Webex Guide de l'utilisateur de WFO

Pour les déploiements avec WFM classique

Première publication : 10 juillet 2020
Dernière mise à jour : 28 février 2025

Siège social aux États-Unis
Cisco Systems Inc.
170 West Tasman Drive
San José, Californie, 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel : 408 526-4000
800 553-NETS(6387)
Télécopie : 408 527-0882

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE, MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT. LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES SOUS CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE LOGICIELLE OU LA LIMITATION DE GARANTIE, DEMANDEZ-EN UN EXEMPLAIRE À VOTRE REPRÉSENTANT CISCO.

La mise en œuvre Cisco de la compression d'en-tête TCP est l'adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB), dans le cadre de la mise au point, par l'UCB, d'une version gratuite du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBSTANT TOUTE AUTRE GARANTIE CONTENUE DANS LES PRÉSENTES, TOUS LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION ET LES LOGICIELS PROVENANT DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », TOUS DÉFAUTS INCLUS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE LIÉE À DES NÉGOCIATIONS, À UN USAGE OU À UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, CONSÉQUENTS OU ACCIDENTELS, Y COMPRIS ET SANS LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS OU LA PERTE OU LES DOMMAGES DE DONNÉES CONSÉCUTIVES À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas censés correspondre à des adresses ni à des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes, schémas de topologie du réseau et autres illustrations inclus dans ce document sont donnés à titre indicatif uniquement. L'utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

Les exemplaires imprimés et les copies numériques de ce document peuvent être obsolètes. La version originale en ligne constitue la version la plus récente.

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses et les numéros de téléphone sont indiqués sur le site Web de Cisco à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour voir la liste des marques commerciales Cisco, visitez le site www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Table des matières

Contenu ____ **3**

Configurer Webex WFO ____ **33**

Se connecter à Webex WFO ____ 33

Modification du mot de passe ____ 34

Déconnexion ____ 36

Configurer le service partagé ____ 36

Configurez un ACD ____ 37

Paramètres de connexion pour Cisco Unified Contact Center Enterprise ____ 38

Paramètres de connexion pour Cisco Unified Contact Center Express ____ 42

Paramètres de connexion pour Cisco Webex Contact Center ____ 47

Intégration des données de configuration de base ____ 49

Paramètres de connexion pour Cisco Webex Contact Center 2.0 ____ 51

Paramètres de connexion pour Avaya CM avec Contact Center Elite ____ 55

Paramètres de connexion pour Avaya IP Office avec ACCS ____ 59

Paramètres de connexion pour Five9 ____ 60

Paramètres de connexion pour Genesys Cloud ____ 65

Paramètres de connexion pour InContact ____ 67

Paramètres de connexion pour les ACD génériques ____ 67

Paramètres de connexion pour Amazon Connect ____ 68

Paramètres de connexion pour Serenova ____ 70

Table des locataires Serenova ____ 71

Synchronisation des données de configuration principales ____ 73

Paramètres de connexion pour Eventide NexLog ____ 77

Saisie de métadonnées 79
Paramètres de connexion pour Twilio Flex 80
Paramètres de connexion pour UJET 86
Configurer les paramètres globaux 87
Téléchargez les programmes d'installation de Smart Desktop et Webex WFO Data Server 92
Association de téléphones à des agents, des groupes d'enregistrement et des types d'enregistrement 93
Configuration de Extension Mobility pour l'enregistrement réseau Cisco 96
Extension Mobility standard 96
Configuration des associations de périphériques 96
Comment ça marche 97
Extension Mobility de cluster croisé 97
Configuration des associations de périphériques 97
Comment ça marche 98
En savoir plus sur Webex WFO avec TIP 99
Synchronisation des données entre le ACD et le Webex WFO 100
Synchronisation des données des agents entre l'ACD et Webex WFO 101
Synchronisation des données de l'équipe entre l'ACD et Webex WFO 101
Synchroniser les données de file d'attente de service 102
Configurer une méthode d'authentification 103
Activer l'authentification par défaut 107
Configurer l'authentification SAML 108
Configuration des fournisseurs d'identité 108
Gestion des certificats de fournisseur de service pour Webex WFO 117
Réaffectation d'un ID de ACD 118

Configurer la stratégie de mot de passe 119
Restreindre l'accès à des adresses IP spécifiques 121
table Plages d'adresses IP 122
Déploiements sur place 123
Configurer le serveur de données 123
Configuration du serveur de données dans des environnements mutualisés 123
Descriptions des champs 124
Configurer les contrôles Cisco IP Phone Services 127
Paramètres du serveur de données pour un ACD Serenova 129
Se connecter à un serveur Active Directory 129
À propos de la configuration d'Active Directory 132
Authentification 132
Synchronisation 132
Utilisateurs correspondants 133
Synchronisation des utilisateurs appariés 136
Suppression de la correspondance des utilisateurs synchronisés 136
Consulter les résultats de la synchronisation Active Directory 140
Configurer le stockage 141
Configurer les profils de stockage 142
Vue d'ensemble du stockage 142
Présentation des profils de stockage 142
Présentation des règles de stockage 142
Ajouter des emplacements de stockage externes 146
Configurer QM paramètres d'archivage 151

Configurez la gestion de la qualité 153
Configurer QM paramètres globaux 153
À propos de la priorité d'enregistrement de l'écran 154
Configurer QM pour l'enregistrement 155
Gestion des serveurs de téléphonie 155
Gérer les champs de métadonnées personnalisées 157
Champs de métadonnées Cisco 160
Fonctionnement des appels racine et du rapprochement 163
Configurer les groupes de téléphonie 164
Configurer Avaya Communication Manager 170
Définition du mot de passe Avaya périphérique DMCC 170
Configuration de Avaya SBCE pour l'enregistrement SIPREC 172
Configurer Cisco Unified Communication Manager 177
Configurer Genesys 180
Ajout d'enquêtes post-appel aux contacts 181
Configuration des fournisseurs de sondages en ligne 181
Marquage des contacts pour la distribution de l'enquête en ligne 185
Configuration de la gestion de la main d’œuvre 185
Configurer les files d'attente de service 186
Gérer les numéros de répertoire 186
Gestion des numéros de répertoire 187
Gérer les types de files d'attente de service 188
Création, modification et suppression de types de files d'attente de service 188
Gérer les files d'attente de service 189

Environnements synchronisés/non synchronisés 189
files d'attentes de service virtuelles 189
Files d'attente de précision 190
Gestion des groupes de files d'attente de service 198
Gérer les mappages de compétences 198
Gérer des groupes multi-compétences 199
Gérer les dates de fermeture de la file d'attente de service 201
Copie des dates de fermeture 201
Configurer la diminution 203
Gérer les catégories de diminution 204
Gérer les semaines de diminution 204
Gérer les scénarios de diminution 206
Gérer les horaires des agents 207
S'intégrer à un système de gestion des ressources humaines 207
Détails du fichier d'importation 208
Exporter les détails du fichier 210
Personnaliser la publication des plannings 212
Limiter la capacité d'un superviseur à modifier les plannings 214
Création d'un workflow 215
Gestion des règles de modification du planning 216
Utiliser des données historiques 216
Afficher et modifier des données historiques 217
Champs de la table de données historiques 219
Fusionner des données historiques 220

Calculer la précision des prévisions passées 221
Capturer les données historiques 222
Importer des données historiques 223
Créer des descriptions de codes raison 225
Personnaliser les mappages d'état d'adhésion 227
ID d'ACD et codes raison 229
Mappage des états d'adhésion pour les files d'attente de service non-interactives 229
Configurer les paramètres de WFM à l'échelle du système 230
Définir la durée de conservation WFM 233
Gérer les valeurs des métadonnées d'activité 234
À propos des métadonnées d'activité 237
Attribution de valeurs de métadonnées d'activité par défaut 237
Remplacement des valeurs de métadonnées par défaut 237
Configurer Teleopti 238
Configurer Analytics 239
Administrer et maintenir Webex WFO 240
Surveiller l'état du serveur de données 241
Télécharger les journaux du serveur de données 242
Configurer la gamification 243
Collecter des données de performance pour la gamification 243
Configurer les niveaux de gamification 245
Descriptions des champs 245
Gérer les catégories de performance de gamification 246
Descriptions des champs 247

Configurer les points de gamification ____ 247
Descriptions des champs ____ 249
Configurer les ICP ____ 250
Contrôler les modifications apportées aux utilisateurs et aux systèmes ____ 252
Surveiller les connexions au serveur Webex WFO ____ 256
Surveiller les exportations planifiées de contacts en masse ____ 258
Configuration des notifications ____ 261
Types de notification ____ 263
Notifications de l'administrateur du service partagé et de l'utilisateur ____ 263
Supprimer ou mettre à jour plusieurs contacts à la fois ____ 277
Gestion des utilisateurs ____ 281
Fonctionnement des licences ____ 281
Modèle de licence ____ 281
Licences, rôles et autorisations ____ 281
Licences de données ____ 282
Webex licences d'accès WFO ____ 283
Licence Bot Analytics ____ 283
Licences Insights ____ 283
Exemples d'utilisateurs ayant plusieurs rôles ____ 283
Exemple 1 : Agent QM qui est également un évaluateur ____ 284
Exemple 2 : Agent de QM qui est également planifié à l'aide de WFM ____ 284
Fonctionnalités disponibles avec les licences QM et Analytics ____ 284
Créer et modifier des utilisateurs ____ 287
Création d'un utilisateur API ____ 297

Importer et exporter des utilisateurs ____ 298
Noms des fuseaux horaires ____ 302
Gérer plusieurs utilisateurs ____ 311
Gérer les profils utilisateur ____ 311
ACD profils utilisateur ____ 312
Enregistrement des profils utilisateur ____ 313
Remplacement des profils utilisateur ____ 313
Exemple de profils utilisateur ____ 314
Fusionner des utilisateurs ____ 317
Fonctionnement de la fusion d'utilisateurs ____ 319
Informations utilisateur ____ 319
Données utilisateur ____ 320
Remplacement des profils utilisateur ____ 321
Gérer les utilisateurs de l'hôtellerie ____ 322
Gérer les rôles et les autorisations ____ 322
Webex licences WFO ____ 323
Autorisations ____ 325
Attribuer des pages de destination aux utilisateurs ____ 395
Permettre aux utilisateurs d'accéder à l'Explorateur de données ____ 397
Désactiver l'Explorateur de données ____ 399
Gérer les équipes ____ 400
Équipes d'importation et d'exportation ____ 403
Gestion des groupes de compétences ____ 404
Groupes d'importation et d'exportation ____ 405

Gérer les vues 406

Enregistrer et évaluer des contacts 411

Enregistrer des contacts 411

Automatisez les workflows QM 412

Configuration des règles 417

Configuration des conditions 417

Configuration des actions 419

Fonctionnement de l'administration des workflows 420

Types d'événements 420

Événements quotidiens 420

Evénements de fin d'interaction 420

QM conflits de flux de travail 421

Instructions conditionnelles 421

Gérer les règles de conservation des données pour QM et Analytics 422

Configurer le téléchargement intermédiaire 424

Configurer le serveur de données de téléchargement intermédiaire 426

Créer l'emplacement de stockage de téléchargement intermédiaire 426

Activer le composant de téléchargement intermédiaire 426

Utilisez les adresses IP pour associer des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire 427

Utiliser des équipes pour associer des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire 428

Utiliser à la fois les adresses IP et les équipes pour associer des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire 428 Créer une règle pour le téléchargement intermédiaire 429

Gérer les contacts enregistrés 431

Exporter les métadonnées de contact 433

Enregistrement à la demande 434
Fonctionnement des commandes d'enregistrement 437
Fonctions de sécurité pour les enregistrements 439
Afficher les rapports d'enregistrement 440
Rechercher des contacts 440
Descriptions des filtres 443
Fonctionnement de la syntaxe de recherche de texte 452
Personnaliser les colonnes de la page Interactions 458
Descriptions des colonnes 459
Supprimer ou restaurer un contact 468
Lire des contacts 470
Écouter un contact audio 473
À propos des événements de conversation croisée et de silence 476
Regarder la capture d'écran d'un contact 478
Exemples de scénarios de contact 479
Enregistrements d'appels groupés et imbriqués 479
Transfert aveugle 479
Conférences téléphoniques 480
Conférence avec suivi 480
Attente avec appel sur la seconde ligne 480
Avancer et revenir dans un enregistrement 480
Afficher les actions de l'agent concernant un contact 481
Afficher les données associées à un contact 484
Modifier les métadonnées personnalisées associées à un contact 494

Lire un contact de courrier électronique 494
Lire un contact texte 495
Lire un contact de conversation 495
Afficher l'aperçu d'un contact de conversation 497
Lire le résumé d'un contact 498
Lire la transcription d'un enregistrement audio 499
Afficher l'analyse de phrases pour un contact 500
Afficher le sentiment d'un contact 503
Sentiment à l'égard des appels 503
Sentiment pour les e-mails et les contacts texte 505
Télécharger des contacts à la demande 505
Attribuer et partager des contacts 506
Accéder aux contacts qui vous êtes attribués 506
Marquer des contacts pour la formation ou les ressources humaines 508
Marquer un contact 510
Créer des liens hypertexte vers des enregistrements 511
Exporter un contact 512
Exporter des contacts en bloc 513
Conditions de licence pour l'exportation de contacts en masse 516
Données incluses dans le fichier de CSV d'exportation des contacts en bloc 516
Évaluer des contacts 524
Gérer les formulaires d'évaluation 524
Conseils pour les formulaires d'évaluation 533
Lignes directrices pour des évaluations efficaces 533

Lignes directrices pour les questions du formulaire d'évaluation 533
Questions ICP (indicateur clé de performance) 535
Comment les questions ICP sont notées 536
Notation basée sur un pourcentage 536
À propos des sections basées sur des pourcentages 536
À propos des questions basées sur un pourcentage 537
Comment les évaluations basées sur des pourcentages sont notées 539
Points possibles 539
Points gagnés 539
Score en pourcentage 540
Notation basée sur des points 540
Attribuer automatiquement les révisions, les évaluations et les étalonnages 542
Attribuer manuellement les révisions, les évaluations et les étalonnages 546
Marquer un contact pour l'étalonnage 547
548
Évaluer un contact 548
Étalonner les évaluateurs 553
Rapport d'étalonnage de l'évaluation 554
Analyser les données d'évaluation 554
Afficher les rapports d'évaluation 554
Configurer des prédictions 555
Scores prédictifs des promoteurs nets 555
Scores des évaluations prédictives 556
Bonnes pratiques 557

Généralités 557
Scores prédictifs des promoteurs nets 558
Évaluations prédictives 558
Différences entre les scores prédictifs et les scores manuels 559
Différences entre les évaluateurs humains 559
Différences dans les appels évalués 559
Surveiller les agents en temps réel 560
Créer un contact 564
Planifier des personnes 566
Création de plannings 566
Dates de fermeture et quarts de travail fixes 567
Ordre de planification 567
Priorité de la file d'attente de service 567
À propos du processus de planification 568
À propos de la page Planification 568
Gestionnaire de volets 570
À propos des types de planification 571
Configurer la planification dynamique 572
Gérer les règles de travail de planification dynamique 573
Gérer les associations de planification dynamique 575
Gérer les événements de planification dynamique 576
Création d'un nouvel événement 576
L'examen de l'état d'un événement 579
Génération d'un rapport sur les primes d'incitation de planification 579

Modifier la page de planification dynamique d'un agent 580
Configurer la disponibilité dynamique 580
Gestion des règles de disponibilité dynamiques 580
Affectation de règles aux agents 581
Gestion des règles affectées 582
À propos de mes disponibilités 583
Ma disponibilité pour les agents 583
Ma disponibilité pour les administrateurs, les planificateurs et les superviseurs 586
Créer des quarts de travail 588
Quarts de travail et fuseaux horaires 588
Quarts de travail et planification dynamique 589
Quarts de travail fixes 589
Quarts de travail d'affectation 590
Quarts de travail variables 590
Compréhension du graphique de paramétrage du quart de travail 590
Affichage des quarts de travail affectés 592
Exemple de rotation de quart de travail 595
Gérer les conditions de travail 596
Exemple 1 : condition de travail sans activités non rémunérées 599
Exemple 2 : condition de travail avec des activités non rémunérées 600
Planification et activités non rémunérées 600
Gérer les profils de conditions de travail 605
Planification avec des profils de condition de travail 605
Gérer les conditions min/max. heures 606

Quarts de travail et horaires 606
Définitions de l'heure 607
Considérations relatives à la configuration des horaires 607
Exceptions 608
Quarts de travail qui se chevauchent 608
Attribuer des conditions d'heure min/max. aux agents 610
Limiter le nombre d'agents à planifier 611
Créer une distribution 613
Instructions pour la génération d'une distribution 614
Gestion des distributions 615
Création d'une distribution de production 615
Création d'une distribution nommée 616
Affichage d'une distribution 616
Utilisation des distributions 617
Créer une prévision 618
À propos du processus de prévision 618
Générer une distribution 618
Modifier la distribution 618
Sélectionnez une méthode de prévision 619
Sélectionner une référence restaurée 619
Générer la prévision 619
Revoir la prévision 620
Générer une prévision 620
Affichage d'une prévision 624

Utilisation des prévisions 624
Importer une prévision 625
Importer une prévision lorsque vous connaissez déjà le nombre d'agents prévus 627
Importer une prévision lorsque vous souhaitez calculer le nombre d'agents prévus 627
Utiliser les tendances dans les prévisions 629
Tendances historiques 629
Méthode de prévision standard 629
Méthode de prévision avancée 629
Tendances attendues 630
Méthode de prévision standard 630
Méthode de prévision avancée 630
Effet Jour de la semaine 630
Exemples : Prévisions à un an à l'aide de la méthode de prévision standard 631
Exemple 1 : Taux de croissance positif 631
Exemple 2 : Taux de croissance nul 632
Exemple 3 : Taux de croissance négatif 632
Exemples : prévision à un an à l'aide de la méthode de prévision avancée 633
Exemple 1 : Taux de croissance positif 633
Exemple 2 : Taux de croissance négatif 634
Prévisions stratégiques 635
Exemples de prévision stratégique 635
Gérer les associations de dates fermes 635
Copie d'associations de dates fermes 635
Tenir compte des jours avec des volumes de contacts anormaux 636

Impact sur les demandes de distribution ____ 637
Impact sur les demandes de prévision ____ 637
Limites des événements spéciaux ____ 638
Données de la synthèse de la prévision ____ 639
Modifier les distributions et les prévisions ____ 641
En faisant glisser des points de données sur le graphique ____ 642
Modification des données dans le tableau ____ 642
Remplissage d'un tableau vide ____ 642
Modification des totaux sur la page de distribution ____ 642
Modification des totaux sur la page de prévisions ____ 643
Modification des totaux dans une prévision stratégique ____ 644
Copier et coller des données dans le tableau ____ 644
L'application d'un facteur d'ajustement à une colonne ____ 645
Gérer les activités du planning ____ 646
Gérer les exceptions ____ 646
Pour les planifications exécutées avec des exceptions affectées ____ 646
Pour les demandes approuvées d'exception, de mentorat et de congés ____ 647
Création, modification et suppression d'exceptions ____ 648
Affectation d'une exception ____ 648
Exemples de configuration de fréquence et d'occurrence ____ 650
Une fois seulement ____ 650
Une fois par semaine ____ 650
Une fois par mois ____ 651
Une fois par an ____ 651

Gérer les types de contraintes 651
Gestion de projets 652
Créer une planification 655
Ajouter un agent à un planning existant 657
Génération d'une planification ad hoc 658
Afficher les requêtes serveur des utilisateurs WFM 659
Gérer les absences 660
L'application Messages pour les agents 660
Requêtes de recherche 661
Comment filtrer les champs de date 661
Critères de recherche 662
Corbeille 662
Travail avec votre boîte d'envoi 664
Boîte de réception 664
Travail avec votre boîte de réception 666
Boîte Public 666
Travail avec la boîte Public 668
Requêtes 668
Modification ou suppression d'une demande 668
Demander une exception 669
Demander un échange de plages horaires 671
Demander un congé 674
Affichage des attributions de congés 679
Demander un partage de planning 679

Demande de mentorat 682
À propos des modifications automatiques des demandes 684
Cas 1 : l'agent soumet une demande rémunérée qui chevauche une activité non rémunérée 684
Cas 2 : L'agent est planifié pour travailler pendant le temps demandé 684
Cas 3 : L'agent est planifié pour ne travailler que pendant une partie de la demande 685
Messagerie pour les approbateurs de demandes 685
Requêtes de recherche 686
Comment configurer les champs de date 687
Critères de recherche 687
Approuver ou refuser les demandes 688
Demandes de contrainte 688
Demandes de congés 689
Approuver la demande d'échange ou d'offre 691
Approuver la demande de mentorat 693
Traitement automatisé des demandes des agents 694
Exemple de flux de travail 695
Approuver la règle 695
Refuser la règle 696
Règle par défaut 696
Refus automatique et traitement manuel 696
Refus automatique 696
Manutention manuelle automatique 698
Conditions de la règle de construction 700
Variables 702

Afficher et modifier les planifications 710
Consulter votre planning 710
Personnaliser votre affichage du planning 711
Imprimer votre planning 713
À propos des fuseaux horaires 713
Afficher votre planning dans une autre application de calendrier 714
Abonnement au flux iCal 715
Planification dynamique pour les agents 716
Icônes de besoins en personnel 718
Création de votre propre horaire 719
Planification dynamique intrajournalière pour les agents 720
Gérer les horaires des agents 723
Personnalisation de la page Horaires de l'agent 732
Sélection personnalisée 733
À propos des fuseaux horaires 735
Fuseau horaire par défaut 735
Fuseau horaire d'affichage 735
Planification du fuseau horaire 735
Fuseau horaire de la file d'attente de service 735
Fuseaux horaires et horaires de l'agent 736
A propos des notes d'activité 736
Trier la liste des agents 737
Modifier les planifications 738
Modifications et liste des exceptions attribuées 740

Insérer une activité 740
Avertissements de conflit d'horaire de l'agent 743
Considérations relatives aux attributions de congés et aux plans de vacances 745
Supprimer une activité 746
Modifier les plannings par glisser-déposer 746
Ajouter et modifier des notes d'activité 747
Échanger les horaires de deux agents 747
Copier les activités de l'horaire 750
Trouver le meilleur moment pour une activité 752
Annuler un changement d'horaire 756
Recherche dans l'historique des plannings 757
Tableau des résultats 758
Restauration d'un planning 758
Exemple : restauration d'un planning 758
Exemple : Comportement lors de la restauration sur une planification existante 759
À propos de l'historique des horaires et de la restauration 759
Approuver ou refuser les modifications d'horaire apportées par les superviseurs 761
Gérer l'horaire du jour 762
Offrir des heures supplémentaires ou des congés volontaires 762
Navigation 763
Affichage des événements existants 763
Création d'un nouvel événement de planification dynamique intrajournalier 764
Approuver les changements d'horaire 767
A propos des tiroirs 769

Vérifier la couverture du personnel ____ 770
Couverture : affichage prévu ____ 772
Interprétation du graphique ____ 773
Couverture : affichage de la diminution ____ 774
Couverture : affichage de l'actualisation de la prévision ____ 776
Intrajournalier : affichage des données ____ 777
Carte de couverture multi-compétences ____ 778
Visualiser l'adhésion et la conformité de l'agent ____ 780
Afficher l'adhésion détaillée d'un agent ____ 783
Optimiser les pauses et les déjeuners ____ 785
Limites de l'optimisation ____ 787
Exemples d'optimisation ____ 788
Afficher les rapports de planification ____ 789
Faire des plans à long terme ____ 789
Estimer les besoins futurs ____ 790
Gérer les ressources stratégiques ____ 790
Gérer les plans de recrutement ____ 791
Gérer les étapes de recrutement ____ 791
Analyser les coûts du quart de travail pour une file d'attente de service ____ 792
Gérer les congés des agents ____ 793
Gérer des profils Équivalent Temps Plein ____ 793
Gérer les types de vacances ____ 794
Gérer les plannings de vacances ____ 796
Exemples de planification de vacances ____ 797

Exemple 1 : Chevauchement de plannings de vacances sans agents communs 798
Exemple 2 : Déplacement d'agents entre des plannings de vacances 799
Gérer les attributions de congés 800
Utilisation des attributions de congés avec les demandes de congés 800
Calcul des attributions de congés avec demandes de congés 801
Demandes de congés avec ETP ou heures 801
Demandes de congés d'une journée entière 802
Copie des attributions de congés 803
Exemple 1 : les files d'attente de service ont toutes deux des attributions de congés pour une année entière 803
Exemple 2 : les files d'attente de service ont des attributions de congés pour un nombre de mois différent 803
Attributions de congés et fuseaux horaires 804
rapports des congés de l'agent 805
Analyser les contacts, les personnes et les processus 806
Création de tâches d'analyse 806
À propos des tâches d'analyse 815
Organisation des données 817
Créer et gérer des phrases et des catégories de phrases 817
Identifier les sites Web et les applications à suivre par Analytics 824
Créer et gérer des éléments de bureau 825
Configurer des événements d'élément de bureau 828
Événements qui se chevauchent 836
Utiliser l'outil Marqueur de champ d'application 837
Identifier les champs du site Web à suivre par Analytics 838
Activer l'extension Desktop Analytics dans votre navigateur 841

Vue d'ensemble des tableaux de bord d'analyse ____ 842
Créer et gérer un ensemble de données ____ 843
Sources de données ____ 845
Filtres de données ____ 848
Créer et gérer un tableau de bord Analytics ____ 852
Créer et gérer un widget Analytics ____ 854
Affichage des détails du widget ____ 860
Notification aux utilisateurs d'une utilisation non autorisée des applications ____ 860
Filtrer les données sur le tableau de bord Analytics ____ 861
Personnaliser votre tableau de bord Analytics ____ 862
Barre d'outils Analyse ____ 862
Barre d'outils Alignement des widgets ____ 864
Surveiller la concentration et l'activité des agents ____ 866
Vue d'ensemble d'Agent Explorer ____ 869
Analyser les données de business intelligence ____ 872
Le tableau de bord de votre page d'accueil ____ 872
Créez vos propres rapports avec l'Explorateur de données ____ 873
Gérer la liste des tableaux de bord et rapports de l'Explorateur de données ____ 874
À propos de la barre d'outils DX ____ 874
Afficher les tableaux de bord standard de l'Explorateur de données ____ 875
Tableaux de bord prédéfinis disponibles ____ 876
QM tableaux de bord ____ 876
WFM tableaux de bord ____ 877
Tableaux de bord à l'échelle de la suite ____ 878

Tableaux de bord d'analyse _____ 879
CXI - Tableaux de bord Contact Center _____ 880
Définir votre page d'accueil _____ 882
Copier un rapport ou un tableau de bord _____ 883
Partager des rapports et des tableaux de bord _____ 883
Configurer la remise des e-mails de rapport _____ 885
Gérer la remise des e-mails de rapport _____ 887
Marquer les rapports et les tableaux de bord avec des rôles _____ 889
Rechercher l'explorateur de ressources par balise _____ 890
Exporter un rapport _____ 891
Créer un rapport _____ 891
Créer une question _____ 892
Créer un nouveau rapport _____ 893
Choisir une mesure _____ 893
Choisir un regroupement _____ 895
Définir un filtre _____ 895
Filtrage des enregistrements supprimés de prévisions, d'adhésion et de planning d'agents _ 903
Créer une mesure personnalisée _____ 904
Exemple de mesure personnalisée _____ 906
Configurer l'apparence d'une mesure _____ 910
À propos des attributs de contenu _____ 913
Exemple 1 : Rendre les nombres de 20 à 200 en gras et bleu _____ 914
Exemple 2 : Numéros de code couleur comme faible, moyen ou élevé _____ 915
Exemple 3 : Conservez la mise en forme des champs de temps lorsque vous exportez un rapport 916

Syntaxe de l'attribut de contenu 917
Mots-clés 918
Considérations supplémentaires relatives à la syntaxe 921
Attributs de contenu pour tous les types de données 921
Attributs de contenu pour les types de données texte 922
Attributs de contenu pour les types de données numériques 924
Attributs de contenu pour les types de données date/heure 930
Attributs de contenu pour les types de données de type booléen 930
Créer une vue 931
Types de vue disponibles 931
Options de style 940
Axe X 941
Axe Y (primaire, secondaire, 3 et 4) 942
Configurer le tri par défaut du rapport 954
Tri des données 954
Ordre d'une catégorie 955
Définition d'une exception 955
Créer un tableau de bord 955
À propos du contrôle Tableau de bord 956
Ajout d'un volet 957
Ajouter un panneau de widgets 958
Personnalisation d'un widget Explorateur de données 958
Widgets disponibles QM 961
Widget Progression de l'objectif de contact 962

Widget Totaux des contacts 962
Widget Meilleurs performeurs actuels 963
Widget Moyennes des évaluations 963
Widget Plages d'évaluations 963
widget Note de gamification 963
Widget Dernières évaluations réalisées 964
Widget Évaluations récentes 965
Enregistrement du widget Enquêtes 965
Widgets WFM disponibles 965
Widget Volumes d'appel de l'agent 966
Widget Appels de l'agent par heure 967
Widget Pourcentages agent 967
Widget Distributions des heures de l'agent 967
Widget Temps totaux de l'agent 968
Widget Mon planning 969
Widget Adhésion en temps réel 970
Widget Performance de la file d'attente de service 970
Ajouter un paramètre 971
Filtrer les enregistrements supprimés 971
Configurer les ICP d'entreprise 972
Propriétés ICP 973
Configurer les paramètres 974
Mettre en œuvre les rapports 975
Mesures ICP disponibles 975

Rapports standard 976
Exécuter un rapport QM ou WFM standard 976
rapports standard QM 978
Évaluation notée agent 983
Graphique Tendance agent 986
Détails du contact 988
Progression de l'objectif de contact 990
Graphique Totaux des contacts 991
Étalonnage des évaluations 991
Scores des évaluations 993
Graphique Totaux des évaluations 995
Performances évaluateur 997
Graphique Moyennes de qualité 999
Scores des questions 999
Accès aux interactions par contact 1001
Accès à l'interaction par l'utilisateur Toutes
les données des scores 1002 1004
Scores de section 1006
Enquêtes Toutes les données 1007
scores du formulaire d'enquête 1008
État du système 1009
État enreg. utilis.
Rappor
ts standard 1010 WFM 1011

Intervalle d'agent 1013
Heures supplémentaires d'agent ..... Fich
e de rendement de l'agent 1016 1016
Horaire quotidien d'agent 1021
Horaire hebdomadaire d'agent 1022
Intervalle de file d'attente de service d'agent 1022
Pourcentages de tâches d'agent 1024
Productivité des agents et des équipes 1026
Contrainte attribuée 1032
Planification budgétaire 1033
Planification des installations (matériel) 1033
Plan d'embauche 1034
File d'attente de service pour l'intervalle 1035
Performance quotidienne 1039
Intervalle de performance 1042
intervalle d'agent de file d'attente de service ..... Hora
ire de file d'attente de service 1045 par agent 1046
Horaire de file d'attente de service par intervalle ..... Anal
yse du budget du quart de travail 1047 1049
Planification du personnel 1050
Intervalle d'agent d'équipe 1051
Intervalle d'équipe 1053
heures de travail d'horaire d'équipe 1056
État des vacances 1057

Configurer Webex WFO

Utilisez ces sections de Webex WFO pour configurer la manière dont Webex WFO se connecte à votre ACD et à votre stockage, et comment les Webex applications WFO interagissent avec votre personnel.

