



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

Performance Advisors 8.5.1

1/22/2022

Table of Contents

Bienvenue dans l'aide de Contact Center Advisor et Workforce Advisor	5
Autorisations et accès en fonction du rôle	6
Utilisation du tableau de bord	8
Affichage des données du centre de contacts	10
Contact Center Advisor : Volet Centres de Contact	13
Contact Center Advisor : Volets Applications et Groupes d'agents	16
Workforce Advisor : Volet Centres de Contact	18
Workforce Advisor : Volets Groupes de contacts et Groupes d'agents	21
Représentation graphique des métriques	22
Fenêtre Graphique de métrique	24
Lecture du graphique	26
Représentation graphique des métriques et profils temporels	28
Données graphiques enregistrées et supprimées	30
Sélection d'une partie des données dans la fenêtre Graphique de métrique	31
Affichage des alertes	32
Attributs de la fenêtre Alertes	34
Défilement et redimensionnement des vues	37
Recherche et filtrage d'alertes	39
Affichage des infobulles	40
Modification de la vue Centre de contact	41
Lancement du rapport des actions sur alertes	42
Fonctionnalités et vues communes de la carte	43
Carte de Contact Center Advisor	45
Carte de Workforce Advisor	47
Sélecteur de colonne	49
Bibliothèque de métriques	51
Instructions d'utilisation	52
Accessibilité	53
Gestion des alertes et actions sur alertes	56
Module Gestion des alertes	57
Tableau de rapports d'action clé	58
Tableau des alertes	60
Affichage des rapports d'action clé pour une alerte	63
Affichage des alertes d'un rapport d'action clé	64
Suppression de rapports d'action clé	65

Options d'affichage	66
Tri des lignes	67
Actualisation des données	68
Filtres	69
Paramètres personnalisés	71
Page de rapport des actions sur alertes	72
Ajout d'un rapport d'action clé à partir de la carte	73
Modification d'un rapport d'action clé	75
Gestion des ressources	77
Utilisation de la gestion des ressources	79
Sélection d'une seule ligne à partir du volet Centres de contact	80
Sélection de plusieurs lignes à partir des volets Applications ou Groupes de contacts	81
Sélection de plusieurs lignes à partir du volet Groupes d'agents	82
Sélection des informations d'agent à afficher	83
Actualisation de l'état actuel d'un agent	84
Tri de la liste des agents	85
Filtrage de la liste des agents	86
Affichage des métriques de performance pour les agents	88
Gestion des agents	89
Sélection d'agents dans le volet Centres de contact	90
Gestion des compétences des agents	91
Gestion des compétences et des niveaux de compétence des agents	92
Déconnexion d'un agent	94
Utilisation de notifications	95
Notification des modifications aux parties concernées	96
Notification des modifications aux agents	97
Création d'un message de notification	98
Utilisation d'un message de notification existant	99
Gestion des listes de notifications	100
Contrôleur de performances	101
Sélection des informations à contrôler	102
Création d'un instantané du contrôleur de performances	103
Capacité actuelle et flux d'appels	104
Métriques d'application	105
Outil Workforce What-If	106
Utilisation de l'outil Workforce What-If	107
Prévision des valeurs de métriques	108

Réexécuter un calcul avec de nouvelles valeurs	109
Scénarios de simulation (What-If)	110
Scénario 1—Volume d'appels courant, agents malades	111
Scénario 2—Obtention de 80 % de niveau de service avec 55 agents	112
Scénario 3—Diminution des volumes d'appels, réduction du nombre d'agents actifs	113

Bienvenue dans l'aide de Contact Center Advisor et Workforce Advisor

Contact Center Advisor (CCAdv) et Workforce Advisor (WA) affichent l'activité en temps réel du centre de contacts dans toute l'entreprise et vous permettent de visualiser les opérations depuis un point de référence central. WA complète CCAdv en intégrant des données relatives à la main d'œuvre afin de permettre une gestion proactive du respect du planning des agents en mettant en relation les niveaux de personnels réels et les niveaux prévus. WA calcule les écarts entre les métriques réelles et les métriques programmées ou prévues. Ainsi, votre personnel chargé de l'informatique et des opérations commerciales peut agir en amont des problèmes et gérer les aspects commerciaux et techniques de votre centre de contacts de manière proactive.

Des conditions d'alerte prédéfinies pour les applications et les groupes de contacts peuvent être définies et permettent ainsi d'afficher des alertes sur le tableau de bord et d'envoyer des notifications aux utilisateurs désignés.

Interface d'accessibilité

Les produits de la gamme Advisor comprennent une interface d'accessibilité pour les utilisateurs atteints de déficience visuelle. Pour plus d'informations, consulter [Accessibilité](#).

Autorisations et accès en fonction du rôle

L'accès aux objets métier (régions, centres de contacts, groupes d'application) et aux métriques est contrôlé par les rôles définis par l'administrateur (accès en fonction du rôle). Lorsque vous n'avez pas accès à ces objets, vous ne pouvez ni les afficher ni travailler dessus dans leur volet respectif sur le tableau de bord. L'accès aux objets de base (applications, groupes de contacts et groupes d'agents) dépend de votre accès aux objectifs métier associés. De ce fait, vous pouvez uniquement afficher sur le tableau de bord les objets et métriques (ainsi que les alertes associées) auxquels l'administrateur vous a accordé l'accès.

Accès aux métriques

Lorsque vous avez accès à une métrique, vous pouvez l'afficher dans les emplacements suivants :

- Sur le tableau de bord
- Dans le sélecteur de colonne
- Dans le contrôleur de performances

Vous pouvez également représenter les métriques par un graphique, afficher les alertes associées et recevoir des notifications d'alerte. (Pour afficher les alertes et recevoir les notifications, vous devez avoir accès à la métrique, à la région géographique, au centre de contacts et au groupe d'application de l'alerte.)

Accès à d'autres objets

L'accès en fonction du rôle contrôle également votre capacité à afficher et utiliser les objets et vues suivants dans l'interface :

- Ligne Entreprise du volet Centres de contact
- Bouton du Sélecteur de colonne
- Données dans le volet Groupes d'agents
- Liste déroulante Regroupement
- Menu Modifier le mot de passe
- Module d'administration
- [Console Gestion des ressources](#) (en particulier la section [Accès aux listes de notification et aux modèles](#))
- Module Gestion des alertes et les données qu'il contient
- Page de Rapport des actions sur alertes et les données qu'elle contient

Accès au module Gestion des alertes et à la page Rapport des actions sur alertes

L'accès au module Gestion des alertes et à la page Rapport des actions sur alertes est contrôlé par les rôles d'utilisateur définis par votre administrateur (accès en fonction du rôle). Si votre rôle n'est pas autorisé à afficher le module Gestion des alertes ou la page Rapport des actions sur alertes, ceux-ci ne s'affichent pas sur votre tableau de bord. Les fonctions intégrées au module Gestion des alertes et à la page Rapport des actions sur alertes sont également contrôlées par les permissions associées à votre rôle.

Sur le tableau de bord, dans le module Gestion des alertes et sur la page Rapport des actions sur alertes, l'accès aux alertes est contrôlé par l'accès en fonction du rôle aux métriques et aux entrées associées aux objets de base (région géographique, centre de contacts et groupe d'applications) qui génèrent les alertes. Vous pouvez afficher uniquement les alertes basées sur les métriques ou associées aux objets métier auxquels vous pouvez accéder en fonction de votre rôle. Pour afficher une alerte, vous devez disposer d'un accès en fonction de votre rôle au groupe d'applications, au centre de contacts et à la région géographique associés.

Recherchez les boutons et colonnes suivants dans votre module Gestion des alertes ; ce sont des indicateurs des permissions associées à votre rôle :

- Bouton Nouveau : si ce bouton est visible, il vous permet de créer des rapports d'action clé.
- Modifier/Supprimer : si ce bouton est visible, vous pouvez modifier et supprimer des rapports d'action clé existants.
- Seul le propriétaire du rapport peut modifier ou supprimer un rapport.

Vous pouvez consulter tous les rapports d'action clé associés à des alertes pour lesquelles vous disposez d'une autorisation d'accès en fonction du rôle. Si un rapport d'action clé est associé à trois alertes, vous devez avoir accès à toutes ces alertes pour pouvoir accéder au rapport. Les rapports d'action clé qui ne sont associés à aucune alerte sont visibles par tous les utilisateurs.

Lorsque vous attribuez un rapport d'action clé, l'autorisation d'accéder au rapport pour le responsable désigné est vérifiée lorsque vous tentez de l'enregistrer. Si le responsable désigné ne dispose pas de l'autorisation nécessaire pour afficher le rapport, vous recevez un message d'erreur et le rapport ne s'enregistre pas tant que vous ne l'aurez pas attribué à une personne disposant des autorisations nécessaires.

Si le responsable désigné d'un rapport d'action clé se voit retirer son droit d'accès au rapport en raison de modifications de ses autorisations, il se produit les événements suivants :

- Le rapport ne s'affiche pas dans la liste des rapports d'action clé.
- Un avertissement est consigné dans le fichier journal.
- Le serveur Advisor réaffecte le rapport à son auteur.

Utilisation du tableau de bord

Cette section décrit comment consulter les informations du tableau de bord, comment sélectionner les informations à afficher et comment fonctionne la carte.

Important

À partir des modules Advisor version 8.5.1, vous pouvez ouvrir les tableaux de bord Advisor dans Microsoft Internet Explorer, Google Chrome ou Mozilla Firefox. Si vous ouvrez plusieurs sessions Advisor simultanément, assurez-vous de n'utiliser qu'un seul navigateur. Par exemple, si vous exécutez Contact Center Advisor dans Google Chrome et souhaitez ouvrir une autre session Contact Center Advisor ou une session Workforce Advisor dans une autre fenêtre de navigateur, ce dernier doit alors impérativement être Chrome.

Les autorisations et accès en fonction du rôle contrôlent les éléments que vous pouvez afficher et les tâches que vous pouvez effectuer dans chacune des vues Contact Center Advisor (CCAdv) et Workforce Advisor (WA). Pour plus d'informations à ce sujet, consulter la rubrique [Autorisations et accès en fonction du rôle](#).

Cette section contient les rubriques suivantes :

- Consulter les données de contacts
 - [Contact Center Advisor : Volet Centres de contact](#)
 - [Contact Center Advisor : Volets Applications et Groupes d'agents](#)
 - [Workforce Advisor : Volet Centres de Contact](#)
 - [Workforce Advisor : Volets Groupes de contacts et Groupes d'agents](#)
- Représentation graphique des métriques
 - [Présentation de la représentation graphique des métriques](#)
 - [Fenêtre Graphique de métrique](#)
 - [Lecture du graphique](#)
 - [Représentation graphique des métriques et profils temporels](#)
 - [Données graphiques enregistrées et supprimées](#)
 - [Sélection d'une partie des données dans la fenêtre Graphique de métrique](#)
- Alertes
 - [Affichage des alertes](#)
 - Alertes sur la carte
 - [Fonctionnalités et vues communes de la carte](#)

- [Carte de Contact Center Advisor](#)
- [Carte de Workforce Advisor](#)
- [Défilement et redimensionnement des vues](#)
- [Attributs de la fenêtre Alertes](#)
- [Personnalisation du tableau de bord](#)
 - [Sélecteur de colonne](#)
 - [Bibliothèque de métriques](#)
- [Instructions générales d'utilisation](#)
 - [Instructions d'utilisation](#)
- [Accessibilité](#)

Affichage des données du centre de contacts

Le volet Centre de contacts (ou la hiérarchie) vous permet de surveiller les opérations à partir d'un niveau élevé. Vous pouvez développer la hiérarchie jusqu'au plus bas niveau pour lancer une analyse des causes fondamentales en fonction des violations indiquées dans les tableaux ou alertes figurant sur la carte ou dans la fenêtre Alertes. Le mode d'affichage du volet Centres de contact varie selon que vous êtes dans CCAAdv ou WA.

Il existe également de nombreuses façons simples de modifier ou personnaliser toutes les vues. Elles sont décrites dans les sections ci-dessous.

Important

Pour découvrir d'autres façons de modifier ou personnaliser les vues spécifiques au volet Centres de contact que vous utilisez, consultez les rubriques [Volet Centres de contact de CCAAdv](#) ou [Volet Centres de contact de WA](#) de ce système d'aide.

Dans Contact Center Advisor, vous pouvez afficher les données dans les volets [Centres de contact](#), [Applications](#) et [Groupes d'agents](#).

Dans Workforce Advisor, vous pouvez afficher les données dans les volets [Centres de contact](#), [Groupes de contacts](#) et [Groupe d'agents](#).

Mise en évidence des relations entre les objets de base

Dans Contact Center Advisor, mettez en évidence la relation entre les applications et les groupes d'agents :


- Pour mettre en évidence les groupes d'agents, sélectionnez une application dans le volet inférieur gauche.
- Pour mettre en évidence les application associées, sélectionnez un groupe d'agents dans le volet inférieur droit.

Dans Workforce Advisor, mettez en évidence la relation entre les groupes de contacts et les groupes d'agents :

- Pour mettre en évidence les groupes d'agents, sélectionnez un groupe de contacts dans le volet inférieur gauche.
- Pour mettre en évidence les groupes de contacts, sélectionnez un groupe d'agents dans le volet inférieur droit.

CCAdv et WA actualisent les relations une fois par jour, pendant la nuit. Par conséquent, si la mise en évidence ne donne pas les résultats souhaités, patientez jusqu'au jour suivant.

Utilisation du volet Centres de contact

Développement des régions du volet Centres de contact—Sélectionnez l'icône fléchée . La ligne sélectionnée reste en évidence jusqu'à la sélection d'une autre ligne qui modifie les informations dans le volet Applications de CCAdv ou dans le volet Groupes de contacts de WA.

Affichage du nom technique d'une application, d'un groupe de contacts ou d'un groupe d'agents—S'il a été saisi, le nom descriptif est affiché dans le volet. Le nom technique apparaît lorsque vous placez votre curseur sur le nom descriptif.


Trie d'une colonne dans l'ordre croissant ou décroissant dans les volets Applications, Groupes de contacts ou Groupes d'agents—Cliquez sur l'en-tête de la colonne désirée. Vous ne pouvez utiliser qu'une seule colonne à la fois pour classer les données du tableau.

Consultez également la rubrique [Sélection de plusieurs lignes à partir du volet Applications ou Groupes de contacts](#).

Modification de la largeur d'une colonne de métriques—Cliquez sur l'une des lignes verticales situées entre les métriques, puis faites-la glisser vers la gauche ou vers la droite.

Affichage de la description d'une métrique dans une infobulle—Positionnez votre curseur sur l'en-tête d'une colonne de métriques.

Redimensionnement du volet

Pour modifier la taille des volets afin de souligner les informations d'un volet spécifique (en excluant d'autres zones du tableau de bord), déplacez le séparateur  situé au centre des quatre volets, dans n'importe quelle direction. Le séparateur vertical ajuste la taille des volets Centres de contact et Applications ou Groupes de contacts sur la gauche, et des volets Carte des alertes et Groupes d'agents sur la droite.

Le séparateur horizontal ajuste la taille des volets Centres de contact et Carte des alertes dans la partie supérieure, et des volets Applications ou Groupes de contacts et Groupes d'agents dans la partie inférieure. Les tailles ainsi définies sont sauvegardées pour votre prochaine connexion.

Heures d'ouverture et de fermeture

Les heures d'ouverture et de fermeture des centres de contacts correspondent au temps officiellement alloué à l'analyse active des données. En dehors des heures d'ouverture, les résumés qui extraient des données à partir des centres de contacts (par exemple, des résumés régionaux ou d'applications) sont calculés sans prendre en compte cette information.

Vous pouvez consulter les alertes expirées dans l'onglet [Gestion des alertes](#). Un administrateur peut

définir la purge des alertes expirées après un nombre de mois donné, tout en conservant, en option, les alertes ayant le taux de réussite indiqué. Pour plus d'informations sur la purge des rapports d'action clé et des alertes historiques, 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 ».

Contact Center Advisor : Volet Centres de Contact

Outre ce qui est décrit à la rubrique [Affichage des données du centre de contacts](#), il existe d'autres façons d'afficher les données spécifiques au volet **Centres de contact**.

Conseil

Chaque regroupement de données présente des valeurs différentes en fonction de la manière dont les cumuls sont calculés.

Sélection de la hiérarchie organisationnelle

Vous pouvez afficher les informations du volet **Centres de contact** des façons suivantes :

- Par région géographique, puis par centre de contacts, puis par groupe d'applications
- Par région géographique, puis par groupe d'applications, puis par centre de contacts
- Par unité opérationnelle, puis par centre de contacts, puis par groupe d'applications
- Par unité opérationnelle, puis par groupe d'applications, puis par centre de contacts
- Par région de rapport, puis par centre de contacts, puis par groupe d'applications
- Par région de rapport, par groupe d'applications, puis par centre de contacts

Sélection du profil temporel pour le cumul des données

Dans le volet **Centres de contact** (et le volet **Applications**), vous pouvez sélectionner les profils temporels des valeurs à afficher en cliquant sur les boutons situés au-dessus du volet **Centres de contact** intitulés **Court**, **Moyen**, et **Long**. Le tableau de bord affiche ensuite un sous-ensemble, limité par le profil temporel, des métriques sélectionnées dans le sélecteur de colonne.

Les calculs utilisent des valeurs qui se rapportent à la période sélectionnée. Les métriques **Point dans le temps**, dont les valeurs ne décrivent pas une durée, sont calculées et affichées lorsque vous sélectionnez le profil temporel **Court**. Les calculs de valeurs de métriques associées à un profil temporel utilisent les valeurs les plus récentes disponibles à partir de systèmes source externes. Les valeurs sont actualisées aussi fréquemment que le Contact Center Advisor peut les lire à partir des systèmes externes dont il récupère des données brutes.

- **Profil temporel**—Point dans le temps ou Historique. Les métriques Point dans le temps ont toujours un

intervalle de temps égal à zéro. L'administrateur peut configurer l'intervalle de temps des métriques historiques.

- **Groupes de profils temporels**—Court, Moyen ou Long. Un administrateur peut affecter des métriques historiques et point dans le temps à ces groupes. Les calculs associés à ces groupes pour les métriques historiques utilisent des valeurs qui décrivent l'intervalle le plus récent spécifié par l'administrateur. Par exemple, si les valeurs de type **Moyen** sont définies pour utiliser un intervalle croissant de 30 minutes, les intervalles commencent à la demi-heure pleine la plus récente (par exemple, 09:00 ou 10:30) et les valeurs sont cumulées à cet instant. Les métriques Point dans le temps ont toujours un intervalle de temps égal à zéro, bien qu'elles puissent appartenir à un groupe de profils temporels **Court**, **Moyen** ou **Long**.

Valeurs de métrique spéciales

Lorsqu'un dénominateur de calcul est égal à zéro ou qu'aucune donnée n'est disponible, le tableau de bord affiche N/A.

Si la source des données ne peut pas fournir la valeur d'une métrique, celle-ci est remplacée par un tiret (-).

Un administrateur peut rendre un centre de contacts inactif. Dans ce cas, Contact Center Advisor le considère comme ayant toujours été inactif.

