



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.

Workspace Web Edition Help

Rapports

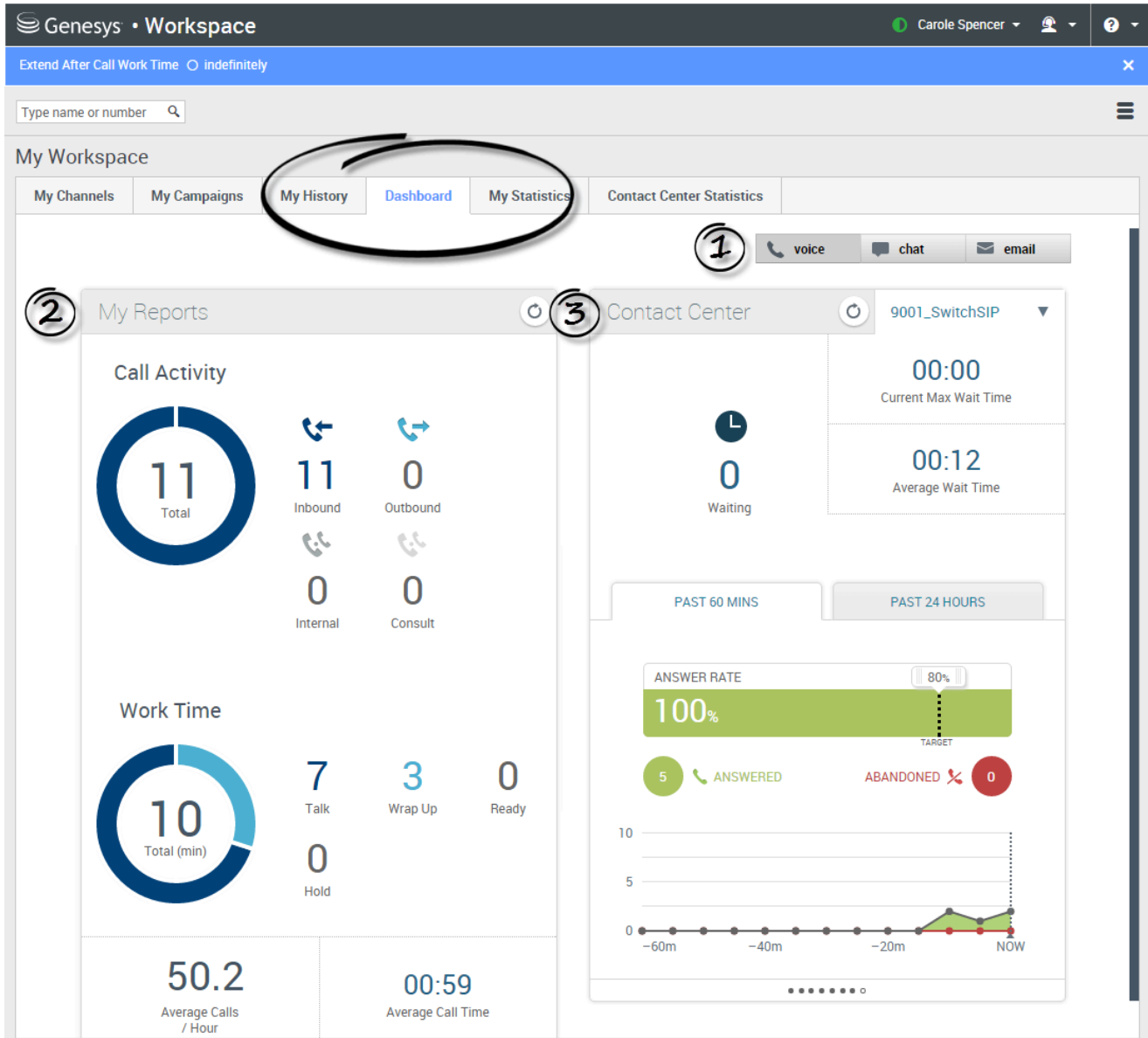
Rapports

Cette section explique comment utiliser l'onglet **Tableau de bord** de Workspace Web Edition pour afficher les tableaux de bord **Mes rapports** et **Centre de contact**. Ces tableaux de bord retracent vos statistiques personnelles et celles de votre Centre d'appels. Votre administrateur pourrait aussi y avoir ajouté d'autres rapports.

