



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.

Frontline Advisor Agent Help

Utilisation du Sélecteur de colonne pour sélectionner des métriques

Utilisation du Sélecteur de colonne pour sélectionner des métriques

Sommaire

- **1 Utilisation du Sélecteur de colonne pour sélectionner des métriques**
 - 1.1 Présentation
 - 1.2 Sélection des métriques à afficher sur le tableau de bord
 - 1.3 Descriptions des fonctions du Sélecteur de colonne

Important

L'accès aux métriques est contrôlé par les rôles d'utilisateur définis par votre administrateur (accès en fonction du rôle). Seules les métriques auxquelles vous avez accès apparaissent dans le **Sélecteur de colonne**.

Présentation

Utilisez le **Sélecteur de colonne** pour choisir quelles métriques afficher sur le tableau de bord. Vous pouvez sélectionner de nombreuses métriques pour plusieurs périodes temporelles et canaux (par exemple, voix, chat en ligne ou e-mail) dans le **Sélecteur de colonne**.

Le **Sélecteur de colonne** comporte deux volets :


- **Métriques sélectionnées**—métriques à afficher sur le tableau de bord. Vous pouvez sélectionner et déplacer les métriques de ce volet vers le volet **Métriques disponibles**.
- **Métriques disponibles**—toutes les métriques disponibles qui ne figurent pas dans le volet **Métriques sélectionnées**. Les métriques du volet **Métriques disponibles** ne s'affichent pas sur votre tableau de bord. Vous pouvez sélectionner et déplacer les métriques de ce volet vers le volet **Métriques disponibles**.

Modifiez la taille de la zone d'affichage dans les volets **Métriques sélectionnées** et **Métriques disponibles** en faisant glisser le séparateur entre les deux volets.

Sélection des métriques à afficher sur le tableau de bord

Vous pouvez préciser les métriques à afficher sur votre tableau de bord.

1. Cliquez sur le bouton de **Sélecteur de colonne** pour ouvrir la fenêtre du **Sélecteur de colonne**.
2. Utilisez le menu déroulant **Sélectionner** pour choisir la liste des métriques à afficher dans le volet **Métriques sélectionnées**. Les options sont décrites dans le tableau Descriptions des fonctions du Sélecteur de colonne. Vous pouvez ensuite ajouter des métriques à cette liste initiale ou en retirer.
3. Pour modifier l'affichage du tableau de bord, utilisez les commandes suivantes :
 - Pour « retirer » une métrique de l'affichage du tableau de bord, cliquez sur l'icône en forme d'épingle jaune sur la ligne de cette métrique dans le volet **Métriques sélectionnées**. La métrique se déplace vers le volet **Métriques disponibles**. Lorsque vous cliquez sur **OK** pour appliquer vos changements, la métrique disparaît de votre tableau de bord.
 - Pour « ajouter » une métrique à l'affichage de votre tableau de bord, cliquez sur l'icône épingle sur la ligne de cette métrique dans le volet **Métriques disponibles**. La métrique se déplace vers le volet **Métriques sélectionnées**. La métrique s'affiche sur votre tableau de bord après que vous avez cliqué sur **OK** pour appliquer vos changements.

- Pour « filtrer » la liste des métriques qui s'affichent dans le volet **Métriques disponibles**, utilisez les options situées en haut du volet **Métriques disponibles**. Les options sont décrites dans le tableau [Descriptions des fonctions du Sélecteur de colonne](#).
- Pour « trouver » une métrique spécifique dans le volet **Métriques disponibles**, saisissez le texte dans le champ **Recherche**.
Par exemple, pour rechercher les métriques comprenant le terme "traité" dans leur nom ou description, tapez "traité" dans le champ **Recherche**, puis cliquez sur  en regard du champ **Recherche** ou appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier.
- Vous pouvez également « trier » les métriques du volet **Métriques disponibles** en cliquant sur les en-têtes des colonnes.

Descriptions des fonctions du Sélecteur de colonne

Le tableau suivant décrit les ajouts de la fenêtre du **Sélecteur de colonne**.

Fonction	Description
Menu déroulant Sélectionner	<p>Utilisez ce menu pour indiquer quelles métriques afficher dans le volet Métriques sélectionnées. Les options comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À partir du tableau de bord : le volet Métriques sélectionnées affiche les métriques dans l'ordre où elles apparaissent sur le tableau de bord. C'est l'option par défaut. • Par défaut : le volet Métriques sélectionnées affiche les métriques qui sont indiquées par défaut sur le tableau de bord.
Options de filtrage du volet Métriques disponibles	<p>Utilisez les filtres dans le volet Métriques disponibles pour rechercher plus efficacement des métriques spécifiques à ajouter au volet Métriques sélectionnées. Par exemple, pour inclure les métriques du canal Voix et exclure les métriques des canaux E-mail et Chat en ligne, assurez-vous que la case Voix du filtre Canal est cochée et que les cases E-mail et Chat en ligne sont décochées. Les options des filtres du volet Métriques disponibles comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • filtrer par Canal • filtrer par Type d'objet (uniquement visible dans l'interface de Frontline Advisor Manager) • filtrer par Type de métrique • filtrer par Période • filtrer par initiale du nom de la métrique
Bouton OK	Applique les métriques sélectionnées au tableau de

Fonction	Description
	bord, ferme la fenêtre Sélecteur de colonne et enregistre les éléments suivants dans vos préférences : <ul style="list-style-type: none">• états des filtres• métriques sélectionnées et leur ordre
Bouton Annuler	Annule les changements qui ne sont pas encore appliqués et ferme la fenêtre Sélecteur de colonne .