Se connecter à Webex WFO

La page de connexion vous permet de vous connecter à l'aide de vos Webex informations d'identification WFO. Il existe trois types d'informations d'identification qui peuvent être utilisés, selon la façon dont l'authentification a été configurée sur votre système :

- Webex informations d'authentification WFO par défaut
- Informations d'identification Windows Active Directory
- Informations de connexion unique (Security Assertion Markup Language ou SAML)

REMARQUE : Les administrateurs peuvent se connecter à l'aide de leurs informations d'identification Webex WFO même si Webex'authentification WFO a été désactivée et que seule l'authentification SAML est autorisée. Cela leur permet de
Configurez l'authentification SAML si nécessaire.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de la page de connexion.

Champ	Description
Langue	Choisissez la langue utilisée par l'interface Webex WFO. La langue que vous choisissez est utilisée sur l'ensemble du site et est conservée d'une session sous votre nom d'utilisateur à une autre. Si vous modifiez la langue sélectionnée, vous devez vous déconnecter et vous reconnecter à Webex WFO pour que la sélection de la langue soit modifiée sur l'ensemble du site.
Nom d'utilisateur	Votre nom d'utilisateur. Il s'agit du nom d'utilisateur qui vous a été attribué par votre administrateur ou de votre nom d'utilisateur Windows Active Directory. Utilisez votre adresse e-mail si vous avez reçu une notification pour vous connecter avec

un

Champ	Description
	adresse courriel.
Domain	Le domaine Active Directory. Ce champ n'est affiché que pour les systèmes qui utilisent Active Directory. Sélectionnez le domaine associé à votre nom d'utilisateur et mot de passe Active Directory.
Mot de passe	Votre mot de passe. Il s'agit du mot de passe qui vous a été initialement attribué par votre administrateur, ou de votre mot de passe Windows Active Directory. Ce champ n'est pas obligatoire si vous vous connectez via une connexion unique.
Mot de passe oublié ?	Réinitialisez votre mot de passe.

Se connecter à l'aide Webex informations d'identification WFO ou Windows (Active Directory)

1. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
2. Cliquez sur **Connexion**.

Se connecter à l'aide de l'authentification unique

1. Entrez votre nom d'utilisateur et cliquez sur **Connexion** unique. Vous serez redirigé vers la page de connexion de votre fournisseur d'identité.
2. Entrez vos informations de connexion dans votre fournisseur d'identité. Vous serez redirigé vers Webex WFO.

> **REMARQUE** : Votre compte est verrouillé si vous dépassez le nombre de tentatives de connexion infructueuses déterminé par votre administrateur. Si votre compte est verrouillé, vous ne pouvez pas vous connecter à l'aide de Webex
> Informations d'identification WFO ou connexion unique jusqu'à ce que votre compte soit déverrouillé par un administrateur ou que votre mot de passe soit réinitialisé.

Si vous oubliez votre mot de passe ou si votre compte est verrouillé, vous pouvez le réinitialiser.

Réinitialiser votre mot de passe

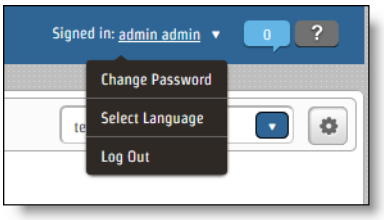
1. Cliquez sur Mot de passe oublié ? sur la page de connexion.
2. Saisissez votre adresse e-mail, cliquez sur Réinitialiser le mot de passe de messagerie et suivez les invites. Un e-mail contenant des instructions sur la façon de réinitialiser votre mot de passe sera envoyé à votre compte de messagerie.

Modification du mot de passe

Vous pouvez modifier votre mot de passe à tout moment.

Modifier votre mot de passe

1. Dans le coin supérieur droit de la page, cliquez sur la flèche déroulante à droite de votre nom d'utilisateur et choisissez **Modifier le mot de passe**.



2. Dans la boîte de dialogue Modifier le mot de passe, tapez votre mot de passe actuel, un nouveau mot de passe et le nouveau mot de passe pour le confirmer. La force du mot de passe apparaît lorsque vous le saisissez.

Le mot de passe doit répondre à la configuration minimale requise pour qu'un mot de passe Bon ou Fort soit enregistré.

3. Cliquez sur **Modifier le mot de passe**.

Exigences relatives à la complexité des mots de passe

Les exigences de complexité des mots de passe sont basées sur la politique de mot de passe de Microsoft : https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Les règles suivantes s'appliquent lorsque vous créez ou modifiez un utilisateur, ou lorsque vous modifiez ou réinitialisez un mot de passe.

- Les mots de passe ne doivent pas contenir d'espaces blancs (blancs).
- Les mots de passe doivent comporter au moins huit caractères. La longueur minimale peut être configurée par un administrateur.
- Les mots de passe doivent contenir des caractères de trois des quatre catégories suivantes :

Catégorie	Description
Lettres majuscules	A à Z Caractères unicode majuscules : http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Lettres minuscules	A à Z Caractères unicode en minuscules :

Catégorie	Description
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Chiffres	0–9
Caractères spéciaux	Les caractères suivants sont autorisés pour un mot de passe de base de données cliente : ! # $ % et ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Les caractères suivants sont autorisés pour tous les autres mots de passe : ! " # $ % et ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ces règles s'appliquent uniquement lorsque vous configurez un mot de passe contrôlé par Webex WFO. Si un utilisateur saisit un mot de passe pour un système externe qui n'est pas contrôlé par Webex WFO, Webex WFO ne validera pas le mot de passe (par exemple, ACD configuration).

REMARQUE Un utilisateur peut être créé sans mot de passe (manuellement ou automatiquement via ACD synchronisation). Un utilisateur sans mot de passe ne peut pas se connecter. Cet utilisateur doit utiliser le lien "Mot de passe oublié" et configurer
Mot de passe.

Déconnexion

Pour vous déconnecter de Webex WFO, passez votre souris sur votre nom d'utilisateur dans le coin supérieur droit de la page, puis cliquez sur Déconnexion. Cela vous ramène à la page de connexion.

Pour sortir complètement Webex WFO, fermez votre navigateur.

Configurer le service partagé

La configuration du service partagé implique les éléments suivants :

- Configurez les aspects du système qui s'appliquent à tous les utilisateurs et applications.
- Synchronisez les données d'agent, d'équipe et de file d'attente de service à partir de votre ACD.
- Sélectionnez et configurez une méthode d'authentification pour vérifier l'identité de toute personne souhaitant se connecter à Webex WFO.
- Configurez votre stratégie de mot de passe utilisateur pour répondre aux exigences de sécurité de votre organisation.
- Renforcez la sécurité de votre locataire en contrôlant (ou "liste blanche") les adresses IP auxquelles les utilisateurs sont autorisés à accéder Webex WFO.

- Configurez les fonctionnalités du serveur de données en fonction de l'emplacement géographique d'un centre de contact.
- Connectez-vous à un serveur Active Directory (AD) de votre environnement pour l'authentification des utilisateurs, la synchronisation ou les deux.

Configurez un ACD

La page Configuration ACD permet de configurer une connexion entre Webex WFO et un ou plusieurs ACD. Une fois qu'un ACD s'est synchronisé avec succès, il ne peut plus être supprimé de Webex WFO.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Administrer ACD Configuration (voir Gérer les rôles et les autorisations).
- Le service Serveur de données est installé sur un serveur ayant accès au système Webex WFO avant que vous ne testiez la connexion ACD.

> **REMARQUE** : Le fichier d'installation du service Data Server se trouve sur la page Téléchargements (voir Télécharger Smart Desktop et Webex programmes d'installation de WFO Data Server). Si les données
>
> Le service serveur n'est pas installé lorsque vous testez la connexion, le message d'erreur suivant s'affiche : "Erreur : veuillez vérifier que le service de collecte est en cours d'exécution. »

Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration > ACD système > globale

Procédures

Ajouter un ACD

1. Sélectionnez un service partagé.
2. Cliquez sur **Ajouter**. La boîte de dialogue ACD Détails s'ouvre.
3. Sélectionnez le type de ACD dans la **ACD** liste déroulante Sélectionner.
4. Saisissez le nom de l'ACD dans le **champ Nom** .
5. Cliquez sur **OK.** La boîte de dialogue Détails de l'ACD se ferme et les options de configuration s'affichent dans la page Configuration de l'ACD.
6. Configurez le ACD en remplissant les champs. Voir les liens ci-dessous pour des instructions spécifiques à ACD.

- Paramètres de connexion pour Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Paramètres de connexion pour Cisco Unified Contact Center Express
- Paramètres de connexion pour Cisco Webex Contact Center
- Paramètres de connexion pour Cisco Webex Contact Center 2.0
- Paramètres de connexion pour Avaya CM avec Contact Center Elite
- Paramètres de connexion pour Avaya IP Office avec ACCS
- Paramètres de connexion pour Five9
- Paramètres de connexion pour InContact
- Paramètres de connexion pour les ACD génériques
- Paramètres de connexion pour Amazon Connect
- Paramètres de connexion pour Serenova
- Paramètres de connexion pour Eventide NexLog
- Paramètres de connexion pour Twilio Flex
- Paramètres de connexion pour UJET

7. Cliquez sur **Tester la connexion** pour vous assurer que vos entrées sont correctes et que Webex WFO est connecté au ACD.
8. Lorsque la connexion est testée avec succès, cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer ou modifier un ACD

- Pour supprimer un ACD, sélectionnez le ACD, cliquez sur **Supprimer**, puis sur **Oui**.
- Pour modifier un ACD, sélectionnez le ACD, modifiez les champs comme vous le souhaitez, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- Pour modifier le nom d'un ACD, sélectionnez le ACD, cliquez sur **Modifier**, entrez le nom dans le **champ Nom** , cliquez sur **OK,** puis sur **Enregistrer**.

Paramètres de connexion pour Cisco Unified Contact Center Enterprise

Les champs suivants s'affichent si le ACD sélectionné est Cisco Unified Contact Center Enterprise.

Remarque : Si les agents de votre Unified CCE ACD ne sont pas configurés pour utiliser un groupe de compétences sélectionné comme groupe de compétences par défaut, ils appartiennent automatiquement au groupe de compétences par défaut du ACD. Les données historiques sont : Non pris en compte pour le ACD groupe de compétences par défaut, mais pour des groupes de compétences par défaut spécifiques. En conséquence, le temps des agents n'est pas correctement attribué à la file d'attente de service qu'ils prennent en charge dans Webex WFO. Définissez

Sélectionnez ACD groupe de compétences que l'agent prend principalement en charge comme groupe de compétences par défaut afin de rendre compte correctement de sa productivité. Notez que s'ils traitent des appels pour d'autres files d'attente de service, leur temps risque d'être attribué correctement à la file d'attente de service appropriée.

Section	Description
Intervalle de génération des rapports historiques	L'intervalle de génération de rapports de données historiques qui est configuré dans votre système Unified CCE. Si votre ACD est configuré sur un intervalle de 15 minutes, vous devez sélectionner l'option de 15 minutes pour vous assurer que Webex WFO est compatible avec votre ACD et que toutes les données sont importées dans Webex WFO. Si les intervalles de rapports ne correspondent pas, les données de ACD historiques ne seront pas capturées correctement.
Filtrage ACD	Utilisez un filtre ACD pour limiter le nombre d'utilisateurs synchronisés à partir du ACD. Pour Par exemple, vous pouvez configurer un filtre Nom d'équipe qui vous permet de synchroniser les utilisateurs appartenant à une équipe qui correspondent à un certain modèle de nom. Vous pouvez configurer plusieurs filtres ACD. **IMPORTANT** Si vous ne sélectionnez que le nom **du** service dans la liste déroulante Type **de** préfixe, aucune équipe ni aucun agent ne se synchronisent. Toutes les équipes ou tous les agents déjà synchronisés sont désactivés. Si vous modifiez un filtre qui utilise le nom **du** service dans la liste déroulante Type **de** préfixe, toutes les files d'attente de service précédemment synchronisées restent actives, même si elles ne sont pas capturées par le filtre modifié. **REMARQUE** : Si vous sélectionnez uniquement le nom **de l'équipe** dans le type de **préfixe** , les files d'attente de services associées se synchronisent toujours. Si vous modifiez un filtre qui utilise le nom de l'équipe **dans la liste déroulante Type** de **préfixe, tous les agents et équipes qui ne sont plus visés par le filtre sont désactivés.**
Configuration de IP	Elles sont utilisées pour obtenir des données historiques. Adresse de IP principal HDS ou Nom d'hôte : l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur de base de données historiques principal

(HDS).

Adresse de IP secondaire HDS ou nom d'hôte (facultatif)	IP

Section	Description
	Adresse ou nom d'hôte du serveur de base de données historique secondaire. AWDB Primary IP Address or Hostname : l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur de base de données AWDB (Admin Workstation database) principal. AWDB Secondary IP Address or Hostname (Facultatif) : adresse IP ou nom d'hôte du serveur de base de données de la station de travail admin secondaire. Instance Unified CC : nom de l'instance du serveur Microsoft SQL pour la base de données Unified CCE.
Authentification d'authentification	Elles sont utilisées pour obtenir des données historiques. Sélectionnez la méthode La connexion à la base de données utilise : NT : si vous sélectionnez Authentification NT, les champs suivants s'affichent : ▪ Nom d'utilisateur ▪ Mot de passe ▪ Domaine ▪ ID périphérique : l'ID de périphérique ICM pour le système. SQL : si vous sélectionnez Authentification SQL, les champs suivants s'affichent : ▪ SQL User : le nom de connexion de l'utilisateur Webex WFO SQL. ▪ Mot de passe : mot de passe de l'Webex utilisateur de WFO SQL. ▪ ID périphérique : l'ID de périphérique ICM pour le système.
Serveurs CTI	Elles sont utilisées pour obtenir des données en temps réel de l'agent. Adresse de CTI IP principal ou nom d'hôte : l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur de CTI principal associé au système. Port de CTI principal : port du serveur de CTI principal associé

Section	Description
	avec le système. Adresse de CTI IP secondaire ou nom d'hôte : l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur de CTI secondaire associé au système. Port de CTI secondaire : port du serveur de CTI secondaire associé au système.
Services	Nom de l'entreprise : le nom du ou des services par Nom de l'entreprise. Un nom d'entreprise représente un service partagé dans une Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
Configuration du rapprochement CDR	(En lecture seule) CDR (call-detail record) Base : dossier sur le serveur de données dans lequel le serveur de données importe des fichiers CDR à partir du Unified CCE ACD et les télécharge sur Webex WFO. Webex WFO crée un répertoire avec un sous-répertoire spécifique à ACD qui contient les répertoires cdrBase et uploadDir lorsque la fonctionnalité Paramètres régionaux de rapprochement du serveur de données est activée sur un serveur de données et que la Unified CCE ACD est affectée à cette fonction. Le chemin du répertoire de base entré ainsi que l ACD identificateur unique s'affichent sous le champ. Les sous-répertoires suivants sont créés : ▪ Répertoire spécifique à ACD : ce répertoire est nommé avec un numéro d'ID de serveur ACD unique. Étant donné que les utilisateurs peuvent configurer plusieurs serveurs de ACD pour utiliser le même répertoire, un dossier avec un identifiant unique est nécessaire pour s'assurer que les fichiers CDR sont téléchargés vers le ACD correct. Le répertoire spécifique à ACD contient les répertoires suivants : ▪ cdrdir : le serveur de données place les CDR entrants du serveur de facturation Unified CM dans ce dossier. Lors de la configuration du serveur d'applications de facturation Unified CM, vous devez utiliser le nom suivant pour l'annuaire

Section	Description
	Paramètre de chemin : /cdr/ ▪ CdrÉchecs ▪ uploaddir : le serveur de données place les données CDR et Unified CCE rapprochées dans ce dossier jusqu'à ce qu'elles soient téléchargées. ▪ Échecs de téléchargement **REMARQUE** Ce champ n'est utilisé qu'à des fins de gestion de la qualité.
Intervalle de synchronisation	Intervalle (minutes) : durée de l'intervalle auquel le ACD est synchronisé avec le serveur de données. Il s'agit de la fréquence à laquelle le serveur de données tente de synchroniser l'utilisateur, l'équipe et la file d'attente de service avec Webex WFO.
Paramètres de capture	Délai de capture ACD : sélectionnez la durée d WFM attente avant d'extraire ACD statistiques à la fin d'un intervalle. Le délai par défaut est de 15 minutes. Activer la récupération des données : cochez cette case pour recapturer l'ensemble de la journée précédente. Si l'agent traite régulièrement des appels qui durent plus longtemps que le délai maximal par défaut, vous pouvez choisir de récupérer à nouveau toutes les données du jour précédent de minuit à minuit. Les données récupérées remplacent ce qui a été capturé au cours de la journée. Cela garantit que vos statistiques sont correctes et que les données pour les appels très longs sont dans l'intervalle correct. Heure de recapture : sélectionnez l'heure de récupération des données du jour précédent à partir du ACD. La valeur par défaut est 03:00.

Paramètres de connexion pour Cisco Unified Contact Center Express

Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez Cisco Unified Contact Center Express comme ACD.

Section	Description
Filtrage ACD	Utilisez un filtre ACD pour limiter le nombre d'utilisateurs synchronisés à partir du ACD. Pour

Section	Description
	Par exemple, vous pouvez configurer un filtre Nom d'équipe qui vous permet de synchroniser les utilisateurs appartenant à une équipe qui correspondent à un certain modèle de nom. Vous pouvez configurer plusieurs filtres ACD. **IMPORTANT** Si vous ne sélectionnez que le nom **du** service dans la liste déroulante Type **de** préfixe, aucune équipe ni aucun agent ne se synchronisent. Toutes les équipes ou tous les agents déjà synchronisés sont désactivés. Si vous modifiez un filtre qui utilise le nom **du** service dans la liste déroulante Type **de** préfixe, toutes les files d'attente de service précédemment synchronisées restent actives, même si elles ne sont pas capturées par le filtre modifié. **REMARQUE** : Si vous sélectionnez uniquement le nom **de l'équipe** dans le type de **préfixe** , les files d'attente de services associées se synchronisent toujours. Si vous modifiez un filtre qui utilise le nom de l'équipe **dans la liste déroulante Type** de **préfixe, tous les agents et équipes qui ne sont plus visés par le filtre sont désactivés.**
Configuration de IP	Adresse de IP principal ou nom d'hôte : l'adresse IP ou le nom d'hôte de le serveur Unified CCX principal. Nom de l'instance principale : nom de la base de données principale pour l'instance de base de données Unified CCX. Adresse de IP secondaire ou nom d'hôte : l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur Unified CCX secondaire. Nom de l'instance secondaire : nom de la base de données secondaire pour l'instance de base de données Unified CCX. Les noms des instances principale et secondaire sont au format suivant : <nom d'hôte>_uccx Où le nom d'hôte est le nom du serveur de base de données Unified CCX.

Section	Description
	IMPORTANT Vous devez renseigner les champs Configuration IP pour les fonctions suivantes : ▪ WFM : capture et synchronisation des données historiques ▪ QM : réconciliation et synchronisation
Authentification	Nom d'utilisateur : le nom d'utilisateur de l'utilisateur des rapports historiques dans Unified CCX. ▪ Entrez **uccxhruser**. Il s'agit de l'utilisateur de rapports historiques disponible dans Unified CCX Outils d'administration > > de gestion des mots de passe. Mot de passe : mot de passe défini en Unified CCX pour l'utilisateur des rapports historiques. **IMPORTANT** Avant de modifier ce mot de passe, sachez que d'autres applications peuvent également utiliser ce compte. Paramètres régionaux du client : paramètres régionaux du client configurés dans Unified CCX. Les paramètres régionaux pour l'anglais (US) apparaissent par défaut dans ce champ. Si la langue du client est modifiée dans Unified CCX, vous devez également la modifier manuellement ici. Paramètres régionaux du serveur : la langue locale du serveur qui est configurée en Unified CCX. Les paramètres régionaux pour l'anglais (US) apparaissent par défaut dans ce champ. Si la langue du serveur est modifiée dans Unified CCX, vous devez également la modifier manuellement ici. **IMPORTANT** Vous devez remplir les champs Authentification pour toutes les fonctionnalités QM et WFM.
Serveurs CTI	Adresse de CTI IP principal ou nom d'hôte : l'adresse IP ou l'hôte Nom du serveur de CTI principal associé au système. Port de CTI principal : port du serveur de CTI principal associé

Section	Description
	avec le système. Adresse de CTI IP secondaire ou nom d'hôte : l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur de CTI secondaire associé au système. Port de CTI secondaire : port du serveur de CTI secondaire associé au système. **IMPORTANT** Vous devez renseigner les champs Serveurs CTI pour WFM adhésion en temps réel.
Configuration du rapprochement CDR	Webex WFO crée un répertoire avec un sous-répertoire spécifique à ACD qui contient les répertoires cdrBase et uploadDir lorsque la fonctionnalité Regional Data Server Reconciliation Settings est activée sur un serveur de données et que la ACD est affectée à cette fonctionnalité. Le chemin du répertoire de base que vous entrez ainsi que l ACD identificateur unique s'affichent sous le champ. Le répertoire spécifique à ACD est nommé avec un numéro d'ID de serveur ACD unique. Étant donné que les utilisateurs peuvent configurer plusieurs serveurs de ACD pour utiliser le même répertoire, un dossier avec un identifiant unique est nécessaire pour s'assurer que les fichiers CDR sont téléchargés vers le ACD correct. Le répertoire spécifique à ACD contient les répertoires cdrBase et uploadDir. (En lecture seule) Base CDR : chemin d'accès à l'appel Unified CCX Répertoire d'enregistrement détaillé (CDR). Le chemin que vous spécifiez doit être local sur le serveur de données. Les chemins UNC ne sont pas pris en charge. Par exemple : cdrBase Webex WFO crée un répertoire avec un sous-répertoire spécifique à ACD qui contient les répertoires cdrBase et uploadDir lorsque la fonctionnalité Paramètres régionaux de rapprochement du serveur de données est

Section	Description
	activé sur un serveur de données et le Unified CCX ACD est affecté à cette fonctionnalité. Cela génère le chemin suivant pour le répertoire de base : C :\cdr\<ACD_ID> Répertoire CDR : chemin d'accès au répertoire des enregistrements détaillés des appels. C'est là que résident les CDR entrants du service de facturation Unified CM. Le chemin que vous spécifiez doit être local sur le serveur de données. Lors de la configuration du serveur d'applications de facturation Unified CM, vous devez utiliser le nom suivant pour le paramètre Directory Path : /cdr/. Les chemins UNC ne sont pas pris en charge. Par exemple : cdrDirectory Répertoire de téléchargement : chemin d'accès au répertoire de téléchargement. C'est là que résident les données CDR et Unified CCE ou Unified CCX rapprochées jusqu'à leur téléchargement. Le chemin que vous spécifiez doit être local sur le serveur de données. Les chemins UNC ne sont pas pris en charge. Par exemple : uploadDir **IMPORTANT** Vous devez remplir les champs de configuration du rapprochement CDR pour le rapprochement QM.
Intervalle de synchronisation	Intervalle (minutes) : durée de l'intervalle auquel le ACD est synchronisé avec le serveur de données.
Paramètres de capture	Délai de capture ACD : sélectionnez la durée d WFM attente avant d'extraire ACD statistiques à la fin d'un intervalle. Le délai par défaut est de 15 minutes. Activer la récupération des données : cochez la case pour recapturer les données de l'ensemble de la journée précédente. Si vous traitez régulièrement des appels qui durent plus longtemps que le délai par défaut maximal, vous pouvez choisir de récupérer à nouveau le

Section	Description
	Données complètes de la veille de minuit à minuit. Les données récupérées remplacent ce qui a été capturé au cours de la journée. Cela garantit que vos statistiques sont correctes et que les données pour les appels très longs sont dans l'intervalle correct. Heure de recapture : sélectionnez l'heure de récupération des données du jour précédent à partir du ACD. La valeur par défaut est 03:00. **IMPORTANT** Vous devez remplir les champs Paramètres de capture pour WFM Capture des données historiques.

Paramètres de connexion pour Cisco Webex Contact Center

REMARQUE Webex WFO désigne actuellement Cisco Webex Contact Center (CWCC) comme Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Les champs suivants s'affichent lorsque vous sélectionnez **le ACD Cisco Customer Journey Platform** .