Effet de la suppression zéro

Un administrateur peut décider de ne pas afficher un objet métier sur le tableau de bord si certaines valeurs de métriques sont égales à zéro. Les régions ou groupes d'applications sont masqués si les appels proposés et les appels traités sont égaux à zéro.

Résumés des valeurs de métriques


- **Nombres** : les nombres (comme le nombre d'appels proposés, le nombre d'appels avortés et les appels en file d'attente) sont additionnés. Les calculs factorisent les applications, les groupes d'agents et les agents, de sorte que les données de chaque objet contribuent une seule fois à une valeur cumulée.
- **Valeurs** : les valeurs (comme le plus long temps passé en file d'attente) utilisent le minimum ou le maximum adapté à cette métrique.
- **Valeurs calculées** : valeurs calculées à l'agrégat en additionnant d'abord les composants du calcul, puis en effectuant le calcul. Exemples de métriques de valeurs calculées : pourcentage de niveau de service, pourcentage d'appels avortés et temps de traitement moyen. Les calculs factorisent les applications, les groupes d'agents et les agents, de sorte que les données de chaque objet contribuent une seule fois à une valeur cumulée.

Mise en évidence


-
- Les couleurs de non-respect du seuil dans le volet **Applications** déterminent les couleurs de non-respect du seuil dans le volet **Centres de contact**. En d'autres termes, si tous les non-respects de seuil d'une métrique dans le volet **Applications** sont jaunes, la couleur de non-respect du seuil d'une métrique de ce centre de contacts dans le volet **Centres de contact** est également jaune.
 - Si un seul non-respect d'une métrique dans le volet **Applications** est rouge, la couleur du non-respect de la métrique du centre de contacts concerné dans le volet **Centres de contact** est rouge. La priorité de non-respect la plus élevée définit la couleur.
 - Un non-respect rouge dans le volet **Centres de contact** peut prêter à confusion lorsque la valeur de celle-ci se situe dans la plage jaune du seuil réglementaire, mais il est nécessaire pour signaler les non-respects de l'application et du groupe d'applications. La couleur n'indique pas que le non-respect a été déclenché à ce niveau, mais signifie que vous devriez lancer une analyse de cause fondamentale en examinant en détail au niveau de l'application pour trouver le non-respect réel. Les règles relatives au seuil sont basées sur les métriques et groupes d'applications. Par conséquent, vous pouvez avoir une règle de seuil NS% pour les Ventes différente de la règle NS% des Récompenses.

Comment changer les paramètres d'affichage


Pour afficher les applications dans un centre de contacts du volet **Applications** :

- Sélectionnez l'icône d'informations  en regard d'un centre de contacts (vous pouvez aussi cliquer sur la ligne pour la sélectionner).
La sélection d'un centre de contacts entraîne l'affichage des applications qui lui sont associées. Si le centre de contacts se situe au niveau 3 d'un regroupement, les applications sont également filtrées par le groupe d'applications au niveau 2.


Pour afficher les applications associées à un groupe d'applications du volet **Applications** :

- Sélectionnez l'icône d'informations  en regard d'un groupe d'applications affiché au niveau 3 d'un regroupement.
Les applications sont également filtrées par le centre de contacts au niveau 2 du regroupement.

Pour afficher les groupes d'agents dans un centre de contacts dans le volet **Groupes d'agents** :

- Dans le volet **Centres de contact**, sélectionnez l'icône d'informations  en regard d'un centre de contacts au niveau 2 (ou cliquez sur la ligne pour la sélectionner).
Si le centre de contacts se situe au niveau 3 d'un regroupement, les applications sont filtrées par le groupe d'applications au niveau 2.

Pour afficher les groupes d'agents dans un centre de contacts et un groupe d'applications :

- Dans le volet **Centres de contact**, sélectionnez l'icône d'informations  en regard d'un centre de contacts ou d'un groupe d'applications au niveau 3 (ou cliquez sur la ligne pour la sélectionner).

Vous pouvez consulter les alertes expirées dans l'onglet **Gestion des alertes**.

Contact Center Advisor : Volets Applications et Groupes d'agents

Outre ce qui est décrit à la rubrique [Affichage des données du centre de contacts](#), il existe différentes façons spécifiques d'afficher les données dans les volets **Applications** et **Groupe d'agents**.

Valeurs des profils temporels dans le volet Groupes d'agent

Pour les métriques de groupes d'agents prêtes à l'emploi, le volet **Groupes d'agent** affiche les valeurs d'un profil temporel. En revanche, pour les métriques de groupes d'agents historiques, le volet **Groupes d'agent** peut afficher jusqu'à trois périodes. Il affiche les valeurs associées aux métriques **Point dans le temps** (c'est-à-dire des valeurs qui ne correspondent pas à une durée) si le groupe de profils temporels auquel sont affectées les métriques Point dans le temps est aussi affiché.

Un administrateur choisit quel profil temporel tous les utilisateurs peuvent afficher dans le volet **Groupes d'agents**.

Si vous sélectionnez un bouton de profil temporel au-dessus du volet **Centres de contact** et qu'il est identique à celui choisi par l'administrateur, le volet **Groupes d'agents** affiche les valeurs correspondant à ce profil. Le volet affiche les métriques provenant de la liste complète du groupe d'agents qui sont sélectionnées dans le sélecteur de colonne. Si vous sélectionnez un profil temporel différent de celui défini par l'administrateur, le volet n'affiche aucune métrique.

Si vous supprimez la sélection du bouton de profil temporel que l'administrateur a défini, le volet **Groupes d'agent** n'affiche aucune métrique.

Effet de la suppression zéro

Un administrateur peut choisir de ne pas afficher un objet de base sur le tableau de bord si certaines valeurs de métriques sont égales à zéro.

Une application est masquée si :

- Elle provient d'une source externe Genesys et les valeurs des métriques suivantes sont égales à zéro :
 - appels proposés
 - appels traités
 - e-mails proposés
 - e-mails traités
 - interactions par chat proposées
 - interactions par chat traitées.

- Elle provient d'une source externe CISCO et les valeurs des métriques suivantes sont égales à zéro :
 - appels proposés
 - appels traités

Un groupe d'agents est masqué si :

- Il provient d'une source externe Genesys et les valeurs des métriques suivantes sont égales à zéro :
 - agents connectés
 - appels proposés
 - appels traités
 - e-mails proposés
 - e-mails traités
 - interactions par chat proposées
 - interactions par chat traitées.
- Il provient d'une source externe CISCO et les valeurs des métriques suivantes sont égales à zéro :
 - agents connectés
 - appels proposés
 - appels traités

En outre, l'administrateur peut choisir de ne pas afficher dans CCAdv certaines applications ou certains groupes d'agents sur le tableau de bord.

Workforce Advisor : Volet Centres de Contact

Cette page décrit les façons d'afficher les données du volet **Centres de contact** en plus de celles décrites à la rubrique **Affichage des données**. Chaque regroupement présente des valeurs différentes en fonction de la manière dont les cumuls sont calculés.

Sélection de la hiérarchie organisationnelle

Vous pouvez grouper les informations du volet **Centres de contact** des façons suivantes :

- Par région de rapport, puis par centre de contacts, puis par groupe d'applications
- Par région de rapport, par groupe d'applications, puis par centre de contacts
- Par région géographique, puis par centre de contacts, puis par groupe d'applications
- Par région géographique, puis par groupe d'applications, puis par centre de contacts
- Par unité opérationnelle, puis par centre de contacts, puis par groupe d'applications
- Par unité opérationnelle, puis par groupe d'applications, puis par centre de contacts
- Par région de rapport, puis par centres de contacts réseau (CCs)
- Par région géographique, puis par centres de contacts réseau (CCs)
- Par unité opérationnelle, puis par centres de contacts réseau (CCs)
- Par groupes d'applications, puis par centres de contacts réseau (CCs)

Valeurs du volet Centres de contact

Ces valeurs sont calculées sur la somme ou la moyenne cumulative de l'intervalle actuel (données collectées depuis l'intervalle de demi-heure régulier le plus récent, par exemple 09:00, 15:30, 22:00). Cet intervalle peut durer de 0 à 30 minutes. Les métriques **Point-dans le-temps** apparaissent également à l'écran.

Groupes de contacts inclus dans les cumuls

Les valeurs de métriques de chaque niveau sont toujours calculées en partant des valeurs du niveau le plus bas (groupes de contacts ou données d'agents en temps réel) et regroupées en fonction des éléments relatifs au niveau de cumul donné. Des valeurs prévisionnelles brutes sont fournies sous

forme de moyennes ou de pourcentages calculés pour un intervalle de 30 minutes. Les valeurs prévisionnelles des cumuls sont ensuite calculées en tant que valeurs pondérées à l'aide d'une autre métrique brute ou de son agrégation simple.

Résumés des valeurs de métriques

Les résumés des valeurs de métriques sont d'un des deux types suivants :


- Agrégations simples : SOMME, MAX, MIN, DÉCOMPTE des valeurs brutes du niveau le plus bas, regroupées en fonction des éléments relatifs au niveau de cumul.
- Par exemple, le nombre d'appels réels proposés (Act NCO) au niveau du groupe d'applications de la vue **Région géographique-Centre de contacts-Groupe d'applications** correspond à l'agrégation des appels proposés (SOMME (Appels proposés)) en provenance de l'ensemble des applications associées aux groupes de contacts inclus dans le cumul appartenant à la région géographique, au centre de contacts ou au groupe d'applications donné, et regroupés par régions géographiques, centres de contacts et groupes d'applications.
Le nombre d'appels proposés au niveau Entreprise est calculé sur la base (SOMME (Appels proposés)), obtenu à partir de l'ensemble des groupes de contacts inclus dans le cumul des groupes de contacts.
- Valeurs calculées : valeurs calculées à l'aide de formules basées sur des agrégations simples des valeurs d'éléments dotés de propriétés correspondant au niveau de cumul donné. Par exemple, le temps de traitement moyen est calculé en divisant l'agrégation du temps de traitement par l'agrégation des appels traités. Le temps de traitement moyen (TTM) du niveau Groupe d'applications de la vue **Région géographique-Centre de contact-Groupe d'applications** correspond au Temps de traitement divisé par les Appels traités (données obtenues à partir de l'ensemble des applications associées aux groupes de contacts inclus dans le cumul appartenant à la région géographique, au centre de contacts ou au groupe d'applications donné).

Si une région ou un groupe d'applications doivent être supprimés parce que leur valeur est égale à zéro, ces métriques sont masquées si la somme des appels traités, des appels réels proposés et des appels théoriques proposés est égale à zéro.

Affichage des groupes de contacts et des groupes d'agents


Vous pouvez modifier la façon dont les groupes de contacts et les groupes d'agents s'affichent par les moyens suivants :

Pour afficher les groupes de contacts associés à un centre de contacts dans le volet **Groupes de contacts** :

- Sélectionnez l'icône d'informations  en regard d'un centre de contacts (vous pouvez aussi cliquer sur la ligne pour la sélectionner).
Si le centre de contacts se situe au niveau 3 d'un regroupement, les groupes de contacts sont filtrés par le groupe d'applications situé au niveau 2. Veuillez noter que si vous sélectionnez un centre de contacts de groupe d'agents de niveau 3 au sein d'un regroupement, seuls les groupes de contacts associés au centre de contacts du groupe d'agents s'affichent.

Pour afficher les groupes de contacts associés à un groupe d'applications dans le volet **Groupes de**


contacts :

- Sélectionnez l'icône d'informations  en regard d'un groupe d'applications (ou cliquez sur la ligne pour la sélectionner).
Les groupes de contacts sont également filtrés par le centre de contacts au niveau 2 du regroupement.


Pour afficher uniquement les groupes de contacts (regroupés par régions de rapport) associés aux centres de contacts réseau :

- Sélectionnez le regroupement Régions du rapport-Network CCs et l'icône d'informations  en regard d'un centre d'appels réseau.
Les groupes de contacts qui fonctionnent dans des centres de contacts de types d'appels site ou réseau, ainsi que les centres de contacts de groupes d'agents qui leur sont associés apparaissent.


Pour afficher uniquement les groupes de contacts (regroupés par régions géographiques) pour les centres de contacts réseau :

- Sélectionnez le regroupement Régions géographiques-Network CCs, ainsi qu'une icône d'informations  en regard d'un centre de contacts réseau (vous pouvez aussi cliquer sur la ligne pour la sélectionner).
Les groupes de contacts qui fonctionnent dans des centres de contacts de types d'appels site ou réseau, ainsi que les centres de contacts de groupes d'agents qui leur sont associés apparaissent.


Pour afficher uniquement les groupes de contacts (regroupés par unités opérationnelles) pour les centres de contacts réseau :

- Sélectionnez le regroupement Unités opérationnelles-Network CCs, ainsi qu'une icône d'informations  en regard d'un centre de contacts réseau (vous pouvez aussi cliquer sur la ligne pour la sélectionner).
Les groupes de contacts qui fonctionnent dans des centres de contacts de types d'appels site ou réseau, ainsi que les centres de contacts de groupes d'agents qui leur sont associés apparaissent.

Pour afficher uniquement les groupes de contacts dans les groupes d'applications pour les centres de contacts réseau :

- Sélectionnez le regroupement Groupes d'applications-Network CCs, ainsi qu'une icône d'informations  en regard d'un centre de contacts réseau (vous pouvez aussi cliquer sur la ligne pour la sélectionner).
Les groupes de contacts qui fonctionnent dans des centres de contacts de types d'appels site ou réseau, ainsi que les centres de contacts de groupes d'agents qui leur sont associés apparaissent.

Pour afficher les groupes d'agents dans un centre de contacts dans le volet **Groupes d'agents** :

- Sélectionnez l'icône d'informations  en regard d'un centre de contacts (vous pouvez aussi cliquer sur la ligne pour la sélectionner).
Si le centre de contacts se situe au niveau 3 d'un regroupement, les applications sont alors filtrées par le groupe d'applications situé au niveau 2.

Workforce Advisor : Volets Groupes de contacts et Groupes d'agents

Cette rubrique décrit différentes façons (autres que celles décrites à la rubrique [Affichage des données du centre de contacts](#)) d'afficher les volets **Groupes de contacts** et **Groupes d'agents**.

Suppression d'un groupe d'agents affichant la valeur zéro

Si un groupe d'agents doit être supprimé car sa valeur est égale à zéro, il est masqué pour tout agent non connecté à ce groupe, et lorsque le nombre d'appels traités et proposés au groupe est égal à zéro. Suivant la configuration de votre Workforce Advisor, le paramètre enregistré peut être exclu de ce calcul.

Couleurs liées au non-respect des seuils relatives aux couleurs des métriques

Les couleurs de non-respect du seuil dans le volet **Groupes de contacts** déterminent les couleurs dans le volet **Centres de contact**.

En d'autres termes, si toutes les alertes relatives à une métrique apparaissent en jaune dans le volet **Groupes de contacts**, la couleur d'alerte de la métrique du centre de contacts concerné est définie sur jaune dans le volet **Centres de contact**.

Si une seule alerte de non-respect du seuil se rapportant à une métrique spécifique est rouge dans le volet **Groupes de contacts**, la couleur d'alerte de la métrique du centre de contacts concerné est définie sur rouge dans le volet **Centres de contact**. La priorité la plus haute définit la couleur. Bien que la présence d'une couleur rouge de non-respect dans le volet **Centres de contact** puisse prêter à confusion lorsque sa valeur se situe dans la plage jaune du seuil réglementaire, elle est nécessaire pour attirer l'attention du groupe de contacts sur le non-respect.

Représentation graphique des métriques

Vous pouvez ouvrir la fenêtre Graphique de métrique dans Contact Center Advisor (CCAdv) et Workforce Advisor (WA) à partir du tableau de bord et l'utiliser pour surveiller les tendances des graphiques et déterminer l'efficacité des actions prises pour résoudre des situations spécifiques.

Les métriques doivent d'abord être activées pour la représentation graphique dans le module Administration. Seuls les métriques et les objets métier auxquels vous avez accès apparaissent sur le tableau de bord (consultez la rubrique [Autorisations et accès en fonction du rôle](#)). Un administrateur configure les paramètres qui déterminent les combinaisons de métriques et de valeurs de profils temporels pouvant être stockées puis représentées graphiquement, jusqu'à un maximum de cinq (par défaut).

Important

Si vous définissez des valeurs pour plusieurs groupes de profils temporels pour une métrique, chacune de ces valeurs est considérée comme une métrique distincte pour la représentation graphique. Par exemple, si vous définissez la valeur de la métrique TTM sur 10 minutes pour le groupe de profils temporels **Court** et sur 90 minutes pour le groupe de profils temporels **Long**, ces valeurs apparaissent comme deux métriques distinctes dans le graphique.

Le bouton **Analyse**  est activé lorsque vous sélectionnez une seule ligne dans les volets suivants :

- Dans CCAdv—volet **Centres de contact** ou **Applications**
- Dans WA—volet **Centres de contact** ou **Groupes de contacts**

Le bouton **Analyse** s'affiche si :

- vous disposez des autorisations nécessaires pour afficher les métriques associées à l'objet, à l'application ou au groupe de contacts sélectionné ;
- un administrateur a autorisé la représentation graphique des métriques.

Important

Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour les groupes d'agents.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Fenêtre Graphique de métrique](#)
- [Lecture du graphique](#)
- [Représentation graphique des métriques et profils temporels](#)

- [Données graphiques enregistrées et supprimées](#)
- [Sélection d'une partie des données dans la fenêtre Graphique de métrique](#)

Fenêtre Graphique de métrique

Vous pouvez ouvrir la fenêtre **Graphique de métrique** en utilisant le bouton **Analyse** dans une seule ligne des volets **Centres de contact**, **Applications** ou **Groupes de contacts**. Vous pouvez également modifier le style et la couleur du graphique dans la fenêtre **Représentation graphique**.

Le type de métriques affichées peut différer en fonction du contexte du graphique. Par exemple, selon le volet à partir duquel la fenêtre **Graphique de métrique** est ouverte, vous pouvez représenter graphiquement les métriques auxquelles vous avez accès et pour lesquelles l'Administrateur a autorisé la représentation graphique. Pour plus de détails, consultez le tableau ci-dessous :

Sur ce tableau de bord :	Dans ce volet :	Vous pouvez représenter graphiquement :
Contact Center Advisor	Applications	Métriques d'applications uniquement
Workforce Advisor	Groupes de contacts	Métriques de groupe de contacts uniquement
Contact Center Advisor ou Workforce Advisor	Tableau Centres de Contact	Métriques d'application et/ou de groupe de contacts

Sélection de métriques dans la fenêtre Représentation graphique

La fenêtre **Représentation graphique** affiche un graphique des métriques sélectionnées dans la ligne sélectionnée. Pour savoir comment choisir les métriques à afficher, consultez la rubrique [Représentation graphique des métriques et profils temporels](#).

Contexte de la fenêtre Graphique de métrique

Les informations concernant l'emplacement (ou le contexte) à partir duquel vous avez ouvert la fenêtre **Graphique de métrique** apparaissent en haut de la fenêtre **Graphique de métrique**.

