrato e configurações de pausa.
- **Relatório de Propriedades de Padrões de Revezamento**—Inclui informações de padrão semanal, turnos e atividades.

Relatórios de Calendário

- **Relatórios de Itens de Calendário**—Resume padrões de revezamento de agentes, disponibilidades, dias livres, turnos, horas trabalhadas, folgas e exceções para o intervalo de tempo selecionado.
- **Relatório de Folgas**—Lista todas as folgas preferidas, concedidas, recusadas e escaladas em um intervalo de tempo selecionado para agentes selecionados. Opcionalmente, inclui o saldo de folgas para todos os tipos de folga selecionados.
- **Relatório de Saldo de Folgas**—Exibe saldos de folgas para os tipos de folga.
- **Relatório de Gerenciamento de Folgas**—Exibe as folgas concedidas, preferidas, recusadas e escaladas. Inclui o saldo de folgas para todos os tipos de folga selecionados.

Relatórios de Previsão

- **Relatório de Previsão**—Valores de Previsão para Funcionários Calculados, Funcionários Necessários, Volumes de Interação, Tempo Médio de Atendimento (TMA), Nível de Serviço, Velocidade Média de Resposta (VMR), Porcentagem de Interações Abandonadas e Ocupação Máxima. Exibe estes valores para as datas selecionadas e objetivos selecionados (atividades, atividades multi-site, unidades de negócios ou sites).
- **Relatórios de Gráficos de Previsão**—Apresentação gráfica dos valores previstos para Funcionários Calculados, Funcionários Necessários, Volumes de Interação e TMA. Representa graficamente estes valores para datas selecionadas e objetivos selecionados (atividades ou atividades multi-site).

Relatórios de Desempenho

- **Relatório de Despesas Gerais Reais**—Informações de previsão e agente escalado, incluindo valores de despesas gerais.
- **Relatório de Desempenho da Força de Trabalho**—Porcentagem média do desvio entre Funcionários Previstos, Necessários, Escalados e Reais.
- **Relatório de Desempenho do Contact Center**—Número de agentes, volumes de interação, TMA, nível de serviço, VMR e porcentagem de interações abandonadas. Exibe estas estatísticas para atividades, atividades multi-site, sites ou unidades de negócios.
- **Relatório Gráfico de Desempenho do Contact Center**—Dados de aderência real e prevista para as atividades selecionadas exibidas em um formato gráfico.

Relatórios de Escala

- **Relatório dos Estados da Escala**—Estados de escala de agente, organizados por equipe.
- **Relatório dos Totais dos Estados da Escala**—Durações totais dos estados de escala para agentes, equipes ou sites em um período selecionado.
- **Relatório de Escala Individual**—Horas pagas e estados escalados para o agente selecionado.
- **Relatório de Escala da Equipe**—Informações de horas totais, horas pagas, horas efetivas e estado da escala para todos os agentes de uma equipe selecionada.
- **Relatório de Escala Semanal de Atividade**—Total de empregados (em tempo integral) para a atividade selecionada, e horas pagas, efetivas e não efetivas de cada agente.
- **Relatório de Escala Semanal de Equipe**—Horas semanais pagas, efetivas e não efetivas de cada agente em uma equipe selecionada, bem como horas totais (horas pagas mais não pagas) da equipe.
- **Relatório de Cobertura de Escala Semanal**—Funcionários Calculados (ou Necessários) e Escalados para uma atividade ou site específico; diferença entre Funcionários Calculados e Escalados; e total de horas da equipe.
- **Relatório de Orçamento Escalado**—Horas regulares, extra e total orçadas para cada agente da equipe.
- **Relatório de Comentários de Agente**—Comentários inseridos para agentes na caixa de texto **Comentários** da escala.
- **Relatório de Validação de Escala**—Os dados da janela **Validação de Escala** em formato de relatório. Caso as seleções de configuração levem a uma disparidade entre os funcionários necessários e os reais escalados, a janela **Validação de Escala** registrará os problemas. Ela também indica quais parâmetros devem ser alterados para corrigir a disparidade.
- **Relatório de Troca de Escala**—Participantes de troca de escala (proponente e respondente), datas envolvidas, status de aprovação, supervisor aprovador e comentários.
- **Relatório Resumo da Escala**—Cobertura, contagem; porcentagens de nível de serviço; volume de interação previsto e escalado, TMA e orçamento. Colunas opcionais incluem cobertura publicada e a diferença entre a cobertura de escala baseada na Escala Principal atual e a cobertura de escala baseada na linha de base da Escala Principal.
- **Relatório de Horas Marcadas da Escala**—Horas marcadas do agente, organizadas por equipe.
- **Relatório de Totais de Horas Marcadas da Escala**—Durações totais das horas marcadas para agentes, equipes ou sites em um período selecionado.
- **Relatório de Oferta de Escala**—Inclui sistema de classificação, agente, equipe, posição relativa do agente no processo de oferta, número de oferta original do agente, entre outros.

- **Relatório de Escala Semanal**—Inclui intervalo de datas, agente, horas pagas, horas efetivas, horas não efetivas, horas do período planejado, totais, entre outros.

Relatórios de Aderência

- **Relatório de Aderência de Agente**—Todas as não aderências de escala dos agentes selecionados.
- **Relatório de Totais de Aderência**—Porcentagem de aderência média das equipes ou sites selecionados, com a aderência calculada do agente.
- **Relatório dos Estados de Agente**—Uma contabilização de cada intervalo de cada estado de agente selecionado durante os dias selecionados.

Relatórios de Auditoria

- **Relatório de Auditoria de Calendário**—Inserção/remoção/edição de itens de Calendário. Também concessão/recusa de itens de Calendário e tornar itens de Calendário como Preferidos.
- **Relatório de Auditoria da Escala**—Publicação/limpeza, modificação da Escala Principal incluindo inserções, edições e remoções.
- **Relatório de Auditoria da Configuração**—Mostra os tipos de objetos (dados) de configuração associados a sistemas e usuários específicos, inclusive ao usuário do SISTEMA.