Section	Description
Filtrage ACD	**Remarque** : Cette intégration ne prend pas en charge la fonctionnalité de filtrage ACD. Utilisez un filtre ACD pour limiter le nombre d'utilisateurs synchronisés à partir du ACD. Par exemple, vous pouvez configurer un filtre Nom d'équipe qui vous permet de synchroniser les utilisateurs appartenant à une équipe qui correspondent à un certain modèle de nom. Vous pouvez configurer plusieurs filtres ACD.
La plate-forme Cisco Customer Journey Platform API	URL de API Cisco Customer Journey Platform : le chemin d'accès au API CWCC. Incluez l'URL complète. **EXEMPLE#** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api URL de API média de Cisco Customer Journey Platform : le chemin d'accès au API de médias CWCC. Incluez l'URL complète. **EXEMPLE#** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Section	Description
	Nom d'utilisateur — Le nom d'utilisateur qui a accès au API CWCC et au API Media du CCFC. Clé API : clé d'API requête pour le API CWCC et le API Media du CWCC. Cisco Webex Contact Center 1.0 : cochez cette case pour activer API demandes spécifiques à Webex Contact Center 1.0 ou version ultérieure. ID du locataire Cisco — Saisissez l'identifiant alphanumérique du compte de locataire Webex Contact Center.
Intervalle de synchronisation	Intervalle (minutes) : durée de l'intervalle auquel le ACD est synchronisé avec le serveur de données.
Paramètres de capture	Délai de capture ACD : durée d WFM attente avant Extraction de ACD statistiques à la fin d'un intervalle. Le délai par défaut est de 120 minutes. Les données historiques du CCFC peuvent ne pas être disponibles pendant 120 minutes après la fin d'un intervalle. **REMARQUE** Activer la récupération des données : cochez cette case pour recapturer les données de l'ensemble de la journée précédente. Si vous traitez régulièrement des appels qui durent plus longtemps que le délai par défaut maximal, vous pouvez choisir de récupérer à nouveau l'intégralité des données du jour précédent, de minuit à minuit. Les données récupérées remplacent ce qui a été capturé au cours de la journée. Cela garantit que vos statistiques sont correctes et que les données pour les appels très longs sont dans l'intervalle correct. Heure de recapture : saisissez le temps de récupération des données du jour précédent à partir de l'ACD.

Section	Description
Activation de la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran	Permet au bureau intelligent d'enregistrer des écrans pour les appels enregistrés par CWCC.

Intégration des données de configuration de base

Webex WFO synchronise les données de configuration de base suivantes avec leurs équivalents de CWCC par le biais de trois demandes de API.

Utilisateurs

Lorsque Webex WFO importe un nouvel utilisateur à partir du CWCC, il crée un nouvel utilisateur Webex WFO qui a un profil utilisateur CWCC.

Lorsque quelqu'un modifie les données utilisateur dans CWCC, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

REMARQUE : Les utilisateurs dont l'état n'est pas actif dans CWCC ne sont pas importés à moins qu'ils ne soient restaurés.

Changement dans CWCC	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Un nouvel utilisateur est ajouté	Un nouvel utilisateur est ajouté. Plus précisément, le service de synchronisation : ▪ Applique le prénom et le nom de l'utilisateur du CWCC au prénom et au nom de l'utilisateur de l'Webex WFO. ▪ Applique le TID de l'utilisateur CWCC à l'ID ACD de l'utilisateur de l'Webex WFO. ▪ Définit les dates de début Webex WFO pour l'entreprise et le service à la date à laquelle la synchronisation a eu lieu. ▪ Affecte le Webex utilisateur WFO à l'équipe par défaut. **REMARQUE** Webex WFO ne préserve pas la relation entre les utilisateurs et les équipes du CWCC. Voir Équipes. ▪ Si l'utilisateur du CCFC est activé pour le centre d'appels, attribue le rôle d'agent par défaut à l'utilisateur Webex WFO. Aucun autre rôle Webex WFO n'est synchronisé avec CWCC. **REMARQUE** : Si vous supprimez le rôle d'agent d'un utilisateur Webex WFO qui est synchronisé avec un utilisateur CWCC qui est contact-

Changement dans CWCC	Changement qui en résulte dans Webex WFO
	centre activé, le rôle d'agent est réattribué la prochaine fois Webex WFO se synchronise avec CWCC.
Le nom ou le prénom de l'utilisateur est modifié.	Le nom ou le prénom de l'utilisateur est changé
L'utilisateur est supprimé	L'utilisateur est désactivé.

Équipes

Webex WFO se synchronise avec les équipes CWCC de tout type (basé sur la capacité ou basé sur les agents), tant qu'ils sont actifs. Il ne préserve pas la relation entre les utilisateurs du CWCC et les équipes du CWCC. Vous devez réaffecter manuellement les utilisateurs à des équipes dans Webex WFO.

Lorsque les données de l'équipe sont modifiées dans CWCC, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

Changement dans CWCC	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Une nouvelle équipe est ajoutée	La nouvelle équipe est ajoutée avec le même nom. Ce nom est en lecture seule.
Le nom de l'équipe est modifié	Le nom de l'équipe est modifié.
Un nouvel utilisateur est ajouté à une équipe	Pas de changement. Webex WFO ne préserve pas la relation entre les utilisateurs du CWCC et les équipes du CWCC.
Un utilisateur est supprimé d'une équipe	Pas de changement. Webex WFO ne préserve pas la relation entre les utilisateurs du CWCC et les équipes du CWCC.
L'équipe est supprimée	Pas de changement.

Vous pouvez créer de nouvelles équipes dans Webex WFO et leur affecter des utilisateurs, mais ces nouvelles équipes ne sont pas ajoutées au CWCC.

Un utilisateur WFO Webex ne peut appartenir qu'à une seule équipe.

Files d'attente de service

Webex WFO synchronise les points/files d'attente d'entrée suivants du CWCC avec les files d'attente de service :

- Files d’attente
- Files d'attente de numérotation externe

Lorsque les données d'une file d'attente ou de la file d'attente de numérotation externe sont modifiées dans CWCC, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

Changement dans CWCC	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Une nouvelle file d'attente est ajoutée	Tout d'abord, une nouvelle file d'attente de service est ajoutée. Plus précisément, le service de synchronisation Effectue les actions suivantes : ▪ Applique le nom de la file d'attente CWCC au nom Webex de la file d'attente de service WFO ▪ Applique le TID de la file d'attente au Webex ID de file d'attente de service WFO ▪ (En lecture seule) Attribue au Webex file d'attente de service WFO un type de file d'attente de service Voix [Interactif] ▪ (En lecture seule) Attribue à la Webex file d'attente de service WFO une ACD source du CWCC Deuxièmement, un nouveau mappage de compétences est ajouté. Plus précisément, le service de synchronisation effectue les opérations suivantes : ▪ Applique le nom de la file d'attente CWCC au nom du mappage de compétences ▪ Affecte la file d'attente de service WFO Webex associée à la file d'attente CWCC au mappage de compétences et lui donne une priorité de 1
Le nom de la file d'attente est modifié	Applique le nouveau nom de la file d'attente CWCC au service Webex WFO Nom de la file d'attente uniquement. Webex WFO n'applique pas le nouveau nom de file d'attente CWCC au mappage de compétences WFO Webex associé.
La file d'attente est supprimée	Pas de changement. Ni la file d'attente de service, ni le mappage de compétences Supprimé.

Paramètres de connexion pour Cisco Webex Contact Center 2.0

Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez le ACD Cisco Webex Contact Center 2.0.

Cha	Description
ACD Name	Un nom unique pour le ACD.
Nom d’utilisateur	Votre nom d'utilisateur Cisco Webex Contact Center. Il s'agit d'une adresse e-mail utilisateur associée à des informations d'authentification administratives dans Cisco Webex Contact Center.
URL API	URL de base complète du Cisco Webex Contact Center API, y compris l'identificateur de protocole.
ID du service partagé	Identificateur alphanumérique du compte de locataire Cisco Webex Contact Center.
Produits activés - Gestion de la qualité	Quality Management a été acheté en tant que produit Webex WFO. Webex WFO prend en charge les systèmes omnicanaux Webex Contact Center 2.0. Webex canaux voix, chat et SMS Contact Center 2.0 sont pris en charge. Cela signifie que les enregistrements d'appels, les transcriptions de SMS et les transcriptions de chat peuvent être ingérés dans Webex WFO.
Voix	Active Webex canaux vocaux Contact Center 2.0.
Numérique (chat, SMS, e-mail, social)	Active Webex canaux numériques (chat, SMS Contact Center 2.0.
Mappage des métadonnées personnalisées	(Facultatif) Vous permet de mapper des métadonnées CWCC à des étiquettes de métadonnées Dans Webex WFO. Voir Synchroniser les métadonnées pour Webex WFO pour plus de détails. Les valeurs des métadonnées CWCC sont synchronisées avec les contacts CWCC dans Webex WFO. Les valeurs des métadonnées CWCC sont mappées aux étiquettes de métadonnées créées dans le Gestionnaire de métadonnées (situé dans Gestion des applications > QM > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées). Une fois mappées avec succès, les métadonnées peuvent être utilisées pour ajouter diverses informations traçables à un contact dans Webex WFO. Les champs de métadonnées se trouvent dans le panneau Détails de la page Lecteur Windows Media (interactions > ouvrez un contact). Vous pouvez afficher, modifier ou supprimer un champ de métadonnées de votre système.

Cha	Description
Intervalle de synchronisation (minutes)	Indique la fréquence (en minutes) de synchronisation des utilisateurs, des équipes et des files d'attente de service dans Webex WFO avec leurs équivalents dans Cisco Webex Contact Center. Pour plus d'informations sur la synchronisation avec Webex Contact Center, voir Données de configuration principales.
Délai de capture (minutes)	Définit la durée d'attente de WFM avant l'importation des statistiques ACD la fin d'un intervalle.
Activation de la recapture des données de données à partir de	(Facultatif) Activez cette case à cocher si vous souhaitez récupérer les toute la journée précédente
Activation de la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran	(Facultatif) Vous permet d'enregistrer les écrans des agents CWCC qui sont configurés pour l'enregistrement d'écran dans Webex WFO. Pour plus d'informations sur l'enregistrement d'écran, voir QM Données.
Mappage de langage des métadonnées	**REMARQUE** : Cette section est disponible uniquement pour les déploiements cloud. Cette section s'affiche lorsque vous sélectionnez **Numérique dans la section Produits activés .** Ici, vous pouvez définir les métadonnées personnalisées qui attribuent une langue à un contact textuel tel qu'un e-mail ou un message de discussion. Les options de métadonnées disponibles proviennent de la **section Mappage** des métadonnées. Webex WFO utilise la langue d'un contact texte pour rechercher des résultats lorsque vous utilisez le filtre Recherche de texte sur la page Interactions. Webex WFO attribue une langue à un contact textuel en utilisant les informations suivantes, dans cet ordre : A. Langue déjà attribuée au contact lorsqu'il est importé dans Webex WFO. B. Langage affecté à un champ de métadonnées personnalisé que vous configurez ici (section Mappage du langage des métadonnées). C. La langue de secours que vous configurez dans la section Langage **du** texte de secours ci-dessous. D. La langue par défaut (l'anglais).

Cha	Description

Cha	Description
Langage du texte de secours	**REMARQUE** : Cette section est disponible uniquement pour les déploiements cloud. Cette section s'affiche lorsque vous sélectionnez **Numérique dans la section Produits activés .** Sélectionnez la langue à attribuer aux contacts texte s'ils n'ont pas de langue associée lorsqu'ils sont importés dans Webex WFO et n'ont pas de valeur de métadonnées telle que définie dans la **section Mappage** linguistique des métadonnées ci-dessus. Webex WFO utilise la langue d'un contact texte pour rechercher des résultats lorsque vous utilisez le filtre Recherche de texte sur la page Interactions. Webex WFO attribue une langue à un contact textuel en utilisant les informations suivantes, dans cet ordre : A. Langue déjà attribuée au contact lorsqu'il est importé dans Webex WFO. B. Langage affecté à un champ de métadonnées personnalisé que vous configurez dans la section Mappage **de langage des** métadonnées ci-dessus. C. La langue de secours que vous configurez ici (section Langue du texte de secours). D. La langue par défaut (l'anglais).
URL d'autorisation	**Remarque** Cette section apparaît uniquement lorsque vous modifiez un ACD existant. Il n'apparaît pas lorsque vous créez un nouveau ACD. Les serveurs de données Webex WFO se connectent à Webex Contact Center pour un jeton d'accès toutes les douze heures. Si un échec d'actualisation de jeton se produit, le processus OAuth s'interrompt. La configuration de ce paramètre permet à votre système de rétablir l'authentification OAuth en cas d'échec d'actualisation du jeton pendant soixante jours maximum. Un échec d'actualisation de jeton peut se produire pour plusieurs raisons, telles que les suivantes. ▪ Modification de l'adresse e-mail du compte administrateur.

Cha	Description
	▪ Désactivation du compte dans Active Directory. ▪ Modification du mot de passe dans Active Directory. ▪ Passer de la synchronisation Active Directory à l'authentification unique dans votre compte Cisco. ▪ Changement de domaine.

Paramètres de connexion pour Avaya CM avec Contact Center Elite

Conditions préalablement requises

Les configurations suivantes sont requises pour Webex QM WFO pour rapprocher les appels avec votre système Avaya.

- Activer l'application spéciale : SA8702 - CDR Enhancements for Network. Contactez un représentant de compte Avaya autorisé pour obtenir la licence. Cette fonctionnalité a pour conséquence que l'UCID suit l'appel.
- Activez l'application spéciale : SA8201 - Heure de début et années personnalisées CDR à 4 chiffres.
- Un Avaya CM se connecter avec un accès CDR.
- CDR configuré pour enregistrer les CDR sur le disque.
- Faisceaux configurés pour générer des enregistrements CDR.
- Extensions individuelles configurées pour générer des enregistrements CDR, CDR intracommutateur. Le fractionnement d'appels doit être activé afin que des heures précises soient fixées pour les participants qui ont abandonné un appel à plusieurs interlocuteurs. Si ce n'est pas le cas, les heures de fin sont enregistrées comme l'heure à laquelle l'appel s'est terminé, c'est-à-dire lorsque tous les interlocuteurs ont abandonné l'appel.
- Les paramètres CDR suivants doivent être configurés dans votre système Avaya.
    - UCID
    - heure de début
    - heure de fin
    - date_début(4) ou date_début(4d)
    - date_fin(4) ou date_fin(4d)
    - sec-dur
    - num. composé

- num_appel
- id-crt

  IMPORTANT Vous devez définir ce paramètre sur trois caractères. Si ce paramètre ne comporte pas trois caractères, le rapprochement des appels ne sera pas effectué.

- out-crt-id

  IMPORTANT Vous devez définir ce paramètre sur trois caractères. Si ce paramètre ne comporte pas trois caractères, le rapprochement des appels ne sera pas effectué.

- rendre
- saut de ligne

Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration > ACD configuration du système > globale > sélectionnez Avaya CM avec Contact Center Elite comme ACD

Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez Avaya CM avec Contact Center Elite comme ACD.

Champ	Description
Filtrage ACD ACD.	Utilisez un filtre ACD pour limiter le nombre d'utilisateurs synchronisés à partir du Par exemple, vous pouvez configurer un filtre Nom d'équipe qui vous permet de synchroniser les utilisateurs appartenant à une équipe qui correspondent à un certain modèle de nom. Vous pouvez configurer plusieurs filtres ACD.
Avaya CM avec la configuration de Contact Center Elite	URL du serveur SMS : l'URL du serveur SMS. **IMPORTANT** Vous devez renseigner ce champ pour QM et WFM synchronisation.
Informations de Avaya Communication Manager	Adresse IP de Communication Manager : Avaya adresse IP ou nom d'hôte de Communication Manager. Connexion Communication Manager : nom d'utilisateur d'un utilisateur ayant accès à la base de données Avaya. Mot de passe Communication Manager : mot de passe d'un utilisateur avec

Cha	Description
	l'accès à la base de données Avaya. Préfixe de poste virtuel : préfixe utilisé pour identifier les stations virtuelles dans le Avaya CM. Webex WFO synchronise chaque station dont le nom commence par ce préfixe en tant que périphérique d'extension virtuel. **EXEMPLE** Les noms de toutes les stations virtuelles de votre Avaya CM commencent par "DMCC" et vous souhaitez synchroniser ces stations avec Webex WFO en tant que périphériques d'extension virtuels. Dans le champ Préfixe de poste virtuel, saisissez **DMCC**. Si vous ne souhaitez pas synchroniser des stations en tant que périphériques d'extension virtuels, laissez vide le champ Préfixe de poste virtuel. ID ACD CMS : l'ID du ACD CMS. Format de nom d'agent : sélectionnez la méthode d'analyse des noms d'agents pendant ACD synchronisation. **IMPORTANT** Vous devez renseigner les champs Informations de Avaya Communication Manager pour les fonctionnalités suivantes : ▪ WFM : synchronisation ▪ QM : synchronisation et Avaya synchronisation des données
Port d'adhésion en temps réel (RTA)	Numéro de port du port RTA Avaya. **IMPORTANT** Vous devez remplir le champ Port d'adhésion en temps réel (RTA) pour WFM adhésion en temps réel.
Intervalle de synchronisation	Intervalle (minutes) : saisissez la fréquence, en minutes, de l'ACD synchronisé avec le serveur de données.
Configuration SIG Avaya	Répertoire : saisissez le chemin du répertoire à partir duquel le serveur de données souhaite importer Avaya données SIG.

Cha	Description
	REMARQUE Quel que soit le chemin que vous entrez ici, Webex WFO crée un sous-dossier nommé avec le nom de votre entreprise. Numéro de port du port RTA Avaya. **IMPORTANT** Vous devez remplir les champs de configuration SIG Avaya pour WFM la capture des données historiques.
Configuration de la connexion au système de gestion des appels Avaya (CMS)	Adresse du serveur CMS : le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur CMS. Nom d'utilisateur CMS : le nom d'utilisateur du compte utilisé pour accéder aux données CMS. Mot de passe CMS : le mot de passe du compte utilisé pour accéder aux données CMS. Fuseau horaire de fonctionnement CMS : le fuseau horaire dans lequel les données CMS sont rapportées. **IMPORTANT** Vous devez remplir les champs Configuration de la connexion Avaya CMS pour QM ACD synchronisation des données.
Configuration de la connexion CDR	Format de date CDR : format de la date CDR. Méthode de collecte des CDR : méthode utilisée pour collecter Avaya CDR : ▪ FTP (valeur par défaut) ▪ Streaming (protocole de session fiable) Adresse du serveur CDR : IP adresse du serveur CDR Avaya CM. Nom d'utilisateur d'accès CDR : nom d'utilisateur du compte utilisé pour accéder aux données sur le serveur CDR Avaya CM. Mot de passe d'accès CDR : mot de passe du compte utilisé pour accéder à

Champ	Description
	données sur le serveur CDR Avaya CM. Port de diffusion CDR : port d'écoute pour Avaya CDR. Fuseau horaire de fonctionnement CDR : fuseau horaire du serveur CDR Avaya CM. Conservation des données (jours) : nombre de jours pendant lesquels les données seront stockées sur le serveur CDR Avaya CM. **IMPORTANT** Vous devez remplir les champs de configuration de la connexion CDR pour le rapprochement des QM et l'enregistrement de la passerelle.
Présentation des paramètres CDR	Disposition de la structure des données pour le serveur CDR d'Avaya CM. **MEILLEURES PRATIQUES** Copiez la deuxième page des paramètres de configuration CDR dans ce champ.

Paramètres de connexion pour Avaya IP Office avec ACCS

Les champs suivants s'affichent si Avaya IP Office avec ACCS comme ACD.

Champ	Description
Filtrage ACD ACD.	Utilisez un filtre ACD pour limiter le nombre d'utilisateurs synchronisés à partir du Par exemple, vous pouvez configurer un filtre Nom d'équipe qui vous permet de synchroniser les utilisateurs appartenant à une équipe qui correspondent à un certain modèle de nom. Vous pouvez configurer plusieurs filtres ACD.
Avaya IP Office avec configuration ACCS	Adresse IP du serveur : l'adresse IP du serveur ACCS. Port du serveur : le numéro de port du serveur ACCS. Nom d'utilisateur de connexion : le nom d'utilisateur d'un utilisateur ayant accès à la base de données ACCS. Mot de passe : mot de passe d'un utilisateur ayant accès à la base de données ACCS.

Cha	Description
Intervalle de synchronisation	Intervalle (minutes) : durée de l'intervalle auquel le ACD est synchronisé avec le serveur de données.
Paramètres de capture	Délai de capture ACD : sélectionnez la durée d WFM attente avant d'extraire ACD statistiques à la fin d'un intervalle. Le délai par défaut est de 15 minutes. Activer la récupération des données : cochez cette case pour recapturer les données de l'ensemble de la journée précédente. Si vous traitez régulièrement des appels qui durent plus longtemps que le délai par défaut maximal, vous pouvez choisir de récupérer à nouveau l'intégralité des données du jour précédent, de minuit à minuit. Les données récupérées remplacent ce qui a été capturé au cours de la journée. Cela garantit que vos statistiques sont correctes et que les données pour les appels très longs sont dans l'intervalle correct. Heure de recapture : saisissez le temps de récupération des données du jour précédent à partir de l'ACD. La valeur par défaut est 03:00.

Paramètres de connexion pour Five9

Avant de configurer les paramètres de connexion pour Five9, vous devez vous connecter à Five9 et créer un nouveau dossier dans les rapports personnalisés. Ensuite, vous devez configurer cinq rapports Five9 personnalisés pour la capture des données historiques et enregistrer chacun d'eux dans ce dossier.

Les administrateurs système peuvent configurer Webex WFO pour importer des enregistrements d'appels à partir du VCC Five9 ou pour enregistrer des appels avec Smart Desktop. Si Webex WFO importe des enregistrements d'appels du VCC Five9, elle importe chaque segment d'un appel transféré en tant que contact distinct, qu'elle relie aux autres segments avec un ID de contact associé.

Descriptions des champs

Les champs suivants apparaissent si vous sélectionnez Five9 comme ACD.

Filtrage ACD

Utilisez un filtre ACD pour limiter le nombre d'utilisateurs synchronisés à partir du ACD. Par exemple, vous pouvez configurer un filtre Nom d'équipe qui vous permet de synchroniser les utilisateurs appartenant à une équipe qui correspondent à un certain modèle de nom. Vous pouvez configurer plusieurs filtres ACD.

Services Web Five9 API

Champ	Description
Service d'administration	Le chemin d'accès à la API Admin Web Services Le chemin d'accès par défaut est le suivant: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Nom qualifié du service admin.	Le nom qualifié du API Admin Web Services. Le nom par défaut est le suivant : https://service.admin.ws.five9.com
Service de superviseur	Le chemin d'accès au API des services Web du superviseur. Le chemin d'accès par défaut est ce qui suit : https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/ServiceWebSuperviseur
Nom qualifié du service de superviseur	Nom qualifié du API de services Web de superviseur. Le nom par défaut est le suivant : http://service.supervisor.ws.five9.com/ Nom d'utilisateur : le nom de connexion de l'API Admin Web Services. L'utilisateur doit se voir attribuer des autorisations d'administrateur complet sur l'onglet Rôles de l'administrateur VCC de Five9 pour que la demande de API getUsersInfo renvoie d'autres utilisateurs auxquels le rôle d'administrateur a été attribué. **REMARQUE** Vous avez besoin d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe dédiés pour le serveur de données. Si un utilisateur tente de se connecter à un téléphone logiciel ou à l'aide de ces informations d'identification, l'utilisateur sera expulsé lorsque le API des services Web d'administration utilisera ces informations d'identification pour l'authentification sur le serveur de données.
User Name	Le nom d'utilisateur d'un utilisateur pouvant accéder aux services Web d'administration API.

Champ	Description
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur qui peut accéder au API Admin Web Services. **REMARQUE** (Administrateurs système uniquement) Le champ Mot de passe est vide même si l'administrateur du service partagé a entré un mot de passe pour Service Web d'administration API. Si vous saisissez un mot de passe, vous remplacez tous les mots de passe de service partagé existants.
ID de domaine	(Messagerie RTE uniquement) (Administrateurs système uniquement) Les Cinq9 ID du domaine.
Détecter le domaine	(Messagerie RTE uniquement) (Administrateurs système uniquement) Le bouton de récupération automatique de l'ID de domaine Five9. Pour que ce bouton fonctionne, vous devez utiliser Five9 Web Services API version 9.5.
ID de variable d'appel Five9	(Administrateurs système uniquement) Le numéro de variable pour le Five9 ID d'appel requis par Smart Desktop pour enregistrer les appels. ▪ Pour les locataires aux États-Unis et au Canada, cette valeur est trouvée par défaut. Le champ peut rester vide. ▪ Pour les locataires en dehors des États-Unis et du Canada, vous devez entrer une valeur.

Intervalle de synchronisation

Champ	Description
Intervalle (minutes)	Durée de l'intervalle à laquelle le ACD est synchronisé avec le serveur de données.

Saisie des données historiques

Champ	Description
Dossier de rapport	Le nom du dossier Five9 que vous avez créé pour stocker les cinq rapports Five9 personnalisés requis pour la capture des données historiques.

Champ	Description
ACD rapport de comptage des compétences de file d'attente	Nom du rapport Five9 personnalisé que vous avez créé pour ce champ.
ACD rapport Durées des compétences en file d'attente	Nom du rapport Five9 personnalisé que vous avez créé pour ce champ.
Rapport Durées d'agent de la file d'attente ACD	Nom du rapport Five9 personnalisé que vous avez créé pour ce champ.
ACD rapport de comptage d'agent de file d'attente	Nom du rapport Five9 personnalisé que vous avez créé pour ce champ.
Rapport Durées agent	Nom du rapport Five9 personnalisé que vous avez créé pour ce champ.

Téléchargement de média (Administrateurs système uniquement)

Champ	Description
Choisir une région	La région du compartiment S3 où Five9 enregistre votre appel Enregistrements. Si vous utilisez le chemin actuel de Five9, cette région est USA Ouest (Californie du Nord).
Seau S3	URL du compartiment S3 où Five9 enregistre vos enregistrements d'appels. Actuellement, ce chemin est le suivant : http://s3gwfive9.com
Clé d'accès IAM	L'ID de clé d'accès de votre compte AWS. Je
suis Clé secrète	La clé d'accès secrète de votre compte AWS.
Dossier Média	Nom du dossier dans lequel Five9 enregistre les enregistrements d'appels pour le service partagé que vous avez sélectionné. Pour obtenir le nom de ce dossier, contactez le service clientèle de Five9.

Paramètres de capture

Champ	Description
Délai de capture ACD	Sélectionnez la durée d WFM attente avant de tirer ACD statistiques à la fin d'un intervalle. La valeur par défaut est de 15 minutes.
Période de déclaration des données	La durée (en minutes) pour laquelle vous demandez des données de Five9. Des périodes de déclaration de données plus longues se traduisent par moins de demandes avec plus de données. Des intervalles trop longs entraînent le retour d'une grande quantité de données. La durée de votre inscription doit être de 30 à 1 440 minutes. Five9 limite le nombre de demandes d'enregistrements qui peuvent être faites par jour, et il limite le nombre d'enregistrements par rapport à 10 000. Un agent représente un enregistrement par période de rapport de données. Vous devez ajuster la taille de la période de création de rapports de données pour équilibrer le nombre de demandes et la taille du fichier de rapport résultant. **EXEMPLE** Si le locataire dispose d'une période de déclaration de données de 60 minutes, il peut collecter 416 périodes d'une heure (10 000 ÷ 24). Si Le client a un groupe de compétences unique avec 10 agents, il aurait des données pour 41 jours. S'il avait 10 groupes de compétences, il aurait des données pour 4 jours.
Activation de la recapture des données précédents	Cochez cette case pour récupérer les données de l'ensemble des jour. Si vous traitez régulièrement des appels qui durent plus longtemps que le délai par défaut maximal, vous pouvez choisir de récupérer à nouveau l'intégralité des données du jour précédent, de minuit à minuit. Les données récupérées remplacent ce qui a été capturé au cours de la journée. Cela garantit que vos statistiques sont correctes et que les données pour les appels très longs sont dans l'intervalle correct.