À la fois dans CCAdv et WA :

- Si vous avez sélectionné un objet dans le volet **Centres de contact**, les informations figurant en haut de la fenêtre **Graphique de métrique** affichent le niveau hiérarchique à partir duquel vous avez effectué votre sélection (par exemple, Client > Banque > Dallas).
- Si vous avez sélectionné une application dans le volet **Applications** ou un groupe de contacts dans le volet **Groupes de contacts**, puis ouvert la fenêtre **Graphique de métrique**, les informations figurant en haut de la fenêtre Graphique de métrique affichent le nom de l'objet et le niveau hiérarchique auquel vous avez décidé d'afficher l'objet.

Des infobulles apparaissent lorsque vous déplacez votre curseur sur les noms des métriques soit dans le Sélecteur de métriques, soit en haut du graphique. L'infobulle affiche le nom et la description de la métrique, le canal et les valeurs minimales et maximales des métriques.

Un administrateur peut configurer les modules Advisor pour qu'ils sauvegardent les valeurs historiques et actuelles des combinaisons graphiques des métriques et des profils temporels. Au lancement, chaque graphique affiche ces valeurs pour une durée également configurable.

Par exemple, si votre système utilise la durée de collecte des données par défaut de deux heures, les valeurs des métriques dans le graphique concernent les deux dernières heures. Le profil temporel augmente pendant l'affichage du graphique. Les données manquantes ou non disponibles, quelle que soit la partie du graphique, sont représentées par des espaces vides. Consultez également la rubrique [Sélection d'une partie des données dans la fenêtre Graphique de métrique](#).

La précision des valeurs de la métrique est identique à celle utilisée pour afficher cette métrique sur le tableau de bord. Par exemple, si les valeurs supérieures à 100 s'affichent sous la forme 100+ sur le tableau de bord, les valeurs supérieures à 100 dans la fenêtre **Graphique de métrique** s'affichent également sous la forme 100+.

Si le graphique est fermé puis rouvert, l'affichage commence par la période de données configurée par l'administrateur. Les valeurs cumulées dans le graphique ouvert précédemment sont perdues.

Graphiques sauvegardés dans les préférences utilisateur

Si vous vous déconnectez ou naviguez entre les modules dans le navigateur d'Advisor, jusqu'à cinq graphiques ouverts sont sauvegardés. Ensuite, lorsque vous revenez dans le module, ces graphiques s'ouvrent automatiquement, affichant les paramètres de graphiques sauvegardés.

Tous les graphiques ouverts lorsque vous vous déconnectez seront rouverts lorsque vous vous reconnecterez. Les données suivantes sont sauvegardées dans vos préférences d'utilisateur :

- Ligne actuelle
- Métriques
- Style de graphique pour chaque métrique
- Couleur de graphique pour chaque métrique
- Ordre d'affichage des métriques
- Filtre temporel

Important

Les graphiques ne sont pas sauvegardés lorsque vous fermez la fenêtre de représentation graphique. De même, si la configuration ou les permissions sont modifiées entre le moment où vous vous déconnectez et celui où vous vous reconnectez, il est possible que certains objets ou certaines métriques ne soient plus disponibles.



Lecture du graphique



L'axe horizontal du graphique représente l'heure. Le graphique dispose de deux axes verticaux, un sur le côté gauche du graphique et un sur le côté droit. Les axes verticaux représentent les valeurs des métriques. Le graphique affiche les valeurs des métriques sur les deux axes verticaux comme suit :

- La première métrique que vous sélectionnez dans le **Sélecteur de métrique** est représentée sur l'axe vertical de gauche.
- Les métriques que vous sélectionnez ensuite dans le **Sélecteur de métriques** sont également représentées sur l'axe vertical de gauche à condition toutefois que les métriques sélectionnées aient les mêmes valeurs minimale et maximale que la première métrique sélectionnée.
- Si une métrique a des valeurs minimale et maximale différentes de celles de la ou des métriques sélectionnées précédemment, elle est représentée sur l'axe vertical de droite.
- Une fois que des métriques sélectionnées sont représentées sur les deux axes verticaux, toutes les sélections de métriques suivantes se comportent comme suit :
 - Si les valeurs minimale et maximale d'une métrique sélectionnée sont identiques à celles de métriques représentées sur l'axe vertical de gauche, alors cette métrique est également représentée sur l'axe de gauche.
 - Si les valeurs minimale et maximale d'une métrique sélectionnée sont identiques à celles de métriques représentées sur l'axe vertical de droite, alors cette métrique est également représentée sur l'axe de droite.
 - Une fois que vous avez sélectionné les métriques qui désignent la plage de valeurs minimale et maximale pour les deux axes verticaux (gauche et droite), toutes les métriques du **Sélecteur de métrique** qui ne sont pas encore sélectionnées et dont les valeurs minimale et maximale diffèrent de celles des métriques déjà représentées sur les axes verticaux sont désactivées.

Une légende des couleurs sur les axes verticaux indique quelles métriques sont représentées sur chacun des axes.

Le tableau suivant décrit les options de la fenêtre **Graphique de métrique**. Utilisez les options suivantes lorsque vous travaillez avec des métriques sélectionnées dans le graphique.



Fonction	Description
Bouton Sélectionner la (les) métrique(s) 	Ouvre la liste des métriques disponibles pour la représentation graphique. Les métriques sont identifiées par leur nom d'affichage.
Bouton Classer les métriques 	Ouvre la fenêtre Classer les métriques . Le bouton Classer les métriques est activé lorsque le graphique contient au moins deux métriques et si le style de graphique sélectionné est Ligne empilée, Zone empilée ou Histogramme. Glissez-déposez les métriques dans la fenêtre Classer les métriques pour modifier l'ordre dans lequel les métriques s'affichent dans le graphique.
Boutons du Sélecteur de graphiques	Sélectionnez l'un des styles de graphiques suivants :

Fonction	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Ligne • Zone • Barre • Ligne empilée • Zone empilée • Histogramme <p>Vous pouvez modifier le style de graphique à tout moment lorsque vous travaillez dans la fenêtre Graphique de métrique.</p>
<p>Curseur de temps</p> 	<p>Utilisez le Curseur de temps pour centrer le graphique sur des intervalles temporels spécifiques. Utilisez les boutons d'Intervalle temporel pour ajuster rapidement le Curseur de temps. Consultez également la rubrique Sélection d'une partie des données dans la fenêtre Graphique de métrique.</p>
<p>Boutons Intervalle temporel</p> <p>30M 1H 1.5H 2H</p>	<p>Utilisez les boutons Intervalle temporel pour ajuster rapidement le curseur de temps. Les valeurs affichées sur les boutons Intervalle temporel dépendent des paramètres configurés par l'administrateur.</p>
<p>Horodatage FR Timestamp.jpg</p>	<p>L'horodatage indique à quel moment les données des métriques du graphique ont été mises à jour pour la dernière fois.</p>

Représentation graphique des métriques et profils temporels

Les administrateurs sélectionnent les métriques et profils temporels que vous pouvez utiliser pour le graphique. Choisissez jusqu'à cinq métriques disponibles à afficher pour l'entité métier sélectionnée.

Pour représenter une ou plusieurs métriques sous forme de graphique :

1. Sélectionnez un objet dans le volet **Centres de contact**, une application dans le volet **Applications** ou un contact dans le volet **Groupes de contacts**.
2. Cliquez sur le bouton **Analyse**  sur la ligne sélectionnée. Si les métriques de l'objet, de l'application ou du groupe de contacts sélectionnés ne peuvent pas être représentées graphiquement, elles sont désactivées dans la liste des métriques disponibles **Sélectionner la (les) métrique(s)**.
3. Après l'ouverture de la fenêtre **Graphique de métrique**, cliquez sur le bouton **Sélectionner la (les) métrique(s)** . Une liste de métriques apparaît. Il s'agit des métriques que vous pouvez représenter graphiquement. La liste reflète les choix effectués dans le module Administration et les noms répertoriés dans cette liste correspondent aux noms complets de ces métriques.
Si des données de métriques ne sont pas disponibles pour un objet, une application ou un groupe de contacts sélectionné, vous ne pouvez pas les sélectionner. Par exemple, les métriques non vocales ne sont pas disponibles pour une sélection d'applications uniquement vocales.
4. Sélectionnez les métriques que vous souhaitez représenter graphiquement (jusqu'à cinq). Pour plus d'informations sur la sélection de métriques, consultez la rubrique [Lecture du graphique](#). Lorsqu'une métrique est sélectionnée, la case située en regard du nom de la métrique en question apparaît en couleur. Le nom de la métrique sélectionnée s'affiche au-dessus du graphique.
5. Cliquez sur **Fermer** pour fermer la liste des métriques disponibles et afficher les autres options du graphique. Pour plus d'informations sur les options du graphique, consultez le tableau des contrôles du graphique à la rubrique [Lecture du graphique](#).
6. Pour modifier la couleur d'affichage ou le style de graphique d'une métrique, cliquez sur la case colorée située en regard du nom de la métrique en haut du graphique. Le **Sélecteur de couleur/style** s'ouvre. Vous pouvez utiliser chaque couleur une seule fois dans le graphique.
7. Déplacez votre curseur dans la zone du graphique pour afficher "l'aiguille de métrique". L'aiguille bouge en même temps que vous déplacez le curseur sur le graphique. Utilisez l'aiguille pour obtenir les valeurs de chaque métrique à des points spécifiques dans le temps (valeurs de chaque mise à jour des métriques en haut du graphique).

Pour représenter graphiquement plusieurs profils temporels d'une métrique historique :

- À l'aide de la liste des métriques disponibles **Sélectionner la (les) métrique(s)**, sélectionnez dans la liste des métriques historiques celles qui ont des profils temporels différents pour les afficher. Vous pouvez par exemple sélectionner les métriques suivantes à afficher dans une même représentation graphique :
 - [] TTM Court
 - [] TTM Moyen

- TTM Long

L'administrateur peut vous indiquer le nombre maximal de métriques pouvant être représentées dans un graphique. La valeur par défaut est cinq. CCAAdv et WA partagent cette valeur qui régit le nombre total de métriques à représenter dans les deux composants combinés.

Lorsque vous choisissez plusieurs profils temporels d'une métrique à représenter, gardez à l'esprit que chaque combinaison métrique-profil temporel est comptabilisée. Dans l'exemple suivant, 3 métriques sont sélectionnées en vue d'une représentation graphique :

- TTM Court
- TTM Moyen
- TTM Long
- VRM Court
- ASA Medium
- VRM Moyen

Données graphiques enregistrées et supprimées

Les données graphiques des métriques sont calculées et enregistrées dans la base de données Graphique de métrique. Lorsque la fenêtre **Représentation graphique** est ouverte, elle peut immédiatement récupérer auprès du serveur les données historiques d'un intervalle configuré, ainsi que la même quantité de données futures pour des métriques prévisionnelles.

Sauvegarde automatique des données graphiques

Les graphiques que vous avez créés, ou que vous êtes en train de créer, sont sauvegardés automatiquement au cas où vous vous déconnecteriez intentionnellement ou non. Lorsque vous vous reconnectez, les mêmes graphiques, y compris les métriques que vous aviez sélectionnées pour la représentation, sont conservés jusqu'à ce que vous désélectionniez les métriques ou que vous fermiez la fenêtre de représentation graphique.

Consultez également la rubrique [Graphiques sauvegardés dans les préférences d'utilisateur](#).

Sélection d'une partie des données dans la fenêtre Graphique de métrique

La barre du **Curseur de temps** située en bas de la fenêtre **Graphique de métrique** représente la totalité des données disponibles. Vous pouvez sélectionner une partie de ces données pour les afficher dans le graphique principal.

- Pour modifier la largeur du **Curseur de temps**, cliquez sur l'un des boutons **Intervalle temporel** ou faites glisser le côté gauche ou le côté droit du **Curseur de temps**.

Si vous faites glisser un ou les deux côtés du **Curseur de temps** pour réduire la longueur de l'intervalle temporel que vous affichez dans le graphique, vous pouvez placer votre curseur dans la zone du **Curseur de temps** en surbrillance et tirer pour déplacer l'intervalle sélectionné dans le temps vers l'arrière ou l'avant dans le graphique.

Les profils temporels déterminent la durée pendant laquelle Advisors affiche les données des métriques dans le graphique. Par exemple, si l'administrateur configure Advisors pour conserver les données des métriques pendant deux heures, la durée totale possible pendant laquelle Advisors affiche les données des métriques lorsque vous ouvrez la fenêtre **Graphique de métrique** est de deux heures. Si vous ouvrez la fenêtre **Graphique de métrique** à partir du volet **Groupes de contacts**, elle comprend également la durée prévisionnelle.

Affichage des alertes

Vous pouvez afficher les alertes dans la carte ou dans la fenêtre **Alertes**.

Dans la carte

Les modes d'affichage des alertes sur la carte du tableau de bord sont pour beaucoup disponibles à la fois dans CCAAdv et dans WA (consultez la rubrique [Fonctionnalités et vues communes de la carte](#)). Cependant, il existe certaines différences. Pour modifier ou personnaliser des vues spécifiques à la carte que vous utilisez, consultez les rubriques suivantes :

- [Carte de Contact Center Advisor](#)
- [Carte de Workforce Advisor](#)

Dans la fenêtre Alertes

Dans la fenêtre **Alertes**, les vues et fonctionnalités sont communes à CCAAdv et WA. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Afficher les alertes** sur la carte, la fenêtre **Alertes** s'ouvre sous la forme d'une fenêtre contextuelle distincte sur le tableau de bord (CCAAdv ou WA).

Important

Si les fichiers XML contenant des alertes ne sont pas disponibles ou si la connexion au serveur est interrompue, un message d'erreur s'affiche lorsque vous ouvrez la fenêtre **Alertes**.

La fenêtre **Alertes** organise les informations d'alertes de manière classique et contient des fonctions de recherche et de filtrage pour vous aider à trouver rapidement les informations relatives aux alertes dont vous avez besoin. Elle répertorie tous les types d'alerte.

- Lorsqu'elle est ouverte à partir du tableau de bord de CCAAdv, elle affiche les alertes de non-respect des seuils pour les métriques d'applications, les alertes de périphériques hors ligne et les alertes manuelles.
- Lorsqu'elle est ouverte à partir du tableau de bord de WA, elle affiche les alertes de non-respect des seuils pour les groupes de contacts et les alertes manuelles. Consultez également la rubrique [Attributs de la fenêtre d'alertes](#).

Pour naviguer entre les vues de la fenêtre **Alertes** et modifier l'affichage des données, consultez les rubriques suivantes :

- Défilement et redimensionnement des vues
- Recherche et filtrage d'alertes
- Affichage des infobulles
- Modification de la vue Centre de contact
- Lancement du rapport des actions sur alertes

Important

Les mêmes seuils s'appliquent aux valeurs d'une métrique, quel que soit son profil temporel. Cependant, les alertes de la fenêtre **Alertes** s'appliquent uniquement aux non-respects des seuils des valeurs des groupes de profils temporels **Court** (pas pour les groupes de profils temporels **Moyen** et **Long**). Toutefois, si une métrique Point dans le temps ou Court est placée dans le groupe de profils Long, elle reste utilisée dans le seuil réglementaire.

Attributs de la fenêtre Alertes

Les attributs répertoriés dans le tableau ci-dessous s'appliquent aux fenêtre Alertes de CCAdv et WA, à l'exception de la colonne Périphérique hors ligne. Cette colonne s'applique uniquement à la fenêtre **Alertes** de CCAdv.

	Alertes de non-respect du seuil de la métrique	Alertes de périphérique hors ligne	Alertes manuelles
Nom	<p>Nom d'affichage du non-respect du seuil de la métrique et sa valeur actuelle (en rouge [Critique] ou en jaune [Avertissement]).</p> <p>Survolez avec le curseur une métrique pour afficher une brève description (description configurée à la page Métriques de rapport du module Administration).</p>	Affiche Passerelle périphérique hors ligne.	Message configuré pour l'alerte. Le message est configuré sur la page Alertes manuelles du module Administration.
Contexte	<p>Portée de la métrique. En d'autres termes, la région géographique, le groupe d'applications et le centre de contacts.</p> <p>Le format d'affichage est le suivant : Région géographique/Groupe d'applications/Centre de contacts/Nom d'objet de base.</p>	Indique le nom du centre de contacts et du périphérique hors ligne.	Indique le nom des centres de contacts associés à l'alerte. Étant donné qu'une alerte manuelle peut être associée à plusieurs centres de contacts, ces derniers disposent chacun d'une entrée leur correspondant dans la fenêtre Alertes pour chaque alerte manuelle.
Valeur de la métrique	Valeur de la métrique.	Indique le statut Critique.	<p>Indique le statut Critique si le niveau de l'alerte (comme configuré dans le module Administration) correspond à 1.</p> <p>Si le niveau indique 2, la deuxième ligne affiche le statut Avertissement.</p>
Dernier écart de métrique mis à jour	<p>Affiche les trois types de données suivants au format :</p> <p> 5 (50%)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aiguille de valeur : 		

	Alertes de non-respect du seuil de la métrique	Alertes de périphérique hors ligne	Alertes manuelles
	<p>flèche vers le haut ou vers le bas, selon que la valeur a augmenté ou diminué depuis le dernier relevé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valeur de l'écart : correspond à la valeur actuelle moins la dernière valeur relevée (c'est-à-dire $ve = va - dvr$). • Pourcentage d'écart : correspond à la valeur actuelle, moins la dernière valeur relevée, multipliée par la dernière valeur relevée (c'est-à-dire $pe = [va - dvr] / dvr$). <p>La couleur du texte dépend de la gravité : rouge [Critique] ou jaune [Avertissement].</p>		
Heure de début et Durée	<p>Heure de début et durée de la métrique.</p> <p>Par exemple : Alerte enclenchée : 15:34, Durée : 1h:50m</p>		
Seuil	<p>Seuil d'avertissement et seuil de non-respect.</p> <p>Les seuils composés d'une seule limite (minimale ou maximale) présentent les structures suivantes :</p> <p>Niveau supérieur : xx to xx ou</p> <p>Niveau inférieur : xx to xx</p> <p>Les seuils composés à la fois d'une limite minimale et d'une limite maximale présentent la structure suivante :</p> <p>Niveau supérieur : de xxxxxx à xxxxxx Niveau inférieur : xxxxxx to xxxxxx</p>	Indique le statut Technique.	Indique le statut Alertes business manuelles ou Alertes techniques manuelles selon le type d'alerte manuelle.

	Alertes de non-respect du seuil de la métrique	Alertes de périphérique hors ligne	Alertes manuelles
Courbe de tendances	<p>Un graphique s'affiche dans la cellule développée, indiquant l'activité de la métrique et de l'alerte à partir du moment où la courbe de tendances est ouverte.</p> <p>Pour chaque barre (intervalle de temps), une infobulle indique la date, l'heure et la valeur de la métrique.</p> <p>Les colonnes sont colorées à chaque intervalle temporel, en fonction de la gravité de l'alerte. Les valeurs des métriques sont réunies et un point est ajouté pour chaque cycle d'actualisation de 20 secondes.</p>		
Liens d'action	<p>Sous la courbe de tendances se trouve un lien permettant de créer un rapport.</p> <p>Créer un rapport : Passez au-dessus de la cellule et cliquez sur ce lien pour ouvrir un Rapport des actions sur alertes pour l'alerte ciblée. Le nombre de rapports disponibles (au total) s'affiche.</p>		

Défilement et redimensionnement des vues

Les vues de la fenêtre **Alertes** affichent chaque alerte sur une ligne distincte :

- La vue **Globale** affiche toutes les alertes sous forme d'une liste.
- Les vues **Centre de contact** affichent les alertes spécifiques à chaque centre de contacts.

