



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

[Report stati agente](#)

Report stati agente

Per creare un report stati agente:

1. Nella scheda **Report**, selezionare **Report conformità** dal menu Visualizzazioni.
2. Selezionare **Report stati agente** dall'elenco nel riquadro Oggetti.
Verrà visualizzata la prima schermata di Creazione guidata report, **Intestazione**.
3. Facoltativo: per generare un'intestazione sul report, selezionare **Mostra intestazione** e digitare il testo dell'intestazione nella casella di testo.
4. Facoltativo: per esportare il report in un file nel formato CSV (valori delimitati da virgole), selezionare la casella di controllo **Crea report in formato compatibile con .csv** (quindi, dopo la creazione del report, selezionare **Azioni > Salva con nome** e **Separato da virgole** come formato del report). Non utilizzare Workforce Management (WFM) per stampare i report creati in "formato compatibile con .csv," poiché il testo potrebbe risultare troncato. Per stampare correttamente il file, aprirlo con un programma compatibile con il formato .csv e quindi stamparlo.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Nella schermata **Intervallo date**, **selezionare** una data di inizio e una data di fine per il report. Quindi, fare clic su **Avanti**.
7. Nella schermata **Dati**, selezionare gli agenti che si desidera includere nel report.
È possibile espandere le unità operative per visualizzare i relativi siti, team e agenti.
8. Fare clic su **Avanti**.
9. Nella pagina **Stati agente**, selezionare gli stati dell'agente da includere nel report. Deselezionare le caselle di controllo relative agli stati agente che si desidera omettere. Se lo si desidera, immettere un **codice Motivazione** da utilizzare per filtrare il report.
10. Fare clic su **Fine**.
Il report viene visualizzato in **Visualizzatore report**.

Informazioni su Report stati agente

Sito [intestazione]	Nome e fuso orario del sito.
Team [intestazione]	Team di cui fa parte l'agente selezionato.
Agente [intestazione]	Agente il cui stato è visualizzato nel report.
Periodo di date	Date selezionate in Creazione guidata report.
Stato agente	Nome dello stato di schedulazione.
Motivazione	Codice associato a un'occorrenza dello stato della schedulazione, se si utilizzano codici motivazione supplementari.
Ora inizio	Ora in cui l'agente entra nello stato della schedulazione.
Ora fine	Ora in cui l'agente passa a un altro stato.

Durata	Durata dello stato della schedulazione.
Durata totale per il giorno (riga)	Tempo globale degli stati della schedulazione per giorno.
Durata totale per il periodo di date (riga)	Tempo globale degli stati della schedulazione per periodo di date.

Report secondario sui canali

Il Report stati agente include un report secondario sui canali che fornisce dati separati per ciascun canale multimediale e informazioni aggregate sugli stati in tempo reale dei gruppi di stati di schedulazione con nessun canale specificato. I dati in ciascun record del report sono aggregati e contengono le seguenti colonne:

- **Canale**—Il nome del canale.
- **Stato agente**—Stato in tempo reale dell'agente nel canale specifico.
- **Motivazione**—Se presente, include un elenco di motivazioni per un canale specifico. Questa colonna viene visualizzata solo nel Report stati agente.

L'ordine e il formato di queste colonne è mostrato in questo esempio:

Agent States 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	Duration	Agent State	Reas
12:00 AM	8:56 AM	8:56	LoggedOut	
		Voice	LoggedOut	
		Email	LoggedOut	
8:56 AM	9:09 AM	0:13	CallInbound	3, 5
		Voice	CallInbound	3
		Email	LoggedOut	5