Heure de recapture	Saisissez l'heure de récupération des données du jour précédent à partir de l'ACD. La valeur par défaut est 03:00.

Paramètres de messagerie (administrateurs système uniquement)

Champ	Description
Messagerie RTE	L'architecture d'enregistrement des appels est une messagerie d'événements en temps réel. Héritage L'architecture de l'enregistrement des appels est basée sur un navigateur.

Paramètres de connexion pour Genesys Cloud

La page Configuration de Genesys Cloud ACD permet à un administrateur locataire de créer, modifier ou supprimer un ACD Genesys Cloud. La configuration de Genesys Cloud en tant que ACD dans Webex WFO connecte les deux systèmes sur le backend, permettant ainsi aux données de circuler de Genesys Cloud vers Webex WFO. Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez Genesys Cloud comme ACD.

Champ	Description
Modifier un ACD Genesys	Modifier un ACD Genesys Cloud existant.
Créer un ACD Genesys	Créez un nouveau Genesys Cloud
Supprimer un ACD	Supprimez un ACD Genesys Cloud
Nom de ACD	
Nom de	Nom de votre ACD Genesys Cloud.
Configurer un ACD Genesys	
Genesys Client ID	ID généré lors de la création d'un client OAuth Genesys Cloud.
Clé secrète client	Le secret généré lorsque vous créez un OAuth Genesys Cloud client.
URL de l'hôte	Le nom de domaine de votre client Genesys
Calabrio Configuration	
Nom d'utilisateur du API Calabrio	Votre Webex nom d'utilisateur de compte de service WFO. Ce compte de service est également Appelé compte d'administrateur du service partagé ou compte d'utilisateur API. Ceci est nécessaire pour télécharger des données vers le service partagé approprié. Ce compte doit

Champ	Description
	être créé par un administrateur système et le compte réside dans votre système de locataire. Ce compte d'administrateur du service partagé doit également disposer des autorisations appropriées pour télécharger des données. Contactez le support Cisco pour obtenir de l'aide sur la création de ce compte d'administrateur du locataire. Pour plus d'informations, voir Créer un API utilisateur et Gérer les rôles et les autorisations .
Mot de passe utilisateur Calabrio API	Le mot de passe Webex compte de service WFO.
Files d'attente Genesys	
Ajouter	ID de file d'attente de la file d'attente Genesys Cloud à partir de laquelle vous souhaitez importer des appels. Vous devez ajouter au moins une file d'attente.
Mappage des métadonnées	
Ajouter un mappage	Cette section vous permet de définir quelles valeurs de métadonnées Genesys Cloud Sont synchronisés avec les contacts Genesys Cloud dans Webex WFO. Les valeurs de métadonnées Genesys Cloud sont mappées aux étiquettes de métadonnées créées dans Metadata Manager (situé dans Gestion des applications > QM > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées). Les champs de métadonnées doivent d'abord être créés dans le Gestionnaire de métadonnées dans Webex WFO (voir Gérer les champs de métadonnées pour plus d'informations). Suivez la procédure Synchroniser les métadonnées Genesys Cloud pour Webex WFO dans le Guide *d'intégration* RingCentral Engage pour mapper vos métadonnées Genesys Cloud. Une fois que vous avez mappé vos métadonnées Genesys Cloud, il peut ajouter une variété d'informations traçables à un contact dans Webex WFO. Les champs de métadonnées se trouvent dans le panneau Détails du Media Player (Interactions > ouvrez un contact). Vous pouvez afficher, modifier ou supprimer un champ de métadonnées de votre système.

Cha	Description
Activation de la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran	
Activation de la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran	(Facultatif) Vous permet d'enregistrer les écrans des utilisateurs Genesys Cloud configurés pour l'enregistrement d'écran dans Webex WFO. Voir Enregistrement d'écran pour plus d'informations. **REMARQUE** L'activation de cette case à cocher est nécessaire pour que l'enregistrement d'écran et l'enregistrement d'écran suspendent et reprennent le fonctionnement.

Paramètres de connexion pour InContact

Webex WFO se synchronise avec InContact pour importer les données d'utilisateur, d'équipe et de compétences. Ces données sont conservées dans InContact. Si vous les modifiez dans Webex WFO, ces modifications ne sont pas synchronisées avec InContact.

Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez le ACD InContact :

IMPORTANT Vous devez renseigner ces champs pour toutes les fonctionnalités de l'QM et du WFM classique.

Champ	Description
Nom du fournisseur	Le nom du fournisseur, fourni par InContact.
Nom de l'application	Le nom de l'application, fourni par InContact. **REMARQUE** La demande doit inclure le champ d'application API suivant : AdminAPI, RealtimeDataAPI et Reporting API.
ID de l'application	L'ID de l'application, fourni par InContact.
User Name	Votre nom d'utilisateur, tel qu'il a été configuré dans InContact.
Mot de passe	Votre mot de passe, tel que configuré dans InContact.

Paramètres de connexion pour les ACD génériques

Vous pouvez ajouter un ou plusieurs ACD génériques. L'ajout d'un ACD générique crée automatiquement un ID de serveur ACD, qui est utilisé comme source de données historiques dans un fichier CSV importé (voir le *Webex Guide* de référence d'importation de données WFO pour plus d'informations).

Remarque : L'ID du serveur ACD n'est pas visible tant que vous ne quittez pas la page, puis rouvrez.

Paramètres de connexion pour Amazon Connect

Les champs suivants s'affichent si l'ACD que vous sélectionnez est Amazon Connect.

Section	Description
Filtrage ACD	(Facultatif) Le filtre ACD limite les utilisateurs synchronisés à partir d'Amazon Connect. Par exemple, vous pouvez configurer un filtre Nom d'équipe qui permet la synchronisation des utilisateurs appartenant à une équipe qui correspond à un certain modèle de nom. Vous pouvez configurer plusieurs filtres ACD. **NOTE** Les équipes dans Amazon Connect sont structurées dans une hiérarchie qui peut avoir jusqu'à cinq niveaux. Dans cette hiérarchie, les équipes de niveau inférieur sont imbriquées sous des équipes de niveau supérieur : I. Équipe principale A. Première sous-équipe B. Deuxième sous-équipe Les agents capturés par le filtre dépendent du niveau hiérarchique auquel vous filtrez. Si vous filtrez les éléments d'une équipe de niveau supérieur, vous ne capturez pas seulement les agents de cette équipe. Vous capturez également tous les agents de chaque équipe qui est imbriquée sous elle. Par exemple, si vous filtrez au niveau de la première sous-équipe, vous capturez uniquement les agents de cette équipe. Cependant, si vous filtrez au niveau de l'équipe principale, vous capturez à la fois les agents de l'équipe principale et les agents de la première et de la deuxième sous-équipe.
Intervalle de synchronisation	Intervalle (minutes) : la durée de l'intervalle pendant lequel Webex WFO vérifie le dossier Login/Logout Report dans le compartiment S3 pour le rapport Login/Logout. Login Logout Report Folder : chemin d'accès au dossier dans le compartiment S3 qui contient le rapport Login/Logout qui est utilisé pour synchroniser Amazon Connect avec Webex WFO. Exclut le préfixe de groupement S3 lorsque vous saisissez ce chemin. Consultez Intégration des principales données de configuration Amazon Connect.
Connexion Amazon	Choisissez Région : la région de votre instance Amazon Connect. Compartiment S3 : URL du compartiment S3 de l'instance Amazon Connect

Section	Description
	Utilisations pour le stockage de données et comme destination pour la diffusion en continu de données. Consultez Configuration du compartiment S3 pour l'instance Amazon Connect. I am Access Key : ID de clé d'accès de l'utilisateur I am affecté à une stratégie qui accorde l'accès en lecture, écriture et suppression au compartiment S3 utilisé par Webex WFO. Clé secrète IAM : clé d'accès secrète de l'utilisateur Je suis affectée à une stratégie qui accorde un accès en lecture, écriture et suppression au compartiment S3 utilisé par Webex WFO.
Saisie des données historiques	Dossier S3 Rapports historiques de service : chemin d'accès au dossier dans le compartiment S3 qui contient le rapport historique de service. Exclut le préfixe de groupement S3 lorsque vous saisissez ce chemin. Consultez Configuration des rapports Amazon Connect pour la capture des données historiques. **EXEMPLE** NomService/NomInstance/RapportsExportésPréfixe/HistoriqueFileAttenteService Rapport de productivité d'agent Dossier S3 : chemin d'accès au dossier dans le compartiment S3 qui contient le rapport de productivité d'agent. Exclut le préfixe de groupement S3 lorsque vous saisissez ce chemin. Consultez Configuration des rapports Amazon Connect pour la capture des données historiques. **EXEMPLE** NomService/NomInstance/RapportsExportésPréfixe/ProductivitéAgent Rapport de productivité de l'agent par file d'attente Dossier S3 : chemin d'accès au dossier S3 qui contient le rapport de productivité de l'agent par file d'attente. Exclut le préfixe de groupement S3 lorsque vous saisissez ce chemin. Consultez Configuration des rapports Amazon Connect pour la capture des données historiques. **EXEMPLE** NomService/NomInstance/RapportsExportésPréfixe/ProductivitéAgentParRequête ue Rapport en temps réel sur l'agent Dossier S3 : entrez le chemin d'accès au dossier qui contient les données en temps réel de l'agent. Exclut le préfixe de groupement S3. Ce chemin respecte la casse.

EXEMPLE connect/AcmeCo/RealTime

Seuil du niveau de service : mesure en secondes du niveau de service que vous avez sélectionnée

Section	Description
	Lorsque vous avez créé le rapport pour le champ Dossier du rapport historique de service S3.
Capture de données en temps réel	Kinesis Real Time Stream Name : nom du flux de données que vous avez configuré sur le tableau de bord Amazon Kinesis. Elle est utilisée pour mettre à jour le statut en temps réel de vos agents. N'incluez pas la totalité de l'ARN lorsque vous entrez ce nom. N'incluez que le nom que vous avez saisi lors de la création du flux.
Enregistrements	Dossier S3 des enregistrements : chemin d'accès au dossier du compartiment S3 qui contient les enregistrements d'appels. Exclut le préfixe de groupement S3 lorsque vous saisissez ce chemin. **EXEMPLE** ServiceName/InstanceName/Enregistrements Dossier S3 pour enregistrements de contact : chemin d'accès au dossier du compartiment S3 où Kinesis Firehose place les enregistrements de trace de contact (CTR). Exclut le préfixe de groupement S3 lorsque vous saisissez ce chemin. **EXEMPLE** ServiceName/InstanceName/CTR
Activation de la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran	Permet au Smart Desktop d'enregistrer des écrans pour les appels enregistrés par Amazon Connect.

Paramètres de connexion pour Serenova

Les champs suivants apparaissent si vous sélectionnez Serenova comme ACD.

Section	Description
Filtrage ACD	(Facultatif) Utilisez un filtre ACD pour limiter le nombre d'utilisateurs synchronisés du ACD. Par exemple, vous pouvez configurer un filtre Nom d'équipe qui vous permet de synchroniser les utilisateurs appartenant à une équipe qui correspondent à un certain modèle de nom. Vous pouvez configurer plusieurs filtres ACD.
Serenova API	URL de base Serenova : URL de base API de votre Serenova locataire. **EXEMPLE#** https://api.cxengage.net

Section	Description
	Serenova Tenants : le client principal et les sous-locataires que vous ajoutez via cette configuration de ACD. Voir table Serenova Tenants .
Paramètres de capture	Délai de capture ACD : durée d'attente du WFM classique avant d'extraire ACD statistiques à la fin d'un intervalle. La valeur par défaut est de 15 minutes.
Activation de la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran	Activer la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran : permet au bureau intelligent d'enregistrer des écrans.

Table des locataires Serenova

Un système Serenova peut contenir un locataire principal uniquement, ou il peut contenir un locataire principal (un locataire "parent") qui a un ou plusieurs sous-locataires (locataires "enfants"). La table Serenova Tenants vous permet d'intégrer les deux configurations système à travers une configuration de ACD unique. Vous pouvez ajouter le service partagé principal uniquement, ou vous pouvez ajouter le service partagé principal et un nombre quelconque de ses sous-locataires un par.

Ajout d'un locataire Serenova

Avant d'ajouter un client Serenova, rassemblez les informations d'identification suivantes pour chaque locataire que vous prévoyez d'ajouter et stockez-le dans un emplacement facile d'accès :

- ID du service partagé
- Clé API
- API Secret clé

Voir Collecte d'informations d'identification pour un locataire Serenova.

Pour ajouter un service partagé à la table Serenova Tenants :

1. Cliquez sur **Ajouter**. La boîte de dialogue Serenova Tenants apparaît.
2. Remplissez les champs comme décrit dans le tableau suivant.

Champ	Description
Nom	Nom du service partagé principal ou du sous-locataire.

Champ	Description
	MEILLEURE PRATIQUE Saisissez le même nom que celui du locataire dans votre système Serenova.
ID	ID du locataire du client Serenova. Copiez et collez cet ID à partir du client Serenova. Voir Pour copier l'ID de locataire d'un client Serenova :.
Clé API	La clé API qui est créée pour le client lorsque vous configurez la clé API dans Serenova. Copiez et collez cette clé à partir du client Serenova. Voir Pour créer une clé API et API clé secrète pour votre locataire Serenova :.
API Secret	Le API clé secrète qui est créé pour le client lorsque vous configurer la clé API dans Serenova. Copiez et collez cette clé à partir du client Serenova. Voir Pour créer une clé API et API clé secrète pour votre locataire Serenova :.

3. Cliquez sur **OK**.

   Si vous ajoutez un client principal et ses sous-locataires via cette configuration de ACD, répétez les étapes ci-dessus pour le service partagé principal et chacun de ses sous-locataires.

Collecte d'informations d'identification pour un locataire Serenova

Les procédures suivantes expliquent comment rassembler l'ID de locataire, la clé API et API clé secrète dont vous avez besoin pour ajouter chaque locataire à la table Serenova Tenants.

Pour copier l'ID de locataire d'un locataire Serenova :

1. Connectez-vous à Serenova.
2. Accédez à Configuration > services partagés.
3. Dans le tableau Gestion des services partagés, double-cliquez sur le nom du service partagé. Le volet Service partagé apparaît.
4. Dans le volet Locataire, accédez à Détails > ID du service partagé.
5. Copiez l'ID du service partagé.
6. Lorsque vous configurez le locataire Serenova dans Webex WFO, collez l'ID du locataire dans le champ ID.

Pour créer une clé API et un secret clé API pour votre locataire Serenova :

1. Connectez-vous à Serenova.
2. Accédez à Configuration > API Gestion des clés.
3. Cliquez sur **Créer**.
4. Configurez les champs suivants pour la clé API :
    - Nom : identificateur unique de la clé.
    - Rôle : Administrateur.
5. Cliquez sur **Soumettre**. La boîte de dialogue API informations d'identification s'affiche.
6. Copiez la clé API et le secret de clé API.

    Remarque : Lorsque vous cliquez sur OK, vous ne pouvez plus afficher le API Secret clé.
7. Lorsque vous ajoutez le locataire Serenova dans Webex WFO, procédez comme suit :
    - Collez la clé API dans le champ Touche API.
    - Collez le API clé secrète dans le champ Secret API.

Synchronisation des données de configuration principales

Webex WFO intègre les données de configuration de base suivantes avec des équivalents de Serenova :

- Utilisateurs
- Équipes
- Files d'attente de service et mappages de compétences

Utilisateurs

Dans les systèmes Serenova qui contiennent un locataire principal et des sous-locataires, les utilisateurs de Serenova peuvent appartenir à tout ou partie des locataires du système. Tant que vous intégrez le locataire principal et ses sous-locataires via la même configuration de ACD, Webex WFO ne créera qu'un seul Webex utilisateur WFO pour chaque utilisateur Serenova.

Si vous ajoutez un locataire principal et ses sous-locataires via des configurations de ACD distinctes, Webex WFO créera un nouvel utilisateur WFO Webex pour chaque locataire principal et chaque sous-locataire où un utilisateur Serenova apparaît. Cela peut entraîner Webex WFO créant plusieurs utilisateurs WFO Webex pour un seul utilisateur Serenova.

Lorsque Webex WFO importe un nouvel utilisateur à partir d'un locataire Serenova, il crée un nouvel utilisateur Webex WFO qui a un profil utilisateur Serenova. Le tableau suivant résume le profil utilisateur Serenova et la façon dont les valeurs de ce profil utilisateur sont mappées au nouvel utilisateur Webex WFO.

Champ	Définition
Prénom	Prénom de l'utilisateur dans le système Serenova.
Nom	Nom de l'utilisateur dans le système Serenova.
Adresse de courrier électronique	Non cartographié.
Nom de l'équipe	La valeur par défaut Webex l'équipe WFO.
Activé	La date à laquelle l'utilisateur a été ajouté à Webex WFO de Serenova.
Désactivé	Non cartographié. Ce champ est mis à jour si l'utilisateur Serenova est désactivé après avoir été ajouté à Webex WFO.
ID utilisateur externe	L'identifiant unique de l'utilisateur à Serenova.
Source	L'origine du profil utilisateur : ACD - <nom de ACD configuration>.

Lorsque quelqu'un modifie les données utilisateur dans Serenova, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

Changement à Serenova	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Un nouvel utilisateur est ajouté	Un nouvel utilisateur est ajouté. Plus précisément, le service de synchronisation : ▪ Applique le prénom et le nom de l'utilisateur Serenova au prénom et au nom de l'utilisateur WFO du Webex. ▪ Applique l'identifiant unique de l'utilisateur Serenova (l'ID utilisateur externe dans le profil utilisateur) à l'ID ACD de l'utilisateur Webex WFO. ▪ Définit les dates de début Webex WFO pour l'entreprise et le service à la date à laquelle la synchronisation a eu lieu. ▪ Affecte le Webex utilisateur WFO à l'équipe par défaut. **REMARQUE** Webex WFO ne préserve pas la relation entre les utilisateurs de Serenova et les groupes Serenova, qui sont l'équivalent Serenova de Webex équipes de l'OMA. Voir Équipes.

Changement à Serenova	Changement qui en résulte dans Webex WFO
	▪ Si l'utilisateur Serenova a le rôle d'agent, attribue le rôle d'agent par défaut à l'utilisateur Webex WFO. ▪ Si l'utilisateur Serenova a le rôle de superviseur, attribue le rôle de superviseur par défaut à l'utilisateur Webex WFO. **REMARQUE** Les utilisateurs de Serenova qui ont le rôle d'administrateur ou de rapporteur ne se voient attribuer aucun rôle dans Webex WFO par Le service de synchronisation.
Le nom ou le prénom de l'utilisateur est prénom de l'utilisateur est modifié.	Le nom ou le
Utilisateur désactivé	L'utilisateur est désactivé

Équipes

Webex équipes WFO sont synchronisées avec les groupes Serenova. Webex équipes de l'OMA ne préservent pas la relation entre les utilisateurs de Serenova et les groupes Serenova.

Lorsque les données de groupe sont modifiées dans Serenova, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

Changement à Serenova	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Un nouveau groupe est ajouté	La nouvelle équipe est ajoutée avec le même nom que le groupe Serenova. Ce nom est en lecture seule.
Le nom du groupe est modifié	Le nom de l'équipe est modifié.
Un nouvel utilisateur est ajouté à un groupe	Pas de changement. Webex'OMA ne préserve pas la relation entre les utilisateurs de Serenova et les groupes Serenova.
Un utilisateur est supprimé d'un groupe	Pas de changement. Webex'OMA ne préserve pas la relation entre les utilisateurs de Serenova et les groupes Serenova.
Le groupe est désactivé	Pas de changement.

Vous pouvez créer de nouvelles équipes dans Webex WFO et leur affecter des utilisateurs, mais ces nouvelles équipes ne sont pas synchronisées avec Serenova.

Files d'attente de service et mappages de compétences

Webex files d'attente de service WFO sont synchronisées avec les files d'attente Serenova.

Lorsqu'une file d'attente est modifiée dans Serenova, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

Changement à Serenova	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Une nouvelle file d'attente est ajoutée	Tout d'abord, une nouvelle file d'attente de service est ajoutée. Plus précisément, le service de synchronisation Effectue les actions suivantes : ▪ Applique le nom de la file d'attente Serenova au nom Webex de la file d'attente de service WFO ▪ Applique l'identifiant unique de la file d'attente Serenova à l'ID de file d'attente de service de la file d'attente de service de la Webex WFO ▪ (En lecture seule) Attribue au Webex file d'attente de service WFO un type de file d'attente de service Voix [Interactif] ▪ (En lecture seule) Donne à la Webex file d'attente de service WFO une ACD source de Serenova Deuxièmement, un nouveau mappage de compétences est ajouté. Plus précisément, le service de synchronisation effectue les opérations suivantes : ▪ Applique le nom de la file d'attente Serenova au nom Webex du mappage de compétences WFO ▪ Affecte la Webex file d'attente de service WFO associée à la file d'attente Serenova au mappage de compétences WFO Webex et lui donne une priorité de 1
Le nom de la file d'attente est modifié	Applique le nouveau nom de la file d'attente Serenova au service Webex WFO Nom de la file d'attente. **REMARQUE** Webex WFO n'applique pas le nouveau nom de la file d'attente Serenova au mappage de compétences WFO Webex associé.

Changement à Serenova	Changement qui en résulte dans Webex WFO
La file d'attente est désactivée	Pas de changement. Ni la file d'attente de service, ni le mappage de compétences Supprimé.

Paramètres de connexion pour Eventide NexLog

Les champs suivants apparaissent si vous sélectionnez Eventide NexLog comme ACD.

Champ	Description
Délai de téléchargement du contact	La durée du délai placé avant chaque intervalle d'exportation. À chaque Exporter l'intervalle Webex WFO télécharge tous les contacts qui ont terminé l'enregistrement avant ce délai. Tous les contacts qui terminent l'enregistrement après ce délai sont téléchargés lors du prochain intervalle d'exportation. **EXEMPLE** Le champ Intervalle d'exportation est défini sur 00:30, et le champ Délai de téléchargement du contact est défini sur 5 minutes. À 12 h 30, les données Le serveur importe et télécharge tous les contacts qui ont terminé l'enregistrement à 12:25 ou plus tôt. Cela garantit que Webex WFO télécharge les enregistrements audio pour tous les contacts.
URL API	URL de base (y compris le protocole) du API Eventide NexLog. **EXEMPLE#** http://1.1.1.1 Dans le *manuel NexLog API v2.8* , cette URL de base est identifiée avec la variable suivante : <ADRESSE><PROTOCOLE>
Nom d’utilisateur	Le nom de connexion de l'utilisateur Eventide. Ce nom de connexion respecte la casse. **REMARQUE** Le *manuel de API NexLog* v2.8 indique que, pour être authentifié, cet utilisateur "doit avoir Autorisations de canal/ressource pour accéder aux enregistrements demandés. Par défaut, un utilisateur administrateur aura des autorisations sur tous les canaux/ressources.
Mot de passe	Le mot de passe de l'utilisateur Eventide.

Champ	Description
Interv. export	Fréquence à laquelle Webex WFO récupère les enregistrements d'appels terminés à partir de Eventide. Format = HH :MM. Minimum = 00:15. Maximum = 23:45. **EXEMPLE** Vous sélectionnez 01:00. Cela signifie que Webex WFO importe tous les enregistrements d'appels terminés toutes les heures. Si vous sélectionnez Groupé pour Type de consignation, le paramètre Intervalle d'exportation doit être supérieur au paramètre Longueur du groupe de contacts. Webex WFO raye les paramètres d'intervalle d'exportation qui sont plus courts que le paramètre Longueur du groupe de contacts.
Type de consignation	Si Webex WFO attribue des ID de contact associés à l'appel. les enregistrements qu'il importe depuis Eventide : ▪ Par défaut : Webex WFO n'attribue aucun ID de contact associé à un enregistrement d'appel. ▪ Groupe : Webex WFO attribue le même ID de contact associé à tous les enregistrements d'appels qui répondent aux configurations de durée du groupe de contacts et de métadonnées de groupe de contacts.
Durée du groupe de contacts	L'intervalle (1 à 30 minutes) que vous souhaitez utiliser pour associer Eventide enregistrements d'appels dans Webex WFO. Webex WFO attribue le même ID de contact associé à tous les enregistrements d'appels qui commencent dans le même intervalle, même si Webex WFO importe les enregistrements à la fin de différents intervalles d'exportation. Le paramètre Longueur du groupe de contacts doit être inférieur au paramètre Intervalle d'exportation. Ce champ n'est disponible que si vous sélectionnez Groupé pour le type de consignation, après cela il est obligatoire.
Métadonnées de groupe de contacts	Champ de métadonnées de l'API Eventide que vous souhaitez utiliser pour associer des enregistrements d'appels dans Webex WFO.

Champ	Description
	Lorsque vous entrez un champ de métadonnées dans les métadonnées d'un groupe de contacts, Webex WFO recherche ce champ de métadonnées dans tous les enregistrements d'appels de chaque intervalle de durée de groupe de contacts. Si des enregistrements d'appels du même intervalle de durée de groupe de contacts ont la même valeur dans ce champ de métadonnées, Webex WFO affecte le même ID de contact associé à ces enregistrements d'appels. **REMARQUE** : Lorsque l'option Métadonnées du groupe de contacts est configurée, Webex WFO n'attribue les ID de contact associés qu'aux enregistrements d'appels qui à la fois Commencent dans le même intervalle de durée de groupe de contacts et ont la même valeur dans le champ Métadonnées du groupe de contacts. Pour plus d'informations sur les champs de métadonnées que vous pouvez saisir, voir Saisie de métadonnées. Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez Groupé pour le type de consignation, puis s'il est facultatif.

Saisie de métadonnées

Webex WFO peut regrouper des enregistrements d'appels avec n'importe quel champ de métadonnées standard ou personnalisé d'Eventide. Toutefois, le champ de métadonnées que vous entrez dans Webex WFO doit être formaté tel qu'il apparaît dans la réponse Eventide API.

En général, cela signifie que le champ de métadonnées doit être en minuscules et sans guillemets. Voir la colonne Nom de la colonne dans le 4.5.1. V_RECORD section du *Manuel de API NexLog* pour obtenir une liste complète des champs de métadonnées Eventide standard.

Le tableau suivant contient quelques exemples de champs de métadonnées Eventide et la façon dont ces champs doivent être formatés dans Webex WFO.

Champ	Description
Channelname (nom du canal)	Nom du canal sur lequel l'appel a été enregistré. ID
canal	Numéro de canal sur lequel l'appel a été enregistré.
caller_id	Numéro de téléphone de la personne qui a passé l'appel.

Paramètres de connexion pour Twilio Flex

Les champs suivants apparaissent si vous sélectionnez Twilio comme ACD.

Cliquez sur le **bouton Twilio Config** pour accéder à la page Configuration de Twilio.

REMARQUE Les champs disponibles varient selon que Gestion de la qualité (QM) et/ou Gestion classique de la main-d'œuvre (WFM) sont sélectionnés comme produit activé.

Champ	Description
Modifier un Twilio ACD	Modifier un Twilio Flex ACD
existant. Créer une ACD Twilio	Créez un nouveau Twilio Flex
ACD. Supprimer un Twilio ACD	Supprimer un Twilio Flex
ACD existant. ACD Name	Une liste déroulante des ACD
disponibles.	