Il y a une vue **Globale** et une vue **Centre de contact** pour chaque centre de contacts configuré que vous êtes autorisé à afficher. Pour afficher une liste à partir de laquelle vous pouvez choisir un centre de contacts ou la vue **Globale**, cliquez sur le nom du centre de contacts ou sur la vue **Globale** dans la barre de navigation située en haut de la fenêtre **Alertes**.

Conseil

Lorsque la fenêtre **Alertes** est ouverte et qu'aucune alerte n'est affichée, le message "Aucune alerte" apparaît.

Vous pouvez faire défiler les alertes automatiquement ou manuellement en sélectionnant la case d'option **Automatique** ou **Manuel** située en bas de la fenêtre.

- En mode **Automatique**, les alertes sont affichées pour tous les centres de contacts dans la vue **Globale**, puis pour chaque centre de contacts dans les vues **Centre de contact** sous forme d'un carrousel.
- En mode **Manuel**, vous pouvez contrôler la liste des alertes qui s'affichent.

La sélection du mode **Automatique** active toutes les actions automatiques, telles que :

- le défilement automatique de la vue **Toutes les alertes (Globale)** puis de chaque vue **Centre de contact**, en boucle horizontale ;
- le basculement automatique des vues toutes les 20 secondes (si aucune action n'est exécutée) ;
- la désactivation temporaire du mode **Automatique** si vous exécutez une action dans la fenêtre **Alertes** ;
- la reprise du mode **Automatique** si vous n'exécutez aucune action après 15 secondes ;
- la désactivation du mode **Automatique** lorsque vous sélectionnez le mode **Manuel**.

La sélection du mode **Manuel** active toutes les actions manuelles, telles que :

- le défilement manuel des vues **Toutes les alertes** et **Centre de contact**, verticalement (vers le haut ou le bas) et horizontalement (vers la gauche ou la droite au moyen des flèches de la barre de navigation) ;
- le développement ou la réduction de chaque alerte individuelle.

La fenêtre **Alertes** peut être redimensionnée (taille minimale 800 x 410 pixels). Si vous la développez verticalement, un nombre plus important d'alertes s'affiche dans la fenêtre. Si, en revanche, vous la développez horizontalement, des informations contextuelles plus complètes s'affichent pour chaque alerte.

Recherche et filtrage d'alertes

Juste en-dessous de la barre de navigation située en haut des deux vues **Global** et **Centre de contact** se trouve le champ **Rechercher** et, en-dessous, les filtres **Canal** (représentés par les icônes Voix, E-mail et Chat en ligne) et **Autres paramètres** (icône **Engrenage**).

Saisissez du texte dans le champ **Rechercher** pour filtrer les alertes en fonction de leurs attributs textuels. Vous pouvez par exemple filtrer la liste des alertes en fonction d'une métrique, d'une région, d'un groupe d'applications, d'un centre de contacts, d'une application ou d'un groupe de contacts spécifiques. Seules les alertes répondant au critère de recherche s'affichent. Lorsque vous effacez le champ de recherche textuelle, la liste complète des alertes est restaurée.

Cliquez sur les filtres **Canal** pour filtrer les alertes en fonction d'un ou plusieurs canaux. Cliquez sur les icônes Voix, E-mail ou Chat en ligne pour masquer ou afficher les alertes correspondant à ces canaux. Par exemple, désactivez l'icône Voix pour masquer les alertes relatives aux métriques vocales et afficher uniquement les alertes relatives aux métrique d'e-mails et de chat en ligne.

Cliquez sur l'icône **Autres paramètres (Engrenage)** pour basculer entre les vues développées et réduites des alertes, supprimer les alertes inactives de la vue ou trier les alertes en fonction de leur gravité ou de leur date de déclenchement.

Affichage des infobulles

Les infobulles fournissent des informations supplémentaires sur certaines fonctions et fonctionnalités. Pour les afficher, placez votre curseur aux endroits suivants :

- sur la ligne **Alerte** : placez le pointeur de la souris sur l'espace vide pour surligner la cellule en bleu et afficher une infobulle contenant le nom d'affichage de la métrique, sa description et le contexte. Le contexte correspond à l'origine de l'alerte (consultez la rubrique [Attributs de la fenêtre Alertes](#)).
- le bouton **Valeur métrique** : placez le pointeur de la souris sur ce bouton pour afficher une infobulle contenant les informations suivantes :
 - dernière valeur relevée ;
 - écart absolu entre la dernière valeur relevée et la valeur précédente, avec une indication de la direction de la variation (+/-) ;
 - la valeur du pourcentage de l'écart absolu.

Modification de la vue Centre de contact

Dans la vue **Centre de contact**, les alertes sont filtrées et affichées en fonction du centre de contacts sélectionné. Chaque alerte et le détail correspondant sont affichés dans une cellule distincte. Vous pouvez afficher les alertes en mode réduit ou développé. Par défaut, les alertes s'affichent en mode réduit, mais peuvent être développées en cliquant sur la cellule de l'alerte. Pour revenir au mode réduit, cliquez de nouveau sur la cellule.

Le mode réduit affiche les informations de base de l'alerte, telles que :

- le nom de la métrique sur la gauche en caractères gras de couleur noire. En fonction du type d'alerte, il peut s'agir du nom de la métrique d'alerte de non-respect de seuil ;
- la valeur de la métrique et l'indication de gravité de l'alerte (Avertissement ou Critique) apparaissent en couleur. Placez le pointeur de la souris sur l'indication pour afficher les seuils de niveaux inférieur et supérieur. Par exemple, le seuil de niveau supérieur ou d'avertissement est 30-40.
- l'heure de début et la durée de la métrique (au format 24 heures) s'affichent sur la gauche en gris ;
- l'écart par rapport à la dernière valeur mise à jour s'affiche sur la droite, dans la couleur correspondant à sa gravité ; une flèche indique une augmentation ou une diminution de la valeur.

Le mode développé affiche les informations de base de l'alerte, mais aussi le graphique des courbes de tendances en bas, ainsi que les indicateurs graphiques d'avertissement et d'état critique en barres colorées. L'axe y représente les valeurs des métriques et l'axe x représente le temps.

En mode réduit comme en mode développé, vous pouvez afficher un lien d'action **Créer un rapport** en plaçant votre souris sur le coin inférieur droit de chaque ligne.

Pour connaître la description détaillée des attributs d'alerte répertoriées ci-dessus, consultez la rubrique [Attributs de la fenêtre Alertes](#)

Lancement du rapport des actions sur alertes

Pour ouvrir la page **Rapport des actions sur alertes** en cas d'alertes de non-respect de seuils et de périphériques hors ligne, cliquez sur le lien **Créer un rapport** situé en bas à droite de la ligne de l'alerte dans la fenêtre **Alertes**.

Les informations relatives à l'alerte s'affichent dans la section Alertes du Rapport des actions sur alertes. L'accès à la page **Rapport des actions sur alertes** est contrôlé par les rôles d'utilisateur définis par votre administrateur (consultez la rubrique [Autorisations et accès en fonction du rôle](#)). Si ce lien n'apparaît pas dans la fenêtre **Alertes**, vous n'êtes pas autorisé à afficher le Rapport des actions sur alertes.

Conseil



Vous pouvez également ouvrir la page **Rapport des actions sur alertes** à partir du module **Gestion des alertes** ou en double-cliquant sur la vignette d'une alerte dans la carte.

Fonctionnalités et vues communes de la carte

Les cartes de CCAdv et WA sont internationales et affichent l'emplacement de tous les centres de contacts sous la forme de petits points. Il existe deux vues pour les alertes : **Alertes business manuelles** et **Alertes techniques manuelles**.

- Les centres de contacts auxquels sont associés des alertes s'affichent sous la forme de points plus gros, rouges pour la priorité 1 et jaunes pour la priorité 2.
- Des alertes de non-respect des seuils sont créées lorsque des non-respects de seuils persistent pendant une durée définie.
- Un centre de contacts ayant plusieurs alertes business actives est représenté sur la carte par un carré orange.
- Un centre de contacts ayant plusieurs alertes techniques est représenté sur la carte par une étoile.

Pour obtenir plus d'informations ou modifier l'affichage de la carte, procédez comme suit :

- affichez le nom d'un centre de contacts en plaçant votre curseur sur celui-ci ;
- parcourez automatiquement toutes les alertes de tous vos centres de contacts en cliquant sur le bouton **Automatique** . Par défaut, la page défile automatiquement.
- parcourez automatiquement toutes les alertes d'un contact donné en cliquant sur le bouton **Semi-automatique** ;
- affichez les parties masquées de la carte du monde en cliquant sur celle-ci et en utilisant les touches fléchées ;
- effectuez un zoom avant ou arrière en cliquant sur la carte et en utilisant les touches + et - ;
- rendez les alertes plus visibles en activant le clignotement à l'aide du bouton **Alerte maximum** .

Options d'affichage

Pour sélectionner l'une des vues d'alertes (**Business** et **Technique**) ou les deux, cliquez sur le bouton correspondant en haut de la carte. Lorsque vous sélectionnez un bouton, l'indicateur de statut change de couleur : gris pour aucune alerte, rouge et jaune. La gravité la plus haute définit la couleur.

Trois options d'affichage sont disponibles :

- **Technique**—carte illustrant les alertes techniques actives et le détail correspondant sous forme d'un carrousel.
- **Business**—carte illustrant les alertes business actives et le détail correspondant sous forme d'un carrousel.

-
- **Afficher les alertes**—les alertes, quel que soit leur type, apparaissent dans une fenêtre contextuelle. La fenêtre se présente sous deux formes différentes :
 - la vue **Globale** (niveau supérieur), qui affiche toutes les alertes sous forme d'une liste ;
 - la vue **Centre de contacts** (niveau inférieur), qui affiche les informations sur un centre de contacts spécifique et des informations détaillées sur ses alertes.

Détails des alertes

Les détails des alertes pour chaque centre de contacts sont affichés dans un classeur. Le nom des centres de contacts s'affiche dans la partie supérieure du carrousel. Les données sont rafraîchies de façon dynamique toutes les 20 secondes.

Les noms qui s'affichent en blanc contiennent des alertes, contrairement à ceux qui apparaissent en gris. La vignette de l'alerte actuellement affichée est mise en évidence. En mode automatique, le carrousel ignore les centres de contacts qui ne contiennent pas d'alertes et passe au centre de contacts suivant qui en contient.

Lorsque vous sélectionnez une vignette d'alerte, le système passe automatiquement en mode manuel. Affichez d'autres alertes en sélectionnant une autre vignette d'alerte ou en sélectionnant le mode de défilement **Semi-automatique** ou **Automatique**.

Double-cliquez sur une vignette d'alerte pour ouvrir la fenêtre **Rapport des actions sur alertes** ; les informations relatives à l'alerte sont affichées dans la section **Alertes** du **Rapport des actions sur alertes**.

Carte de Contact Center Advisor

La carte de Contact Center Advisor affiche les alertes business et techniques du jour en cours sous forme d'un carrousel.

Pour afficher les alertes d'un centre de contacts spécifique, cliquez sur le point rouge ou jaune représentant le centre de contacts. Cliquez ensuite sur la vignette qui représente l'alerte située dans la partie inférieure de la carte.

Le carrousel affiche la description du non-respect, l'objet, l'heure de début et la durée de l'alerte.

Affichage d'une alerte manuelle

Les alertes manuelles s'affichent comme suit :

- si un centre de contacts de site et un centre de contacts réseau sont sélectionnés pour l'alerte manuelle et si le centre de contacts réseau dispose de coordonnées (latitude et longitude), une alerte apparaît sur la carte pour chacun des centres de contacts ;
- si un centre de contacts de site et un centre de contacts réseau sont sélectionnés pour l'alerte manuelle, l'alerte du centre de contacts réseau et l'alerte du centre de contact de site sont affichées dans la fenêtre **Alertes**.
- si seul un centre de contacts de site est sélectionné pour l'alerte manuelle, son alerte s'affiche dans la fenêtre **Alertes**.

Les alertes sont créées à partir des non-respects des seuils qui persistent pendant une durée définie. Les alertes de non-respect des seuils sont des alertes business qui surviennent lorsque des cas de non-respect, selon les règles de seuils des métriques, persistent pendant une durée définie. Les alertes manuelles sont créées par un administrateur et peuvent être de type business ou techniques. Les alertes concernant les périphériques hors ligne sont des alertes techniques créées uniquement par des conditions dans Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

Une alerte est générée lorsqu'un événement dans lequel un objectif ou un seuil est atteint se produit. Selon le délai défini pour le déclencheur du seuil dans la page **Configuration système**, la valeur d'une métrique qui ne respecte pas un seuil doit rester supérieure ou inférieure au seuil pendant une durée définie (par exemple, 15 minutes) avant la création d'une alerte s'affichant sur la carte. Les alertes manuelles et de périphérique hors ligne s'affichent immédiatement.

Dans la configuration d'un centre de contacts réseau, les alertes générées pour une application sont associées au centre de contacts réseau, ainsi qu'à tous les centres de contacts de site auxquels l'application est associée par l'intermédiaire d'au moins un groupe d'agents. Une alerte associée à une application s'affiche sur la carte pour un centre de contacts réseau (si la latitude et la longitude sont définies), ainsi que pour le centre de contacts de site qui gère cette application.

Les e-mails de notification des alertes sont envoyés uniquement aux utilisateurs disposant d'autorisations sur les objets ci-dessous, qui peuvent se rapporter à l'alerte :

- Métrique

-
- Groupe d'applications
 - Régions
 - Au moins un centre de contacts

Aucun e-mail n'est envoyé pour les alertes manuelles.

Une nouvelle notification par e-mail est envoyée si le niveau de gravité d'une alerte change et selon la fréquence d'actualisation des notifications définie par un administrateur.

Aucune nouvelle notification par e-mail n'est envoyée pour :

- la mise à jour d'une valeur de métrique ;
- l'expiration d'une alerte.

Carte de Workforce Advisor

La carte de Workforce Advisor contient les options de navigation et les informations liées aux alertes.

Types d'alerte

La vue **Business** affiche deux types d'alertes :

- les alertes de dépassement du seuil pour le groupe de contacts ;
- les alertes manuelles.

Pour afficher les détails des alertes d'un centre de contacts à partir de la carte, cliquez sur le point rouge, orange ou jaune représentant le centre de contacts en question. Cliquez ensuite sur la vignette qui représente l'alerte située dans la partie inférieure de la carte. Le carrousel affiche la description du non-respect, l'objet, l'heure de début et la durée de l'alerte.

Un centre de contacts fermé ou inactif est représenté par un point même s'il ne contient aucune alerte business active.

Affichage d'une alerte manuelle

Les alertes manuelles s'affichent comme suit :

- si un centre de contacts de groupe d'agents et un centre de contacts de type appel sont sélectionnés pour l'alerte manuelle et si le centre de contacts de type appel dispose de coordonnées (latitude et longitude), une alerte s'affiche sur la carte pour chacun des centres de contacts ;
- si un centre de contacts de groupe d'agents et un centre de contacts de type appel sont sélectionnés pour l'alerte manuelle, l'alerte du centre de contacts de type appel et celle du centre de contact de groupe d'agents sont affichées dans la fenêtre **Alertes** ;
- si seul un centre de contacts de groupe d'agents est sélectionné pour l'alerte manuelle, son alerte s'affiche dans la fenêtre **Toutes les alertes**.

Informations sur les alertes

Les alertes générées pour un groupe de contacts peuvent être associées au centre de contacts réseau et à tous les centres de contacts de groupe d'agents (par le biais des groupes d'agents). Une alerte de groupe de contacts s'affiche sur la carte du centre de contacts réseau (si la latitude et la longitude sont définies) et du centre de contacts de groupe d'agents qui traite le groupe de contacts concerné.

Important

WA ne surveille pas la disponibilité du groupe de la passerelle périphérique.

Une notification d'alerte est générée à chaque fois qu'une cible ou qu'un seuil quelconque est atteint. Le délai de déclenchement du seuil, paramétré sur la page **Configuration système**, définit la période durant laquelle une alerte doit persister avant d'être affichée sur la carte (par exemple, 15 minutes). Les alertes manuelles sont une exception au délai de déclenchement du seuil ; elles apparaissent immédiatement.

Seules les personnes disposant des droits d'accès aux métriques, à la région géographique, aux centres de contacts et au groupe d'applications relatifs à l'alerte reçoivent un e-mail.

Aucun e-mail n'est envoyé pour les alertes manuelles.

Une nouvelle notification est envoyée si la gravité d'une alerte change. Aucune nouvelle notification par e-mail n'est envoyée pour :

- les alertes qui persistent ;
- la mise à jour d'une valeur de métrique ;
- l'expiration d'une alerte.

Le renvoi d'une notification par e-mail est basé sur la fréquence d'actualisation des notifications définie dans la page **Configuration système**.

Sélecteur de colonne

Utilisez le **Sélecteur de colonne** pour choisir les métriques à afficher sur le tableau de bord de CCAdv ou WA. Seules les métriques auxquelles vous avez accès apparaissent sur le tableau de bord (consultez la rubrique [Autorisations et accès en fonction du rôle](#)).

Sélection de profils temporels

Le **Sélecteur de colonne** affiche toutes les métriques de tous les profils temporels et vous permet de sélectionner les métriques de différents profils temporels.

Par exemple, le volet **Métriques disponibles** affiche trois entrées pour TTM (temps de traitement moyen) pour des applications, une par profil temporel (Court, Moyen et Long). Vous pouvez ensuite choisir d'en afficher une, deux ou trois sur le tableau de bord.

Colonnes par défaut

Lorsque vous lancez le sélecteur de colonne pour la première fois (c'est-à-dire si l'ensemble des colonnes affichées n'a jamais été configuré dans une session précédente), la liste des métriques contenues dans le volet **Métriques sélectionnées** (affichées par défaut sur le **tableau de bord**) correspond à l'ensemble des métriques sélectionnées par défaut selon la configuration du module Administration.

Ordre de tri par défaut des métriques

L'ordre de tri par défaut des métriques est défini par l'administrateur.

Déplacement des métriques en les épinglant/détachant

Vous pouvez déplacer les métriques entre les volets **Métriques sélectionnées** et **Métriques disponibles** en les sélectionnant ("épingler") ou en les désélectionnant ("détacher").

Lorsque vous sélectionnez une métrique dans le volet **Métriques disponibles** en cliquant sur l'épingle située sur la ligne correspondante, la métrique se déplace du volet **Métriques disponibles** au volet **Métriques sélectionnées**.

Lorsque vous désélectionnez (détachez) une métrique dans le volet **Métriques sélectionnées**, celle-ci se déplace vers le volet **Métriques disponibles**.

Toutes les métriques se trouvant dans le volet **Métriques sélectionnées** peuvent être désélectionnées en cliquant sur l'épingle située dans l'en-tête. Dans la liste **Métriques disponibles**, cliquez sur l'épingle située dans l'en-tête pour déplacer toutes les métriques vers la liste **Métriques sélectionnées**.

