



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

Performance Advisors 8.5.1

1/28/2022

Table of Contents

Bienvenue dans l'aide de Frontline Advisor Agent	3
Vue Équipe	4
Affichage du statut de votre équipe	6
Mes alertes	7
Impression de vos performances	8
Impression de la vue Mes alertes	9
Impression des statistiques d'équipe	10
Bouton Statut de l'utilisateur/Statut du non-respect	11
Surveillance à l'aide des seuils et des règles	12
Seuils	13
Règles	14
Personnalisation de l'affichage	16
Utilisation du Sélecteur de colonne pour sélectionner des métriques	17
Classement des métriques	20
Tri des vues	21
Ajustement de la largeur des colonnes	22
Redimensionnement des vues	23
Sauvegarde automatique des paramètres	24

Bienvenue dans l'aide de Frontline Advisor Agent

Frontline Advisor for Agents (Agent Advisor) vous offre un aperçu en temps réel de votre activité. Les alertes personnalisables mettent facilement en évidence les événements relatifs aux performances (qu'ils soient positifs ou non).

Agent Advisor réunit en un seul endroit tous les outils utiles au suivi de votre progression afin que vous puissiez détecter les problèmes prioritaires et ainsi vous concentrer rapidement sur les domaines requérant une attention particulière.

Les vues personnalisables permettent d'afficher le statut actuel d'un agent, ses performances et les données liées à son comportement ou à son activité. Des règles métier configurables et sophistiquées surveillent les indicateurs de performances clé et attirent l'attention sur les situations prioritaires.

Agent Advisor a pour but de vous aider à améliorer vos performances, en vous indiquant immédiatement les activités nécessitant des corrections ou pour lesquelles vous avez besoin d'une formation supplémentaire, et les tâches dans lesquelles vous excellez.

Interface d'Agent Advisor

Agent Advisor est composé de deux volets :

- **Équipe** : le numéro ou le nom de votre équipe s'affiche dans l'onglet gris situé sur la gauche. Les colonnes du volet indiquent votre état global en temps réel. Les profils temporels et les canaux s'affichent dans vos métriques de performances.
- **Mes alertes** : affiche le détail de vos alertes.

Contrôle d'accès en fonction du rôle

L'accès aux alertes et aux métriques est désormais contrôlé à l'aide de rôles définis par l'administrateur (accès en fonction du rôle). En d'autres termes, vous pouvez consulter uniquement les alertes et les métriques (ainsi que les rapports associés) auxquelles l'administrateur vous a accordé l'accès.

Quand vous avez accès à une métrique ou alerte :

- La métrique s'affiche sur le tableau de bord.
- La métrique s'affiche dans le sélecteur de colonne.
- Les alertes de cette métrique s'affichent.

Vue Équipe

La vue **Équipe** vous permet de vous concentrer sur votre statut global en temps réel.

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 sont affichées dans la vue **Équipe**.

Parmi les colonnes par défaut, vous trouverez :

- **État de l'alerte**—l'état d'alerte actuel de l'agent est signalé par une icône de couleur. En plus des couleurs rouge et verte, une icône grise indique que l'agent n'est pas connecté.
- **Nom de l'agent**—initiale du prénom et nom de l'agent.
- **État**—état actuel de l'agent. La liste suivante affiche les états disponibles de l'agent dans l'ordre alphabétique.
 - Traitement post-appel
 - Agent en statut Travail non prêt
 - Appel ayant fait l'objet d'une conférence
 - Appel en cours
 - Appel en attente
 - Appel commencé
 - Appel interne
 - Appel sortant
 - Appel inconnu
 - Déconnecté
 - Connecté
 - Surveillé
 - Non surveillé
 - Non prêt
 - Décroché
 - Raccroché
 - Prêt

En conversation

- **Temps écoulé dans l'état actuel**—temps passé par l'agent dans l'état actuel (minutes:secondes).
- **Code de raison**—code indiquant la raison du changement d'état le plus récent de l'agent.
- **ID de l'agent**—identification de l'agent.
- **Temps de connexion**—date et heure de connexion de l'agent.
- **Compétence actuelle**—compétence actuelle de l'agent (la disponibilité de la colonne dépend de la configuration de Frontline Advisor dans votre entreprise).
- **Type d'appel**—type d'appel actuel (la disponibilité de la colonne dépend de la configuration de Frontline Advisor dans votre entreprise).

Affichage du statut de votre équipe

La **barre de statut de l'équipe** affiche les métriques et statistiques de performance de l'équipe.

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 sont affichées dans la vue **Équipe**.

Le statut de votre équipe indique le nombre d'agents connectés et d'autres informations sur l'état (en conversation, prêt, non prêt, délai entre deux appels, en attente et le nombre d'alertes, par exemple).

- Cliquez sur l'icône **Statistiques** () dans la vue **Équipe** pour afficher le statut de votre équipe.
- Cliquez sur l'icône **Performance** () dans la vue **Équipe** pour afficher les métriques et valeurs de performance de l'équipe.

Mes alertes

Important

La vue **Mes alertes** est masquée si vos autorisations ne vous y donnent pas accès.

