



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

Configuration de statistiques pour des activités

Contents

- 1 Configuration de statistiques pour des activités
 - 1.1 Ajout de statistiques à des activités
 - 1.2 Paramètres statistiques recommandés
 - 1.3 Suppression des statistiques provenant d'activités

Configuration de statistiques pour des activités


Utilisez le volet **Statistiques des activités** pour associer un les statistiques de Stat Server aux activités sélectionnées. Lorsque vous définissez une statistique, vous indiquez à WFM quelles statistiques et quels objets de Stat Server contrôler pour chaque activité. Les statistiques d'activités multisite sont définies de la même manière que les statistiques d'activités régulières.

Certaines activités peuvent nécessiter plusieurs définitions de statistiques, par exemple, pour chaque file d'attente ou groupe qui effectue cette activité.

Ajouter et supprimer des statistiques pour les activités utilisant les procédures dans cette rubrique.

Ajout de statistiques à des activités

Pour ajouter des statistiques à une activité :

1. Sélectionnez le Site qui comprend les activités que vous souhaitez associer aux statistiques.
2. Sélectionnez **Statistiques** dans le volet **Propriétés des activités**.
3. Cliquez sur **Ajoutez des renseignements statistiques à une activité** à partir du volet **Statistiques des activités**  .
4. Configurez les statistiques dans le volet **Type de statistiques**. Consultez les **Paramètres statistiques recommandés**.

Important

La section **Statistiques** affiche des statistiques différentes, selon la combinaison **Type/Objet** choisie. Les types de statistiques sont prédéfinis et ne s'appliquent pas tous à tous les types d'activités.




Les activités à personnel fixe n'utilisent pas de statistiques. Par conséquent, si vous sélectionnez une activité de type **Activité sans prévision**, le volet **Statistiques** ne s'affichera pas.

Une fois le **type** et l'**objet** sélectionnés, les listes déroulantes seront activées et vous pourrez choisir les statistiques de la liste. Pour obtenir une description de tous les **types**, les **objets**, les **statistiques** et les **filtres**, consultez la page **Propriétés des statistiques**.

5. Sélectionnez un **filtre**, au besoin.
Les filtres sont utilisés dans des centres de contact polyvalents afin de clarifier l'objet à contrôler.
6. Sélectionnez la ou les **plages horaires** pour les statistiques Qualité du service. Vous pouvez sélectionner une ou deux plages horaires.
7. Cochez la case **Mode de configuration flexible**, le cas échéant.

Conseil

Cette option n'est pas disponible pour les statistiques Volume d'abandons.

8. Cochez la case **Utiliser comme moyenne**, le cas échéant.
9. Cliquez sur **Appliquer** .
10. Une fois la statistique apparue dans le volet **Statistiques de l'activité** volet, cliquez sur Enregistrer .
- La statistique sélectionnée est maintenant associé à l'activité.
11. Pour ajouter des statistiques supplémentaires à cette même activité, cliquez sur **Ajouter des renseignements statistiques à l'activité**  et poursuivez les étapes 3 à 7 de cette procédure.

Paramètres statistiques recommandés

Les noms des **Options de statistiques** dans ce tableau sont des exemples. Utilisez Configuration Manager pour ouvrir l'application Stat Server qui vous permet de définir les noms de ces options et les valeurs de leurs objets.

Types de statistiques	Options de statistiques	Objets disponibles
Volume des interactions	TotalNumberCallsEntered (ou WFMTotalNumberCallsEntered)	File d'attente, file d'attente des interactions, point de routage, groupe de files d'attente et groupe de points de routage
Volume d'abandons	TotalNumberCallsAband (ou WFMTotalNumberCallsAband), TotalNumberShortAbandons, TimeRange	File d'attente, file d'attente des interactions, point de routage, groupe de files d'attente et groupe de points de routage
Qualité du service	ServiceFactor1 (ou WFMServiceFactor1), AverTimeBeforeAnswering (ou WFMaverTimeBeforeAnswering), TotalNumberCallsDistrib (ou WFMTotalNumberCallsDistrib)	File d'attente, file d'attente des interactions, point de routage, groupe de files d'attente et groupe de points de routage
Temps traitement	TotalNumberCallsHandled (ou WFMTotalNumberCallsHandled), TotalHandleTime (ou WFMTotalHandleTime)	Groupe d'agents, groupe de places
Liste d'attente	EmailsWaitingInQueue (ou WFMEmailsWaitingInQueue)	File d'attente, file d'attente des interactions, point de routage, groupe de files d'attente et



Types de statistiques	Options de statistiques	Objets disponibles
		groupe de points de routage

Conseil

Les statistiques de la file d'attente d'interactions multimédia dépendent du type d'interaction (par exemple, les types courriel, liste d'attente, clavardage et multimédia ouvert auront des statistiques différentes). Consultez le [Workforce Management Administrator's Guide](#) pour obtenir la liste complète des catégories de statistique et de statistiques.

Suppression des statistiques provenant d'activités

Pour modifier les statistiques associées à une activité :

1. Sélectionnez les statistiques que vous souhaitez supprimer dans le volet **Statistiques des activités**.
2. Cliquez sur **Supprimer les informations statistiques de l'activité** .
3. Lorsque la boîte de dialogue **Confirmation** s'affiche, sélectionnez **Oui** pour continuer ou **Non** pour annuler l'action.
4. Cliquez sur **Enregistrer maintenant** .