Vous ne pouvez pas sélectionner plus de cinquante métriques (indicateurs de performance clé, ou KPI). Si vous en sélectionnez plus que cinquante, un message d'avertissement s'affiche.

Modification de l'ordre d'affichage des métriques épinglées

Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les métriques sélectionnées sont affichées dans la liste **Métriques sélectionnées** en faisant glisser les métriques vers leur nouvel emplacement.

Bibliothèque de métriques

Une bibliothèque fait office de raccourci vous permettant de sélectionner une liste de métriques. Vous pouvez créer des bibliothèques de métriques à partir de l'onglet **Bibliothèque** du **Sélecteur de colonne**. Seules les métriques auxquelles vous avez accès apparaissent sur le tableau de bord (consultez la rubrique [Autorisations et accès en fonction du rôle](#)).

Une bibliothèque de métriques vous permet de :

- créer des listes de métriques réutilisables que vous pouvez afficher sur le tableau de bord. Vous pouvez, par exemple, créer un ensemble de métriques requises pour une tâche de gestion spécifique, comme un ensemble de métriques non vocales ;
- maintenir ces listes.

La liste déroulante Bibliothèque comprend une liste des bibliothèques créées en plus de la bibliothèque par défaut. La bibliothèque par défaut est constituée de la liste par défaut des métriques affichées selon la configuration du module Administration. Si vous n'avez créé aucune bibliothèque, la liste déroulante ne contient que deux entrées :

- Par défaut
- À partir du tableau de bord : récupère les métriques telles qu'elles sont affichées sur le tableau de bord.

Création d'une nouvelle bibliothèque






1. Sélectionnez **Créer nouveau** dans la liste déroulante **Bibliothèque**.
Les boutons **Enregistrer sous**, **Réinitialiser** et **Supprimer** sont alors désactivés.
2. Indiquez un nom pour la nouvelle bibliothèque.
3. Entrez une description (facultatif).
4. Ajoutez des métriques à la bibliothèque.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Une fois la bibliothèque enregistrée, les autres boutons de la page sont activés.

Chaque nouvelle bibliothèque créée est ajoutée à la liste déroulante. Lorsque vous sélectionnez une bibliothèque, sa description s'affiche en regard de la liste déroulante. Les données du volet Métriques sélectionnées sont ensuite effacées et remplacées par la liste des métriques se trouvant dans votre bibliothèque. Les métriques ne faisant pas partie de cette liste apparaissent dans le volet **Métriques disponibles**.

Vous pouvez ajouter des métriques dans le volet **Métriques sélectionnées** en choisissant ces dernières dans le volet **Métriques disponibles**, ou en supprimer en les retirant du volet **Métriques sélectionnées**. Cependant, si vous choisissez une autre bibliothèque dans la liste déroulante, les métriques se trouvant dans le volet **Métriques sélectionnées** sont remplacées par les métriques de la nouvelle bibliothèque.

Instructions d'utilisation

Cette page contient une liste des fonctionnalités générales du tableau de bord et fournit des instructions d'utilisation détaillées.

- Lors de la connexion et de la déconnexion, le système se souvient des données suivantes : le profil temporel, la séquence de métriques, l'ordre de classement et la largeur des colonnes, le développement des lignes, l'emplacement du séparateur, le regroupement et le dernier module sélectionné.
- Lorsqu'un dénominateur est égal à zéro ou qu'aucune donnée n'est disponible, le tableau de bord affiche N/A.
- Si la source des données ne peut pas fournir la valeur d'une métrique, celle-ci est remplacée par un tiret (-).
- Si un centre de contacts est fermé ou si toutes les valeurs d'un groupe de régions ou d'applications sont égales à zéro, la ligne correspondante ne s'affiche pas.
- L'indicateur de connectivité des données, habituellement vert, devient rouge dès lors qu'une source de données externe n'a pas été mise à jour pendant un laps de temps défini. Si vous survolez un indicateur rouge, le nom de la source de données externe qui n'a pas été mise à jour s'affiche. Chaque fois qu'un non-respect se produit, les personnes désignées reçoivent une notification par e-mail.
- L'heure de la dernière mise à jour indique l'heure de l'actualisation des données la plus récente.
- Pour suspendre la mise à jour des données, cliquez sur le bouton **Pause** . Le bouton change en  et l'indicateur de statut de mise à jour devient jaune. La mise à jour des données reprend lorsque vous sélectionnez un nouveau groupement hiérarchique.
- Pour reprendre la mise à jour des données, cliquez sur le bouton **Lecture** . L'indicateur de statut de mise à jour devient vert, les mises à jour en temps réel reprennent et le bouton retrouve son apparence initiale .
- Si le tableau de bord ne détecte aucune donnée à afficher, l'indicateur de statut de mise à jour, situé dans l'angle supérieur droit, devient rouge .

Accessibilité

L'interface d'accessibilité des modules Advisor est un sous-ensemble de JAWS Standard version 11. Elle fournit l'audio et une série de raccourcis clavier pouvant être utilisés pour naviguer parmi les informations affichées à l'écran. Le contenu de l'écran est également retranscrit par synthèse vocale dans la langue locale.

Pour vous connecter à l'interface d'accessibilité, utilisez l'URL spécifique à votre entreprise. Les options linguistiques dépendent de la version d'Advisor utilisée dans votre entreprise.

Pour Contact Center Advisor (CCAdv), l'URL de la page de connexion est indiquée au format suivant :

```
http(s)://<server>[:port]/ca-xml/accessibleDashboard[?language=<en|de|fr>]
```

Pour Workforce Advisor (WA), l'URL de la page de connexion est indiquée au format suivant :

```
http(s)://<server>[:port]/wu/accessibleDashboard[?language=<en|de|fr>]
```

Par exemple, si l'adresse IP du serveur utilisé pour vous connecter au tableau de bord accessible est 10.10.10.10, avec le port 8080, et si vous utilisez un tableau de bord accessible de Contact Center Advisor en anglais, l'URL de votre entreprise est la suivante :

```
http://10.10.10.10:8080/ca-xml/accessibleDashboard?language=en
```

Lorsque la page de connexion est chargée, le logiciel vous invite à saisir vos nom d'utilisateur et mot de passe.

Appuyez sur la touche **B** de votre clavier pour vous déconnecter.

Cette page contient des instructions sur l'utilisation de l'interface d'accessibilité après une connexion réussie.

Page d'accueil de l'interface d'accessibilité

La page d'accueil de l'interface d'accessibilité contient des liens de navigation.

Important

Ces liens sont disponibles uniquement si vous disposez des autorisations nécessaires (consultez la rubrique [Autorisations et accès en fonction du rôle](#)).

Les liens de navigation ouvrent les pages suivantes :

- pages du tableau de bord de CCAdv/WA :

- Région de rapport - Centres de contacts
- Région de rapport - Groupes d'applications
- Région géographique - Centres de contacts
- Région géographique - Groupes d'applications
- Unité opérationnelle - Centres de contacts
- Unité opérationnelle - Groupes d'applications
- Pages supplémentaires du tableau de bord de WA :
 - Régions géographiques - Network CCs
 - Régions de rapport - Network CCs
 - Unités opérationnelles - Network CCs
 - Groupes d'applications - Network CCs
- Page d'alertes (applicable à CCAdv et WA)

Navigation dans la page d'accueil

Utilisez la touche **tabulation** (avancer) et la combinaison de touches **Maj+tabulation** (reculer) pour passer d'un lien de la page d'accueil à l'autre.

Le logiciel d'accessibilité fournit l'audio permettant d'identifier chaque lien lorsque vous le sélectionnez. Pour ouvrir une page à partir d'un lien, sélectionnez le lien correspondant et appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier.

Pages du tableau de bord

Lorsque vous ouvrez une page du tableau de bord, le logiciel d'accessibilité lit le nom d'affichage et les astuces de l'aide à la navigation.

Les pages du tableau de bord s'affichent sous forme de tableaux contenant des informations relatives aux régions du rapport, aux régions géographiques, aux unités opérationnelles et aux groupes d'application. Dans les tableaux contenant des valeurs de métriques, le logiciel d'accessibilité vous prévient si des valeurs de métriques ont déclenché une alerte. L'audio annonce "critique" ou "avertissement" après chaque valeur de métrique associée à un non-respect.

L'interface d'accessibilité de Contact Center Advisor regroupe les métriques affichées sur les pages du tableau de bord d'abord par canal, puis par profil temporel et enfin par ordre alphabétique du nom de chaque métrique.

Page Alertes

Pour découvrir le nombre total d'alertes critiques et d'avertissements, accédez à la page **Alertes** sur laquelle figure un tableau contenant des informations telles que :

- les noms et les descriptions des métriques ;
- les valeurs des métriques ;
- le niveau d'alerte de chaque métrique (les alertes sont classées par niveau d'alerte : critique, puis avertissement) ;
- la description de chaque alerte.

Navigation de base dans les pages Tableau de bord et Alertes

Pour naviguer au moyen d'un lien, sélectionnez le lien en question, puis appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier.

Les raccourcis clavier peuvent être utilisés avec un logiciel d'accessibilité de lecteur d'écran, comme alternative à la navigation par navigateur standard. Le tableau ci-dessous décrit les raccourcis clavier de base.

Raccourci	Fonction d'accessibilité
T	Interruption de l'explication audio des astuces d'aide à la navigation et affichage du tableau des vues de CCAdv ou de WA.
CTRL + ALT + PavNum5	Lecture des coordonnées de ligne et de colonne, suivies du contenu de la cellule, puis des en-têtes de ligne et de colonne appropriés.
CTRL + ALT + Flèche droite	Déplacement d'une cellule vers la droite sur la même ligne.
CTRL + ALT + Flèche gauche	Déplacement d'une cellule vers la gauche sur la même ligne.
CTRL + ALT + Flèche haut	Déplacement d'une cellule vers le haut dans la même colonne.
CTRL + ALT + Flèche bas	Déplacement d'une cellule vers le bas dans la même colonne.
CTRL + ALT + Touche début	Accès à la première cellule du tableau actuel.
CTRL + ALT + Touche fin	Accès à la dernière cellule du tableau actuel.
Alt + Flèche gauche	Sélection d'une autre vue.
Touche Retour arrière	Retour à la page d'accueil de l'interface d'accessibilité.
B	Déconnexion.

Gestion des alertes et actions sur alertes

Le module Gestion des alertes vous permet d'enregistrer l'action entreprise pour résoudre une ou plusieurs alertes, ainsi que les résultats de cette action. Chaque action peut être enregistrée dans un rapport séparé. Ces rapports d'action clé participent à la création d'une base de connaissances qui aide à identifier les situations récurrentes et à résoudre les futurs problèmes de non-respect rapidement.

Important

Les autorisations et accès en fonction du rôle déterminent les éléments que vous pouvez afficher et les tâches que vous pouvez effectuer dans chacune des vues de CCAAdv et WA. Pour plus d'informations à ce sujet, consultez la rubrique [Autorisations et accès en fonction du rôle](#).

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 ».

Tableau de rapports d'action clé

Le tableau Rapports d'action clé vous permet de :

- sélectionner un rapport d'action clé pour mettre en évidence les alertes qui lui sont associées ;
- sélectionner une alerte pour mettre en évidence les rapports d'action clé qui lui sont associés.

Le nombre de combinaisons d'alertes/rapports d'action clé archivés augmente au fil du temps, ce qui peut avoir un impact sur 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 ».

Le détail d'un rapport d'action clé est décrit sur la [page Actions sur alertes](#).

Tableau de rapports d'action clé

Les détails d'un rapport d'action clé sont décrits dans le tableau ci-dessous.

Paramètre	Description
Bouton du Sélecteur de colonne	Ouvre le Sélecteur de colonne , vous permettant de sélectionner les colonnes à masquer ou afficher.
Auteur	(Affichage uniquement) : Nom d'utilisateur de l'utilisateur qui crée le rapport d'action clé.
Responsable désigné	Nom d'utilisateur de l'utilisateur qui exécute l'action. Les responsables désignés ne sont pas informés lorsqu'ils sont affectés à une action.
Heure/Date/Fuseau horaire de création	(Affichage uniquement) : Heure système à laquelle le rapport d'action clé est enregistré.
Heure/Date/Fuseau horaire de l'action clé	Moment où l'action a été entreprise. Par défaut, l'heure, la date et le fuseau horaire de création sont indiqués.
Heure/Date/Fuseau horaire de la mise à jour	(Affichage uniquement) : Heure système à laquelle le rapport d'action clé est mis à jour.
Cause de l'alerte	Cause de l'alerte.
Description et cause de l'alerte	(Facultatif) : Description détaillée de la cause de l'alerte sélectionnée.
Action clé entreprise	Action entreprise pour résoudre le problème causé par le non-respect désigné par l'alerte.
Description de l'action clé	(Facultatif) : Description détaillée de l'action clé entreprise que vous avez sélectionnée.
Résultats de l'action entreprise	(Facultatif) : Description du résultat.
Conclusions	(Facultatif) : Description des conclusions.

Paramètre	Description
Taux de réussite	Taux de réussite de l'action clé. La saisie d'une valeur pour le taux de réussite indique que le rapport d'action clé a été complété. Les valeurs sont 3, 2, 1, 0, -1, -2 et -3, la valeur 3 indiquant le succès de l'action, 0 qu'elle n'a eu aucun effet, et -3 qu'elle a eu un effet négatif.
Temps de réussite	Temps nécessaire à la réussite de l'action. En d'autres termes, cela correspond à l'heure et à la date de fin du non-respect moins l'heure et la date de début de l'action clé (dont le taux de réussite est 1, 2 ou 3). Le format utilisé est hh:mm:ss. Si l'heure et la date de fin du non-respect ne sont pas disponibles, la valeur N/A s'affiche. Si l'heure de début de l'action clé est antérieure à l'heure de fin du non-respect, une valeur négative s'affiche.
Première alerte	Si le rapport d'action clé est associé à une alerte, les détails de cette alerte sont enregistrés en même temps que le rapport. Si plusieurs alertes sont associées au rapport, l'une d'elle doit être désignée comme alerte principale.
Nombre d'alertes associées	Nombre d'alertes associées au rapport d'action clé. Ce paramètre est utile si vous ne disposez pas de l'autorisation nécessaire pour consulter toutes les alertes associées à un rapport d'action clé. Si vous n'avez pas accès à l'alerte principale, les valeurs de celle-ci ne s'affichent pas.

Tableau des alertes

Le détail du volet Alertes est décrit dans le tableau ci-dessous.

Attribut'	Description
Bouton du Sélecteur de colonne	Ouvre le Sélecteur de colonne , vous permettant de sélectionner les colonnes à masquer ou afficher.
Type d'alerte	Indique le type d'alerte : <ul style="list-style-type: none"> • (B) Business • (T) Technique
Priorité	Indique la gravité de l'alerte : <ul style="list-style-type: none"> • 1—(affiché en rouge sur le tableau de bord) • 2—(affiché en jaune sur le tableau de bord)
Description	Description du problème. La description d'une alerte de seuil est composée du nom et de la valeur de la métrique. La description d'une alerte technique est Périphérique hors ligne.
Sujet	Nom de l'entité qui génère l'alerte. <ul style="list-style-type: none"> • Le sujet d'une alerte business est composé du nom (ou nom descriptif si disponible) de l'application, du type d'appel ou du groupe de contacts. • Le sujet d'une alerte technique est composé du nom d'un périphérique hors ligne relatif à la passerelle périphérique.
Type de seuil	Groupe de contacts, Application, PG Offline
Centres de contact	Centre de contacts affecté par l'alerte.
Heure/Date/Fuseau horaire de début	Date, heure et fuseau horaire auxquels l'alerte a commencé. Le format utilisé est jj/mm/aaaa ##h:##m.
Durée de l'alerte	Durée de l'alerte, de son heure de début à son heure d'expiration (ou à l'heure actuelle si l'alerte est toujours active). Le format utilisé est ##h:##m.
Statut	Statut de l'alerte (actif ou expiré).
Non-respect maximum	Le non-respect maximum correspond à la plus grande différence entre la valeur de seuil acceptable et la valeur de métrique la moins bonne (depuis le début de l'alerte). <ul style="list-style-type: none"> • Par exemple, si le seuil acceptable est défini sur

Attribut'	Description
	<p>80 % et que la valeur la moins bonne est 90 %, le non-respect maximum est égal à 10.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le message N/A s'affiche pour les alertes de périphérique hors ligne.
Seuil	Valeur utilisée pour calculer le non-respect maximum. Le non-respect maximum correspond à la plus grande différence entre la valeur de seuil acceptable et la valeur correspondant au non-respect le plus important (depuis le début de l'alerte).
Valeur au non-respect maximum	<p>Valeur de la métrique au moment de son non-respect maximum. Voir ci-dessus pour obtenir une définition du non-respect maximum.</p> <ul style="list-style-type: none"> Par exemple, si le seuil acceptable est défini sur 80 % et que la valeur la moins bonne est 90 %, la valeur au non-respect maximum est égale à 90. Le message N/A s'affiche pour les alertes de périphérique hors ligne.
Heure/Date/Fuseau horaire de fin	Heure et date d'expiration de l'alerte. Le format utilisé est jj/mm/aaaa ##h:##m.
Région de rapport	Région du rapport de l'application, du type d'appel ou du groupe de contacts d'une alerte de non-respect de seuil.
Unité opérationnelle	Unité opérationnelle de l'application, du type d'appel ou du groupe de contacts d'une alerte de non-respect de seuil.
Région géographique	Région géographique de l'application, du type d'appel ou du groupe de contacts d'une alerte de non-respect de seuil.
Groupe d'applications	Groupe d'applications de l'application, du type d'appel ou du groupe de contacts d'une alerte de non-respect de seuil.
Système source	<p>Pour WA, la propriété du système source correspond au nom de la source de données prévisionnelles fournie dans l'entrée de données des systèmes Workforce Management pris en charge suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Genesys Workforce Management Vue d'ensemble IEX Aspect eWFM Pipkins

Attribut'	Description
	<p>Chacun de ces systèmes est en mesure de fournir plusieurs ensembles de données, et donc plusieurs noms de système source. Exemples de contenu de système source :</p> <ul style="list-style-type: none">• iex1• iex2• aspect• pipkins1 <p>Pour CCAAdv, la propriété du système source correspond au nom interne donné au système source externe lors de la configuration de CCAAdv.</p>
Première alerte	<p>Si le rapport d'action clé est associé à une alerte, les détails de cette alerte sont enregistrés en même temps que le rapport. Si plusieurs alertes sont associées au rapport, l'une d'elle doit être désignée comme alerte principale.</p>

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Présentation de la gestion des alertes](#)
- [Affichage des alertes d'un rapport d'action clé](#)
- [Affichage des rapports d'action clé pour une alerte](#)

Affichage des rapports d'action clé pour une alerte

Si vous sélectionnez un ou plusieurs rapports d'action clé, il est possible que plusieurs alertes s'affichent. Pour identifier les alertes associées à un rapport d'action clé, cliquez sur celui-ci. Les alertes associées sont mises en évidence à l'aide d'une couleur secondaire dans le tableau **Alertes**.