Le détail de vos alertes actives et inactives s'affiche dans la vue **Mes alertes**. Votre nom apparaît en regard de la vue **Mes alertes**.

- Les alertes actives signalent qu'il existe actuellement un non-respect de règle.
- Les alertes inactives correspondent aux alertes dont le comportement a été corrigé et dont la règle n'est plus transgressée. Les alertes inactives sont supprimées et archivées si la règle correspondante n'est plus transgressée pendant la durée appropriée.

Par défaut, les non-respects s'affichent par ordre chronologique décroissant.

Le détail affiché dans la vue **Mes alertes** inclut les éléments suivants :

- **Alerte**—statut de l'alerte (rouge pour active, vert pour inactive). Les valeurs de la vue **Mes alertes** sont mises à jour lorsque vous vous connectez.
- **Heure**—heure du dernier déclenchement de l'alerte (hh:mm).
- **Détails de l'alerte**—description de la règle.
- **Remarque**—remarque concernant l'alerte émise par votre superviseur.

Impression de vos performances

Vous pouvez consulter vos performances dans un rapport préformaté. Ce rapport est généré sous la forme d'un fichier PDF. Pour consulter ce fichier PDF sur votre ordinateur, celui-ci doit disposer d'une visionneuse PDF.

Un fichier PDF est généré lorsque vous cliquez sur le bouton **Imprimer** pour un volet spécifique à partir du tableau de bord. L'une des possibilités suivantes se présente :

- Si votre ordinateur dispose d'une visionneuse PDF par défaut (par exemple, Acrobat Reader), vos données s'affichent à l'aide de cette dernière. Elle vous permet également d'enregistrer ou d'imprimer ce document.
- Si votre ordinateur ne dispose pas d'une visionneuse PDF, une fenêtre Opening FA.pdf s'affiche. Vous avez ensuite la possibilité d'ouvrir le fichier PDF à l'aide d'une visionneuse PDF ou de l'enregistrer sur votre disque.

Impression de la vue Mes alertes

Vous pouvez imprimer les alertes de la vue **Mes alertes** dans un rapport préformaté en cliquant sur le bouton **Imprimer**. Les données sont présentées dans un rapport PDF et peuvent ensuite être enregistrées ou consultées à l'aide de la visionneuse PDF. La visionneuse permet également d'imprimer le document PDF.

Le rapport affiche les éléments suivants :

- votre nom ;
- le détail de l'alerte ;
- l'heure à laquelle l'alerte a été signalée ;
- une remarque émise par votre superviseur.

Impression des statistiques d'équipe

Vous pouvez imprimer les informations actuellement affichées dans votre vue **Équipe** en cliquant sur le bouton **Imprimer**. Les données sont présentées dans un rapport PDF et peuvent ensuite être enregistrées ou consultées à l'aide de la visionneuse PDF.

Le rapport Équipe imprimé comprend toutes les statistiques affichées à l'écran, (telles que l'état d'alerte de l'agent, l'état de l'agent ou de l'équipe ou les métriques de performance).

Bouton Statut de l'utilisateur/Statut du non-respect

Vous pouvez afficher le bouton **Statut de l'utilisateur** () pour surveiller l'état des alertes alors que Frontline Agent Advisor s'exécute en arrière-plan.

Lorsque vous déclenchez une alerte, l'icône devient rouge.

Conseil

Il est possible de conserver le bouton **Statut de l'utilisateur** sur le bureau pour repérer facilement un changement de couleur, puis d'ouvrir Frontline Agent Advisor pour consulter le détail de ce changement.

Surveillance à l'aide des seuils et des règles

Important

L'accès aux métriques, aux profils temporels, aux seuils et aux règles est contrôlé par les rôles d'utilisateur définis par votre administrateur (accès en fonction du rôle). Seuls les métriques, les profils temporels, les seuils et les règles auxquels vous avez accès s'affichent.

Les seuils et les règles sont définis dans le module **Administration** par les utilisateurs disposant d'un rôle d'administrateur. Les seuils définissent les conditions acceptables, d'avertissement et critiques pour chaque métrique. Les seuils et les règles sont également utiles pour repérer les comportements positifs.

Les métriques et les profils temporels de métriques disponibles dans le sélecteur de colonne sont choisis par les administrateurs.

Seuils

Important

L'accès aux métriques, aux profils temporels, aux seuils et aux règles est contrôlé par les rôles d'utilisateur définis par votre administrateur (accès en fonction du rôle). Seuls les métriques, les profils temporels, les seuils et les règles auxquels vous avez accès s'affichent.

Les seuils comparent une valeur mesurée à un moment précis à la plage de seuil correspondante afin de déterminer le statut de la valeur. Les limites d'acceptabilité minimales et maximales des valeurs sont définies par la métrique qui leur est associée. Ainsi, certains seuils déclenchent une alerte lorsqu'une valeur dépasse l'une ou l'autre de ces limites.

