



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 (Classic) Help

Rapport sur les graphiques de rendement du centre de contacts

Rapport sur les graphiques de rendement du centre de contacts

Pour créer un rapport sur les graphiques de rendement du centre de contact :

1. Dans l'onglet **Rapports**, sélectionnez **Rapports sur le rendement** dans le menu Vues.
2. Sélectionnez **Rapport sur les graphiques de rendement du centre de contacts** dans la liste du volet Objets.
Le premier écran de l'assistant Rapports, **En-tête**, s'affiche.
3. Pour imprimer un en-tête sur le rapport, sélectionnez **Afficher l'en-tête** et entrez le texte dans la zone de texte. Ensuite (que vous ayez entré un en-tête ou non), cliquez sur **Suivant**.
4. Sur l'écran **Plage de dates** :
 - a. Sélectionnez une granularité et des **dates de début et de fin** correspondantes. (Le choix de la granularité peut **restreindre** les choix de dates.)
 - b. Sélectionnez un fuseau horaire.
 - c. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **Données**, sélectionnez les activités à inclure dans les données du rapport.
Vous pouvez développer les unités métiers pour en afficher les sites et développer ces derniers pour afficher leurs activités. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle combinaison d'activités depuis différents sites.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Sur l'écran **Types de données de rendement**, sélectionnez les types de données (statistiques) à inclure.
8. Cliquez sur **Terminer**.
Le rapport s'affiche dans le **Visualisateur de rapports**.

Explication du rapport sur les graphiques de rendement du centre de contact

Outre les données réelles et planifiées, le rapport sur les graphiques de rendement du centre de contact comprend maintenant les données liées aux prévisions. Vous pouvez sélectionner la granularité (**15**, **30** ou **60**) et sélectionner les valeurs prévues **calculées** ou **requises**.

Site [en-tête]	Nom du site et son fuseau horaire.
Activité [en-tête]	Le rapport est organisé par activité.
Date ou Période (dates) [en-tête]	Date ou période sélectionnée dans l'assistant Rapports.
Planifié/Réel [légende]	Indique la manière dont le rapport affiche les

	données prévues et réelles.
Type de graphique	L'axe vertical du graphique identifie la statistique affichée (Volumes d'interactions, Temps de traitement moyen ou Nombre d'agents) et indique ses unités.
Intervalle de temps/Jour/Semaine de/Mois/X semaines du	L'axe horizontal du graphique indique la période couverte par chaque barre du graphique. Les périodes dépendent de la granularité sélectionnée dans l'assistant.