



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.

Genesys Customer Experience User's Guide

Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Contents

- 1 Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service
 - 1.1 Explications sur le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service
 - 1.2 Invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service
 - 1.3 Attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service
 - 1.4 Mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service (dossiers **Tableaux de bord** et **Designer**) fournit des informations détaillées et visualisations que vous pouvez utiliser pour connaître le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans chaque application Designer et se terminent en phase Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et sont acheminées vers un DN ou un agent.



Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Explications sur le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service fournit une vue interactive hebdomadaire des statistiques Libre-service et Service assisté. Utilisez le curseur **Sélecteur de semaine** pour vous concentrer facilement sur une ou plusieurs semaines — comme indiqué par le numéro de semaine, où W1 est la première semaine de l'année, W10 est la dixième semaine de l'année, etc. Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce tableau de bord, consultez un exemple de sortie du tableau de bord :

[SampleWeekly Self Service Containment Dashboard .pdf](#)

[Link to video](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le tableau de bord et les mesures et les attributs qui sont représentés dans le tableau de bord :

Invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le tableau suivant explique les invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service :

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste pratique des dates prédéfinies, sélectionnez une plage de dates pour laquelle lancer le rapport. Cette option n'a aucun effet si vous spécifiez une Date de début et une Date de fin.
Date de début	Sélectionnez le premier jour de rassemblement des données dans le tableau de bord.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour de rassemblement des données dans le tableau de bord.
Application	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs applications sur lesquelles axer le rapport.

Attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service :

Attribut	Description
Nom d'application	Permet d'organiser les données selon l'application Designer. Vous pouvez effectuer une sélection dans la liste afin d'axer le rapport sur une application donnée.
Semaine	Permet d'organiser les données selon la semaine. Faites glisser les poignées de contrôle du Sélecteur de semaine pour changer l'axe du rapport.

Mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service :

Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Mesure	Description
Contenues dans le libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et conclues sans entrer en Service assisté.
% de confinement	Pourcentage d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et conclues sans entrer en Service assisté.
Entrées en service assisté	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Service assisté.
Acheminées à l'agent	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un agent.
Entrées en libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service.

Pour obtenir des informations plus détaillées sur les mesures et les attributs de ce tableau de bord, ainsi que sur d'autres mesures et attributs pouvant être utilisés pour personnaliser les rapports, consultez le [Guide de référence des projets Genesys CX Insights](#).