Contents

- **1 Rapports**
 - **1.1 Comment accéder au tableau de bord?**
 - **1.2 Quelles sont les informations visibles dans Mes rapports?**
 - **1.3 Quelles sont les informations disponibles sous Centre de contact?**
 - **1.4 Comment afficher mes statistiques?**
 - **1.5 Comment voir les statistiques de mon centre de contact?**

Comment accéder au tableau de bord?

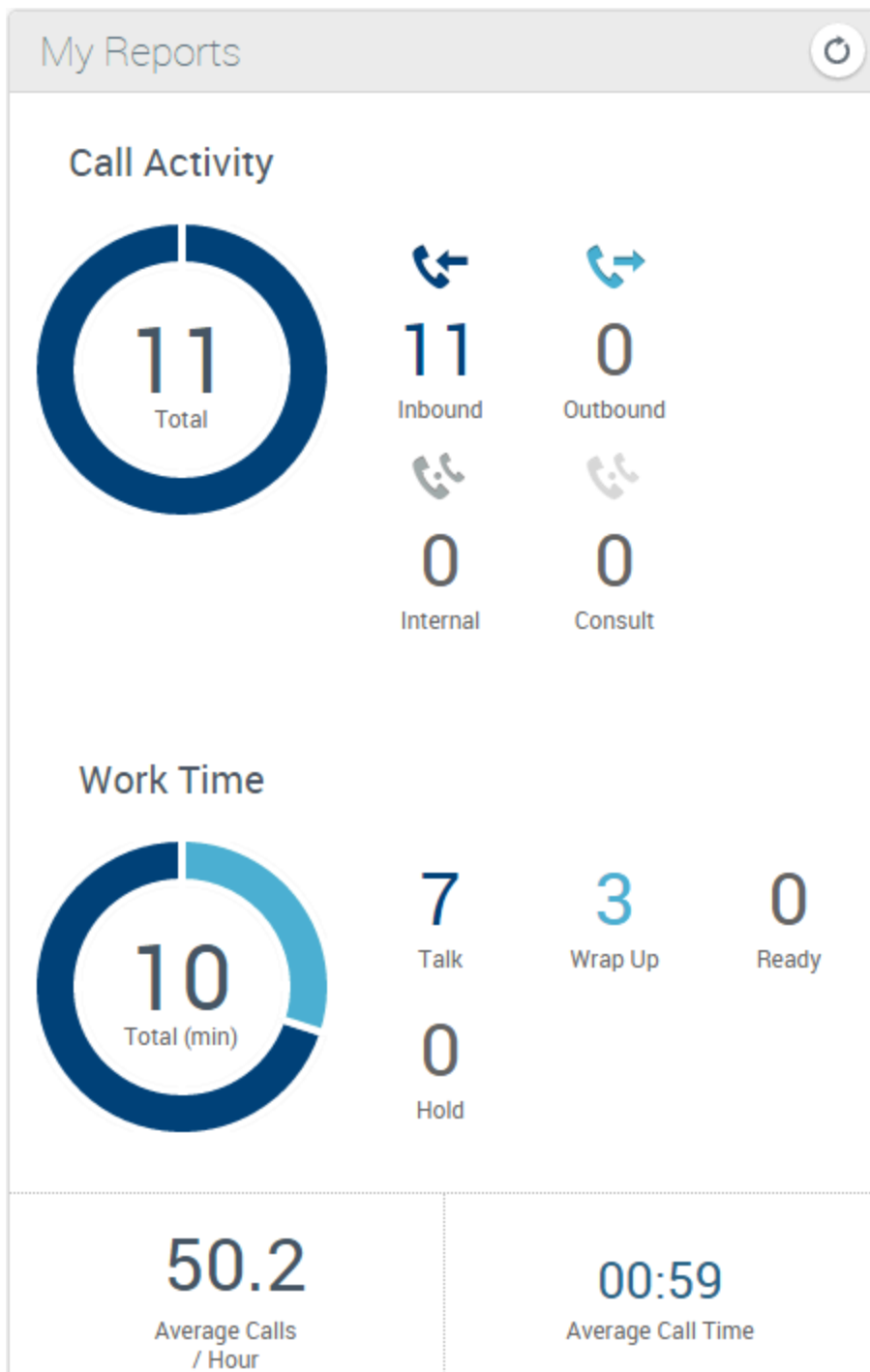


Utilisez l'onglet Tableau de bord pour surveiller votre activité et celle de l'ensemble du centre d'appels.

