



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.

Workforce Management Web for Supervisors Help

[Vue Alertes de performances](#)

Vue Alertes de performances

La vue Alertes de performances permet de configurer des notifications d'alerte visuelles pour des performances inacceptables.

La fonction Alertes utilise la prévision principale et les données du planning comme base pour les résultats de performances acceptables.

Si les limites de performances définies par l'utilisateur sont violées (par exemple, si trop d'interactions sont abandonnées ou si les niveaux de service sont trop faibles), un message d'alerte dans la vue Contrôle informe les gestionnaires de site qu'une action peut être nécessaire.

Pour configurer des alertes :

1. Dans l'arborescence Modules, sélectionnez **Performances > Alertes**.
La vue Alertes s'affiche. Si vous avez atteint cette vue depuis une autre vue des performances, elle conserve vos sélections antérieures de l'arborescence Objets. A droite, le tableau **Ecart** est actualisé avec tous les paramètres d'alerte déjà configurés pour cette sélection.
2. Pour définir une alerte sur un ensemble métier, une activité ou un site différent, sélectionnez-la/le dans l'arborescence Objets.
Vous pouvez développer les ensembles métier pour en afficher les groupes d'activités et les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Si vous avez effectué une nouvelle sélection, le tableau **Ecart** est mis à jour pour correspondre à celle-ci.
3. Dans le tableau **Ecart**, cochez la case **Alertes** en regard du nom de chaque statistique pour laquelle vous voulez une alerte. Désélectionnez les cases des statistiques qui ne doivent pas avoir d'alerte.
4. Définissez les écarts Minimum (%) et Maximum (%) autorisés pour chaque statistique dont la case est cochée.
Définissez ces limites en cliquant et en entrant les valeurs dans les colonnes appropriées. Ces limites définissent l'écart au-delà duquel une alerte est affichée. Par exemple, imaginons que vous définissiez 3,0 comme niveau d'écart minimal (%) pour la durée moyenne de traitement et 5,0 comme niveau d'écart maximal (%). Dans ce cas, une alerte s'affiche lorsque le TTM va plus de 3 % en dessous ou plus de 5 % au-dessus du nombre défini dans la prévision.
5. Cliquez sur **Appliquer**. (Sinon, pour ignorer les modifications, cliquez sur **Annuler**).
6. Si vous le souhaitez, configurez des alertes pour d'autres ensembles métier, groupes d'activités, sites ou activités.
Vous pouvez répéter les étapes 2 à 5 pour autant de sélections de l'arborescence Objets que souhaité. Si vous faites une nouvelle sélection sans cliquer préalablement sur **Appliquer**, une boîte de dialogue vous propose d'enregistrer les modifications (**Oui**), de les ignorer (**Non**) ou de continuer à travailler avec la même sélection (**Annuler**).
7. Pour quitter la vue Alertes, sélectionnez une autre vue dans l'arborescence Objets.