Imaginons, par exemple, qu'un des objectifs de votre centre de contacts consiste pour chaque agent à traiter pas plus de cinq appels et pas moins de deux en l'espace de 10 minutes. Si votre résultat se situe entre ces « seuils », vous fournissez le meilleur service client possible selon les objectifs de votre centre de contacts. Vous accordez suffisamment de temps à chaque client, mais pas trop (vous ne faites pas trop attendre les autres clients). Si vous traitez moins de deux ou plus de cinq appels en l'espace de 10 minutes, une alerte se déclenche

Conseil

Apprenez à utiliser les alertes pour aligner votre performance sur les objectifs de votre centre de contacts.

Règles

Important

L'accès aux métriques, aux profils temporels, aux seuils et aux règles est contrôlé par les rôles d'utilisateur définis par votre administrateur (accès en fonction du rôle). Seuls les métriques, les profils temporels, les seuils et les règles auxquels vous avez accès s'affichent.

Les règles définissent les conditions selon lesquelles les statistiques sont surveillées en permanence. Les alertes vous permettent de vous concentrer sur les problèmes ayant le plus d'impact sur les performances. Les règles effectuent également un décompte des événements dans un intervalle donné et déclenchent ainsi des alertes en fonction de la fréquence des événements.

Les règles évaluent les métriques des agents et sont déclenchées en fonction de celles-ci, et non en fonction des métriques des équipes.

La fréquence des alertes constitue un indicateur de première importance dans l'évaluation des tendances positives ou négatives. Il est utile d'apprendre à réagir efficacement aux alertes pour se concentrer rapidement sur les zones problématiques.

Par exemple, un agent peut se voir transférer plus de dix appels d'agent au cours des dix dernières minutes. Si une règle est déclenchée en fonction de cette fréquence d'appels transférés élevée, une alerte est générée.

Types de seuils et de règles

Il existe cinq types de seuils et de règles :

Catégorie	Explication	Action
Seuil	Basé sur un décompte	Modification du texte en rouge ou en jaune
Seuil	Basé sur une valeur de temps moyenne ou maximale	Modification du texte en rouge ou en jaune
Seuil	Basé sur la durée de l'état d'un agent	Modification du texte en rouge ou en jaune
Règle	Basée sur la fréquence d'appels transférés ou placés en attente	Émission d'une alerte rouge
Règle	Basée sur la fréquence des durées d'appel ou des délais entre chaque appel (qu'elles soient longues ou courtes)	Émission d'une alerte rouge

Indicateurs d'alertes de règle d'agent

-  La couleur rouge signale au moins une alerte critique.
-  La couleur verte indique qu'aucune alerte n'est active : la valeur est normale.
-  Une icône grise indique que l'agent n'est pas connecté.

Personnalisation de l'affichage

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 s'affichent.

Les rubriques suivantes fournissent des informations sur la personnalisation de l'affichage de Frontline Advisor.

[Utilisation du Sélecteur de colonne](#)

[Classement des métriques](#)

[Tri des vues](#)

[Ajustement de la largeur des colonnes](#)

[Redimensionnement des vues](#)

[Sauvegarde automatique des paramètres](#)

Utilisation du Sélecteur de colonne pour sélectionner des métriques

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	Utilisez ce menu pour indiquer quelles métriques afficher dans le volet Métriques sélectionnées. Les options comprennent : • 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	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 : • filtrer par Canal • filtrer par Type d'objet (uniquement visible dans

Fonction	Description
	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 bord, ferme la fenêtre Sélecteur de colonne et enregistre les éléments suivants dans vos préférences : - 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.

Classement des métriques

Vous pouvez modifier l'ordre d'affichage des métriques en faisant glisser un en-tête de colonne vers un autre emplacement de la vue. Cependant, observez le comportement par défaut suivant :

- Les colonnes par défaut s'affichent toujours à gauche des colonnes facultatives.
- Vous ne pouvez pas masquer ou déplacer les colonnes par défaut.

Vos paramètres personnels sont associés à votre ID utilisateur et apparaissent donc quel que soit l'endroit à partir duquel vous vous connectez.

Tri des vues

- Vous pouvez classer une vue en cliquant sur un en-tête de colonne.
- Les vues peuvent être classées par ordre croissant ou décroissant.

Conseil

Le tri via la colonne **Alertes** permet de mettre les alertes rouges au premier plan. Un triangle indique l'ordre de tri.

Le tri est conservé si vous vous déconnectez et vous reconnectez.

Ajustement de la largeur des colonnes

Si une ou plusieurs colonnes sont ajoutées ou retirées de l'affichage, la largeur des colonnes visibles s'ajuste de manière automatique.

Il existe une largeur minimale par défaut.

Vous pouvez ajuster la largeur de chaque colonne en faisant glisser votre curseur lorsque celui-ci se change en  à proximité de la limite d'une colonne.

Redimensionnement des vues

Vous pouvez redimensionner la hauteur de chaque vue en faisant glisser le séparateur vers le haut ou vers le bas.

Sauvegarde automatique des paramètres

Lorsque vous vous déconnectez et vous reconnectez (sur n'importe quel ordinateur) ou revenez d'un autre module Advisors, le module Agent Advisor conserve les éléments suivants :

- la sélection, le classement et la largeur des colonnes ;
- l'emplacement des séparateurs.