- Vous pouvez basculer entre les canaux (voix, clavardage, courriel, etc.) pour afficher les informations associées à chaque canal.
- **Mes rapports** affiche des informations sur votre activité sur le canal sélectionné, comme votre activité d'appel et votre temps de travail.

- **Centre de contact** affiche des informations sur le canal sélectionné pour l'ensemble du centre de contact, comme les durées d'attente et les taux de réponse.

Quelles sont les informations visibles dans Mes rapports?



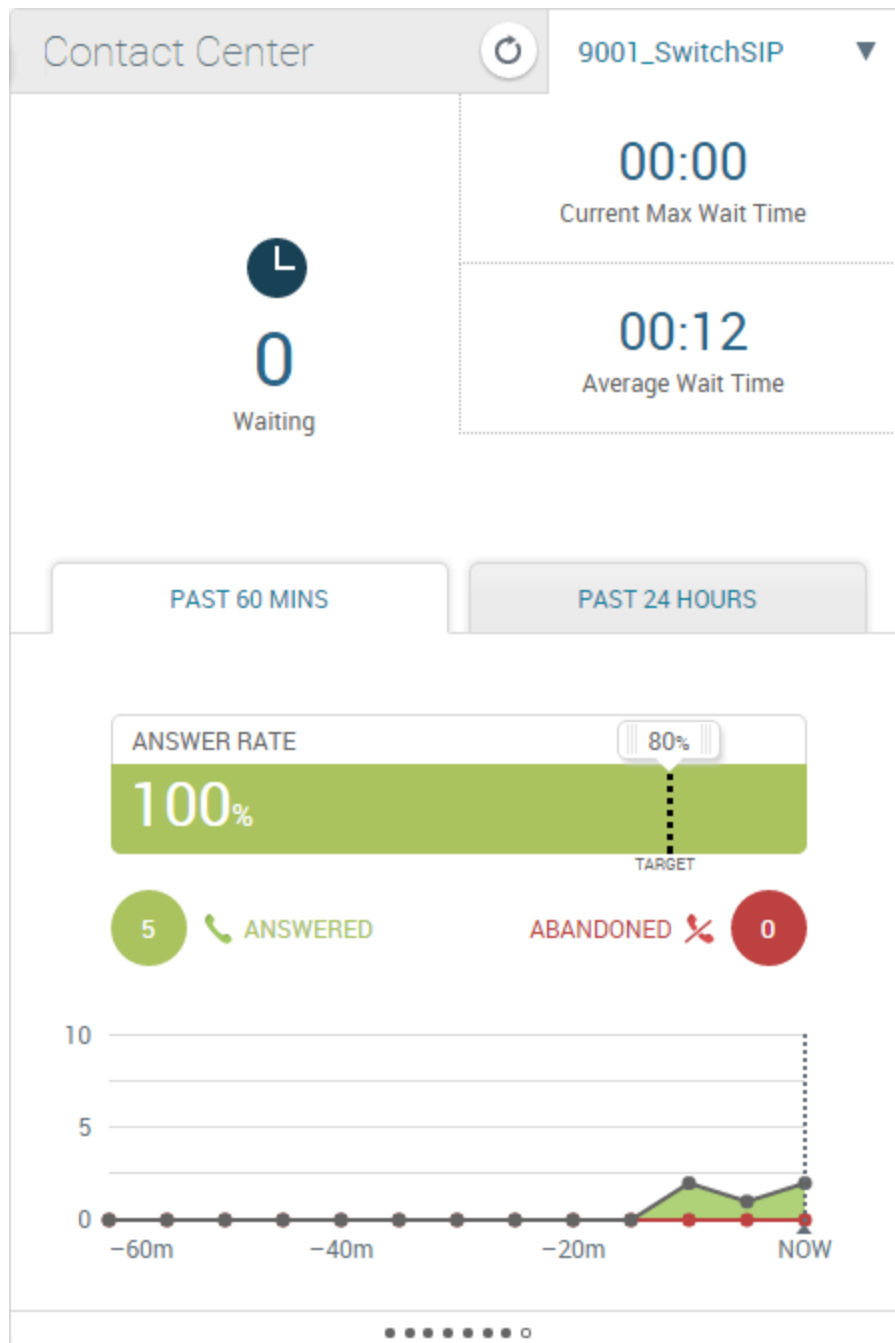
Vous pouvez afficher des informations sur le nombre d'appels, de clavardages ou de courriels que vous avez traités depuis que vous êtes connecté, et si vous avez atteint ou non vos objectifs, sous la zone **Mes rapports** du tableau de bord.