1. Sélectionnez la vue **Alertes-Rapports d'action clé**. Le tableau **Alertes** s'affiche au-dessus du tableau **Rapports d'action clé**.
2. Sélectionnez ensuite :
 - une seule ligne ;
 - plusieurs lignes séparées en cliquant sur celles-ci tout en maintenant la touche **CTRL** enfoncée ;
 - un ensemble de lignes contiguës en cliquant sur la première, puis sur la dernière tout en maintenant la touche **MAJ** enfoncée.

Le tableau **Rapports d'action clé** affiche les actions associées aux alertes sélectionnées.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Affichage des alertes d'un rapport d'action clé](#)
- [Suppression de rapports d'action clé](#)

Affichage des alertes d'un rapport d'action clé

Vous pouvez sélectionner plusieurs alertes. Par conséquent, il est possible que plusieurs rapports d'action clé s'affichent.

1. Sélectionnez la vue **Rapports d'action clé-Alertes**. Le tableau **Rapports d'action clé** s'affiche au-dessus du tableau **Alertes**.
2. Sélectionnez des lignes du rapport d'action clé dans le tableau **Rapports d'action clé**. Le tableau **Alertes** affiche les alertes des rapports d'action clé sélectionnés. Le nom de l'action clé (c'est-à-dire, la valeur sélectionnée) s'affiche en contexte.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Affichage des rapports d'action clé pour une alerte](#)
- [Suppression de rapports d'action clé](#)

Suppression de rapports d'action clé

Le module **Gestion des alertes** vous permet de modifier ou de supprimer des rapports d'action clé que vous avez créés (c'est-à-dire dont vous êtes propriétaire).

Pour supprimer un rapport d'action clé, utilisez la procédure suivante. Si vous n'êtes pas autorisé à supprimer des rapports d'action clé à partir du module **Gestion des alertes**, la colonne **Modifier/Supprimer** n'apparaît pas dans le module **Gestion des alertes**.

1. Sélectionnez la vue **Rapports d'action clé-Alertes** dans le module **Gestion des alertes**. Le tableau **Rapports d'action clé** s'affiche au-dessus du tableau **Alertes**.
2. Sélectionnez ensuite :
 - une seule ligne ;
 - plusieurs lignes séparées en cliquant sur celles-ci tout en maintenant la touche **CTRL** enfoncée ;
 - un ensemble de lignes contiguës en cliquant sur la première, puis sur la dernière tout en maintenant la touche **MAJ** enfoncée.
3. Cliquez sur **Supprimer**. Le tableau **Rapports d'action clé** s'actualise.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Affichage des alertes d'un rapport d'action clé](#)
- [Affichage des rapports d'action clé pour une alerte](#)

Options d'affichage

L'accès au module **Gestion des alertes** et à la page **Rapport des actions sur alertes** est contrôlé par les rôles d'utilisateur définis par votre administrateur (accès en fonction du rôle). Si votre rôle n'est pas autorisé à afficher le module **Gestion des alertes**, par exemple, celui-ci ne s'affiche pas sur votre tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Gestion des alertes](#).

Par défaut, le tableau **Rapports d'action clé** s'affiche au-dessus du tableau **Alertes**. Il est filtré en fonction des rapports d'action clé du jour actuel. Pour obtenir plus d'informations sur le filtrage, consultez la rubrique [Filtres](#).

Le tableau **Alertes** (en bas) reste vide tant que vous n'avez pas sélectionné de rapport d'action clé dans le tableau du haut. Vous pouvez modifier l'orientation du tableau en sélectionnant l'option **Afficher** :

- **Rapports d'action clé-Alertes** (vue par défaut) : affiche le tableau **Rapports d'action clé** au-dessus du tableau **Alertes**.
- **Alertes-Rapports d'action clé** : affiche le tableau **Alertes** au-dessus du tableau **Rapports d'action clé**.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Autorisations d'accès en fonction du rôle](#)
- [Tri des lignes](#)
- [Actualisation des données](#)
- [Paramètres personnalisés](#)
- [Filtres](#)

Tri des lignes

Dans le tableau **Alertes**, l'ordre de classement par défaut est croissant en fonction de la description.

Dans le tableau **Rapports d'action clé**, l'ordre de classement par défaut est croissant en fonction du nom de l'action clé.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Options d'affichage](#)
- [Actualisation des données](#)

Actualisation des données

Le statut des alertes est susceptible de changer fréquemment et les autres utilisateurs peuvent créer des rapports d'action clé à tout moment.

Cliquez sur **Actualiser** pour mettre à jour les tableaux **Alertes** et **Rapports d'action clé** avec les informations les plus récentes.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Options d'affichage](#)
- [Paramètres personnalisés](#)

Filtres

Vous pouvez filtrer les lignes à l'aide d'une des deux options de plage de date/d'heure. Vous pouvez également effectuer une recherche de texte.

Le filtre dates et heures compare les dates et les heures de début et de fin de l'alerte. Si l'alerte est toujours active, le filtre utilise l'heure actuelle du serveur comme heure de fin. Si une alerte est comprise (même partiellement) dans la plage définie par le filtre, elle apparaît dans les résultats de ce dernier.

Si cette méthode de filtrage est appliquée aux rapports d'action clé, trois propriétés de date et d'heure d'un rapport sont comparées aux dates et heures définies dans le filtre. Les propriétés comparées sont : la date et l'heure de l'action clé, la date et l'heure de création, et la date et l'heure de la dernière mise à jour. Si au moins une de ces propriétés est comprise dans la plage définie par le filtre, le rapport d'action clé apparaît dans les résultats du filtre.

Le filtre n'a d'effet que sur le tableau s'affichant dans la partie supérieure. Une fois le filtrage effectué, le tableau se trouvant dans la partie inférieure n'affiche rien tant que vous ne sélectionnez pas une ligne du tableau. Le statut actuel de l'enregistrement est toujours affiché.

Les informations de l'historique reflètent toujours la hiérarchie en vigueur. Par exemple, si une application était précédemment associée au groupe d'applications des ventes mais que son association a été mise à jour vers le groupe d'applications de services, les valeurs affichées correspondent au groupe d'applications de services quel que soit l'intervalle de temps utilisé.

Pour appliquer le filtre, cliquez sur le bouton **Filtre**.

Fuseaux horaires

Vous pouvez créer des rapports d'action clé pour plusieurs fuseaux horaires.

Les alertes affichent un horodatage défini par vos autorisations d'utilisateur et par le fuseau horaire de votre serveur local. En revanche, les rapports d'action clé affichent un horodatage défini par le fuseau horaire dans lequel ils ont été créés.

- Filtrage par échelle de temps (option 1)

[FR timescale.gif](#)

Si le curseur de temps est réglé sur les sept derniers jours à partir du 26 mars 2008 à 14:14, les résultats obtenus correspondent à la période du 19 mars à minuit au 25 mars à 23:59.

Vous pouvez afficher les données d'aujourd'hui, des sept derniers jours, des 30 derniers jours ou des 90 derniers jours. Par défaut, l'échelle de temps est réglée sur aujourd'hui (**MAINTENANT**). La période "Maintenant" commence à minuit GMT et se termine après le dernier intervalle de 30 minutes disponible.

- Filtrage par dates spécifiques (option 2)

[FR Filter KAR by date.gif](#)

Vous pouvez filtrer les résultats en indiquant la date et l'heure de début, ainsi que la date et l'heure d'expiration ; ce filtre inclut alors les données comprises dans cet intervalle.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Affichage des alertes d'un rapport d'action clé](#)
- [Affichage des rapports d'action clé pour une alerte](#)

Paramètres personnalisés

La vue **Alertes-Rapports d'action clé** sélectionnée, les paramètres de filtre de date/d'heure, ainsi que d'autres réglages sont sauvegardés pour votre prochaine connexion.

Consultez également la rubrique [Options d'affichage](#).

Page de rapport des actions sur alertes

Vous pouvez ouvrir la page **Rapport des actions sur alertes** à partir de la carte pour une alerte, à partir de la fenêtre **Alertes** pour une alerte unique, ou à partir de du module **Gestion des alertes** pour une ou plusieurs alertes. Cette page vous permet d'ajouter des rapports d'action clé aux alertes.

Vous pouvez également ajouter un rapport d'action clé associé à aucune alerte, par exemple, pour une action préventive. Cette opération est accessible uniquement à partir du module **Gestion des alertes**. Pour maintenir les rapports d'action clé existants, ouvrez la page **Rapport des actions sur alertes** à partir du module **Gestion des alertes**.

La page **Rapport des actions sur alertes** est composée de quatre sections qu'il est possible de réduire ou de développer :

- **Alertes** : valeurs actuelles de l'alerte sélectionnée sur la carte Contact Center Advisor ou Workforce Advisor, ou dans le module **Gestion des alertes**.
- **Rapports d'action clé** : tableau affichant les rapports d'action clé existants.
- **Détails du rapport d'action clé** : détails du rapport d'action clé.
- **Suivi** : résultats et succès de l'action entreprise et conclusions tirées.

À partir de la page **Rapport d'actions sur alertes**, vous pouvez :

- ajouter un rapport auquel attribuer une action ou entrer les détails de l'action clé entreprise pour résoudre un ou plusieurs non-respects de règle. Consultez la rubrique [Ajout d'un rapport d'action clé à partir de la carte](#) ;
- supprimer une alerte d'un rapport d'action clé existant. Consultez la rubrique [Modification d'un rapport d'action clé](#) ;
- afficher ou modifier un rapport d'action clé. Consultez la rubrique [Modification d'un rapport d'action clé](#).

Ajout d'un rapport d'action clé à partir de la carte

Une seule alerte d'un rapport d'action clé est désignée comme étant l'alerte principale. Lorsque vous ajoutez un rapport d'action clé pour une alerte à partir de la carte, cette alerte est automatiquement marquée comme alerte principale. Les valeurs de l'alerte principale sont enregistrées en même temps que le rapport d'action clé. Dès lors, si vous consultez ce rapport ultérieurement, un instantané affiche les circonstances de l'alerte. Ces valeurs apparaissent uniquement dans le tableau **Rapports d'action clé**. Elles ne sont jamais mises à jour.

Utilisez la procédure suivante pour ajouter un rapport d'action clé dans lequel sont enregistrés l'action entreprise pour résoudre un non-respect d'alerte, ainsi que les résultats de cette action. Pour exécuter cette tâche, vous devez être autorisé à accéder à la page **Rapport des actions sur alertes** (AMR).

Ajout d'un rapport d'action clé

1. Sur la carte, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Dans le carrousel, double-cliquez sur une vignette représentant une alerte du centre de contacts. Si, lorsque vous cliquez sur une vignette d'alerte sur la carte, la page **Gestion des actions sur alertes** ne s'ouvre pas, vous n'êtes pas autorisé à l'afficher.
 - Dans la fenêtre **Alertes**, cliquez sur le lien **Créer un rapport** correspondant à une alerte. Si ce lien n'est pas visible, vous n'êtes pas autorisé à afficher la page **Rapport des actions sur alertes**.
 - Lorsqu'une alerte se rapporte à un centre de contacts réseau et à un centre de contacts de groupe d'agents partageant le même type d'appel, les deux centres de contacts affichent une alerte sur la carte. Si vous cliquez sur l'une des deux vignettes correspondantes, le résumé indique les deux centres de contacts, car l'alerte représentée par chaque vignette est la même.
2. Saisissez les premières lettres du nom d'utilisateur, du nom de famille, du prénom ou de l'adresse e-mail du responsable désigné, puis sélectionnez le nom souhaité. Le nom d'utilisateur s'affiche.
3. Indiquez à quel moment l'action clé a été exécutée dans les champs **Heure, date** et **Fuseau horaire de l'action clé**.
4. Le format d'heure utilisé est hh:mm (horloge de 24 heures). Le format de date utilisé est JJ/MM/AAAA. Vous pouvez également sélectionner une date en cliquant sur l'icône du calendrier. Par défaut, l'heure, la date et le fuseau horaire système sont ceux de votre serveur.
5. Vous pouvez sélectionner une cause dans la liste déroulante **Cause** ou en saisir une directement dans le champ **Cause**. Le nom de la cause doit être unique et n'est pas sensible à la casse.
6. Pour faire en sorte que la cause saisie dans le champ **Cause** puisse être sélectionnée ultérieurement dans la liste déroulante **Cause**, cochez la case **Ajouter à la liste?**.
7. La cause apparaît ensuite dans le tableau **Causes**, sur la page **Causes de l'alerte d'administration** pour qu'un administrateur la valide.
8. Vous pouvez également spécifier des informations complémentaires sur la cause dans la zone de texte

Description de la cause de l'alerte. Vous devez indiquer une cause pour l'alerte avant de fournir une description. La zone de texte est limitée à 256 caractères.

9. Vous pouvez sélectionner une action clé dans la liste déroulante **Action clé entreprise** ou en saisir une dans le champ **Action clé**. Le nom de l'action clé doit être unique et n'est pas sensible à la casse.
10. Pour faire en sorte que l'action clé saisie dans le champ **Action clé entreprise** puisse être sélectionnée ultérieurement dans la liste déroulante **Action clé entreprise**, cochez la case **Ajouter à la liste?**. L'action clé entreprise s'affiche ensuite dans le tableau **Actions clé entreprises** de la page **Actions clé d'administration** pour qu'un administrateur la valide.
11. Vous pouvez également spécifier des informations complémentaires sur l'action clé dans la zone de texte **Description de l'action clé entreprise**. Vous devez indiquer une action clé avant de saisir une description. La zone de texte est limitée à 256 caractères.
12. Fournissez une description des résultats de l'action entreprise dans la zone de texte **Résultats des actions entreprises**. Une fois le rapport d'action clé enregistré, vous ne pouvez plus modifier sa description. La zone de texte est limitée à 256 caractères.
13. Fournissez une description des résultats, positifs ou négatifs, de l'action entreprise dans la zone de texte **Conclusions**. La zone de texte est limitée à 256 caractères.
14. Pour évaluer la réussite de l'action entreprise, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Taux de réussite**.
15. Pour enregistrer le rapport d'action clé, cliquez sur **Enregistrer**. La page **Rapport des actions sur alertes** se ferme et le tableau de bord apparaît.
16. Vous pouvez également ouvrir la page **Rapport des actions sur alertes** à partir d'une alerte de non-respect d'un seuil de métrique ou d'une alerte de périphérique passerelle hors ligne, en cliquant sur l'icône fléchée en haut à droite du volet **Alertes**. Le tableau des alertes de la page AMR contient les informations de l'alerte à partir de laquelle le rapport des actions sur alertes est lancé.

Modification d'un rapport d'action clé

Vous pouvez modifier un rapport d'action clé pour apporter des corrections ou pour compléter la section **Suivi**. L'action clé et le résultat de l'action entreprise sont les seules données que vous ne pouvez pas modifier. Lorsque vous ouvrez un rapport d'action clé, les alertes se trouvant dans la section **Alertes** affichent leurs valeurs actuelles.

L'accès au module **Gestion des alertes** et à la page **Rapport des actions sur alertes** est contrôlé par les rôles d'utilisateur définis par votre administrateur (accès en fonction du rôle). Pour modifier un rapport d'action clé au moyen de la procédure suivante, votre rôle doit comprendre les autorisations d'accès au module **Gestion des alertes** et à la page **Rapport des actions sur alertes**.

Conseil

Les zones de texte sont limitées à 256 caractères.

Les alertes ajoutées à un rapport d'action clé existant sont des « alertes secondaires ».

Pour modifier un rapport d'action clé :

1. Dans le module **Gestion des alertes**, sélectionnez la vue **Rapports d'action clé—Alertes**. Le volet **Rapports d'action clé** s'affiche en haut.
2. Cliquez sur l'icône **Modifier** pour modifier un rapport d'action clé. La page **Rapport des actions sur alertes** affiche les détails du rapport d'action clé.
3. Si vous voulez supprimer une alerte d'un rapport d'action clé, accédez à la section **Alertes** et désactivez l'option **Attribuer au rapport d'action clé**.
4. Saisissez les premières lettres du nom d'utilisateur du responsable désigné, puis sélectionnez le nom souhaité. Le nom d'utilisateur s'affiche.
5. Indiquez à quel moment l'action clé a été exécutée dans les champs **Heure, date** et **Fuseau horaire de l'action clé**. Le format d'heure utilisé est hh:mm (horloge de 24 heures). Le format de date utilisé est JJ/MM/AAAA. Vous pouvez également choisir une date à l'aide de l'icône de **calendrier**. Par défaut, l'heure, la date et le fuseau horaire système sont ceux de votre serveur.
6. Vous pouvez sélectionner une cause dans la liste déroulante **Cause** ou en saisir une directement dans le champ **Cause**. Le nom de la cause doit être unique et n'est pas sensible à la casse.
7. Il est possible d'ajouter cette cause à la liste des causes pouvant être sélectionnées à partir du menu déroulant en cochant la case **Ajouter à la liste?**. La cause apparaît ensuite dans le tableau **Causes**, sur la page **Causes de l'alerte d'administration** pour qu'un administrateur la valide.
8. Vous pouvez également spécifier des informations complémentaires sur la cause dans la zone de texte **Description de la cause de l'alerte**. Vous devez indiquer une cause pour l'alerte avant de fournir une description.
9. Pour que l'action clé saisie dans le champ **Action clé entreprise** puisse être sélectionnée ultérieurement dans la liste déroulante **Action clé entreprise**, cochez la case **Ajouter à la liste?**. L'action clé entreprise s'affiche ensuite dans le tableau **Actions clé entreprises** de la page **Actions**

clé d'administration pour qu'un administrateur la valide.

10. Vous pouvez également spécifier des informations complémentaires sur l'action clé dans la zone de texte **Description de l'action clé entreprise**. Vous devez indiquer une action clé avant de saisir une description.
11. Fournissez une description des résultats, positifs ou négatifs, de l'action entreprise dans la zone de texte **Conclusions**.
12. Pour évaluer la réussite de l'action entreprise, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Taux de réussite**.
13. Pour enregistrer vos informations, cliquez sur **Enregistrer**. La page **Rapport des actions sur alertes** se ferme et le module **Gestion des alertes** apparaît. Le rapport d'action clé s'affiche, puis est mis en évidence dans le volet **Rapports d'action clé**.

Gestion des ressources

Le module Gestion des ressources permet aux utilisateurs disposant de l'autorisation correspondante de modifier les compétences et les niveaux de compétences des agents ou de déconnecter un agent. Vous pouvez également signaler les actions entreprises aux parties concernées par e-mail. Les notifications correspondent également à une action autonome de gestion des agents au sein du centre de contacts.

Par exemple, si le volume d'appels augmente soudainement et que tous les agents doivent décrocher leur téléphone, un message de notification (par exemple, "Tout le monde au téléphone") peut être envoyé par e-mail sur les téléphones mobiles des agents pour les inviter à interrompre leur formation ou leur pause et à décrocher leur téléphone. Les modifications sont publiées dans les systèmes d'exploitation Genesys et s'appliquent immédiatement aux opérations du centre de contacts.

Un bon plan de routage et de ressources basé sur des données historiques doit représenter une journée typique. Toutefois, pour les événements imprévus qui se produisent pendant une journée, le module de gestion des ressources est disponible pour permettre les modifications « provisoires » apportées aux compétences et aux niveaux de compétence, par exemple un accroissement du volume.

