



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

Bağlılık Detaylar Görünümü

Bağlılık Detaylar Görünümü

Tek müşteri temsilcilerinin bağlılık durumlarını incelemek için Bağlılık Detaylar görünümünü kullanın.

Aşağıdaki bölümler şunları kapsamaktadır:

- **Bağlılık Detayları Görünümünü Görüntüleme**
- **Detaylar Tablosunu Okuma**
- **Tabloyu Değiştirme**

Bağlılık Detayları Görünümünü Görüntüleme

Ayrıntılar görünümünü görüntülemek için:

1. Aşağıdakilerden birini yapın:
 - Modüller ağacında, **Bağlılık** > **Detaylar** modülü'nü seçin.
 - Eğer **Bağlılık Detayları görünümü**'nde bulunuyorsanız, **Detaylar** modülü'nü seçmek için **Bağlılık** açılır listesini (araç çubuğunun sağ tarafında) kullanın.
2. Nesneler ağacında, istediğiniz müşteri temsilcilerini veya takımları seçin ve **Verileri al**'a tıklayın. Eğer önceden **Bağlılık Grafiksel görünümü**'nde takımlar veya müşteri temsilcileri seçtiyseniz, bu seçimler kalır. Eğer istiyorsanız değiştirebilirsiniz. Sitelerini görüntülemek için iş birimlerini ve takımları ve araçlarını görüntülemek için siteleri genişletebilirsiniz. Tek bir iş biriminde tüm siteyi veya çeşitli siteleri seçebilir veya iş birimi için müşteri temsilcilerinin ve takımların herhangi bir birleşimini seçebilirsiniz. Bağımsız siteler için, tüm siteyi veya site için belirli bir takım ve müşteri temsilcisi sayısı seçebilirsiniz.

Tip

Bir siteyi ya da takımlarını/müşteri temsilcilerinin farklı bir iş biriminde seçmek ilk iş biriminde yer alan önceki tüm seçimleri temizler. Ya da (bağımsız siteler için) farklı bir site ya da bunun takımlarının/müşteri temsilcilerinin seçilmesi birinci site altındaki seçimlerinizi siler.

Bağlılık Detayları görünümünde, belirli bir sıranın ilk sütununda genişletmek için ok'a tıklayarak çoklu kanal bağlılık detaylarını görüntüleyebilirsiniz. Daha fazla için, bkz. **Kanal Başına Bağlılık**.

Detaylar tablosu, seçili müşteri temsilcileri ve/veya takımlar için bağlılık verileriyle doldurulur.

Detaylar Tablosunu Okuma

Tablo sütunları, her müşteri temsilcisi için şu bilgileri listeler:

- Soyadı ve Ad
- Takım
- Programlanmış durum grupları
- Geçerli Durum
- Bağlılık Olmama Süresi
- Kanallar (isteğe bağlı—bunu görmek istiyorsanız bu sütunu seçmek için [Ayrıntı Seçenekleri](#) iletişim kutusunu kullanın)
- Bağlılık Durumu (isteğe bağlı—bunu görmek istiyorsanız bu sütunu seçmek için [Ayrıntı Seçenekleri](#) iletişim kutusunu kullanın)
- Vardiya başlangıç zamanı (isteğe bağlı—bunu görmek istiyorsanız bu sütunu seçmek için [Ayrıntı Seçenekleri](#) iletişim kutusunu kullanın)

Tip

Eğer **Vardiya Başlangıç** sütununu dahil ederseniz anca müşteri temsilcisinin vardiyası yoksa, müşteri temsilcisi için hücre bu sütunda boş kalır.

- Site (isteğe bağlı—görmek istiyorsanız bu sütunu seçmek için [Ayrıntı Seçenekleri](#) iletişim kutusunu kullanın)

Renkler her müşteri temsilcisinin bağlı olmama derecesini belirtir: Bağlı, Bağlı olmama, Ciddi şekilde bağlı olamam (izin verilen eşikte belirlenenden fazla dakika bağlı olmama). Aşağıdaki Açıklama her rengin anlamını tanımlar.

Tabloyu Değiştirme

Tablonun görünümünü değiştirmek için şu seçenekleri kullanabilirsiniz:

- Varsayılan olarak, müşteri temsilcileri bağlılık olmayana göre sıralanır. Bu nedenle en uzun süre bağlı olmayan müşteri temsilcisi listenin en üstünde görünür. Sütun başlıklarına tıklayarak farklı sütunlara (**Programlanmış Durum Grubu** haricinde) göre görünümü sıralayabilirsiniz.
- Durum veya sebep (aux) koduyla görüntülenen bilgileri **filtrelemek** için, **Eylemler** araç çubuğunda **Filtre** butonuna tıklayın veya **Eylemler** menüsünden **Ayarlar**'ı seçin.
- Hangi sütunların görüneceğini değiştirmek için, **Eylemler** araç çubuğunda **Seçenekler** butonuna tıklayın ve **Eylemler** menüsünden **Seçenekler**'i seçin.
- Müşteri Temsilcisi adları WFM Web Uygulama nesnesinde şu seçenek true olarak ayarlandıysa görünmez: **Seçenekler** sekmesi > **Seçenekler** bölümü > **AdlarıGizle**.
- **Bağlılık Genel Bakış**'ta açıklandığı gibi görüntü kullanıcı tanımlı bir aralıkta güncellenir.