Les données relatives à vos activités et à vos heures varient en fonction du canal que vous sélectionnez. Par exemple, si vous affichez des informations pour le canal vocal :

- **Activité d'appel** indique le nombre d'appels que vous avez effectués pour chaque type.
- **Temps de travail** affiche votre temps de travail et le temps passé à diverses activités (temps passé à parler, à conclure un appel, à vous préparer, à maintenir les interlocuteurs en attente, etc.) en minutes.

D'autres statistiques sont également disponibles, selon le canal sélectionné et la manière dont votre administrateur a configuré le système.

Quelles sont les informations disponibles sous Centre de contact?

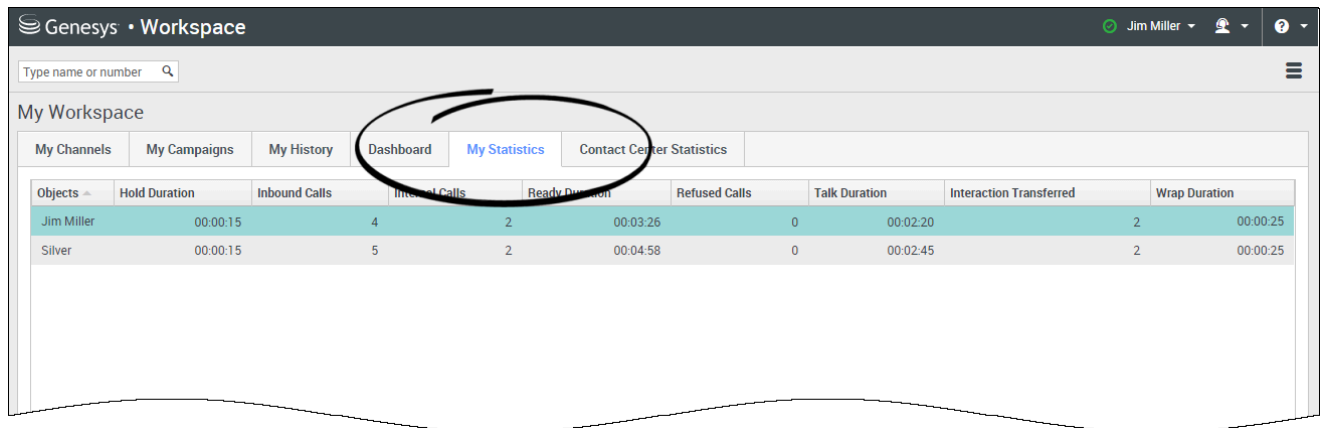


Si les clients doivent attendre trop longtemps pour obtenir une réponse à leurs appels, clavardages, ou courriels, ils peuvent devenir frustrés. La zone **Centre de contact** du tableau de bord vous montre l'état actuel d'activité au sein de votre centre d'appel.

Pour chaque canal (et pour chaque commutateur de canal de voix), vous pouvez voir le nombre d'interactions en attente de réponse, le temps d'attente moyen de vos clients ou contacts pour obtenir une réponse et le temps d'attente maximum actuel pour vos contacts.

Pour le canal de voix, vous pouvez aussi voir des graphiques récapitulatifs indiquant la performance de votre centre de contact au cours des 60 dernières minutes et des 24 dernières heures. Ces graphiques vous montrent si vous et vos collègues atteignez ou non vos objectifs.




Comment afficher mes statistiques?



L'onglet **Mes statistiques** affiche la liste de vos indicateurs de performance clés (IPC).

Vous pouvez voir vos IPC et un résumé des IPC de vos groupes de travail. Vous pouvez utiliser les résultats pour comparer vos performances avec celles des groupes dont vous êtes membre.

