



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

Conformité par canal

Conformité par canal

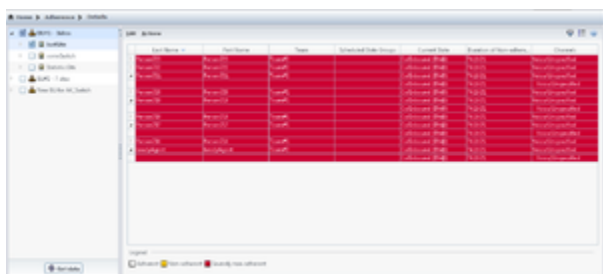
Lorsque des agents d'un site spécifique travaillent sur plusieurs canaux multimédias, vous pouvez voir les états en temps réel, les états de planning et les sous-états de conformité pour chaque canal séparément. Les colonnes facultatives **Durée de la non-conformité** et **Canaux** indiquent l'intervalle de temps et le nom des canaux sur lesquels un agent particulier est non conforme. Un agent peut être non conforme sur plusieurs canaux à un moment donné. Si un agent est conforme, la colonne **Canaux** au niveau agrégé est vide.

Affichage de la conformité en temps réel par canal

Pour voir les détails de la conformité sur plusieurs canaux pour un agent spécifique dans la vue **Détails de la conformité**, cliquez sur la flèche dans la première colonne de cette ligne pour la développer. Les lignes développées contiennent des informations concernant l'agent sélectionné pour chaque canal et la conformité agrégée.

La **figure** ci-dessous (cliquez dessus pour l'agrandir) montre quatre agents (Person721, Person719, Person717 et lonelyAgent) travaillant sur plusieurs canaux et la ligne est développée pour indiquer la durée de la non-conformité pour chaque canal.

L'état agrégé est affiché dans la première ligne qui, en fonction de la configuration du groupe d'états de planning, peut aussi être la seule ligne. Tous les canaux, conformes ou non, sont affichés dans la boîte de dialogue. Lorsque la boîte de dialogue est ouverte, les données sont actualisées quand la vue Détails de la conformité principale est actualisée.



aucun

Figure : Détails de la conformité de plusieurs canaux