Informations sur la configuration de Twilio Flex

Champ	Description
SID de compte Twilio	ID du système sur lequel Twilio Flex est configuré. C'est similaire à un ID de locataire WFO Webex. La valeur de chaîne doit commencer par "AC".
Jeton d'authentification Twilio	(Facultatif) Le jeton d'authentification, généré dans Twilio, qui Webex WFO utilise pour authentifier le SID du compte Twilio.
SID de l'espace de travail Twilio Flex	L'espace de travail spécifique que Webex WFO extrait. Il ne peut y avoir qu'une seule instance Flex d'espace de travail. Les espaces de travail secondaires ne sont pas pris en charge.
Nom d'utilisateur Twilio Flex Insights	(Classic WFM uniquement) Le nom d'utilisateur Twilio Flex Insights utilisé pour extraire des données historiques pour Classic WFM.
Mot de passe Twilio Flex Insights	(Facultatif) (Classic WFM uniquement) Le mot de passe du compte utilisateur Twilio Flex Inisights utilisé pour extraire les données historiques de Classic WFM.

Champ	Description
Fuseau horaire	Le fuseau horaire qui correspond au fuseau horaire configuré dans Flex Insights. Par défaut, elle est définie sur le fuseau horaire du service partagé.
Format de nom d'agent	Format du prénom et du nom de tous les agents.

Informations sur la configuration Calabrio

Champ	Description
Nom d'utilisateur du API Calabrio	Votre Webex nom d'utilisateur de compte de service WFO. Ce compte de service est également Appelé compte d'administrateur du service partagé ou compte d'utilisateur API. Ceci est nécessaire pour télécharger des données vers le service partagé approprié. Ce compte doit être créé par un administrateur système et réside dans votre système de locataire. Ce compte d'administrateur du service partagé doit également disposer des autorisations appropriées pour télécharger des données. Contactez le support Cisco pour obtenir de l'aide sur la création de ce compte d'administrateur du locataire. Pour plus d'informations, voir Créer un API utilisateur et Gérer les rôles et les autorisations . Ceci est requis pour les WFM QM et classiques.
Mot de passe utilisateur Calabrio API	Le mot de passe Webex compte de service WFO.

Produits activés

Champ	Description
Gestion de la qualité	Quality Management a été acheté en tant que Webex WFO produit. Webex WFO prend en charge les systèmes omnicanaux Twilio Flex. Les canaux vocaux et de chat Twilio Flex sont pris en charge. Cela signifie que les enregistrements d'appels et les

transcriptions de chat sont ingérés dans

Champ	Description
	Webex WFO.
Voix	Active les canaux vocaux Twilio Flex.
Numérique (chat, SMS, e-mail, social)	Active les canaux numériques (chat, SMS) Twilio Flex. Voir À propos de la prise en charge des canaux numériques de Webex WFO pour plus d'informations.
Gestion de la main-d'œuvre	Classic Workforce Management a été acheté en tant que Webex Produit WFO.

Mappage des métadonnées

(Gestion de la qualité uniquement) Cette section vous permet de définir quels attributs de tâche Twilio, y compris les attributs basés sur des objets complexes, sont synchronisés avec les contacts Twilio si vous avez activé la gestion de la qualité en tant que produit. Cela est nécessaire pour mapper des attributs de tâche Twilio Flex supplémentaires en tant que métadonnées personnalisées dans Webex WFO. Entrez le nom de l'attribut de tâche Twilio exactement tel qu'il apparaît dans les attributs de vos tâches Twilio. Pour les attributs basés sur des objets, entrez-les au format <Nom de l'objet> et <Nom de l'attribut> . À l'aide de la liste déroulante, vous pouvez choisir le champ de métadonnées personnalisé auquel un attribut de tâche particulier doit être mappé dans Webex WFO.

Les champs de métadonnées personnalisés doivent d'abord être créés dans le Gestionnaire de métadonnées (situé dans Gestion des applications > QM > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées).

Remarque : Le mappage de métadonnées n'est pas pris en charge pour les attributs imbriqués à plus d'un niveau sous un objet.

Activation de la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran

(Gestion de la qualité uniquement) Activez cette case à cocher pour activer l'enregistrement d'écran pour le ACD configuré.

Mappage de langage des métadonnées

(Gestion de la qualité uniquement) Cette section s'affiche lorsque vous sélectionnez **Numérique dans la section Produits activés .** Ici, vous pouvez définir les métadonnées personnalisées qui attribuent une langue à un contact textuel tel qu'un e-mail ou un message de discussion. Les options de métadonnées disponibles proviennent de la **section Mappage** des métadonnées.

Webex WFO utilise la langue d'un contact texte pour rechercher des résultats lorsque vous utilisez le filtre Recherche de texte sur la page Interactions.

Webex WFO attribue une langue à un contact textuel en utilisant les informations suivantes, dans cet ordre :

A. Langue déjà attribuée au contact lorsqu'il est importé dans Webex WFO.

B. Langage affecté à un champ de métadonnées personnalisé que vous configurez ici (section Mappage du langage des métadonnées).

C. La langue de secours que vous configurez dans la section Langage **du** texte de secours ci-dessous.

D. La langue par défaut (l'anglais).

Langage du texte de secours

(Gestion de la qualité uniquement) Cette section s'affiche lorsque vous sélectionnez **Numérique dans la section Produits activés .** Sélectionnez la langue à attribuer aux contacts texte s'ils n'ont pas de langue associée lorsqu'ils sont importés dans Webex WFO et n'ont pas de valeur de métadonnées telle que définie dans la **section Mappage** linguistique des métadonnées ci-dessus.

Webex WFO utilise la langue d'un contact texte pour rechercher des résultats lorsque vous utilisez le filtre Recherche de texte sur la page Interactions.

Webex WFO attribue une langue à un contact textuel en utilisant les informations suivantes, dans cet ordre :

A. Langue déjà attribuée au contact lorsqu'il est importé dans Webex WFO.

B. Langage affecté à un champ de métadonnées personnalisé que vous configurez dans la section Mappage **de langage des** métadonnées ci-dessus.

C. La langue de secours que vous configurez ici (section Langue du texte de secours).

D. La langue par défaut (l'anglais).

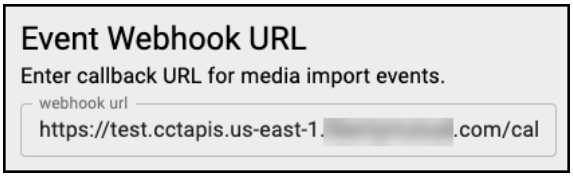
Chiffrement de l'enregistrement vocal Twilio

L'activation du cryptage des enregistrements vocaux Twilio permet à Webex WFO d'importer des enregistrements vocaux cryptés à partir de Twilio. Vous devez entrer votre SID Twilio et votre clé privée dans Webex WFO pour le traitement. Après le traitement, Webex WFO rechiffre tous les enregistrements. Dans votre système Twilio, vous pouvez trouver votre SID sur la page Informations d'identification. Cisco conserve les informations clés dans Amazon Web Services Secrets Manager.

REMARQUE : Cette fonctionnalité n'est pas activée par défaut. Pour demander cette fonctionnalité, contactez votre représentant de compte.

URL du webhook de l'événement

L'URL du webhook d'événement est l'URL cible à laquelle Webex WFO envoie des messages d'événement d'état de contact. L'URL doit être un nom de domaine absolu complet. La configuration de ce champ permet à votre locataire de recevoir une notification de charge utile lorsqu'un contact a été correctement téléchargé et traité dans Webex WFO. Cela signifie que les données de contact et les médias ont été téléchargés, que les événements audio ont été traités et que les tâches de chiffrement et d'encodage ont été effectuées.



Le corps de la charge utile de l'événement webhook d'état du contact est le suivant.

```
{
    "ccrId" :0, // (int)
    "sessionId" : «  », // (chaîne)
    "legId" : «  », // (string) - Même valeur que callId
    "tenantId" : 0, // (int)
    "status" : «  », // (chaîne) - Par exemple, 'COMPLETE' ou 'FAILED'
    "failureReason" : «  » // (chaîne facultative) - Une raison de l'échec lisible par l'homme, il ne s'agit pas d'une erreur ou d'une exception de API
}
```

MEILLEURES PRATIQUES Si votre organisation a des exigences de conformité en matière de sécurité concernant les enregistrements, vous pouvez supprimer les enregistrements source dans Twilio Flex dès que vous êtes informé qu'un enregistrement est crypté

Et sécurisé en Webex WFO.

Saisie des données historiques

(Classique de la gestion de la main d'œuvre uniquement) La configuration de cette section permet à Webex WFO de rechercher le rapport de données historiques WFM Twilio Flex Insights Classic pour ajouter des files d'attente de tâches et des données d'adhésion en temps réel au processus de synchronisation. Les informations de votre compte Twilio Flex que vous avez recueillies comme condition préalable à la gestion de la main-d'œuvre sont saisies dans les champs de cette section.

Champ	Description
ID du projet Twilio Flex Insights	(Classique WFM uniquement) ID de projet Flex Insights pour le projet Twilio Flex Insights associé au SID du compte Twilio.

Champ	Description
ID du rapport Données de productivité d'agent	(WFM classique uniquement) ID unique du rapport Données de productivité d'agent.
ID du rapport Données historiques de la file d'attente	(Classique WFM uniquement) ID unique pour le rapport Données historiques de la file d'attente.
File d'attente de service	(Classique WFM uniquement) (Facultatif) La Webex file d'attente de service WFO où Les données de productivité de l'agent non associées à une file d'attente de tâches Twilio sont stockées.

Mappage de l'état des agents

(Classique de la gestion de la main d'œuvre uniquement) Cette section vous permet de mapper des activités Twilio spécifiques à des états d'adhésion Webex WFO spécifiques si vous avez activé Classic WFM en tant que produit. L'état En attente est préconfiguré et n'a pas besoin d'être mappé. Les mappages peuvent être modifiés ou supprimés en sélectionnant les icônes Modifier le **mappage** ou **Supprimer** à droite des curseurs Activer le **code** raison d'état. Basculez le curseur Activer le **code** raison d'état pour afficher les noms des activités Twilio dans le tiroir Adhésion à l'horaire.

REMARQUE : Le curseur n'est disponible que pour les activités mappées aux états Non prêt, Travail non prêt et Travail prêt dans Webex WFO.

Champ	Description
Attente	L'agent a mis le contact en attente. Ceci est préconfiguré et ne peut pas être modifié.
Déconnexion	L'agent s'est déconnecté de l'ACD. Dans de nombreux ACD, un code raison numérique peut accompagner cet état pour indiquer la raison du changement d'état.
Non prêt	L'agent n'accepte pas de contacts de la part du ACD. Dans de nombreux ACD, Un code raison numérique peut accompagner cet état pour indiquer la raison du changement d'état.
Prêt	L'agent est prêt à accepter des contacts du ACD.
Conversation	L'agent est sur un contact. Ceci est préconfiguré.

Champ	Description
Travail non prêt	L'agent effectue un travail post-contact et entrera dans l'état Non prêt état lorsque vous avez terminé.
Travail prêt	L'agent effectue un travail post-contact et passera à l'état Prêt lorsque vous avez terminé.

Paramètres de connexion pour UJET

Les champs suivants apparaissent si vous sélectionnez UJET comme ACD.

Configuration d'Ujet

Champ	Description
Nom d'utilisateur UJET	La clé d'entreprise trouvée dans la section Clé d'entreprise et code secret de Paramètres du développeur UJET du système UJET.
UJET Password	Le code secret trouvé dans la section Clé d'entreprise et code secret de Paramètres du développeur UJET du système UJET.
Seau S3	(Lecture seule) Le compartiment Amazon S3 dans lequel les
données d'appel sont exportées. Rôle de sécurité S3	(Lecture seule) Rôle de sécurité de
votre compartiment Amazon S3.	
Domain	Les informations de domaine de votre système UJET.

Configuration de Webex WFO

Champ	Description
Nom d'utilisateur Cisco API	Votre Webex nom d'utilisateur de compte de service WFO. Ce compte de service est également appelé compte d'administrateur du service partagé ou compte d'utilisateur API. Ceci est nécessaire pour télécharger des données vers le service partagé approprié. Ce compte doit être créé par un administrateur système et réside dans votre système de locataire. Ce compte d'administrateur du service partagé doit également disposer des autorisations appropriées pour télécharger des données.

Champ	Description
	Contactez le support Cisco pour obtenir de l'aide sur la création de ce compte d'administrateur du locataire. Pour plus d'informations, voir Créer un API utilisateur et Gérer les rôles et les autorisations .
Mot de passe utilisateur Cisco API	Le mot de passe Webex compte de service WFO.

Activation de la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran

Champ	Description
Activation de la messagerie RTE pour l'enregistrement d'écran	Cochez cette case pour activer Webex WFO Smart Desktop pour l'enregistrement d'écran. Voir Enregistrement d'écran pour plus de détails sur la configuration.

Configurer les paramètres globaux

Utilisez la page Paramètres généraux pour configurer les aspects du système qui s'appliquent à tous les utilisateurs et applications.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Administrer le service partagé

Emplacement de la page

Gestion des applications > paramètres globaux d'administration > > globaux

Délai de session (en minutes)

Les utilisateurs sont automatiquement déconnectés après une période d'inactivité. Le champ Délai de session vous permet d'entrer la durée, en minutes, pendant laquelle une session doit être inactive avant que l'utilisateur ne soit automatiquement déconnecté. La valeur par défaut = 60 minutes. La valeur maximale = 120 minutes, c'est-à-dire 2 heures. Caractères numériques uniquement. Les lettres et les caractères spéciaux ne sont pas autorisés. Toute modification de ce paramètre sera effectuée la prochaine fois qu'un utilisateur se connectera ou actualisera une page.

Création automatique d'utilisateurs

La case à cocher Création automatique d'utilisateurs contrôle si de nouveaux utilisateurs Webex WFO sont créés lorsque des employés de votre centre d'appels se connectent à un PC sur lequel le Smart Desktop est installé.

- Effacé : (valeur par défaut) Les nouveaux utilisateurs ne sont pas créés
- Sélectionné : de nouveaux utilisateurs sont créés

MEILLEURES PRATIQUES La plupart des organisations doivent laisser **l'option Activer la création** automatisée d'utilisateurs désactivée. Si vous activez ce paramètre, vous risquez de dupliquer des utilisateurs et de devoir ensuite fusionner ou supprimer manuellement les utilisateurs dupliqués. Nous recommandons la création automatique d'utilisateurs uniquement pour les organisations qui utilisent des points de terminaison enregistrement.

Le tableau suivant décrit ce qui se produit lorsqu'un utilisateur Windows se connecte à un PC sur lequel Smart Desktop est installé, selon que la case Création automatique d'utilisateurs est activée ou désactivée.

Création automatique d'utilisateurs Configuration des cases à cocher	**La connexion est associée à un utilisateur WFO Webex actif**	**Résultat en PC et Webex WFO**
Effacé	Oui	Webex'utilisateur WFO est enregistré par Smart Desktop comme configuré.
Effacé	Non	Aucun nouvel utilisateur Webex WFO n'est ajouté. Rien n'est enregistré par le Smart Desktop.
Sélectionné	Oui	Webex'utilisateur WFO est enregistré par Smart Desktop comme configuré.
Sélectionné	Non	Ajout d'un nouvel utilisateur Webex WFO avec un profil utilisateur d'enregistrement. Le nouvel utilisateur Webex WFO est enregistré par Smart Desktop comme configuré.

Mise à jour automatique du client

Cochez la case Mise à jour automatique du client pour activer les mises à jour automatiques de Smart Desktop. Lorsque cette fonctionnalité est activée, à la connexion et à des heures aléatoires entre minuit et

01:00 AM, Smart Desktop compare les versions avec la version sur le serveur et, si elles sont différentes, télécharge la version la plus récente et l'installe pour maintenir la compatibilité. Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge lorsque le client Bureau intelligent (SDC) est exécuté sur

Version serveur de Windows. Cela inclut les solutions VDI qui utilisent un système d'exploitation serveur pour émuler un environnement d'agent, tel que Citrix, Amazon Workspace, etc.

Sélectionnez le format d'enregistrement

Sélectionnez le format d'enregistrement à utiliser pour l'enregistrement des contacts audio.

Encodage vidéo du codec VP8

Internet Explorer est déconseillé. Vous ne pouvez donc pas sélectionner cette case.

Générer la clé de chiffrement des enregistrements

Cette option n'apparaît que lorsque l'autorisation Administrer les clés de chiffrement est activée pour votre rôle.

Tous les enregistrements stockés sont cryptés. Vous pouvez générer une nouvelle clé de chiffrement d'enregistrement à tout moment à l'aide du bouton Générer. Les enregistrements existants ne sont pas rechiffrés lorsque vous générez une nouvelle clé. La nouvelle clé prend effet la prochaine fois que les clients sont mis à jour ou réinstallés.

La nouvelle clé de chiffrement s'affiche lorsque vous la générez. Cette clé peut chiffrer et déchiffrer vos fichiers d'enregistrement, alors assurez-vous de conserver cette clé dans un endroit sûr.

Dans les déploiements cloud, la méthode de chiffrement disponible est RSA-2048 (avec des clés asymétriques) et AES-256 pour les médias enregistrés par Webex WFO.

Fuseau horaire

Sélectionnez le fuseau horaire à utiliser comme fuseau horaire par défaut pour le client. Ce fuseau horaire peut être remplacé par un utilisateur individuel qui sélectionne un fuseau horaire personnalisé sur la page Horaires de l'agent.

Langue par défaut

Sélectionnez la langue à utiliser comme langue par défaut pour le client. Cette langue peut être remplacée par un utilisateur individuel qui sélectionne une langue personnalisée lors de la connexion.

Préséance du profil utilisateur

Vous pouvez modifier la priorité des profils utilisateur à partir de sources externes (ACD et Enregistrement) en les réorganisant dans le tableau de priorité des profils utilisateur.

> **Remarque :** Par défaut, les profils utilisateur de remplacement ont la priorité la plus élevée. Vous ne pouvez pas abaisser cette priorité. Si vous souhaitez identifier un utilisateur à l'aide des valeurs stockées dans un profil utilisateur d'ACD ou d'enregistrement
>
> Au lieu des valeurs stockées dans un profil d'utilisation Remplacer, vous devez supprimer manuellement le profil utilisateur Remplacer de cet utilisateur.

Cette modification de l'ordre effectue les opérations suivantes :

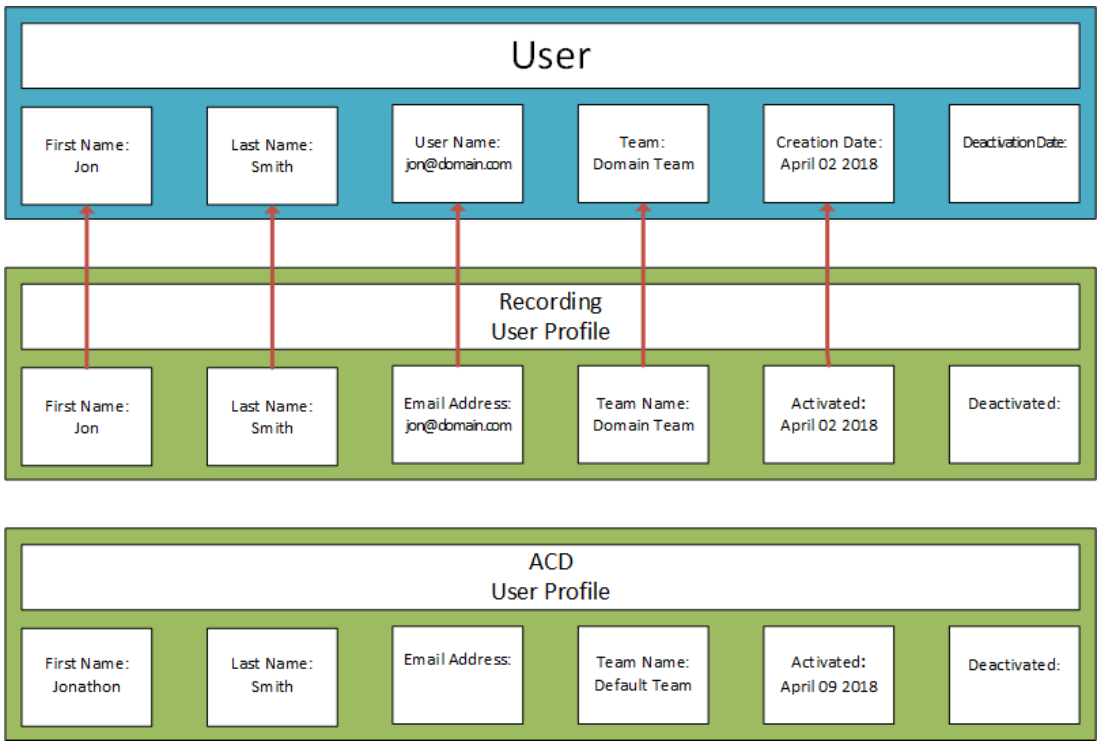
- Il modifie l'ordre des profils utilisateur dans le tableau Profils utilisateur de la page Utilisateurs.
- Si un utilisateur a deux profils utilisateur avec des valeurs différentes dans n'importe quel champ, il peut également changer la valeur que Webex WFO choisit pour identifier cet utilisateur.

MEILLEURE PRATIQUE La réorganisation de la priorité des profils utilisateur affecte chaque utilisateur disposant de ces profils utilisateur. Définissez la priorité des profils utilisateur une fois, lorsque vous configurez Webex WFO pour la première fois.

Exemple de réorganisation prioritaire du profil utilisateur

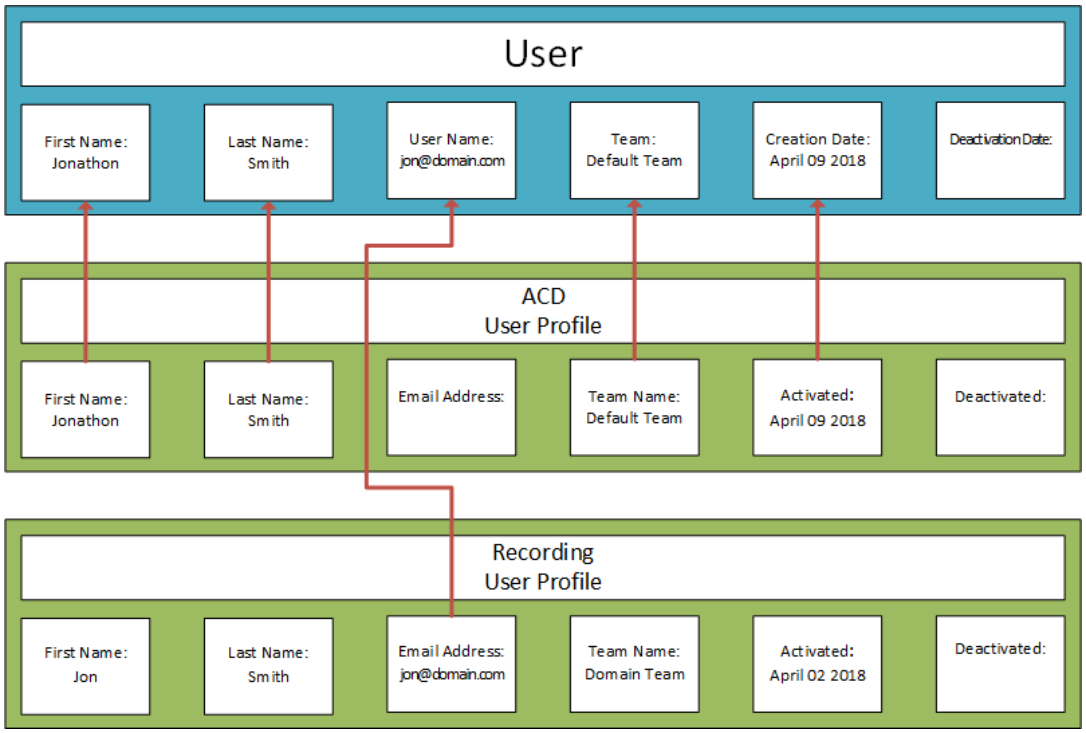
Les images suivantes montrent comment l'identité d'un utilisateur WFO Webex est modifiée lorsque la priorité des profils utilisateur de cet utilisateur est réorganisée.

Dans la première image, le profil utilisateur d'enregistrement a une priorité plus élevée que le profil utilisateur ACD, Webex WFO sélectionne les valeurs pour la plupart des champs du profil utilisateur d'enregistrement.



Dans la seconde image, les profils utilisateur sont réorganisés de sorte que le profil utilisateur ACD ait une priorité plus élevée que le profil utilisateur Enregistrement. Maintenant, Webex WFO sélectionne les valeurs pour la plupart des champs du profil utilisateur ACD. Cette modification de l'ordre modifie le prénom de l'utilisateur, son équipe et sa date de création.

La priorité des profils utilisateur n'affecte pas la valeur sélectionnée dans le champ ID utilisateur externe, même si un utilisateur possède à la fois un profil utilisateur Enregistrement et un profil utilisateur ACD. Webex WFO mappe l'ID utilisateur externe du profil utilisateur d'enregistrement à la connexion Windows de l'utilisateur, et il mappe l'ID d'utilisateur externe du profil utilisateur ACD à l'ID ACD de l'utilisateur.



Administration du tableau de bord

La fonctionnalité d'administration de tableau de bord vous permet de contrôler quels utilisateurs de tableau de bord voient, en fonction de leurs rôles, lorsque votre centre de contact passe de la version 10.4 à la version 11.0. Par défaut, tous les utilisateurs voient le tableau de bord classique, qui contient les mêmes widgets que dans la version 10.4. Lorsque vous déplacez un rôle du volet Tableau de bord classique vers le volet Explorateur de données, les utilisateurs dotés de ce rôle voient un tableau de bord mis à jour contenant la nouvelle version de leurs widgets ou un tableau de bord spécifique partagé et étiqueté pour être visible par ce rôle.

Rubriques connexes

- Configurer QM paramètres globaux
- Mise à jour de sécurité : TLS 1.1 et les chiffrements SSL/TLS 1.2 faibles seront déconseillés

Téléchargez les programmes d'installation de Smart Desktop et Webex WFO Data Server

Utilisez la page Téléchargements pour accéder au Webex programme d'installation de WFO Smart Desktop et Webex WFO Data Server disponibles pour votre locataire.

Pour télécharger un programme d'installation souhaité, cliquez sur le lien correspondant.

Emplacement de la page

Téléchargements des > administration des applications > global > administration

Télécharger	Description
Webex serveur de données WFO Webex WFO Smart Desktop	Le serveur de données (CalabrioONEDataServerSetup_ <NomLocataire>.exe) et Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<NomLocataire>.exe) pour ce service partagé. Ces programmes d'installation sont configurés pour se connecter uniquement au service partagé à partir duquel ils ont été téléchargés. Dans les environnements mutualisés, cela signifie qu'ils ne peuvent pas être téléchargés et transférés vers un autre locataire. Pour plus d'informations sur l'installation de Smart Desktop et Webex serveur de données WFO, consultez le Guide d'installation pour les *déploiements* Cloud.

Rubriques connexes

- Configurer le serveur de données
- Télécharger les journaux du serveur de données
- Surveiller l'état du serveur de données
- Surveiller les agents en temps réel

Association de téléphones à des agents, des groupes d'enregistrement et des types d'enregistrement

Après avoir synchronisé des périphériques via le serveur de données (voir Configurer le serveur de données), utilisez la page Associations de périphériques pour associer des périphériques de votre ACD à Webex utilisateurs, groupes d'enregistrement et types d'enregistrement WFO.

Vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux périphériques sur cette page. Pour ajouter de nouveaux périphériques, vous devez les synchroniser via le serveur de données.

Conditions préalablement requises

- Les périphériques ont été synchronisés via le serveur de données.
- Vous disposez de l'autorisation Configurer les associations de périphériques.
- Vous avez une portée sur l'ensemble de l'organisation de votre centre de contact.
- Pour associer un agent à plusieurs périphériques, Cisco UCCE version 12 ou 12.5 doit être le ACD et les périphériques doivent partager la même ligne ACD (DN). Une configuration supplémentaire est nécessaire dans le ACD Cisco.