Avertissement

Le module de gestion des ressources n'est pas destiné aux modifications massives et peut perturber les demandes système stratégiques.

Il n'est pas recommandé d'ouvrir le module de gestion des ressources à partir de la hiérarchie, car le nombre d'agents et les données d'agent extraites peuvent être volumineux et affecter les performances. Genesys recommande d'ouvrir le module de gestion des ressources à partir du volet Groupes d'agent, du volet Applications de CCAdv ou du volet Groupe de contacts de WA, afin d'extraire moins de 150 agents.

Les autorisations et accès en fonction du rôle contrôlent les éléments que vous pouvez afficher et les tâches que vous pouvez effectuer dans CCAdv et WA. Par exemple, si l'administrateur système vous donne accès au module Gestion de ressources, l'icône **Gestion de ressources** est disponible sur votre tableau de bord et vous pouvez ouvrir la fenêtre **Gestion de ressources**. Pour plus d'informations à ce sujet, consultez la rubrique [Autorisations et accès en fonction du rôle](#).

Prérequis

Avant d'utiliser les fonctionnalités de Gestion des ressources pour gérer les informations, les données doivent être configurées au niveau administrateur du système Contact Center Advisor/Workforce Advisor. Pour plus d'informations, reportez-vous au « Guide d'utilisation de Performance Management Advisors Contact Center Advisor et Workforce Advisor Administrator ».

Accès aux listes et modèles de notification

Pour accéder au module Gestion des ressources, un administrateur doit vous donner accès à la console Gestion des ressources. Dans le cas contraire, le bouton qui vous permet d'accéder à l'outil n'est pas affiché sur le tableau de bord de CCAdv ou WA. L'administrateur peut accorder l'accès à la console Gestion des ressources uniquement et configurer les listes et modèles de notification utilisés dans la console, ou il peut accorder l'accès à la console Gestion des ressources et au module Administration et vous laisser configurer les listes initiales et modèles vous-même.

Utilisation de la gestion des ressources

Ouvrez le module Gestion des ressources à partir de Contact Center Advisor ou de Workforce Advisor en effectuant l'une des opérations suivantes :

- Sélection d'une seule ligne à partir du volet Centres de contacts
- Sélection d'une ou de plusieurs lignes à partir des volets Applications ou Groupes de contacts
- Sélection d'une ou de plusieurs lignes à partir du volet Groupes d'agents

Il n'est pas possible de sélectionner des lignes dans plusieurs volets. Par exemple, vous ne pouvez pas sélectionner une ligne dans le volet **Applications** et une ligne dans le volet **Centres de contact**.

Consultez également les rubriques suivantes :

- Sélection de votre vue des informations sur les agents
- Actualisation du statut en cours d'un agent
- Tri de la liste des agents
- Filtrage de la liste des agents
- Affichage des métriques de performance pour les agents

Sélection d'une seule ligne à partir du volet Centres de contact

Dans le volet **Centres de contact**, effectuez l'une des actions suivantes :

- sélectionnez une ligne, puis cliquez sur l'icône **Gestion des ressources** ; ou
- cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Lancer la gestion des ressources** dans le menu contextuel.

Avertissement

Le module de gestion des ressources n'est pas destiné aux modifications massives et peut perturber les demandes système stratégiques.

Il n'est pas recommandé d'ouvrir le module de gestion des ressources à partir de la hiérarchie, car le nombre d'agents et les données d'agent extraites peuvent être volumineux et affecter les performances. Genesys recommande d'ouvrir le module de gestion des ressources à partir du volet Groupes d'agent, du volet Applications de CCAdv ou du volet Groupe de contacts de WA, afin d'extraire moins de 150 agents.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Sélection de plusieurs lignes à partir du volet Groupes d'agents](#)
- [Sélection de plusieurs lignes à partir des volets Applications ou Groupes de contacts](#)

Sélection de plusieurs lignes à partir des volets Applications ou Groupes de contacts

Dans le volet **Applications** de Contact Center Advisor ou dans le volet **Groupes de contacts** de Workforce Advisor, sélectionnez une ou plusieurs lignes et cliquez sur l'icône **Gestion des ressources**. Les agents associés aux applications ou groupes de contacts sélectionnés s'affichent.

Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs lignes à partir des volets **Applications** ou **Groupes de contacts**. Lorsque vous sélectionnez une ligne, les groupes d'agents associés à l'application ou au groupe de contacts sont mis en évidence dans le volet **Groupes d'agents**. Si vous sélectionnez plusieurs applications ou groupes de contacts, seuls les groupes d'agents associés à l'application ou au groupe de contacts sélectionnés en dernier sont mis en évidence dans le volet **Groupes d'agents**. L'application ou le groupe de contacts sélectionné en dernier est assombri et présente une bordure bleue.

Important

Actuellement, l'accès aux groupes de contacts n'est pas contrôlé en fonction du rôle. Consultez la rubrique [Autorisations et accès contrôlés en fonction du rôle](#).

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Sélection d'une seule ligne à partir du volet Centres de contacts](#)
- [Sélection de plusieurs lignes à partir des volets Applications ou Groupes d'agents](#)

Sélection de plusieurs lignes à partir du volet Groupes d'agents

Dans le volet **Groupes d'agents** de Contact Center Advisor et Workforce Advisor, sélectionnez une ou plusieurs lignes et cliquez sur l'icône **Gestion des ressources**. Les agents associés aux groupes d'agents sélectionnés s'affichent.

Lorsque vous sélectionnez une ligne, les applications ou groupes de contact associés sont mis en évidence dans le volet **Applications** de Contact Center Advisor ou dans le volet **Groupes de contacts** de Workforce Advisor. Si vous sélectionnez plusieurs groupes d'agents, seuls les applications ou groupes de contacts associés au dernier groupe d'agents sélectionné sont mis en évidence dans le volet **Applications** ou dans le volet **Groupes de contacts**. Le dernier groupe d'agents sélectionné est assombri et présente une bordure bleue.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Sélection d'une seule ligne à partir du volet Centres de contacts](#)
- [Sélection de plusieurs lignes à partir des volets Applications ou Groupes de contacts](#)

Sélection des informations d'agent à afficher

La Gestion des ressources affiche chaque agent sur une ligne distincte du tableau, avec les informations suivantes :

- Prénom
- Nom
- ID utilisateur
- État
- Temps passé dans l'état : durée pendant laquelle l'agent est resté dans cet état.
- Code de raison : raison pour laquelle un agent n'est pas prêt. Par exemple : pause, réunion ou traitement post-appel. N'apparaît que si les codes de raison sont définis dans la configuration Genesys.
- Groupe d'agents : le ou les groupes dont l'agent est membre.
- Compétences et niveaux : les compétences s'affichent avec leurs niveaux associés, selon la configuration de cet agent.

La largeur par défaut de la colonne **Compétences et niveaux** affiche une seule des compétences associées à un agent. Vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :

- afficher toutes les compétences associées à un agent dans une infobulle en cliquant sur la cellule Compétences et niveaux d'un agent ; ou
- afficher toutes les compétences de l'ensemble d'agents affiché en cliquant sur les points de suspension (...) dans l'en-tête de la colonne.

Cette opération réduit les colonnes **ID utilisateur**, **État**, **Temps passé dans l'état** et **Code de raison**, et développe la colonne **Compétences et niveaux** pour afficher toutes les compétences.

Vous pouvez redimensionner les colonnes afin d'ajuster l'affichage. Pour rétablir la largeur initiale des colonnes, cliquez sur les points de suspension (...) dans l'en-tête de la colonne **Compétences et niveaux**.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Filtrage de la liste des agents](#)
- [Tri de la liste des agents](#)

Actualisation de l'état actuel d'un agent

Les informations du tableau ne sont pas mises à jour automatiquement. Pour mettre à jour les états de téléphone, les heures des états et les codes de raison, cliquez sur le bouton **Actualiser** (🔄).

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Filtrage de la liste des agents](#)
- [Tri de la liste des agents](#)
- [Affichage des métriques de performance pour les agents](#)

Tri de la liste des agents

Vous pouvez classer les agents avec un tri principal et un tri secondaire en cliquant sur un en-tête de colonne, à l'exception de la colonne **Compétences et niveaux**.

La colonne **Compétences et niveaux** ne peut pas être triée, car les agents possèdent des compétences différentes et ne sont pas répertoriés dans le même ordre.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Affichage des métriques de performance pour les agents](#)
- [Filtrage de la liste des agents](#)

Filtrage de la liste des agents

Vous pouvez filtrer la liste des agents par :

- Recherche de texte
La recherche de texte filtre la liste des agents dont les détails contiennent le texte spécifié dans un champ.
- Groupes d'agents
Cette liste contient tous les groupes d'agents associés aux lignes sélectionnées dans le tableau de bord.

Par exemple, si une application est sélectionnée sur le tableau de bord, tous les groupes d'agents associés à cette application figurent dans cette liste. La sélection d'un groupe d'agents ou plus entraîne le filtrage de la liste des agents afin d'afficher uniquement ceux qui appartiennent à ces groupes.
- Compétences
Cette liste regroupe toutes les compétences de l'ensemble des agents répertoriés.

Par exemple, supposons que l'environnement Genesys contienne trois compétences définies : Service clientèle, Banque et Comptes commerciaux. Si les agents possèdent uniquement deux compétences —Banque et Comptes commerciaux— sur les trois, ces compétences sont affichées dans le filtre.

La sélection d'une ou de plusieurs compétences filtre la liste pour afficher uniquement les agents qui possèdent les compétences en question.
- État
Cette liste contient tous les états possibles d'un agent à tout moment. La sélection d'un ou de plusieurs états a pour effet de filtrer la liste pour afficher uniquement les agents qui se trouvent actuellement dans l'un des états sélectionnés. La liste des états est la suivante :
 - Traitement post-appel
 - Pause de type 1
 - Pause de type 2
 - Appel de consultation
 - En cours de numérotation
 - Appel entrant
 - Appel sortant
 - Appel interne
 - Appel en attente
 - Sonnerie en cours
 - Appel inconnu
 - Connecté
 - Déconnecté

- Surveillé
- Non surveillé
- Non prêt pour le prochain appel
- Décroché
- Raccroché
- Travail hors ligne de type 2
- SM_Occupé
- SM_Sortant
- En attente du prochain appel

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Tri de la liste des agents](#)
- [Affichage des métriques de performance pour les agents](#)

Affichage des métriques de performance pour les agents

Vous pouvez afficher les métriques de performance à partir du serveur Stat. Les métriques de performances sont disponibles par agent, et mesurées durant les cinq dernières minutes. Pour les afficher, procédez comme suit :

1. Cliquez sur l'icône du **Sélecteur de colonne**.
2. La boîte de dialogue du **Sélecteur de colonne Métriques de performance** s'affiche. Par défaut, les colonnes grisées sont toujours affichées.
3. Sélectionnez les métriques de performance à afficher.
4. Cliquez sur **OK**.

Les métriques de performance sont affichées à droite de la colonne **Compétences et niveaux**. Par conséquent, un défilement vers la droite peut être nécessaire pour les afficher.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Tri de la liste des agents](#)
- [Filtrage de la liste des agents](#)

Gestion des agents

Les agents répertoriés dans la **Gestion des ressources** appartiennent aux groupes d'agents associés aux lignes sélectionnées dans Contact Center Advisor ou Workforce Advisor, au sein du groupe sélectionné. Il est possible que des agents soient visibles dans **Gestion des ressources** bien que vous n'ayez pas l'autorisation « directe » de les voir selon les autorisations qui vous sont affectées pour les agents ou les files d'attente, mais auxquels vous pouvez accéder par le biais d'objets d'agrégation pour Contact Center Advisor ou Workforce Advisor.

Certaines métriques des agents, en particulier les métriques d'état des agents, sont utilisées pour calculer certaines métriques pour des applications de CCAAdv, des groupes de contacts de WA et les objets agrégés par la suite, comme des groupes d'applications, des régions et des centres de contacts. Si un groupe d'agents n'est pas configuré pour l'affichage sur le tableau de bord, mais est inclus dans les cumuls de métriques, les agents s'affichent quand-même dans la Gestion des ressources.

Un agent n'est pas affiché si les métriques de l'objet sélectionné sont inactives, ne sont pas incluses dans le cumul ou ne sont pas attribuées à un groupe d'applications ou à une région.

Les agents affichés dans la Gestion des ressources correspondent aux agents dont les actions pilotent les performances et les métriques de l'entité sélectionnée par l'utilisateur que vous souhaitez influencer (à l'exception des métriques strictement applicables au niveau de l'application ou au niveau du groupe de contacts).

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Sélection d'agents](#)
- [Gestion des compétences des agents](#)
- [Gestion des compétences et des niveaux de compétence des agents](#)
- [Déconnexion d'un agent](#)

Sélection d'agents dans le volet Centres de contact

Dans le volet **Centres de contact**, disponible à la fois dans Contact Center Advisor et Workforce Advisor, vous pouvez sélectionner une seule ligne pour ouvrir la console **Gestion de ressources**.

Avertissement

Le module de gestion des ressources n'est pas destiné aux modifications massives et peut perturber les demandes système stratégiques.

Il n'est pas recommandé d'ouvrir le module de gestion des ressources à partir de la hiérarchie, car le nombre d'agents et les données d'agent extraites peuvent être volumineux et affecter les performances. Genesys recommande d'ouvrir le module de gestion des ressources à partir du volet Groupes d'agent, du volet Applications de CCAdv ou du volet Groupe de contacts de WA, afin d'extraire moins de 150 agents.

Sélection d'agents dans le volet Applications ou Groupes de contacts

Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs lignes à partir des volets **Applications** dans Contact Center Advisor ou **Groupes de contacts** dans Workforce Advisor.

Sélection d'agents dans le volet Groupes d'agents

Depuis le volet **Groupes d'agents**, disponible à la fois dans Contact Center Advisor et Workforce Advisor, vous pouvez sélectionner une ou plusieurs lignes.

Vous ne pouvez pas sélectionner la ligne **Totaux et moyennes**. Vous ne pouvez pas sélectionner des lignes sur plusieurs volets. Par exemple, vous ne pouvez pas sélectionner simultanément une ligne dans le volet **Applications** et une ligne dans le volet **Centres de contact**.

Gestion des compétences des agents

La Gestion des ressources permet de gérer les compétences, les niveaux de compétence, ainsi que le statut de connexion des agents. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- ajouter, modifier ou supprimer les compétences et les niveaux de compétence des agents. Consultez la rubrique [Gestion des compétences et des niveaux de compétence des agents](#). Vous pouvez appliquer les modifications à 150 agents à la fois en une seule transaction.
- déconnecter des agents du serveur T ou du serveur SIP ;
- notifier les parties des modifications apportées aux compétences. Consultez la rubrique [Notification des modifications aux parties concernées](#).

Gestion des compétences et des niveaux de compétence des agents

Pour ajouter, modifier ou supprimer les compétences et les niveaux de compétence d'un ou plusieurs agents :

1. Sélectionnez les agents depuis le tableau de bord et lancez la console Gestion des ressources. Pour plus d'informations sur la sélection d'agents, consultez la rubrique [Sélection des agents](#).
2. Sélectionnez les cases en regard des agents dont vous souhaitez modifier les compétences et les niveaux de compétence. Pour sélectionner des agents adjacents dans la liste, cochez la case d'un agent et cochez la case du dernier agent en maintenant **MAJ + clic** dans le jeu adjacent.
3. Ajoutez, modifiez ou supprimez les compétences et les niveaux de compétence des agents sélectionnés selon les indications des sections qui suivent.

Pour ajouter une compétence, procédez comme suit :

1. Dans la liste déroulante **Action**, sélectionnez **Ajouter**. La liste déroulante **Compétence** s'ouvre, affichant toutes les compétences disponibles.
2. Sélectionnez une compétence. Dans la liste déroulante **Niveau**, sélectionnez le niveau de compétence, soit une valeur comprise entre -1 et 10.

Si vous attribuez une compétence que l'agent possède déjà, le niveau de compétence est remplacé. Par exemple, si Diane possède la compétence "Français" de niveau 3 et que vous lui attribuez la compétence "Français" de niveau 5, le niveau de compétence "Français" de Diane est remplacé par le niveau 5.

Pour modifier une compétence, procédez comme suit :

1. Dans la liste déroulante **Action**, sélectionnez **Modifier**. La liste déroulante **Compétence** affiche une liste complète des compétences des agents sélectionnés. Par exemple, si deux agents sont sélectionnés, dont le premier agent a deux compétences ("Anglais" et "Français") et le deuxième aussi ("Anglais" et "Espagnol"), la liste déroulante **Compétence** contient alors les langues "Anglais", "Français" et "Espagnol".
2. Sélectionnez une compétence dans la liste déroulante complète **Compétence**, ou saisissez le nom de la compétence dans la liste déroulante et sélectionnez-la dans la liste réduite.
3. Sélectionnez un niveau. Les agents sélectionnés qui possèdent déjà cette compétence sont mis à jour avec le nouveau niveau de compétence. Si un agent sélectionné ne possède pas cette compétence spécifique, aucune modification n'est effectuée.

Pour supprimer une compétence, procédez comme suit :

1. Dans la liste déroulante **Action**, sélectionnez **Supprimer**. La liste **déroulante Compétence** affiche une somme des compétences en fonction des agents sélectionnés (comme indiqué à la rubrique "Pour modifier une compétence").
2. Sélectionnez la compétence à supprimer, ou saisissez son nom dans le champ de la liste déroulante et sélectionnez-la dans la liste réduite. Cette compétence est supprimée pour les agents sélectionnés. Si

un agent sélectionné ne possède pas cette compétence, aucune modification n'est effectuée.

Pour enregistrer ou annuler vos modifications :

1. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Appliquer**, puis confirmez à l'invite.
2. Pour afficher les agents auxquels la modification s'applique, cochez la case **Afficher les agents**.
3. Cliquez sur **OK** ou revenez à la gestion des ressources sans enregistrer les modifications en cliquant sur **Annuler**.
 - Si vous avez cliqué sur **OK**, la boîte de dialogue **Notification** s'ouvre. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez la rubrique [Notification des modifications aux agents](#).

Déconnexion d'un agent

Pour modifier l'état d'un agent à déconnecté :

1. Sélectionnez le ou les agents que vous souhaitez déconnecter.
2. Sélectionnez **Déconnexion** dans la liste déroulante **Changer l'état du téléphone** et cliquez sur **Mettre à jour**. Une fenêtre contextuelle s'ouvre pour vous permettre de confirmer l'action.
 - Pour visualiser les agents qui vont être déconnectés, sélectionnez la case **Afficher les agents**.

Lorsque la boîte de dialogue de notification est affichée, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Configurer une **notification**.
- Cliquer sur **Soumettre** en bas de la fenêtre pour déconnecter le ou les agents sans notification.
- Pour notifier des personnes du changement de statut, consultez la section **Notification des modifications aux parties concernées**.
- Pour revenir à la gestion des ressources sans enregistrer les modifications, cliquez sur **Annuler**.

Consultez également la rubrique **Sélection d'agents**.

