



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.

# Contact Center Advisor and Workforce Advisor Help

Module Gestion des alertes

# Module Gestion des alertes

Dans l'onglet **Gestion des alertes**, vous pouvez :

- évaluer le succès des actions entreprises et apprendre ainsi quelles actions entreprendre à l'avenir. Consultez la rubrique [Affichage des rapports d'action clé pour une alerte](#) ;
- afficher le détail des alertes associées à un rapport d'action clé. Consultez la rubrique [Affichage des alertes d'un rapport d'action clé](#) ;
- supprimer un rapport d'action clé. Consultez la rubrique [Suppression de rapports d'action clé](#) ;
- filtrer les lignes des volets **Alertes** ou **Rapports d'action clé** par date ou par recherche de texte. Consultez la rubrique [Filtres](#) ;
- effacer le filtre de date des volets **Alertes** ou **Rapports d'action clé** en cliquant sur **Effacer** ;
- ajouter un nouveau rapport d'action clé en cliquant sur **Nouveau**.

## Rapports d'action clé et alertes

Le module **Gestion des alertes** contient un tableau des alertes et un tableau des rapports d'action clé grâce auxquels vous pouvez déterminer les éléments suivants :

- L'action la plus adaptée à la résolution d'un problème de non-respect ;
- Les rapports d'action clé dont vous êtes responsable ;
- Les rapports d'action clé associés à une ou plusieurs alertes ;
- Les alertes associées à un ou plusieurs rapports d'action clé ;
- Les alertes qui ne sont associées à aucun rapport d'action clé.

La carte affiche toutes les alertes (actives et inactives). Seules les alertes actives affichées dans le module **Gestion des alertes** des tableaux de bord de CCAAdv et WA.

Le nombre de combinaisons d'alertes/rapports d'action clé archivés augmente au fil du temps. Les données historiques peuvent affecter les performances. Pour éliminer des combinaisons d'alertes/rapports d'action clé, reportez-vous à la section relative à la [purge des rapports d'action clé et des alertes historiques](#) du « Guide de déploiement de Genesys Performance Management Advisors ».