Emplacement de la page

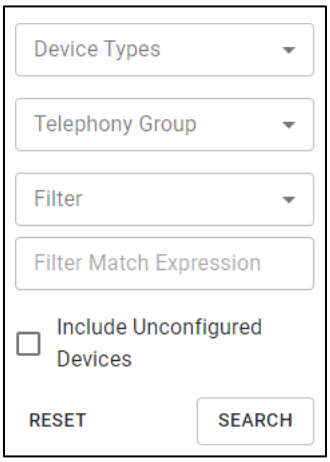
Gestion > QM > QM configuration des applications > associations de périphériques

Procédures

Rechercher un périphérique

- Utilisez le menu de recherche pour rechercher les périphériques dont vous souhaitez configurer ou modifier l'association. Vous pouvez utiliser le caractère générique astérisque (*) dans le champ Correspond à l'expression pour représenter n'importe quel nombre de

caractères.



Association d'un agent à plusieurs dispositifs

1. Une fois les périphériques localisés (voir Rechercher un périphérique), sélectionnez l'agent dans le **menu déroulant Agent** des deux périphériques.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier des associations de périphériques en bloc

Vous ne pouvez modifier que les associations de périphériques existants. Vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux périphériques via l'importation CSV.

1. Cliquez sur l'icône des options (trois points) et sélectionnez **Exporter les périphériques**. Un fichier CSV est téléchargé sur votre appareil.
2. Modifiez le fichier CSV pour associer les périphériques aux utilisateurs, aux groupes d'enregistrement et aux types d'enregistrement comme vous le souhaitez.

   NOTE

   Pour associer un périphérique à un agent, au moins un de ces champs doit être rempli :

   - Nom d'utilisateur
   - Nom de domaine
   - Nom
   - Prénom

   Pour dissocier un périphérique d'un agent, supprimez les valeurs des quatre champs.
3. Cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Importer des appareils**.

4. Importez le fichier CSV.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le tableau suivant décrit les champs du fichier de CSV exporté que vous pouvez et ne pouvez pas modifier pour associer des périphériques.

Champ	Modifiable ?	Description
DeviceName	N	Le nom du périphérique dans votre environnement d'appel.
Type de périphérique	N	Type de périphérique dans votre environnement d'appel.
Postes	N	Poste associé au périphérique dans votre environnement d'appel.
NomPériphériqueVirtuel	N	Périphérique non physique associé à un périphérique physique enregistré dans votre environnement d'enregistrement.
Groupe Téléphonie	N	Le groupe téléphonique associé au périphérique dans votre environnement d'appel.
ID d'affichage	N	ID du périphérique dans votre environnement d'appel.
IsRecordingTones	O	Si la valeur est TRUE, l'appareil utilise des tonalités d'enregistrement (ce qui n'est pas courant).
Nom d'utilisateur	O	Le nom d'utilisateur (adresse e-mail) de l'utilisateur WFO Webex associé au périphérique. Ce champ est obligatoire.
Nom de domaine	O	La connexion Windows de l'utilisateur associé à l'appareil. Ce champ est facultatif.
Nom	O	Nom de l'utilisateur associé au périphérique. Ce champ est facultatif.
Prénom	O	Prénom de l'utilisateur associé au périphérique. Ce champ est facultatif.
Serveur de surveillance	O	Non utilisé.

Champ	Modifiable ?	Description
ClusterEnEnregistrement	O	Groupe d'enregistrement associé au périphérique. Cette valeur ne respecte pas la casse. Le groupe d'enregistrement doit déjà exister dans Webex WFO.
Type d'enregistrement	O	Type d'enregistrement associé au périphérique. Les valeurs suivantes sont autorisées pour ce champ : ▪ Notification d'événement ▪ Enregistrement de plusieurs enregistrements ▪ Enregistrement réseau ▪ Néant ▪ Réconciliation ▪ Conférence à étape unique

Rubriques connexes

- Configurer le serveur de données : synchronisez les périphériques dans Webex WFO.

Configuration de Extension Mobility pour l'enregistrement réseau Cisco

Webex WFO prend en charge deux méthodes de configuration de Extension Mobility (EM) pour l'enregistrement réseau Cisco. Les termes utilisés dans cette rubrique sont ceux utilisés dans le produit actuel. Les termes utilisés peuvent varier en fonction de la version de votre produit. Lors de la configuration des agents pour Extension Mobility, notez que si l'utilisateur est en communication téléphonique alors qu'il se déconnecte d'un périphérique, l'enregistrement s'arrête.

Extension Mobility standard

Il s'agit de la méthode originale de configuration de EM dans Webex WFO. Cela fonctionne pour les systèmes à cluster unique et constitue la méthode recommandée pour configurer EM pour ces environnements.

Configuration des associations de périphériques

Configuration du profil utilisateur

- Associez un utilisateur au profil utilisateur dans Périphériques de contact
- Ne configurez pas de groupe d'enregistrement pour le profil utilisateur

- Il n'est pas nécessaire d'associer le profil utilisateur au JTAPI dans Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Configuration du périphérique

- Associez des appareils à un agent d'hébergement par défaut ou ne les associez à aucun utilisateur
- Configurer un groupe d'enregistrement et un type d'enregistrement (réseau) pour le périphérique
- Le périphérique doit être associé au JTAPI utilisateur en Unified CM

Comment ça marche

La détection de la connexion et de la déconnexion du EM dépend de l'ensemble des numéros de poste modifiés sur le périphérique. Cela signifie que Webex WFO a deux exigences pour les configurations d'extension de profil utilisateur :

- L'ensemble de numéros de poste d'un profil utilisateur doit identifier ce profil utilisateur de manière unique
- L'ensemble d'extensions d'un profil utilisateur doit être différent des numéros de poste configurés pour tout périphérique auquel le profil utilisateur peut se connecter

Lorsqu'un profil Extension Mobility se connecte à un périphérique ou s'en déconnecte, l'ensemble des numéros de poste de ce périphérique change. C'est ainsi que les connexions et les déconnexions sont détectées, et c'est aussi ainsi que Webex WFO détermine quel profil utilisateur (le cas échéant) est connecté à l'appareil. Chaque fois que l'ensemble des numéros de poste change sur un périphérique, Webex WFO vérifie s'il correspond à un profil utilisateur connu par Webex WFO. Si tel est le cas, Webex WFO associe l'utilisateur sur le profil utilisateur au périphérique. Si l'ensemble d'extensions de l'appareil ne correspond à aucun profil utilisateur et qu'un profil utilisateur est actuellement connecté à l'appareil, Webex WFO dissocie le profil utilisateur de l'appareil.

Extension Mobility de cluster croisé

Ce style de configuration EM a été introduit pour prendre en charge la fonctionnalité Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC) de Cisco. Pour utiliser la fonctionnalité EMCC, une configuration importante est requise dans chacun des clusters Unified CM. Cela n'est pas couvert ici. Pour plus d'informations sur la configuration de EMCC, reportez-vous au Guide de configuration des *fonctionnalités de Cisco Unified CM* votre version.

REMARQUE : Les commandes d'enregistrement de service téléphonique IP ne sont pas prises en charge dans la fonctionnalité EMCC Cisco.

Configuration des associations de périphériques

Configuration des profils utilisateur pour les profils utilisateur qui se connectent à des téléphones hébergés à d'autres clusters

- Associez un utilisateur au profil utilisateur dans Périphériques de contact
- Configurer le profil utilisateur avec un groupe d'enregistrement et un type d'enregistrement (Réseau)
- Le profil utilisateur doit être associé au JTAPI'utilisateur en Unified CM

Configuration des périphériques pour les périphériques auxquels les profils utilisateur de ce cluster se connecteront

- Associez des appareils à un agent d'hébergement par défaut ou ne les associez à aucun utilisateur
- Configurer un groupe d'enregistrement et un type d'enregistrement (réseau) pour le périphérique
- Le périphérique doit être associé au JTAPI utilisateur en Unified CM

Comment ça marche

Comme pour la configuration standard, la détection correcte de la connexion et de la déconnexion du EM dépend de l'ensemble actuel d'extensions sur l'appareil. Les mêmes exigences de configuration s'appliquent :

- L'ensemble de numéros de poste d'un profil utilisateur doit identifier ce profil utilisateur de manière unique.
- L'ensemble de numéros de poste d'un profil utilisateur doit être différent des numéros de poste configurés pour tout périphérique auquel le profil utilisateur peut se connecter.

Connexion à un périphérique en cluster domestique

- Lorsqu'un profil utilisateur se connecte à un périphérique sur son cluster domestique (comme dans le même cluster Unified CM sur lequel le profil utilisateur est configuré), EM fonctionne de la même manière que dans la configuration standard.
- Les appels sont enregistrés à l'aide du groupe d'enregistrement configuré sur l'appareil auquel le profil est connecté.

Connexion à un périphérique en cluster distant

Remarque : Le pont intégré (BIB, Build In Bridge) doit être activé sur le cluster visiteur dans les paramètres du service callManager avant EMCC configuration.

- Lorsqu'un profil utilisateur se connecte à un périphérique qui se trouve sur un cluster distant (comme dans un cluster Unified CM différent de celui sur lequel le profil utilisateur est configuré), le cluster de Unified CM accueil crée un périphérique de visite fantôme temporaire.
- Cisco CTI Service détecte la création de ce périphérique. Lorsque le périphérique fantôme entre en service, Webex WFO vérifie l'ensemble des numéros de poste pour voir s'ils correspondent à un profil utilisateur auquel un utilisateur et un groupe d'enregistrement sont associés.
- Si tel est le cas, CTI enregistre le périphérique fantôme pour enregistrer auprès de l'utilisateur et du groupe d'enregistrement configuré sur le profil utilisateur correspondant.
- Lorsque le profil utilisateur se déconnecte du périphérique distant, le cluster de Unified CM personnel supprime le périphérique fantôme et Cisco CTI Service le supprime.

Rubriques connexes

- Associez des téléphones à des agents, des groupes d'enregistrement et des types d'enregistrement : découvrez comment associer des périphériques de votre ACD à Webex utilisateurs, groupes d'enregistrement et types d'enregistrement WFO.

En savoir plus sur Webex WFO avec TIP

Avec TIP, les utilisateurs reçoivent une assistance contextuelle en temps opportun en fonction de leurs besoins. Ce contenu se trouve dans l'application, donnant aux utilisateurs les conseils dont ils ont besoin quand ils en ont besoin. Utilisez TIP pour faciliter l'intégration.

Les informations contenues dans TIP varient en fonction des Webex autorisations WFO dont vous disposez. Les agents ne voient pas autant de contenu que les administrateurs.

TIP ne peut pas être désactivé pour des utilisateurs ou des rôles individuels.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation utilise Webex WFO Cloud.

Emplacement de la page

Toutes les pages >icône en forme d'étoile (coin inférieur droit de la page)

Procédures

Accéder au CONSEIL

- Cliquez sur l'icône représentant une étoile (coin inférieur droit de la page). TIP s'ouvre.

Pour ce faire	Accédez à cette section dans TIP
Faites une visite d'orientation	Commencer Cette section est conçue pour les personnes qui découvrent Webex WFO. Les visites varient d'une page à l'autre et sont liées aux autorisations des utilisateurs. Les visites d'orientation sont disponibles en plusieurs langues en fonction des paramètres du navigateur de l'utilisateur. Voir "Localisation et langues prises en charge" dans le *Webex Guide d'installation de WFO pour les déploiements* cloud pour obtenir la liste des langues disponibles.

Synchronisation des données entre le ACD et le Webex WFO

Webex WFO peut synchroniser les données avec des ACD. Pour plus d'informations sur la synchronisation d'ACD spécifiques, consultez le guide d'intégration de cette ACD. Le service de synchronisation extrait automatiquement les informations suivantes d'un ACD et les charge dans Webex WFO :

- Agents
- Équipes
- Relations entre les agents et les équipes
- Files d'attente de service

Une fois ces informations chargées dans Webex WFO, vous pouvez configurer Webex WFO afin de générer des prévisions et des horaires pour les files d'attente de service.

Remarque Lorsque le ACD synchronise de nouvelles données, telles que de nouveaux agents ou de nouvelles équipes, et que vous êtes déjà connecté, vous ne pouvez pas les afficher. Votre portée est déterminée lorsque vous vous connectez. Étant donné que ces équipes et utilisateurs étaient Créés après vous être connecté, vous n'avez pas d'étendue sur eux jusqu'à ce que vous vous déconnectiez puis vous reconnectiez.

REMARQUE Les équipes, les agents, les relations ou les files d'attente de services que vous créez dans Webex WFO ne sont pas synchronisés avec le ACD. Ils ne sont maintenus que dans Webex WFO.

Synchronisation des données des agents entre l'ACD et Webex WFO

Webex WFO suppose que chaque utilisateur importé de la ACD vers Webex WFO est un agent. En conséquence, il crée un enregistrement d'utilisateur et un profil d'utilisateur et affecte le rôle d'agent à l'utilisateur. Certains ACD peuvent attribuer le rôle de superviseur à des utilisateurs et ce rôle est attribué à l'utilisateur dans Webex WFO.

Lorsque quelqu'un modifie les données utilisateur dans le ACD, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

Changement dans le ACD	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Un nouvel agent est ajouté	Un nouvel agent est ajouté. Plus précisément, le service de synchronisation : ▪ Applique le prénom et nom de l'agent ACD au prénom et nom de l'agent WFO Webex. ▪ Applique l'ID de connexion ACD à l'ID d'employé Webex WFO et à l'ID ACD. Vous pouvez modifier l'ID d'employé, mais pas l'ID ACD. La modification de l'ID d'employé n'a pas d'effet sur l'ID de connexion du ACD. ▪ Définit les dates de début Webex WFO pour l'entreprise et le service à la date du jour. ▪ Affecte l'équipe correspondant à l'agent comme équipe de l'agent. **Remarque** : Si aucune équipe n'est affectée à l'ACD à l'agent, vous pouvez affecter manuellement une équipe à l'agent dans Webex WFO.
Le nom ou le prénom de l'agent est modifié.	Le nom ou le prénom de l'agent est changé
L'agent est supprimé	L'état de l'agent passe à Inactif.

Synchronisation des données de l'équipe entre l'ACD et Webex WFO

Lorsque les données de l'équipe sont modifiées dans le ACD, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

Changement dans le ACD	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Une nouvelle équipe est ajoutée	La nouvelle équipe est ajoutée avec le même nom.

Changement dans le ACD	Changement qui en résulte dans Webex WFO
	fait de tout agent qui est un membre de l'équipe dans le ACD un membre de l'équipe dans Webex WFO.
Le nom de l'équipe est modifié	Le nom de l'équipe est modifié.
Un nouvel agent est ajouté à l'équipe	Un nouvel agent est ajouté à l'équipe.
L'équipe est modifiée	Pas de changement.
Un agent est supprimé d'une équipe	Pas de changement.

Vous pouvez créer de nouvelles équipes dans Webex WFO et leur affecter des agents, mais ces nouvelles équipes ne sont pas synchronisées en retour avec l'ACD.

Un agent ne peut appartenir qu'à une seule équipe. Si vous déplacez un agent d'une équipe à une autre dans Webex WFO, vous n'affectez pas l'affectation de cet agent à l'équipe dans le ACD.

Synchroniser les données de file d'attente de service

Lorsque les données de l'utilisateur sont modifiées dans le ACD, le service de synchronisation le détecte et effectue plusieurs modifications dans Webex WFO. Le tableau suivant résume ces modifications.

Changement dans le ACD	Changement qui en résulte dans Webex WFO
Ajout d'une nouvelle file d'attente de service	La nouvelle file d'attente de service est ajoutée. Plus précisément, le service de synchronisation effectue suivant : ▪ Applique le nom de la file d'attente de service ACD à la description de la file d'attente de service Webex WFO ▪ Applique l'ID de file d'attente de service ACD à l'ID de file d'attente de service Webex WFO ▪ Attribue à la nouvelle file d'attente de service un type de file d'attente de service interactif vocal Ajout de nouveau mappage de compétences. Plus précisément, le service de synchronisation effectue les opérations suivantes :

Changement dans le ACD	Changement qui en résulte dans Webex WFO
	▪ Applique le nom ACD de la file d'attente de service au nom Webex du mappage de compétences WFO ▪ Applique l'ID de file d'attente de service ACD au numéro Webex du mappage de compétences WFO Crée un relation un-un entre le mappage de compétences ACD et le mappage de compétences WFO Webex.
Le nom de la file d'attente de service est modifié	▪ Applique le nouveau nom de la file d'attente de service ACD à la description Webex de la file d'attente de service WFO (au nom) ▪ Applique le nouveau nom de la file d'attente de service ACD au nom Webex du mappage de compétences WFO
La file d'attente de service est supprimée	Pas de changement.

Configurer une méthode d'authentification

Utilisez la page Authentification pour sélectionner et configurer une méthode d'authentification afin de vérifier l'identité de toute personne souhaitant se connecter à Webex WFO. Webex WFO prend en charge trois méthodes d'authentification : l'authentification Webex WFO par défaut, l'authentification SAML et l'authentification Active Directory. Sur la page Authentification, vous pouvez configurer et activer la méthode d'authentification par défaut (voir Activer l'authentification par défaut et la méthode d'authentification SAML (voir Configurer l'authentification SAML). Vous ne pouvez activer et configurer la méthode d'authentification Active Directory que pour les déploiements sur place de Webex WFO sur la page Configuration Active Directory, située sous Gestion des applications > global > configuration système > configuration Active Directory (voir Connexion à un serveur Active Directory).

> **Remarque** : L'administrateur système et l'administrateur du locataire peuvent configurer l'authentification SAML pour un service partagé particulier. Si les deux administrateurs configurent des SAML de niveau service partagé
> Pour un locataire particulier, Webex WFO utilise la configuration la plus récente.
> Si votre administrateur système active l'authentification SAML sur l'ensemble du système, les paramètres d'authentification SAML au niveau du locataire sont remplacés.

Webex WFO autorise l'authentification en mode mixte. Cela signifie que vous pouvez activer simultanément plusieurs méthodes d'authentification utilisateur.

Conditions préalablement requises

Vous devez disposer des autorisations des locataires pour configurer et activer l'authentification.

Avant de configurer l'authentification SAML, configurez un fournisseur d'identité (IdP) qui prend en charge SAML 2.0 (voir Configuration des fournisseurs d'identité. Lorsque vous configurez l'IdP, veillez à enregistrer l'ID de l'émetteur, l'URL d'authentification unique et le certificat du fournisseur d'identité, puis stockez ces données dans un emplacement facile d'accès. Vous utilisez ces informations lorsque vous configurez l'authentification SAML.

REMARQUE Sélectionnez et configurez Okta ou Active Directory Federation Services (ADFS) comme fournisseur d'identité pour authentifier les noms d'utilisateur et les mots de passe pour Webex WFO (le fournisseur de services).

Emplacement de la page

Gestion des applications > global > administration > l'authentification

Procédures

Vous pouvez utiliser la page Authentification pour activer/désactiver Webex'authentification WFO ou pour activer/désactiver et configurer l'authentification SAML.

Activer l'authentification

Webex'authentification WFO est activée par défaut.

1. Sélectionnez la méthode d'authentification que vous souhaitez activer.
   Avec Webex WFO, vous pouvez activer plusieurs méthodes d'authentification utilisateur simultanément.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Désactiver l'authentification

1. Sélectionnez la méthode d'authentification que vous souhaitez désactiver.
   Une méthode d'authentification doit être activée pour que vous puissiez cliquer sur **Enregistrer**. Pour désactiver **Webex authentification** WFO, vous devez d'abord sélectionner **SAML Authentification**.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer l'authentification SAML en utilisant Okta comme IdP

Avant d'effectuer cette procédure, vérifiez que vous avez configuré Okta en tant qu'IdP. Reportez-vous à la section Configuration d'Okta .

1. Sélectionnez **Activer l'authentification** SAML.
2. Dans la section Fournisseur **d'identité** , utilisez les données que vous avez collectées lorsque vous avez configuré Okta comme fournisseur d'identité pour configurer les champs suivants.
   a. Entrez un nom unique pour cette configuration IdP dans le **champ NAME** .
   b. Saisissez l'ID DE L'ÉMETTEUR . Collez l'URL du champ Émetteur **du fournisseur d'identité** dans Okta.

c. Saisissez l'URL DE CONNEXION UNIQUE. Collez l'URL du champ URL **de connexion unique du fournisseur d'identité** sur Okta.

> **REMARQUE** : Cette URL est fournie par l'IdP et n'est pas la même que l'URL de connexion unique fournie par Webex WFO sous **Fournisseur de services**.

d. Importez le CERTIFICAT **DU FOURNISSEUR D'IDENTITÉ**.

- Cliquez sur **Importer** le certificat que vous avez téléchargé à partir du **champ Certificat** X.509 dans Okta.
- (Facultatif) Cliquez sur **Exporter** pour exporter un certificat existant.
- (Facultatif) Cliquez sur **Afficher les détails** pour afficher les détails du certificat.

3. (Facultatif) Dans la section Fournisseur de services, les étapes suivantes sont facultatives. Okta ne nécessite pas de certificat de fournisseur de service ni de clé privée.

> **REMARQUE** Webex WFO est le fournisseur de services et les champs URL d'authentification, ID d'entité et URL de connexion unique sont en lecture seule.

a. Sélectionnez **Utiliser le nom du service partagé dans l'ID** d'entité pour ajouter le nom du locataire au nom d'hôte public du client dans l'ID d'entité.

b. Sélectionnez SAML **Algorithme de signature**.

c. Sélectionnez l'algorithme **SAML Digest**.

d. (Facultatif) Pour désactiver la signature du jeton SAML, désactivez la case à cocher Signer **SAML réponse** .

e. Importez le **CERTIFICAT** DU FOURNISSEUR DE SERVICE. Vous pouvez utiliser le certificat global par défaut fourni par Webex WFO (déploiements cloud uniquement) ou télécharger un certificat autogéré et une clé privée. Voir Gestion des certificats de fournisseur de service pour Webex WFO.

f.
- Importer — Accédez au certificat de fournisseur de services autogéré que vous souhaitez importer dans Webex WFO.
- Exporter — Exporte votre certificat de fournisseur de service actuel.
- Afficher les détails : affiche les détails du certificat actuel du fournisseur de service : émetteur, objet, date de début et date de fin.
- Exporter les métadonnées — Exporte les métadonnées pour le service actuel.

g. Importez la **CLÉ PRIVÉE**. La clé privée d'un certificat de fournisseur de service autogéré. Voir Gestion des certificats de fournisseur de service pour Webex WFO.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer l'authentification SAML en utilisant ADFS comme IdP

Avant d'effectuer cette procédure, vérifiez que vous avez configuré ADFS en tant qu'IdP. Voir Configuration d'ADFS .

1. Sélectionnez **Activer l'authentification** SAML.
2. Dans la section Fournisseur **d'identité** , utilisez les données que vous avez collectées lorsque vous avez configuré ADFS comme fournisseur d'identité pour configurer les champs suivants.
   a. Entrez un nom unique pour cette configuration IdP dans le **champ NAME** .
   b. Saisissez l'ID DE L'ÉMETTEUR . Ceci est normalement structuré de la manière suivante : https://<Active Nom de domaine du répertoire >/adfs/services/trust
   c. Saisissez l'URL DE CONNEXION UNIQUE. Ceci est normalement structuré de la manière suivante : https://<Active Nom de domaine du répertoire >/adfs/ls

      REMARQUE : Cette URL est fournie par l'IdP et n'est pas la même que l'URL de connexion unique fournie par Webex WFO sous **Fournisseur de services**.

   d. Importez le CERTIFICAT **DU FOURNISSEUR D'IDENTITÉ**.
      - Sous Certificat du fournisseur d'identité, cliquez sur **Importer**.
      - Accédez au certificat du fournisseur d'identité que vous avez exporté lors de la configuration d'ADFS, puis sélectionnez-le.
      - Cliquez sur **Ouvrir**.
      - (Facultatif) Cliquez sur **Exporter** pour exporter un certificat existant.
      - (Facultatif) Cliquez sur **Afficher les détails** pour afficher les détails du certificat.
3. Dans la section Fournisseur de services, procédez comme suit :

   REMARQUE Webex WFO est le fournisseur de services et les champs URL d'authentification, ID d'entité et URL de connexion unique sont en lecture seule.

a. (Facultatif) Sélectionnez **Utiliser le nom du service partagé dans l'ID** d'entité pour ajouter le nom du locataire au nom d'hôte public du client dans l'ID d'entité.

b. Sélectionnez l **SAML algorithme de signature**.

c. Sélectionnez l'algorithme **SAML Digest**.

d. (Facultatif) Pour désactiver la signature du jeton SAML, désactivez la case à cocher Signer **SAML réponse** .

e. Importez le **CERTIFICAT** DU FOURNISSEUR DE SERVICE. Vous pouvez utiliser le certificat global par défaut fourni par Webex WFO (déploiements cloud uniquement) ou télécharger un certificat autogéré et une clé privée. Voir Gestion des certificats de fournisseur de service pour Webex WFO.

- Importer — Accédez au certificat de fournisseur de services autogéré que vous souhaitez importer dans Webex WFO.
- Exporter — Exporte votre certificat de fournisseur de service actuel.
- Afficher les détails : affiche les détails du certificat actuel du fournisseur de service : émetteur, objet, date de début et date de fin.
- Exporter les métadonnées — Exporte les métadonnées pour le service actuel.

f. Importez la **CLÉ PRIVÉE**. La clé privée d'un certificat de fournisseur de service autogéré. Voir Gestion des certificats de fournisseur de service pour Webex WFO.

1. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer l'authentification par défaut

Par défaut, l'authentification des utilisateurs et les mots de passe sont gérés à l'aide de Webex WFO. Dans les systèmes qui se synchronisent avec un ACD, les utilisateurs sont créés et gérés dans le ACD, mais vous pouvez toujours créer des utilisateurs dans Webex WFO (voir Gérer les utilisateurs).

Remarque : Les administrateurs de locataires qui ont été ajoutés par un administrateur système peuvent toujours se connecter à l'aide de leurs informations d'identification Webex WFO. Cela est vrai même si Webex'authentification WFO est désactivée
Une autre forme d'authentification (SAML ou Active Directory) est activée.

Pour les administrateurs système, cette sélection est en lecture seule.

Activer l'authentification WFO Webex

1. Sélectionnez **Activer Webex authentification** WFO.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer l'authentification SAML

L'authentification par le langage SAML (Security Assertion Markup Language) vous permet d'utiliser des fournisseurs d'identité externes courants pour authentifier les noms d'utilisateur et les mots de passe pour Webex WFO (le fournisseur de services, ou SP). Cette méthode d'authentification des utilisateurs et de gestion des mots de passe est communément appelée authentification unique (SSO).

Si vous utilisez SAML et que vous voulez permettre à vos agents d'accéder à leurs horaires en dehors du travail via un calendrier tiers tel que Microsoft Outlook, Google Agenda ou Apple Agenda, cochez la case "Synchronisation iCal avec SSO" sur la page Paramètres généraux pour WFM (voir Configuration des paramètres WFM à l'échelle du système). Pour plus d'informations sur la configuration de Webex WFO afin que les agents puissent accéder à leurs horaires en dehors du travail lorsque SAML est activé, voir Afficher votre horaire dans une autre application de calendrier.

Remarque : Les administrateurs de locataires qui ont été ajoutés par un administrateur système peuvent toujours se connecter à l'aide de leurs informations d'identification Webex WFO. Cela est vrai même si Webex’authentification WFO est désactivée
Une autre forme d'authentification (SAML ou Active Directory) est activée.

Configuration des fournisseurs d'identité

Webex WFO s'intègre à tous les IdP qui prennent en charge l'authentification SAML 2.0. Les paramètres généraux suivants s'appliquent lors de la configuration de l'assertion SAML dans un IdP.