Vous pouvez voir les icônes suivantes associées aux performances de votre liste :

-  indique un *avertissement*.
-  indique une *erreur*.
-  indique de *mauvaises performances*.

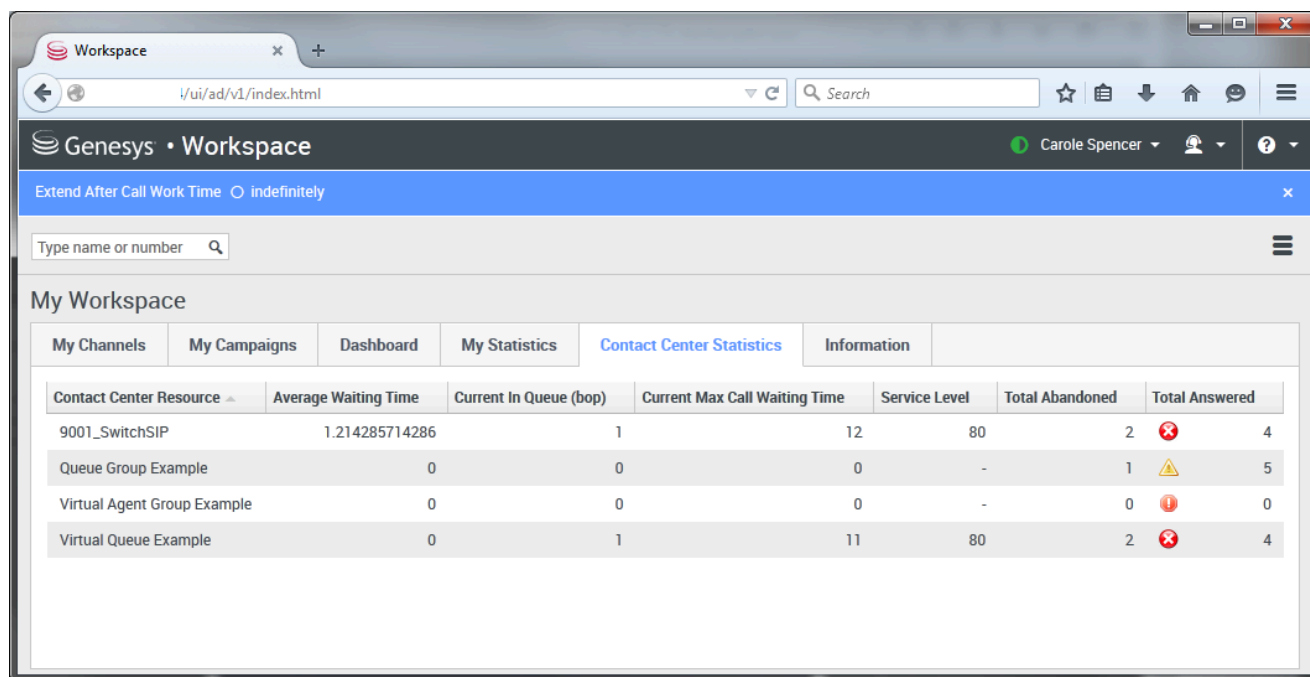
(Communiquez avec votre administrateur système pour connaître la signification des icônes et leur incidence sur vos statistiques.)

Remarque : Si une statistique est mal configurée, l'arrière-plan devient rouge et l'icône d'erreur apparaît. Vous devez signaler les erreurs immédiatement. La raison du problème s'affiche dans une infobulle lorsque vous placez le pointeur de la souris sur la ligne de la statistique concernée.

Conseil

Si vous utilisez Workspace en mode accessibilité, un bouton d'actualisation est affiché dans l'onglet mes statistiques.

Comment voir les statistiques de mon centre de contact?



La liste des statistiques sur les points de routage, les files d'attente virtuelles, les groupes de files d'attente et les groupes d'agents apparaît dans l'onglet **Statistiques du centre de contact**.

Vous pouvez voir des statistiques qui récapitulent l'état des différentes conditions évaluées par votre centre d'appels, par exemple le nombre d'appels abandonnés, le total des appels avec réponse et le temps d'attente moyen.

Remarque : Vos indicateurs de performance clés (IPC) sont affichés sous **Mes statistiques**.

Conseil

Si vous utilisez Workspace en mode accessibilité, un bouton d'actualisation est affiché dans l'onglet Mon centre de contacts.