



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.

# PureEngage Cloud Supervisor's Guide

Mes statistiques

# Mes statistiques

L'onglet **Mes statistiques** de la **vue principale** permet d'afficher vos indicateurs de performance clés (IPC).

## Présentation

### L'onglet Mes statistiques permet d'afficher vos IPC

Les IPC affichés sont configurés par votre administrateur système. Les statistiques définies en tant qu'IPC peuvent également être évaluées pour les groupes d'agents dont vous êtes membre.

Cliquez sur les en-têtes de colonne pour modifier l'ordre de tri des IPC.

L'onglet **Mes statistiques** présente vos IPC et un résumé des IPC de vos groupes de travail. Il vous permet de comparer vos performances avec les performances globales du ou des groupes dont vous faites partie.

Une icône d'avertissement peut apparaître dans la colonne la plus à gauche de la ligne. Elle apparaît si l'évaluation de vos performances concernant l'IPC (⚠️) dépasse le niveau d'avertissement prévu pour celui-ci.

Une icône d'erreur peut s'afficher en regard d'un IPC (❗) si l'évaluation des performances est inférieure au niveau d'erreur prévu pour celui-ci.

Une icône de la valeur la moins bonne peut apparaître près d'un IPC (🔴) si l'évaluation des performances est inférieure au niveau d'erreur prévu pour celui-ci.

Si une statistique a été incorrectement configurée, l'arrière-plan devient rouge et une icône d'erreur apparaît. De telles erreurs doivent être immédiatement signalées. La cause du problème figure dans une infobulle qui apparaît lorsque vous placez le pointeur de la souris sur la ligne de statistiques concernée.