



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

Capacité actuelle et flux d'appels

Capacité actuelle et flux d'appels

Ces zones s'affichent uniquement si vous disposez des autorisations d'accès nécessaires. Si vous n'avez pas accès à ces zones, la partie gauche de la fenêtre est masquée. L'affichage des métriques de ces zones dépend de vos autorisations d'accès.

Capacité actuelle

La zone **Capacité actuelle** affiche les métriques de main d'œuvre—**Actif, En conversation, Disponible** et **Appels en attente**—de Contact Center Advisor. Les valeurs proviennent de l'intervalle **Point dans le temps**. **Cette zone s'affiche si vous avez accès à une ou plusieurs de ces métriques.**

Flux d'appels

La zone **Flux d'appels** affiche de manière graphique les valeurs des appels **Proposés, Pris en charge, et Avortés** pour les profils temporels **Court, Moyen, et Long**. Cette zone s'affiche si vous avez accès à une ou plusieurs de ces métriques.

- Un graphique en barres affiche les valeurs entières des métriques. Les métriques **Pris en charge** et **Avortés** disposent d'une case de légende colorée représentant un secteur du graphique circulaire.
- Le pourcentage d'appels pris en charge et avortés s'affiche dans un graphique circulaire.
- Il est possible que les statistiques séparées des métriques auxquelles vous n'avez pas accès s'affichent. Cependant, leurs infobulles sont masquées.