



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

Workforce Advisor : Volet Centres de Contact

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.