



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


Grouperment de plusieurs activités

Groupement de plusieurs activités


Le groupement de plusieurs activités provenant de la même unité métier permet de regrouper les données pour la surveillance et la création de rapports relativement au rendement du centre de contact.

Vous pouvez **créer** des groupes d'activités, leur **attribuer** des activités au moyen d'un **filtre**, les **copier** ou les **supprimer**.

Création de nouveaux groupes d'activités

1. Dans le volet **Objets**, sélectionnez l'unité métier pour laquelle vous souhaitez créer le **groupe d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau groupe d'activités** dans le volet **Activités** .
Le volet **Propriétés du groupe d'activités** s'ouvre.
3. Dans le champ **Nom**, entrez un nom unique pour le groupe.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .
Le nouveau groupe d'activités apparaît dans le volet **Activités**.

Attribution d'activités à des groupes d'activités

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez le groupe auquel vous voulez attribuer des activités.
2. Dans la partie supérieure du volet **Propriétés du groupe d'activités**, cliquez sur **Activités**.
3. Lorsque le volet **Activités associées** s'affiche, cliquez sur **Assigner des activités régulières** .
Le volet **Activités** s'ouvre.
4. Sélectionnez les activités à associer à ce **groupe d'activités**.
Pour trouver rapidement une activité dans la liste, entrez son nom dans le champ **Rechercher**.

Conseil

Seules les activités relatives à l'unité métier sélectionnée sont disponibles. Les activités des autres unités métiers n'apparaissent pas.

5. Une fois que vous avez sélectionné toutes les activités souhaitées, cliquez sur **Appliquer** .

6. Dans le volet **Activités associées**, cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

Lorsque vous attribuez des activités à un groupe d'activités, vous pouvez utiliser un filtre pour n'utiliser que les sites et les activités multisites auxquels vous voulez que ces groupes et activités soient associés.

Utilisation de filtres pour l'attribution d'activités à des groupes

1. Dans le volet **Activités**, cliquez sur **Filtrer** .
Le volet **Filtrer** s'ouvre.

2. Dans la liste de sites, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Décochez la case **Tous**, puis sélectionnez les sites auxquels vous voulez attribuer ces groupes et activités.
- Décochez la case **Tous**, puis cochez **Aucun filtrage par site**. (Si vous cochez cette case, les activités et les groupes s'appliquent à tous les sites présents dans la liste).


3. Dans la section **Activités multisites**, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Décochez la case **Tous**, puis sélectionnez les activités multisites auxquelles vous voulez attribuer ces groupes et activités.
- Décochez la case **Tous**, puis cochez **Aucun filtrage par activité**. (Si vous cochez cette case, les activités et les groupes s'appliquent à toutes les activités multisites présentes dans la liste).

4. Cliquez sur **Appliquer** .

Copie de groupes d'activités

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez le groupe d'activités que vous voulez copier.

2. Cliquez sur **Copier** .
Le volet **Copier le groupe d'activités** s'ouvre.

3. Dans le champ **Nom**, renommez le groupe d'activités, au besoin. Le nom doit être unique dans l'unité opérationnelle.


4. Dans la section **Associer le groupe d'activités copié à l'unité métier suivante**, sélectionnez l'unité métier à laquelle vous souhaitez associer ce groupe d'activités.

5. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .

Conseil

Lorsque vous copiez un groupe d'activités dans la même unité métier, toutes les activités qui étaient associées au groupe d'activités copié sont associées au groupe d'activités collé.

Suppression de groupes d'activités

1. Dans le volet **Activités**, sélectionnez le **groupe d'activités** que vous voulez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**  .
3. Lorsque la boîte de dialogue Confirmation s'affiche, cliquez sur **Oui** pour supprimer ou **Non** pour annuler la suppression.