



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

Outil Workforce What-If

4/17/2025

# 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 \(What-If\)](#)