Pour plus d'informations sur la configuration d'IdP spécifiques, consultez Configuration d'Okta et Configuration d'ADFS

Composant d'assertion	Configuration
Attributs	L'IdP doit envoyer une assertion contenant l'adresse e-mail de vos utilisateurs en tant qu'attribut. Cette adresse e-mail doit correspondre à l'adresse utilisée pour Webex’authentification WFO. **EXEMPLE** Le nom spécifique de l'attribut email dépend de l'IdP que vous utilisez. Voici quelques exemples : ▪ Adresse de courrier électronique ▪ Messagerie électronique ▪ courrier ▪ User.email
Signatures	L'affirmation SAML doit être signée. Les assertions peuvent être signées avec les algorithmes suivants :

Composant d'assertion	Configuration
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Taille des clés	Les assertions cryptées ne sont prises en charge qu'avec une taille de clé maximale de 128 bits.

Webex WFO peut s'intégrer à la fois aux SAML initiées par le SP et à celles initiées par l'IdP, selon l'IdP que vous utilisez.

IdP	Prend en charge les SAML initiées par le SP	Prend en charge les SAML initiées par l'IdP
Okta	Oui	Oui
ADFS	Oui	Oui
Azur	Non	Oui
Autres IdP	Varie	Varie

REMARQUE Pour les SAML initiées par IdP utilisant Azure AD, le champ URL de connexion de l'application dans Azure AD doit être vide.

Configuration d'Okta

MEILLEURES PRATIQUES

Avant de configurer Okta, rassemblez les informations suivantes à partir de la section Fournisseur de services sur la page Authentification de Webex WFO et stockez-les dans un emplacement facile d'accès :

- URL de connexion unique
- ID de l'entité

Voici un aperçu de la configuration d'Okta en tant qu'IdP :

1. Créez une application Okta.
2. Configurez l'application Okta.
3. Collectez des informations sur l'application Okta.
4. Configurez Okta en tant qu'IdP dans Webex WFO.

Créer une application dans Okta

1. Connectez-vous à Okta.

REMARQUE : Vous devez être un super administrateur dans Okta pour créer et configurer une application.

2. Accédez à Applications > applications.
3. Cliquez sur **Ajouter une application**.
4. Cliquez sur **Créer une application**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer une intégration d'application, configurez les champs comme suit.

Champ	Configuration
Plate-forme	Sélectionnez **Web**.
Méthode d'authentification	Sélectionnez **SAML 2.0**.

Configurer l'application Okta

1. Dans l'onglet Paramètres généraux, configurez les champs comme suit.

Champ	Configuration
Nom de l'application	Entrez un nom unique pour Webex WFO.
Logo de l'application	(Facultatif) Téléchargez une image pour identifier Webex WFO dans Okta.
Visibilité des applications	(Facultatif) Limiter le nombre de personnes pouvant voir l'image dans Okta.

2. Cliquez sur **Suivant**.
3. Sous l'onglet Configurer le SAML, configurez les champs comme suit.

REMARQUE Si les paramètres avancés sont masqués, cliquez sur **Afficher les paramètres** avancés.

Champ	Configuration
Généralités	
URL de connexion unique	Copiez et collez cette URL à partir de la page Authentification de

Champ	Configuration
	Webex WFO. L'URL se trouve dans le champ URL de connexion unique dans la section Fournisseur de service. Laissez le menu Utiliser pour l'URL du destinataire et l'URL **de destination** Case à cocher sélectionnée (valeur par défaut).
URI d'audience (ID d'entité SP)	Copiez et collez cet ID à partir de la page Authentification de Webex WFO. L'URL se trouve dans le champ ID d'entité de la section Fournisseur de services.
Format d'ID de nom	Sélectionnez **Adresse e-mail**.
Nom d'utilisateur de l'application	
	Sélectionnez
E-mail. Réponse	Sélectionnez
Signé. Signature d'assertion	Sélectionnez
Signé.	
Algorithme de signature	**Sélectionnez** **RSA-SHA1** ou **RSA-**
SHA256. Algorithme Digest	**Sélectionnez** **RSA-SHA1** ou **RSA-**
SHA256. Chiffrement des assertions	Sélectionnez **Non chiffré.**
Activer la déconnexion unique	Quitter le bouton **Autoriser l'application à lancer la vérification de déconnexion** unique Case décochée (valeur par défaut).
Classe de contexte d'authentification	Sélectionnez **PasswordProtectedTransport**.
Honor Force Authentication	Sélectionnez **Oui**.
SAML ID de l'émetteur	Laissez vide.
Instructions d'attribut	

Champ	Configuration
Nom	Entrez un nom unique.
Format de nom	Sélectionnez **Non spécifié**.
Valeur	Sélectionnez **user.email**.

Remarque Il n'est pas nécessaire de configurer des attributs dans la section Instructions d'attribut de groupe.

4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'onglet Commentaires, sélectionnez l'option Commentaires adaptée à l'utilisation d'Okta par votre entreprise.

REMARQUE : Votre choix n'affecte pas la capacité de Webex WFO à utiliser Okta comme IdP.

6. Cliquez sur **Terminer**.

Collectez des informations pour Webex WFO depuis l'application Okta

1. Accédez à Applications > applications, puis cliquez sur l'application Okta pour Webex WFO.
2. Sélectionnez l'onglet **Connexion** .
3. Cliquez sur **Afficher les instructions** de configuration.
4. Rassemblez des informations sur l'application Okta à partir des champs suivants :

Champ	Instructions
URL de connexion unique du fournisseur d'identité	Copiez l'URL et stockez-la dans un emplacement facile d'accès.
Émetteur du fournisseur d'identité	Copiez l'URL et stockez-la dans un emplacement facile d'accès.
Certificat X.509	Téléchargez le certificat et stockez-le dans un dossier facile d'accès emplacement.

5. Reportez-vous à la section Configuration d'une méthode d'authentification pour configurer un fournisseur d'identité Okta avec Webex WFO et activer l'authentification SAML.

Configuration d'ADFS

Voici une vue d'ensemble de la configuration de l'authentification unique pour les services AD FS (Active Directory Federation Services) :

1. Configurez l'approbation de partie de confiance pour votre fournisseur d'identité.
2. Configurez la règle de revendication de courrier électronique LDAP pour l'approbation Webex WFO.
3. Configurez la règle de transformation de revendication entrante pour l'approbation WFO Webex.
4. Configurez l'algorithme de hachage sécurisé et importez votre certificat de fournisseur de service.
5. Exportez votre certificat de fournisseur d'identité.
6. Configurez un fournisseur d'identité ADFS avec Webex WFO et activez l'authentification SAML.

Configurer l'approbation de partie de confiance pour votre fournisseur d'identité

La configuration de l'approbation de la partie de confiance pour votre fournisseur

d'identité est une procédure en plusieurs étapes. Tout d'abord, lancez l'Assistant

Ajout d'approbation de partie de confiance.

1. Ouvrez la console de gestion Windows Server AD FS.
2. Développez le dossier Relations **de** confiance.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le **dossier Approbations** de partie de confiance, puis cliquez sur **Ajouter une approbation** de partie de confiance pour démarrer l'Assistant Ajout d'approbation de partie de confiance.
4. Cliquez sur **Démarrer**.

Ensuite, configurez l'approbation de partie de confiance avec l'Assistant Ajout d'approbation de partie de confiance.

1. Choisissez **Entrez manuellement** les données relatives à la partie de confiance, puis cliquez sur **Suivant**.
2. Saisissez "Webex WFO" dans le champ Nom d'affichage , puis cliquez sur **Suivant**.
3. Choisissez **Profil** AD FS, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Cliquez sur **Suivant** à l'étape Configurer le **certificat** . Vous n'avez pas besoin de spécifier un certificat de chiffrement de jeton facultatif.
5. Activez la **case à cocher Activer la prise en charge du protocole** WebSSO SAML 2.0, entrez l'URL de connexion unique (située sous **Fournisseur** de services dans la page Authentification), puis cliquez sur **Suivant**.
6. Entrez l'ID d'entité (sous **Fournisseur** de services sur la page Authentification) dans le champ Identificateur d'approbation **de partie** de confiance, cliquez sur **Ajouter**, puis sur **Suivant**.
7. Choisissez **Autoriser tous les utilisateurs à accéder à cette partie de** confiance, puis cliquez sur **Suivant**.
8. Cliquez sur **Suivant** à l'étape **Prêt pour ajouter une approbation** pour terminer la configuration et ajouter l'approbation de partie de confiance.

9. Activez la **case à cocher Ouvrir la boîte de dialogue Modifier les règles de revendication pour cette approbation de partie de confiance lorsque l'Assistant se ferme** , puis cliquez sur **Fermer**. La fenêtre Modifier les règles de revendication s'ouvre automatiquement.

Configurer la règle de revendication de courrier électronique LDAP pour l'approbation WFO Webex

1. Cliquez sur **Ajouter une règle...** sous l'onglet Règles de transformation **d'émission** dans la fenêtre Modifier les règles de revendication.
2. Sélectionnez **Envoyer les attributs LDAP en tant que revendications** dans la liste déroulante Modèle de **règle de revendication** , puis cliquez sur **Suivant**.
3. Saisissez "Adresse courriel LDAP" dans le champ Nom de la **règle** de revendication.
4. Sélectionnez **Active Directory** dans la liste déroulante Magasin **d'attributs** .
5. Sélectionnez **Adresses** e-mail dans la **liste déroulante LDAP Attribute** .
6. Sélectionnez **Adresse** e-mail dans la liste déroulante Type **de** demande sortante.
7. Cliquez sur **Terminer** pour terminer la configuration de cette règle de revendication et ajouter la règle de transformation de revendication entrante.

Configurer la règle de transformation de revendication entrante pour l'approbation WFO Webex

1. Cliquez sur **Ajouter une règle...** sous l'onglet Règles de transformation **d'émission** dans la fenêtre Modifier les règles de revendication.
2. Sélectionnez **Transformer une revendication** entrante dans la **liste déroulante Modèle de règle de revendication** , puis cliquez sur **Suivant**.
3. Saisissez "Transformer l'adresse courriel" dans le champ Nom de la **règle** de revendication.
4. Sélectionnez **Adresse** e-mail dans la liste déroulante Type de **revendication** entrant.
5. Sélectionnez **ID de nom** dans la liste déroulante Type **de** demande sortante.
6. Sélectionnez **Identificateur** temporaire dans la liste déroulante Format d'ID de **nom** sortant.
7. Choisissez **Passer en revue toutes les valeurs de revendication**.
8. Cliquez sur **Terminer** pour terminer la configuration de cette règle de revendication.
9. Cliquez sur **OK** pour terminer la modification des règles de revendication et fermer la fenêtre Modifier les règles de revendication.

Configurez l'algorithme de hachage sécurisé et importez le certificat de votre fournisseur de services

1. Ouvrez la console de gestion Windows Server AD FS.
2. Double-cliquez sur l'approbation WFO Webex que vous avez créée à l'étape ci-dessus pour ouvrir la fenêtre Propriétés WFO Webex.
3. Cliquez sur l'onglet **Avancé** , puis sélectionnez **SHA-1** dans la **liste déroulante Algorithme** de hachage sécurisé.
4. Cliquez sur l'onglet **Signature** , puis sur **Ajouter...** et sélectionnez votre certificat de fournisseur de service.

> **Remarque** : Si vous ne voyez pas votre certificat de fournisseur de service, vous devrez peut-être sélectionner Tous les fichiers (*.*) dans le filtre type de fichier dans le coin inférieur gauche de la fenêtre.

5. Cliquez sur **OK** pour terminer la modification des propriétés d'approbation et fermer la fenêtre Webex Propriétés WFO.

Exporter le certificat de votre fournisseur d'identité

1. Ouvrez la console de gestion Windows Server AD FS.
2. Développez le **dossier Certificats** .
3. Double-cliquez sur le certificat de signature de jeton pour ouvrir la fenêtre Certificat.
4. Cliquez sur l'onglet Détails **, puis sur** Copier dans un **fichier...** pour démarrer l'Assistant Exportation de certificat.
5. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
6. Choisissez X.509 **encodé en base 64 (. CER),** puis cliquez sur **Suivant**.
7. Spécifiez un nom de fichier unique et un emplacement pour enregistrer le fichier, puis cliquez sur **Terminer**. Une boîte de dialogue indiquant que l'exportation a réussi doit apparaître. Utilisez le contenu du fichier exporté pour configurer votre IdP avec Webex WFO.
8. Reportez-vous à Configuration d'une méthode d'authentification pour configurer un fournisseur d'identité ADFS avec Webex WFO et activer l'authentification SAML.

Descriptions des champs

Les champs suivants apparaissent lorsque vous sélectionnez Activer l'authentification SAML.

Fournisseur de service

Champ	Description
URL d'authentification	(Lecture seule) L'URL d’Webex WFO qui vous dirige vers le URL de connexion unique.
ID de l'entité	(Lecture seule) L'ID d'entité fourni par Webex WFO. Utilisez ces informations pour configurer votre IdP.
Utiliser le nom du service partagé dans l'ID d'entité	Cochez cette case pour ajouter le nom du client au nom d'hôte public du client dans l'ID d'entité.
URL de connexion unique	(Lecture seule) L'URL à laquelle envoyer SAML réponses à partir de l'IdP. Utilisez ces informations pour configurer le service consommateur d'assertions

Champ	Description
	URL sur votre IdP. Cette URL fournie par Webex WFO n'est pas la même que l'URL de connexion unique fournie par votre IdP, qui doit être saisie dans le champ sous **Activer l'authentification SAML**.
Algorithme de signature SAML	L'algorithme par défaut est configuré par votre organisation. Les autres algorithmes pris en charge sont SHA1, SHA256 et SHA512.
Algorithme SAML Digest	L'algorithme par défaut est configuré par votre organisation. Autre Les algorithmes pris en charge sont SHA1, SHA256 et SHA512.
Signer SAML réponse	Cette case n'est pas cochée par défaut. Effacez cette case si vous ne le souhaitez pas Signez la réponse SAML.
Certificat du fournisseur de service (lecture seule)	Le certificat permettant de configurer votre IdP avec Webex L'OMA. Vous pouvez utiliser le certificat global par défaut fourni par Webex WFO (déploiements cloud uniquement) ou télécharger un certificat autogéré et une clé privée. Voir Gestion des certificats de fournisseur de service pour Webex WFO. ▪ Importer : importe un certificat de fournisseur de services autogéré dans Webex WFO. ▪ Exporter : exporte votre certificat de fournisseur de service actuel. ▪ Afficher les détails : affiche les détails du certificat de fournisseur de service actuel : émetteur, objet, dates de début et de fin. ▪ Exporter les métadonnées : exporte les métadonnées pour le certificat actuel du fournisseur de service.
Clé privée	La clé privée d'un certificat de fournisseur de service autogéré. Voir Gestion des certificats de fournisseur de service pour Webex WFO. ▪ Importer : importe une nouvelle clé privée pour un certificat de fournisseur de service autogéré. La syntaxe de cette clé privée doit être PKCS 8.

Champ	Description
	▪ Supprimer : supprime la clé privée existante.

Gestion des certificats de fournisseur de service pour Webex WFO

Toutes les configurations d'IdP ou d'IdP ne nécessitent pas de certificat de fournisseur de service.

IdP	Certificat requis
ADFS	Oui
Okta	Non
Autres IdP	Varie en fonction de la configuration.

Si votre configuration IdP ou IdP nécessite l'intégration d'un certificat de fournisseur de service à Webex WFO, plusieurs options s'offrent à vous, selon que votre déploiement WFO Webex se fasse dans le cloud ou sur site.

Déploiement	Option
Cloud, sur site	Utilisez le certificat global par défaut fourni par Webex
WFO. Cloud, sur site	Importez un certificat autogéré et une clé privée. Le certificat peut être auto-signé ou provenir d'un tiers (par exemple, Verisign ou DigiCert). La syntaxe de la clé privée doit être PKCS 8.
Sur site	Sur le serveur sur lequel vous avez installé Webex WFO, enregistrez un Certificat géré et clé privée dans le répertoire de configuration partagée. Ce répertoire est le chemin UNC entré lors de Webex'installation de WFO. Reportez-vous à la section "Installation Webex WFO" du Webex Guide d'installation *de WFO pour les déploiements* sur site. Le certificat et la clé privée doivent avoir les noms suivants : ▪ Certificat : serviceProvider.crt

Déploiemen	Option
	▪ Key—serviceProvider.key privé Le certificat peut être auto-signé ou provenir d'un tiers (par exemple, Verisign ou DigiCert). La syntaxe de la clé privée doit être PKCS 8.

Réaffectation d'un ID de ACD

La fonction Repurpose ACD ID vous permet de réutiliser les identifiants de ACD de votre système Avaya dans Webex WFO. Tout en conservant toutes vos données historiques, il supprime l'association d'ID de ACD d'un utilisateur inactif (par exemple, un utilisateur qui a quitté votre centre de contact) et vous permet de l'affecter à un nouvel utilisateur. Cette fonction n'est disponible que pour les systèmes Avaya.

Lorsque vous réutilisez un ID de ACD, les associations suivantes sont supprimées de l'utilisateur inactif :

- ACD ID
- Profil utilisateur dans le Avaya ACD

Une fois l'ID réaffecté, l'utilisateur inactif n'est plus synchronisé avec le ACD et aucune autre donnée de l'utilisateur inactif n'est extraite du ACD.

Toutes les données futures extraites du ACD pour l'ID réaffecté seront associées au nouvel utilisateur.

Réaffectation d'un ID de Avaya ACD

1. Dans Webex WFO, accédez à la page Utilisateurs, puis sélectionnez l'utilisateur inactif.
2. (Facultatif) Désactivez la case à cocher Activer cet **utilisateur** .

   MEILLEURES PRATIQUES La réaffectation des identifiants de ACD des utilisateurs n'affecte pas leur statut d'activation. Si des utilisateurs ne sont plus actifs dans Webex WFO, désactivez-les avant de réaffecter
   ACD pièces d'identité.
3. Cliquez sur **Réutiliser ACD ID.**
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Configurez le nouvel utilisateur dans le ACD. La prochaine fois Webex WFO se synchronisera avec le ACD, un nouvel utilisateur doté de l'ID réaffecté sera ajouté dans Webex WFO.

Configurer la stratégie de mot de passe

Utilisez la page Stratégie de mot de passe pour configurer votre stratégie de mot de passe utilisateur afin qu'elle réponde aux exigences de sécurité de votre organisation.

Descriptions des champs

REMARQUE Ces paramètres s'appliquent uniquement aux mots de passe gérés par Webex WFO. Les mots de passe gérés par un fournisseur d'identité externe (IdP) via l'authentification unique respectent la politique de mot de passe unique de cet IdP (voir Configurez une méthode d'authentification).

Champ	Description
Longueur minimale du mot de passe	Le nombre minimal de caractères pour lesquels le mot de passe d'un utilisateur doit être composé votre organisation. La longueur minimale du mot de passe WFO Webex est de huit caractères. La valeur par défaut = 8.
Empêcher la réutilisation des derniers _____ _Passe	Cochez cette case pour empêcher les utilisateurs de définir un mot de passe qui correspond à un nombre spécifié d'anciens mots de passe. La valeur par défaut = 5
Exiger un nouveau mot de passe après ____Jours	Cochez cette case pour exiger que les utilisateurs définissent un nouveau mot de passe après un nombre de jours spécifié. Vous êtes averti lorsque vous vous connectez si votre mot de passe expire dans les sept jours. Si votre mot de passe expire, vous devrez en définir un nouveau la prochaine fois que vous vous connecterez. La valeur par défaut = 90. **Remarque** Si vous raccourcissez la période d'expiration, vous pouvez faire expirer les mots de passe existants. Par exemple, si vous raccourcissez Période d'expiration de 90 jours à 60 jours, les mots de passe plus anciens que la nouvelle limite de 60 jours deviennent expirés.
Verrouiller le compte d'utilisateur après _____ Échec des tentatives de connexion	Cochez cette case pour verrouiller le compte d'un utilisateur après un nombre spécifié de tentatives de connexion. Si le compte d'un utilisateur est verrouillé, cet utilisateur ne pourra pas se connecter tant qu'il n'aura pas réinitialisé son mot de passe, qu'un administrateur n'aura pas déverrouillé le compte ou réinitialisé le mot de passe. La valeur par défaut = 5.

Champ	Description
	Un utilisateur disposant de l'autorisation Administrer la stratégie de mot de passe peut déverrouiller un compte à partir de la page Utilisateurs (voir Gérer les utilisateurs). **REMARQUE** Si le compte d'un utilisateur est verrouillé, la connexion sera désactivée via Webex WFO et l'authentification unique. Toutefois, Le compte n'est verrouillé qu'après des tentatives infructueuses Webex de connexion à WFO. Les tentatives de connexion unique ayant échoué sont gérées par l'IdP. **Remarque** : Cette option est activée par défaut pour les nouveaux clients à partir de la version 10.0 Update 2017.9. Les clients qui A configuré sa stratégie de mot de passe avant la publication de la version La mise à jour 10.0 2017.9 conservera ces paramètres.

Certaines exigences de complexité de mot de passe supplémentaires ne sont pas configurables. Ces exigences sont décrites ci-dessous.

Les exigences de complexité des mots de passe sont basées sur la politique de mot de passe de Microsoft : https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Les règles suivantes s'appliquent lorsque vous créez ou modifiez un utilisateur, ou lorsque vous modifiez ou réinitialisez un mot de passe.

- Les mots de passe ne doivent pas contenir d'espaces blancs (blancs).
- Les mots de passe doivent comporter au moins huit caractères. La longueur minimale peut être configurée par un administrateur.
- Les mots de passe doivent contenir des caractères de trois des quatre catégories suivantes :

Catégorie	Description
Lettres majuscules	A à Z Caractères unicode majuscules : http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Lettres minuscules	A à Z Caractères unicode en minuscules : http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Catégorie	Description
Chiffres	0–9
Caractères spéciaux	Les caractères suivants sont autorisés pour un mot de passe de base de données cliente : ! # $ % et ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Les caractères suivants sont autorisés pour tous les autres mots de passe : ! " # $ % et ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ces règles s'appliquent uniquement lorsque vous configurez un mot de passe contrôlé par Webex WFO. Si un utilisateur saisit un mot de passe pour un système externe qui n'est pas contrôlé par Webex WFO, Webex WFO ne validera pas le mot de passe (par exemple, ACD configuration).

REMARQUE Un utilisateur peut être créé sans mot de passe (manuellement ou automatiquement via ACD synchronisation). Un utilisateur sans mot de passe ne peut pas se connecter. Cet utilisateur doit utiliser le lien "Mot de passe oublié" et configurer
Mot de passe.

Restreindre l'accès à des adresses IP spécifiques

Sur la page Accès réseau, les administrateurs de locataires peuvent renforcer la sécurité de leur locataire en contrôlant (ou en "liste blanche") les adresses IP à partir desquelles les utilisateurs sont autorisés à accéder à Webex WFO.

Les administrateurs de locataires peuvent ajouter une ou plusieurs plages d'adresses IP, et les utilisateurs ne peuvent accéder aux fonctionnalités WFO Webex que s'ils se connectent à Webex WFO à partir d'une adresse IP comprise dans les plages configurées. Si les utilisateurs se connectent à Webex WFO à partir d'une adresse IP qui ne se trouve pas dans les plages configurées, ils reçoivent un message d'erreur et ne peuvent pas se connecter.

IP plages d'adresses figurant sur la liste blanche établie par un administrateur de locataire s'appliquent uniquement à ce service partagé. Les administrateurs système peuvent mettre les plages de IP supplémentaires sur liste blanche et IP plages sur liste blanche par un administrateur système s'appliquent à tous les locataires du système. Si un administrateur de locataire et un administrateur système mettent tous deux des plages de plages de plages blanches IP, les utilisateurs peuvent accéder à Webex WFO à partir de la liste blanche des locataires et de la liste blanche du système.

Webex WFO ne prend actuellement en charge la mise en liste blanche que pour les adresses IPv4.

Remarque : Les administrateurs de service partagé qui ont été ajoutés par un administrateur système peuvent accéder à leur service partagé à partir de n'importe quelle adresse IP, même une adresse IP qui n'est pas sur liste blanche. Ceci garantit que le service partagé
Les administrateurs peuvent accéder à leur service partagé même si la configuration de la liste blanche est incorrecte.

Activer la liste blanche

1. Sélectionnez **Activer la restriction** d'accès à la liste blanche.
2. Cliquez sur **Ajouter IP plage**. La boîte de dialogue Ajouter IP plage apparaît.
3. Dans le champ Nom, entrez un nom unique pour la plage d'adresses IP.
4. Dans le champ Début de la plage IP, saisissez la première adresse de IPv4 valide que vous souhaitez inclure dans la plage.
5. Dans le champ Fin de la plage IP, entrez la dernière adresse de IPv4 valide que vous souhaitez inclure dans la plage.

   REMARQUE : Vous devez entrer une adresse de IP dans le champ Fin de la plage IP. Si vous saisissez la même adresse IP que celle que vous avez saisie dans le champ Début de la plage IP, les utilisateurs ne pourront accéder à Webex WFO qu'avec
   Cette adresse IP.

6. Cliquez sur **Ajouter**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

table Plages d'adresses IP

Le tableau Plages d'adresses IP vous permet de surveiller, de modifier et de supprimer les plages d'adresses IP que les administrateurs du service partagé ont ajoutées à la liste blanche.

REMARQUE Les administrateurs système peuvent également mettre en liste blanche IP plages d'adresses. IP plages d'adresses sur liste blanche par un administrateur système s'appliquent à tous les locataires du système, mais pas les plages qu'elles mettent sur liste blanche
Apparaissent dans le tableau Plages d'adresses IP du service partagé. Pour obtenir la liste complète des plages d'adresses IP en liste blanche, contactez votre administrateur système.

Champ	Description
Nom	Nom de la plage d'adresses IP.
Début de la plage IP	La première IP adresse comprise dans la plage.
Fin de la plage IP	La dernière adresse IP comprise dans la plage.
Actions	▪ Icône Modifier : permet de modifier le nom, le début ou la fin d'une plage de IP existante. ▪ Icône Supprimer : supprime une plage de IP existante de la liste blanche. Tous les utilisateurs qui se connectent actuellement à Webex WFO à partir de l' IP adresses incluses dans cette plage ne pourront pas accéder aux fonctions Webex WFO depuis ces adresses IP.

Déploiements sur place

Si votre entreprise n'utilise pas la configuration d'équilibreur de charge Apache fournie avec l'installation Webex WFO, vous devez définir l'en-tête X-Forwarded-For (XFF) de votre équilibreur de charge sur l'adresse IP du client d'origine.

Rubriques connexes

- Mise à jour de sécurité : TLS 1.1 et les chiffrements SSL/TLS 1.2 faibles seront déconseillés

Configurer le serveur de données

La page Configuration du serveur de données vous permet de configurer les fonctionnalités de serveur de données en fonction de l'emplacement géographique d'un centre de contact. Par exemple, vous pouvez configurer un centre de contact à New York différemment d'un centre de contact en Californie. Cela permet à chaque site de fonctionner avec un trafic WAN minimal.

Remarque WFM interprète tous les horodatages de Avaya fichiers de données historiques comme étant dans le fuseau horaire du service partagé.

Accédez à Gestion des applications > administration globale de l'> > téléchargements pour télécharger le serveur de données Webex WFO. Vous trouverez des informations sur l'installation du serveur de données Webex WFO dans la section "Installation du serveur de données Webex WFO" du *Guide* d'installation de l'Webex WFO.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Administrer le service partagé ou Mettre à jour le service partagé.

Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration globale du système > > du serveur de données

Configuration du serveur de données dans des environnements mutualisés

Certaines fonctionnalités de serveur de données ne sont pas disponibles dans les environnements mutualisés. Dans un tel environnement, les options de configuration suivantes n'apparaissent pas sur la page Configuration du serveur de données :

- Paramètres régionaux de rapprochement des serveurs de données
- Paramètres de synchronisation du périphérique du serveur de données
- Enregistrement Paramètres du serveur de signalisation SIPREC
- Paramètres du serveur d'enregistrement CTI de signalisation
- Paramètres du serveur de capture d'enregistrements

Descriptions des champs

Utilisez la page Configuration du serveur de données pour configurer et gérer les fonctionnalités du serveur de données. Pour plus d'informations sur la configuration du serveur de données pour un ACD spécifique, consultez les pages suivantes ou le guide d'intégration du ACD ou la note technique disponible :

Si votre organisation dispose de l'une des intégrations suivantes, consultez le guide d'intégration de cette ACD pour connaître d'autres configurations de serveur de données spécifiques au ACD.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Webex Contact Center

Les champs de la page Configuration du serveur de données sont décrits ci-dessous.