Utilisation de notifications

Les notifications correspondent à des textes standard utilisés pour informer des agents et d'autres utilisateurs du système à propos des modifications apportées aux détails de leur profil, au calendrier, à l'organisation du travail ou à tout autre événement. Les textes de notification peuvent être liés à des listes d'utilisateurs ou à des individus.

Cette section comprend les rubriques suivantes :

- [Notification des modifications aux parties concernées](#)
- [Notification des modifications aux agents](#)
- [Création d'un message de notification](#)
- [Utilisation d'un message de notification existant](#)
- [Gestion des listes de notifications](#)

Notification des modifications aux parties concernées

Une fois les modifications acceptées et appliquées au système d'exploitation Genesys, vous pouvez notifier des agents, leur superviseur, leur responsable d'équipe et leur directeur.

Pour notifier une modification à une personne, procédez comme suit :

1. sélectionnez un ou plusieurs agents dans la fenêtre **Gestion des ressources**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Mettez à jour les informations dans **Gérer les compétences** et cliquez sur **Appliquer**.
 - Sélectionnez **Déconnexion** dans la liste déroulante **Changer l'état du téléphone** et cliquez sur **Mettre à jour** pour déconnecter les agents sélectionnés.
3. À l'invite, vous pouvez décider d'afficher les agents concernés par vos modifications.
4. Pour le message de notification, vous avez le choix entre deux solutions :
 - sélectionnez un modèle de notification existant dans la liste **Sélectionner un modèle** (les détails du message s'affichent). Vous pouvez les modifier mais vous ne pouvez pas enregistrer ces modifications ;
 - créez un message de notification en saisissant le nom d'un modèle dans le champ **Créer un modèle**. Si vous souhaitez ajouter la notification au modèle et à la liste pour l'utiliser ultérieurement, cochez la case.
5. Pour envoyer la notification aux agents concernés et à leur superviseur, sélectionnez la case **Informé les parties concernées**.
 - Pour envoyer une notification aux personnes incluses dans une liste, sélectionnez la case **Listes de notifications**, puis sélectionnez les listes. Vous pouvez ajouter un message optionnel pour les personnes incluses dans les listes de notifications.
6. Cliquez sur **Soumettre**. La notification est envoyée et un écran de confirmation s'affiche.
7. Pour revenir à la fenêtre **Gestion des ressources**, cliquez sur **Fermer**. Le message de confirmation se ferme. Les agents concernés par la modification sont mis en évidence en haut de la liste. Si une compétence a été ajoutée ou modifiée, elle s'affiche en caractères gras pour tous les agents concernés.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Notification des modifications aux agents](#)
- [Création d'un message de notification](#)
- [Utilisation d'un message de notification existant](#)

Notification des modifications aux agents

Les modèles de notification fournissent les explications et justifications des instructions et des actions issues de la console **Gestion des ressources**.

Dans la console **Gestion des ressources**, un système de notification permet de communiquer avec les agents. Vous pouvez informer un agent ou un groupe d'agents des éléments suivants :

- Modifications apportées à leur calendrier
- Événements inhabituels rencontrés
- Mesures entreprises pour gérer les volumes d'appels irréguliers

Pour lancer le processus de notification, sélectionnez un ensemble d'agents, puis cliquez sur le bouton **Nouveau**.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Notification des modifications aux parties concernées](#)
- [Création d'un message de notification](#)
- [Utilisation d'un message de notification existant](#)

Création d'un message de notification

Pour créer un message de notification, procédez comme suit :

1. sélectionnez un ou plusieurs agents de la fenêtre **Gestion de ressources** et cliquez sur le bouton **Nouveau** sous **Notification** ; la boîte de dialogue **Notification** s'ouvre ;
2. cochez la case d'option **Créer notification** ;
3. tapez un nom dans la zone de texte située à côté de la case d'option **Créer notification** ;
4. en option, vous pouvez taper un message dans le champ de texte **Message** ;
5. enregistrez la notification en cochant la case **Enregistrer la notification** ; La notification est ainsi enregistrée dans la base de données et peut être utilisée ;
6. cliquez sur le bouton **Envoyer**. Un écran d'indicateur affiche la progression du traitement de la demande. Une fois la notification envoyée à tous les agents sélectionnés, l'écran de confirmation s'affiche.

Consultez également la rubrique [Utilisation d'un message de notification existant](#).

Utilisation d'un message de notification existant

Pour utiliser un message de notification déjà créé :

1. sélectionnez un ou plusieurs agents dans la fenêtre **Gestion des ressources**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - cliquez sur le bouton **Nouveau** sous **Notification** ;
 - Mettez à jour les informations dans **Gérer les compétences** et cliquez sur **Appliquer**.
 - Sélectionnez **Déconnexion** dans la liste déroulante **Changer l'état du téléphone** et cliquez sur **Mettre à jour** pour déconnecter les agents sélectionnés.
3. À l'invite, vous pouvez décider d'afficher les agents concernés par vos modifications.
4. sélectionnez un modèle/message de notification existant dans la liste déroulante ; (cette liste est renseignée avec les modèles de notification enregistrés dans la base de données). Le message est inclus dans la zone de texte **Message**.
5. Vous pouvez également modifier le message. Les modifications ne peuvent pas être sauvées depuis la zone de texte **Message**. Toutes les modifications doivent être effectuées via le module Administration. La case **Enregistrer la notification** n'est pas disponible lorsque vous sélectionnez un message préexistant.
6. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer la notification.

Consultez également la rubrique [Création d'un message de notification](#).

Gestion des listes de notifications

Pour ajouter une liste de notifications, procédez comme suit :

1. dans la barre de navigation du module Administration, cliquez sur **Listes de notifications** ; la page **Listes de notifications** s'affiche ;
2. cliquez sur **Nouveau** ; la page **Ajouter/Modifier une liste de notifications** s'affiche ;
3. saisissez un nom pour la liste de notifications ;
4. pour ajouter une adresse e-mail, saisissez-la dans le champ **Ajouter une adresse e-mail**, puis cliquez sur **Ajouter** ;
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La page **Listes de notifications** affiche la liste récemment créée ainsi que le reste des notifications existantes.

Pour modifier une liste de notifications, procédez comme suit :

1. dans la barre de navigation du module Administration, cliquez sur **Listes de notifications** ;
2. Cliquez sur l'icône **Modifier** en regard de la liste de notifications que vous souhaitez modifier. la page **Ajouter/Modifier une liste de notifications** s'affiche ; Les informations sont affichées dans la section **E-mail de l'utilisateur**.
3. Mettez à jour le nom de la liste de notifications.
4. Pour ajouter une nouvelle adresse e-mail, saisissez-la dans le champ **Ajouter une adresse e-mail**, puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La page **Listes de notifications** s'affiche à nouveau.

Contrôleur de performances

Le Contrôleur de performances vous permet de sélectionner et de contrôler les indicateurs de performances clé des activités d'un centre de contacts en temps réel.

Le Contrôleur de performances est disponible dans Contact Center Advisor uniquement. Pour activer le bouton du Contrôleur de performance :


- Sélectionnez une ligne dans le volet **Centres de contact**.

Les autorisations et accès en fonction du rôle contrôlent ce que vous pouvez voir et faire dans chacune des vues de CCAdv. Par exemple, vous ne pouvez voir que les métriques auxquelles l'Administrateur système vous a accordé l'accès. Pour plus d'informations à ce sujet, consultez la rubrique [Autorisations et accès en fonction du rôle](#).

Cette section contient les rubriques suivantes :

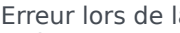
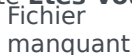
- [Sélection des informations à contrôler](#)
- [Création d'un instantané du contrôleur de performances](#)
- [Capacité actuelle et flux d'appels](#)
- [Métriques d'application](#)

Sélection des informations à contrôler

Dans le volet **Centres de contact**, sélectionnez une hiérarchie organisationnelle (dans le menu déroulant), les métriques et la ligne souhaitées, puis cliquez sur le bouton **Contrôleur de performances** . La fenêtre **Contrôleur de performances** s'affiche sur le bureau, en dehors du navigateur.

Important




Seules les métriques auxquelles vous avez accès sont affichées.

- Les valeurs de métriques sont actualisées de manière régulière.
- Le chemin d'accès de la ligne sélectionnée dans le volet **Centres de contact** s'affiche dans la partie supérieure du contrôleur de performances. Par exemple : Client - Banque en ligne - Facturation Gold.
- Les informations sur la hiérarchie et les métriques restent inchangées tant que vous ne les modifiez pas dans le volet **Centres de contact** et cliquez sur l'icône de **lancement**. Si vous choisissez de ne pas cliquer sur l'icône de **lancement**, cela vous permet de modifier les colonnes et les regroupements dans le volet **Centres de contact** sans fermer la fenêtre **Contrôleur de performances**.
- Pour supprimer les cases **Métrique d'application**, modifiez les informations de regroupement, cliquez sur le bouton **Contrôleur de performances** , et sélectionnez **OK** lors de l'invite **Êtes-vous sûr ?**. Le contrôleur de performances est ensuite mis à jour avec le nouveau regroupement sélectionné. Choisissez **Annuler** lors de l'invite **Êtes-vous sûr ?** pour annuler la mise à jour du contrôleur de performances. .
- L'indicateur **Fréquence d'actualisation** indique l'heure de la prochaine actualisation des valeurs de métriques.

FR refresh rate ind.gif

Création d'un instantané du contrôleur de performances

Cliquez sur le bouton de capture .

- La fenêtre **Instantané** est similaire à la fenêtre **Contrôleur de performances**, à ceci près que ses informations sont statiques, ce qui vous permet de comparer les valeurs d'un point dans le temps aux valeurs en temps réel. La fenêtre **Instantané** affiche l'heure et la date de sa création.
- Pour redimensionner les zones **Capacité actuelle**, **Flux d'appels** et **Métriques d'application**, faites glisser le séparateur.
- Si vous souhaitez agrandir, réduire ou quitter la fenêtre **Contrôleur de performances**, cliquez respectivement sur ,  ou .
- Pour déplacer la fenêtre du **Contrôleur de performances**, cliquez sur la zone de titre de la fenêtre et faites-la glisser.

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.

Métriques d'application

La zone **Métriques d'application** affiche une case pour chaque colonne représentée dans le volet **Centres de contact** lorsque vous cliquez sur l'icône de **lancement**. L'ordre dans lequel les cases **Métrique d'application** s'affichent correspond à l'ordre des colonnes dans le volet **Centres de contact**.

Vous pouvez faire défiler la liste des métriques d'application (indépendamment du contrôleur de performances). Les non-respects de seuil qui ne sont pas visibles sont signalés par un indicateur dynamique de non-respect du seuil ()

Pour afficher une seule case **Métrique d'application** sur le bureau, cliquez sur le bouton  , situé dans la case **Métrique d'application**.

- Vous ne pouvez pas afficher deux cases Métrique d'application identiques.
- La barre de titre de la case Métrique d'application indique le chemin d'accès de la ligne sélectionnée dans le volet **Centres de contact**. Par exemple : Région du rapport - Centre de contacts : BMG - BEUC Blue - Arnold.
- Une copie de la case **Métrique d'application** est conservée dans le contrôleur de performances.
- Les métriques **Point dans le temps** ont désormais une seule barre ; elles n'ont pas de barres pour les autres profils temporels.

Outil Workforce What-If

L'outil Workforce What-If vous permet d'évaluer les résultats de différentes actions entreprises lors de scénarios spécifiques et ainsi de prendre de meilleures décisions quant à l'allocation des ressources. Vous pouvez calculer les prévisions des valeurs de métriques, recalculer à l'aide de nouvelles valeurs ou tester de nouveaux scénarios d'allocation de la main d'œuvre.

L'outil Workforce What-If est disponible dans Contact Center Advisor uniquement. Les messages s'affichant dans la zone de commentaires, située au-dessus de la calculatrice, fournissent des instructions d'utilisation.

- L'outil Workforce What-If utilise l'équivalent temps plein en tant qu'unité de mesure pour les calculs de métriques.
- Les calculs sont arrondis au demi-pourcentage le plus proche (et non au pourcentage entier le plus proche).

Cette section contient les rubriques suivantes :

- [Utilisation de l'outil Workforce What-If](#)
- [Scénarios de simulation \(What-If\)](#)



Utilisation de l'outil Workforce What-If

Cette section explique comment :

- [Prévoir des valeurs de métriques](#)
- [Réexécuter un calcul avec de nouvelles valeurs](#)

Prévision des valeurs de métriques

Pour calculer les prévisions des valeurs de métriques à l'aide de la calculatrice :

1. Accédez à l'outil Workforce What-If, situé sur votre bureau, en cliquant sur le bouton .
2. Pour épingler et saisir les valeurs d'entrée de chaque métrique, cliquez sur .
 - Il est nécessaire de sélectionner un minimum de trois valeurs d'entrée (dont deux en provenance des trois premiers champs) :
 - **Appels** : volume d'appels selon la dimension de volume d'appels (minute, demi-heure, heure)
 - **TTM** : temps de traitement moyen selon la dimension TTM (secondes, minutes, heures)
 - **Agents** : nombre d'agents
 - **VRM** : vitesse de réponse moyenne selon la dimension VRM (secondes ou minutes)
 - **NS** : pourcentage de niveau de service en fonction du temps d'attente NS selon la dimension de temps d'attente NS (secondes ou minutes)
 - Si une dimension est modifiée alors qu'une valeur lui est déjà attribuée, celle-ci se met automatiquement à jour en fonction de la nouvelle dimension.
3. Cliquez sur **Calculer**.

Les valeurs désirées sont calculées. Le bouton **Calculer** s'active lorsqu'un nombre suffisant de valeurs d'entrée sont saisies pour effectuer le calcul. Si certaines des valeurs requises ou épinglées se révèlent être manquantes, non reconnues (par exemple, négatives) ou problématiques (par exemple, infini), un message d'erreur s'affiche.

Réexécuter un calcul avec de nouvelles valeurs

Pour refaire un calcul :

1. Épinglez la métrique (📌).
2. Définissez de nouvelles valeurs pour la métrique.
3. Cliquez sur **Calculer**.

Scénarios de simulation (What-If)

Les scénarios suivants vous expliquent comment utiliser l'outil What-If pour prévoir des ajustements opérationnels en vue de gérer différentes situations :

- **Scénario 1—Volume d'appels courant, agents malades**
- **Scénario Obtention de 80 % de NS avec 55 agents**
- **Scénario 3—Diminution des volumes d'appels, réduction du nombre d'agents actifs**




Important

L'outil Workforce What-If ne prend pas en compte la réduction—le pourcentage d'un ETP comprenant le temps non-productif. Lorsque vous évaluez les décisions des agents avec l'outil Workforce What-If Tool, prenez en compte la réduction à l'aide de la valeur utilisée par votre entreprise. Par exemple, si la réduction est de 20% et que l'outil Workforce What-If détermine que vous avez besoin de quatre agents, alors vous avez réellement besoin de cinq agents. Ceci s'explique par le fait que 20 % du temps passé par les cinq agents correspond à la réduction et donc que seulement quatre ETP seront vraiment productifs.


Scénario 1—Volume d'appels courant, agents malades

Quelle est l'incidence sur vos niveaux de service et quelles sont les actions à entreprendre ?


Combien d'agents sont-ils nécessaires à l'obtention de 80 % de NS ?

1. Cliquez sur  et définissez la valeur de la métrique Appels sur 10 par minute.
2. Cliquez sur  et définissez la valeur de la métrique TTM sur 300 secondes.
3. Cliquez sur  et définissez la valeur de la métrique NS sur 80 % en 20 secondes.
4. Cliquez sur **Calculer**. Vous devez disposer de 57 agents pour atteindre 80 % de niveau de service.

Quel impact l'absence de 3 agents a-t-elle sur le NS ?

1. Cliquez sur  et définissez la valeur de la métrique Agents (actuellement 57) sur 54.
2. Détachez NS.
3. Cliquez sur **Calculer**. Le pourcentage de niveau de service tombe à 63,73 % (en dessous de votre limite minimale de 70 %).

Combien d'agents devriez-vous transférer depuis d'autres files ?

1. Détachez la métrique Agents.
2. Cliquez sur  et définissez la valeur de la métrique NS (actuellement 63,73) sur 70.
3. Cliquez sur **Calculer**. Le nombre d'agents passe à 55 (ce qui est un nombre acceptable).



Résultat :

Le transfert d'un seul agent d'une autre file peut vous permettre d'obtenir 70 % de niveau de service.

Scénario 2—Obtention de 80 % de niveau de service avec 55 agents

Quelles instructions pourriez-vous donner à vos 55 agents pour les aider à réduire le temps de traitement moyen et ainsi atteindre 80 % de niveau de service (niveau auquel les primes de rendement restent stables) ? Il est possible que certains stades du flux d'appels vous permettent d'ignorer des étapes afin de gagner du temps (par exemple, l'étape durant laquelle vous invitez le client à visiter votre nouvelle page Web). En général, les agents développent cette invitation lorsque le centre de contacts est complètement actif, mais maintenant vous devez ajuster pour réduire temporairement le nombre d'agents.

Quel doit être le TTM pour 55 agents et 80 % de NS ?

1. Détachez TTM.
2. Cliquez sur  et définissez la valeur de la métrique **AGENTS** sur 55.
3. Cliquez sur  et définissez la valeur de la métrique **NS** (actuellement 70) sur 80.
4. Cliquez sur **Calculer**. TTM doit avoisiner 294.




Résultat :

Dites aux 55 agents d'ignorer l'invitation au site Web pour la matinée.


Scénario 3—Diminution des volumes d'appels, réduction du nombre d'agents actifs

Il est prévu que les volumes d'appels diminuent et ne retrouvent pas un niveau élevé. Combien d'agents peut-on renvoyer chez eux ? Il est important que la métrique VRM ne descende pas sous 30 secondes.

Combien d'agents sont-ils nécessaires à l'obtention d'un TTM de 300 secondes et d'une VRM de 30 secondes ?

1. Cliquez sur  et diminuez la valeur de la métrique **APPELS** (de 10 appels par minute à 500 appels par heure).
2. Cliquez sur  et redéfinissez la valeur de la métrique **TTM** sur 300 secondes.
3. Détachez la métrique **AGENTS**.
4. Cliquez sur  et définissez la valeur de la métrique **VRM30** sur **30 secondes**.
5. Détachez **NS**.
6. Cliquez sur **Calculer**. Le nombre d'agents devient 46 mais le niveau de service est inférieur à 70 % (ce qui n'est pas assez élevé).

Que se passe-t-il si vous gardez 47 agents au lieu de 46 ?

1. Ne détachez pas la métrique **AGENTS** () et définissez la valeur de la métrique **AGENTS** (actuellement 46) sur 47.
2. Cliquez sur **Calculer**. Le niveau de service atteint 77,5 % (ce qui est acceptable).

Résultat :

Déplacez l'agent emprunté vers sa file d'attente d'origine. Retirez un agent de l'équipe de réception des appels toutes les demi-heures si le niveau de service se maintient à un minimum de 80 %. Vous pouvez envisager de renvoyer un maximum de sept agents chez eux (si vous soustrayez l'agent emprunté et les sept agents supplémentaires à vos 55 agents, vous obtenez les 47 agents calculés).