Sélectionner la configuration du serveur de données

Sélectionnez l'URL du serveur de données du centre d'appels dont vous souhaitez configurer les entités régionales.

Display Name

Saisissez le nom d'affichage du serveur de données que vous avez sélectionné.

Paramètres régionaux de synchronisation ACD du serveur de données

Cochez la case Activer la synchronisation pour activer la synchronisation ACD sur le serveur de données régional, puis utilisez les volets Disponible et Affecté pour affecter les serveurs à ACD synchronisation.

Paramètres régionaux de capture des données du serveur de données ACD

Cochez la case Activer la capture pour activer ACD capture sur le serveur de données régional, puis utilisez les volets Disponible et Affecté pour affecter les serveurs à capturer ACD.

Paramètres régionaux d'événements en temps réel du serveur de données

Cochez la case Activer les événements en temps réel pour activer les événements en temps réel sur le serveur de données régional, puis utilisez les volets Disponible et Affecté pour affecter des serveurs à la capture d'événements en temps réel.

Paramètres de téléchargement intermédiaire du serveur de données régional

Activez la case à cocher Activer le téléchargement intermédiaire pour activer les téléchargements intermédiaires sur le serveur de données régional, puis configurez les paramètres de téléchargement intermédiaire du service partagé. Pour plus d'informations sur le téléchargement étape, voir Configurer le téléchargement intermédiaire.

> **Remarque** : L'activation de ce seul composant n'entraîne pas l'utilisation par les PC d'agent du téléchargement sur scène. Les agents doivent également être associés au serveur de données de téléchargement intermédiaire via Teams ou au filtre d'adresse IP
> Une ou plusieurs règles correctement configurées dans l'événement quotidien de flux de travail QM.

Champ	Description
Emplacement	Le chemin UNC jusqu'à l'emplacement de stockage. Un chemin UNC requiert le format suivant : \\\NomOrdinateur\Dossier Partagé\Ressource **Remarque** : Si le chemin UNC est modifié, les enregistrements de l'emplacement de téléchargement intermédiaire précédent doivent être déplacés manuellement. Le chemin UNC et le nom d'utilisateur doivent être accessibles à la fois par Webex Bureau WFO installé sur les bureaux de l'agent et par le serveur de données.
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur de l'utilisateur qui administre le serveur de téléchargement intermédiaire.
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur qui administre le serveur de téléchargement intermédiaire.

Configuration du filtre d'adresses de IP de téléchargement intermédiaire

Cette section n'est visible que lorsque le téléchargement intermédiaire est activé. Saisissez des plages d'adresses IP en notation CIDR qui incluent les adresses IP des PC agents dotés de Smart Desktop que vous souhaitez utiliser le téléchargement intermédiaire. Tout agent dont le PC a une adresse de IP incluse dans le filtre d'adresse IP est associé au serveur de données de téléchargement de la scène.

REMARQUE : Les agents associés au serveur de données de téléchargement intermédiaire par IP adresse n'utiliseront le téléchargement intermédiaire que s'ils sont également associés à un flux de travail quotidien QM correctement configuré
Événement. Pour plus d'informations sur le téléchargement en deux étapes, voir "Configuration du composant de téléchargement intermédiaire" dans le Guide de conception pour les *déploiements* locaux *ou*cloud.

Saisissez une plage d'adresses IP et cliquez sur Enregistrer. Vous pouvez ajouter plusieurs plages, qui sont répertoriées dans le volet au-dessus du champ de saisie. Une fois ajouté au volet, vous pouvez également modifier ou supprimer une plage. Cliquez sur l'icône en forme de crayon pour modifier la plage, puis cliquez sur l'icône X pour la supprimer.

Paramètres régionaux de rapprochement des serveurs de données

Cochez la case Activer le rapprochement pour activer le rapprochement du serveur de données. Déplacez les serveurs à rapprocher du volet Disponible vers le volet Affecté.

Synchronisation Active Directory

Cochez la case Activer la synchronisation pour permettre à Webex WFO de faire correspondre et de synchroniser des utilisateurs WFO Webex avec des utilisateurs Active Directory. Voir Se connecter à un serveur Active Directory.

Paramètres de synchronisation du périphérique du serveur de données

Sélectionnez Activer la synchronisation des périphériques pour activer la synchronisation des ACD sélectionnés via le serveur de données sélectionné. Déplacez les serveurs à synchroniser du volet Disponible vers le volet Affecté.

Enregistrement Paramètres du serveur de signalisation SIPREC

Cochez la case Activer la signalisation SIPREC pour activer les services de signalisation SIPREC. Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur de données sur lequel le service de signalisation SIPREC est installé.

Remarque : Cet emplacement doit être accessible par les instances installées de Smart Desktop.

Paramètres du serveur d'enregistrement CTI de signalisation

Cochez la case Activer la signalisation CTI pour activer les services de signalisation CTI. Saisissez le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur de données sur lequel le service de signalisation CTI est installé.

Remarque : Cet emplacement doit être accessible par les instances installées de Smart Desktop.

Paramètres du serveur de capture d'enregistrements

Cochez la case Activer l'enregistrement audio pour activer l'enregistrement réseau à la place ou en plus de l'enregistrement du point de terminaison (via Smart Desktop). Saisissez ensuite les informations suivantes :

- Nom d'hôte ou adresse IP du serveur de données sur lequel le serveur de capture est installé. Cette adresse doit être accessible par les instances installées de Smart Desktop.
- Entrez le chemin du dossier où les fichiers d'enregistrement doivent être stockés temporairement avant le téléchargement. Ce dossier doit être accessible par un utilisateur disposant des informations d'authentification du système local.

Paramètres du serveur d'importation de médias

Cochez la case Activer l'importation de média pour activer l'importation des fichiers d'enregistrement à partir d'un emplacement externe. Déplacez les ACD qui sont les sources des enregistrements du volet Disponible vers le volet Affecté.

Emplacement du fichier SIG du serveur de données régional

Saisissez le chemin d'accès au répertoire à partir duquel le serveur de données importe les fichiers. Si vous utilisez l'emplacement par défaut (.. \reports) sous le répertoire d'installation du serveur de données, le champ peut rester vide.

Paramètres du service Web local

Cochez la case Activer le service Web local pour activer API intégration sur ce serveur de données. Si

cette option est activée, vous avez la possibilité d'activer ce qui suit :

- Contrôles des services Cisco IP Phone : cochez cette case pour autoriser les contrôles d'enregistrement Cisco à partir des périphériques Cisco pris en charge.

  REMARQUE Voir Configurer Cisco IP Phone contrôles Services pour la procédure de configuration.

- Contrôles d'enregistrement simplifiés API : cochez cette case pour utiliser l'authentification du serveur de données natif pour les contrôles d'enregistrement Cisco.

Configuration SFTP

Saisissez les données nécessaires à la configuration de votre serveur de FTP sécurisé.

Champ	Description
Host Name	Le nom d'hôte du serveur de FTP sécurisé.
Nom d’utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur qui administre le serveur SFTP.
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur qui administre le serveur SFTP.

Configuration HRMS

Sélectionnez Enable HRMS Export (Activer l'exportation HRMS) pour permettre à ce serveur de données d'exporter des données. Si vous avez plusieurs serveurs de données, un seul doit être activé pour exporter les données.

Configurer les contrôles Cisco IP Phone Services

Le composant de commandes des services téléphoniques IP Cisco active les contrôles d'enregistrement Cisco à partir des périphériques Cisco pris en charge. Suivez les étapes détaillées ci-dessous pour configurer les services téléphoniques IP Cisco dans Webex WFO et Cisco Unified Communications Manager.

Conditions préalablement requises

- Web Access over HTTP doit être activé sur les périphériques sur lesquels vous prévoyez d'utiliser les contrôles d'enregistrement Cisco IP Phone Service.
- Vous avez besoin d'un serveur de données WFO Webex.

Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration globale du système > > du serveur de données

Procédures

Configurer IP commandes d'enregistrement de service téléphonique dans Webex WFO

1. Sous **Paramètres** du service Web local, activez la case à cocher Activer le service **Web local pour activer l'intégration** API sur ce serveur de données.
2. Cochez la case Activer Cisco IP Phone Service **contrôles** .
3. Configurez tous les autres champs comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, consultez Configurer le serveur de données.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer et démarrer le service Web de services Web de serveur de données WFO Webex

Le service Web Services Web du serveur de données WFO Webex est désactivé par défaut.

1. Accédez à **Services** dans votre application Gestionnaire de serveur. Cliquez avec le bouton droit sur le **service Services Web** Calabrio ONE Data Server, puis sélectionnez **Propriétés**. La **fenêtre contextuelle Propriétés** s'affiche.
2. Dans l'onglet **Général** , sélectionnez **Automatique** dans la liste déroulante Type **de** démarrage.
3. Cliquez sur **OK.** La **page Services** s'affiche.
4. Cliquez avec le bouton droit sur **Services Web** Calabrio ONE Data Server.
5. Cliquez sur **Démarrer**.

Ajouter un service téléphonique dans Cisco Unified Communications Manager

Cette procédure est menée en Cisco Unified Communications Manager Administration. Pour plus d'informations sur la configuration de Cisco IP Phone Services Cisco Unified IP Phone, reportez-vous à "Ajout de service téléphonique" dans les Notes sur *le développement d'applications pour les téléphones* Cisco Unified Communications Manager et multiplateformes.

1. Accédez à **Périphérique** > **Paramètres du** périphérique> **Services téléphoniques**.
2. Saisissez les valeurs des paramètres détaillés ci-dessous à configurer pour les commandes d'enregistrement Cisco IP le service téléphonique.

Paramètre	**Valeur**
URL de service	http://<Data Adresse IP du serveur> :8080/recordingcontrolsservlet
Catégorie de service	Service XML
Service Type	Service téléphonique IP standard

Abonner un appareil au service téléphonique

Pour utiliser un Cisco IP Phone Service, il faut d'abord y abonner un appareil.

1. Allez à l'écran de configuration du téléphone. Sélectionnez **S'abonner/Se désabonner des services** dans la liste déroulante

   Liens associés.

2. Sélectionnez le service, puis cliquez sur **Suivant**.
3. Cliquez sur **S'abonner**.

Rubriques connexes

- Configurer le serveur de données

Paramètres du serveur de données pour un ACD Serenova

Configurer un serveur de données pour un ACD Serenova

1. Sélectionnez le serveur de données que vous souhaitez utiliser pour le ACD Serenova.
2. Configurez les paramètres suivants :

Paramètre	Configuration
Paramètres régionaux de synchronisation ACD du serveur de données	Cochez la case Activer la **synchronisation** , puis faites passer le ACD Serenova de **Disponible** à **Affecté**.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Se connecter à un serveur Active Directory

Vous pouvez utiliser une connexion à un serveur Active Directory (AD) de votre environnement pour l'authentification des utilisateurs, la synchronisation ou les deux. L'authentification n'est disponible que pour les déploiements sur place de Webex WFO.

Pour dissocier des utilisateurs synchronisés, accédez à Dissocier les utilisateurs synchronisés.

Remarque : L'importation de plusieurs certificats Active Directory n'est pas prise en charge. Lorsque vous importez un nouveau certificat, tout certificat existant est remplacé par le nouveau certificat.

Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration du système > global > d'Active Directory

Conditions préalablement requises

- Il existe au moins un domaine AD configuré.
- Chaque domaine AD possède au moins un chemin d'accès utilisateur configuré.
- Le serveur WFO Webex se trouve dans le même domaine que l'utilisateur.

Procédures

Configurer Active Directory

REMARQUE : Pour plus d'informations sur les champs de cette page, accédez à À propos de la configuration Active Directory dans le *Webex Guide de l'utilisateur de WFO*.

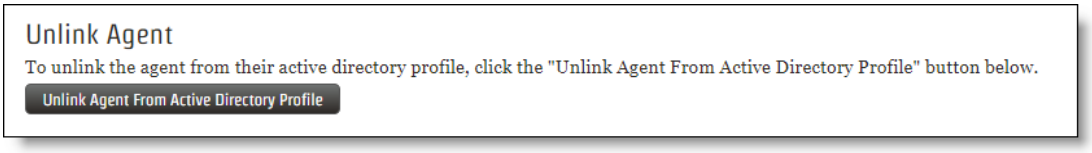
1. Sélectionnez **Créer une nouvelle configuration** Active Directory.
2. Entrez le nom de domaine, le nom d'hôte, le port, le nom d'utilisateur et le mot de passe dans la section Authentification Active Directory.
3. (Facultatif) Activez la case à **cocher Utiliser SSL** , puis importez le certificat.
4. (Synchronisation uniquement) Entrez le DN racine, les unités organisationnelles et l'intervalle de synchronisation (minutes) dans la section Synchronisation Active Directory.
5. (Synchronisation uniquement) Sélectionnez la propriété correspondant à l'utilisateur Active Directory avec l'utilisateur WFO Webex dans la **liste déroulante Propriété** de correspondance de profil utilisateur.

   Remarque Une fois la synchronisation AD configurée, la propriété correspondante vous permet de vérifier que la synchronisation fonctionne et de dissocier les utilisateurs. Sélectionnez **Par défaut** pour lier les utilisateurs par connexion Windows.
6. Cliquez sur **Tester la connexion** pour vous assurer que votre connexion AD est correctement configurée.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. (Synchronisation uniquement) Accédez à Gestion des applications > configuration du système > global > configuration du serveur de données.
9. (Synchronisation uniquement) Sélectionnez le serveur de données pour la synchronisation Active Directory dans la liste déroulante Sélectionner la **configuration** du serveur de données.
10. (Synchronisation uniquement) Dans la **section Synchronisation** Active Directory, activez la case à cocher Activer la **synchronisation Active Directory** , puis déplacez le serveur Active Directory de **Disponible** à **Attribué**.
11. (Synchronisation uniquement) Cliquez sur **Enregistrer**.

Vérifier que la synchronisation AD fonctionne

Vous pouvez vérifier la synchronisation AD une fois l'intervalle de synchronisation écoulé.

1. Accédez à Gestion des applications > configuration utilisateur globale > > utilisateurs.
2. Sélectionnez un utilisateur qui possède la même identité qu'un utilisateur Active Directory, en fonction de la propriété correspondante que vous avez sélectionnée à l'étape 6 ci-dessus. Si la section Dissocier l'agent (ci-dessous) s'affiche à l'écran, la synchronisation Active Directory fonctionne.



Annuler la liaison d'utilisateurs synchronisés

Lorsqu'un utilisateur Webex WFO et un utilisateur Active Directory ne sont plus liés, il se produit les événements suivants :

- Les modifications apportées aux propriétés dans AD ne sont pas transférées à Webex WFO.
- La connexion Windows de l'utilisateur peut être modifiée.
- Webex WFO conserve le profil utilisateur d'enregistrement et toutes les valeurs qui y sont stockées.

1. Dans Webex WFO, accédez à Gestion des applications > configuration utilisateur globale > > utilisateurs.
2. Au besoin, sélectionnez la case d'option **Modifier un utilisateur** existant.
3. Sélectionnez l'utilisateur à dissocier dans la liste déroulante Sélectionner un **utilisateur** .
4. Cliquez sur **Dissocier l'agent du profil** Active Directory (dans la section Dissocier l'agent). Un message d'avertissement apparaît.
5. Cliquez sur **Oui**.
6. Modifiez le champ de propriété correspondant afin que l'utilisateur WFO Webex n'ait plus la même identité que l'utilisateur AD.

   Le tableau suivant décrit comment modifier le Webex’utilisateur WFO, en fonction de la propriété correspondante que vous avez sélectionnée lorsque vous avez lié les utilisateurs.

Matching Propriété	Modification
Prénom / Nom	Modifiez la valeur du champ Prénom ou Nom.

Matching Propriété	Modification
ID d'employé	Modifiez ou supprimez la valeur du champ ID
d'employé. Par défaut Connexion Windows.	Modifiez ou supprimez la valeur dans le champ
User Name	Modifiez la valeur du champ Nom d'utilisateur.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. (Facultatif) Pour dissocier définitivement les utilisateurs, modifiez les propriétés équivalentes dans Active Directory. Si vous ne modifiez pas les informations Active Directory, l'utilisateur WFO Webex risque d'être à nouveau mis en correspondance avec l'utilisateur Active Directory lors de la prochaine exécution de la synchronisation.

Rubriques connexes

- À propos de la configuration d'Active Directory dans le *Webex Guide* de l'utilisateur WFO : Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la configuration d'Active Directory.

À propos de la configuration d'Active Directory

La page Configuration Active Directory vous permet de créer ou de modifier une connexion entre Webex WFO et un serveur Active Directory (AD) de votre environnement. Vous pouvez utiliser cette connexion pour l'authentification de l'utilisateur, la synchronisation ou les deux.

Notez les paramètres suivants lors de la configuration de la connexion avec le serveur Active Directory, que ce soit pour l'authentification, la synchronisation ou les deux :

- Il doit exister au moins un Active Directory configuré.
- Chaque domaine AD doit avoir au moins un chemin d'accès utilisateur configuré.
- Le serveur WFO Webex doit se trouver dans le même domaine que l'utilisateur.

Authentification

L'authentification AD vous permet d'utiliser des utilisateurs et des mots de passe Active Directory pour l'authentification dans Webex WFO. Il n'est disponible que pour les déploiements sur site de Webex WFO.

Synchronisation

La synchronisation Active Directory permet à Webex WFO de synchroniser Webex utilisateurs WFO avec des utilisateurs Active Directory. Lorsque la synchronisation Active Directory est configurée, Webex WFO met en correspondance les utilisateurs Webex WFO existants avec les utilisateurs Active Directory existants. Ensuite, chaque fois que le prénom, le nom, l'ID d'employé ou l'adresse e-mail d'un

utilisateur AD est modifié, Webex WFO modifie également

Valeurs correspondantes de l'utilisateur Webex WFO apparié.

- La synchronisation AD n'ajoute ni ne désactive Webex utilisateurs WFO.
- Si Webex WFO ne peut pas faire correspondre un utilisateur Active Directory avec un utilisateur Webex WFO existant, il n'ajoute pas de nouvel utilisateur WFO Webex.
- Si un utilisateur Active Directory synchronisé avec un utilisateur WFO Webex est supprimé dans Active Directory, Webex WFO ne désactive pas l'utilisateur WFO Webex.

Vous pouvez vérifier quels utilisateurs Active Directory sont mis en correspondance avec Webex utilisateurs WFO et lesquels ne sont pas sur la page Synchronisation Active Directory (voir Consulter les résultats de la synchronisation Active Directory).

Utilisateurs correspondants

La liste suivante fournit un aperçu de la façon dont Webex WFO correspond aux utilisateurs.

1. L'administrateur configure la connexion Active Directory, y compris les unités organisationnelles qui contiennent les utilisateurs à synchroniser.
2. L'administrateur sélectionne l'une des quatre propriétés correspondantes : Par défaut, ID d'employé, Prénom/Nom ou Nom d'utilisateur. Si l'administrateur sélectionne Par défaut, Webex WFO utilise uniquement la propriété Correspondance par défaut. Si l'administrateur sélectionne Prénom/Nom, ID d'employé ou E-mail, Webex WFO utilise d'abord la propriété Correspondance par défaut, puis utilise la propriété correspondante sélectionnée.
3. Chaque propriété correspondante désigne un champ dans la page Utilisateurs et une propriété équivalente dans AD. Webex WFO compare Webex utilisateurs WFO et AD en fonction des valeurs contenues dans le champ et la propriété. Quand exactement un utilisateur dans Webex WFO et un utilisateur dans AD ont la même valeur, Webex WFO correspond aux utilisateurs.

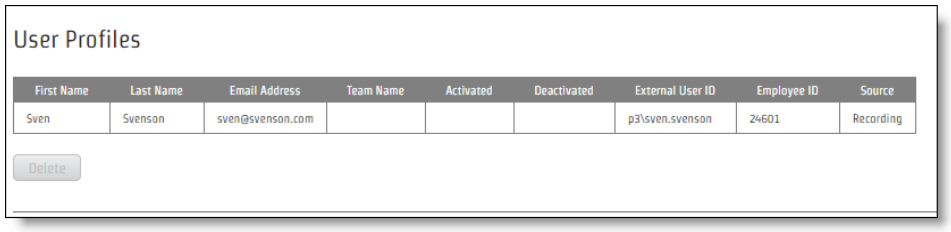
   Le tableau suivant indique quel champ et quelle propriété équivalente doivent avoir la même valeur pour Webex WFO afin qu'ils correspondent aux utilisateurs.

Correspondant	Page Utilisateurs		AD,
Faire défaut	Connexion Windows	Nom d'ouverture de session de l'utilisateur (avant Windows 2000)	Si cette option est sélectionnée, Webex WFO correspond uniquement aux utilisateurs avec la propriété Correspondance par défaut. Active Directory possède deux propriétés de nom d'ouverture de session utilisateur : la propriété "User Logon name property" (<user>@<domain>) et la propriété "User Logon name (pre-Windows 2000) » (<domain>\<user>). Webex WFO correspond aux utilisateurs sur la propriété "Nom d'ouverture de session de l'utilisateur (antérieur à Windows 2000) » uniquement. Si vous modifiez la propriété "Nom d'ouverture de session de l'utilisateur (antérieur à Windows 2000) » dans AD une fois que les utilisateurs sont mis en correspondance, Webex WFO ne correspond plus à l'utilisateur AD de l'utilisateur WFO Webex, quelle que soit la propriété correspondante que Webex WFO utilisait pour leur correspondre à l'origine.
Prénom /Nom	Prénom aux utilisateurs	Prénom	Si cette option est sélectionnée, Webex WFO correspond d'abord avec la propriété correspondante par défaut, puis avec la propriété correspondante Prénom/Nom.
	Nom	Nom	Prénom / Nom n'est pas sensible à la casse. Si plusieurs utilisateurs WFO de Webex ont le même prénom et nom qu'un seul utilisateur Active Directory, Webex WFO ne met pas l'utilisateur AD en correspondance avec

Correspondant	**Page Utilisateurs**		**AD,**
ID d'employé	ID d'employé	ID d'employé	Si cette option est sélectionnée, Webex WFO fait d'abord correspondre les utilisateurs avec la propriété correspondante par défaut, puis avec la propriété correspondante ID employé. Si plusieurs utilisateurs WFO de Webex ont le même ID d'employé qu'un seul utilisateur Active Directory, Webex WFO ne met pas l'utilisateur d'Active Directory en correspondance avec un autre utilisateur Webex WFO.
User Name aux utilisateurs	User Name	Courriel	Si cette option est sélectionnée, Webex WFO correspond d'abord avec la propriété Correspondance par défaut, puis avec la propriété de correspondance du nom d'utilisateur.

4. Pour chaque utilisateur WFO de Webex que Webex WFO met en correspondance avec un utilisateur Active Directory, Webex WFO effectue les opérations suivantes :

   - Ajoute un profil utilisateur d'enregistrement, si l'utilisateur n'en possède pas déjà un.



   - Renseigne l'un des champs suivants du profil utilisateur d'enregistrement dont les propriétés équivalentes sont configurées dans AD : prénom, nom, adresse électronique, ID utilisateur externe et ID d'employé.
   - Désactive la modification du champ Connexion Windows sur la page de l'utilisateur.

5. Si le profil utilisateur d'enregistrement a la priorité correcte, Webex WFO transfère les valeurs du profil utilisateur d'enregistrement à l'utilisateur Webex WFO.

> **REMARQUE** : Si un profil utilisateur de remplacement n'existe pas déjà, Webex WFO n'en crée pas. Cela signifie que les valeurs du profil utilisateur d'enregistrement peuvent remplacer les traits d'identité d'un
> utilisateur qui a été créé manuellement dans Webex WFO, y compris le prénom, le nom, le nom d'utilisateur et l'ID d'employé. Pour plus d'informations sur les profils utilisateur, voir Gérer les profils utilisateur et Configurer les paramètres globaux, "Préséance des profils utilisateur".

Synchronisation des utilisateurs appariés

Lorsque quelqu'un modifie un utilisateur correspondant dans AD, Webex WFO le détecte et effectue plusieurs modifications. Le tableau suivant résume ces modifications.

Modification de AD	Changement qui en résulte dans Webex WFO
La propriété "Prénom" est modifiée	Le prénom dans le profil utilisateur d'enregistrement est modifié. Si le profil utilisateur d'enregistrement a la priorité correcte, le prénom de l'utilisateur est également modifié sur la page de l'utilisateur.
La propriété "Nom de famille" est modifiée	Le nom de famille dans le profil utilisateur d'enregistrement est modifié. Si le profil utilisateur d'enregistrement a la priorité correcte, le nom de l'utilisateur est également modifié sur la page de l'utilisateur.
La propriété "employeeID" est modifiée	L'ID d'employé dans le profil utilisateur d'enregistrement est modifié. Si le profil utilisateur d'enregistrement a la priorité correcte, l'ID d'employé de l'utilisateur est également modifié sur la page de l'utilisateur.
La propriété "E-mail" est modifiée	L'adresse e-mail du profil utilisateur d'enregistrement a été modifiée. Si le profil utilisateur d'enregistrement a la priorité correcte, le nom d'utilisateur de l'utilisateur est également modifié sur la page de l'utilisateur.
La propriété "User Logon name (pre-Windows 2000) » est modifiée	L'utilisateur est incomparable.

Suppression de la correspondance des utilisateurs synchronisés

Si vous ne souhaitez plus qu'un utilisateur Webex WFO soit lié à un utilisateur Active Directory, vous

pouvez annuler sa liaison. Lorsqu'un utilisateur WFO de Webex est dissocié d'un utilisateur Active Directory, Webex WFO cesse de mettre à jour l'utilisateur et son profil utilisateur d'enregistrement lorsque les propriétés sont modifiées dans Active Directory, et active la connexion Windows de l'utilisateur pour

édition.

La suppression de la correspondance d'un utilisateur WFO d’Webex ne supprime pas le profil utilisateur d'enregistrement ni aucune des valeurs qui y sont stockées, ni n'empêche l'utilisateur WFO de Webex d'être à nouveau mis en correspondance avec l'utilisateur Active Directory lors de la prochaine exécution de la synchronisation. Pour empêcher définitivement Webex WFO de faire correspondre les utilisateurs, vous devez également modifier l'utilisateur WFO Webex avant l'exécution de la synchronisation de manière à ce que l'utilisateur WFO Webex n'ait plus la même identité (déterminée par la propriété correspondante actuellement sélectionnée) que l'utilisateur Active Directory.

Descriptions des champs

Les champs de la page Configuration Active Directory sont décrits ci-dessous.

Authentification Active Directory

Champ	Description
Nom de domaine	Le domaine de AD. Ce domaine doit être unique parmi tous les autres Domaines AD. Ce domaine doit également correspondre au domaine de la connexion Windows d'un utilisateur, tel que configuré dans le champ Connexion Windows de la page Gérer les utilisateurs .
Host Name	Le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur Active Directory.
Port	Port utilisé pour accéder au serveur Active Directory. La valeur par défaut est le port 389, ou 636 si vous utilisez SSL. Le serveur WFO d’Webex doit autoriser les communications de socket sur ce port pour pouvoir accéder au serveur AD pour l'authentification de l'utilisateur.
User Name	Connexion Windows d'un utilisateur disposant d'un accès en lecture à la base de données AD. Ce nom d'utilisateur est utilisé pour vérifier les informations de configuration et valider les chemins d'accès.
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur disposant d'un accès en lecture à la base de données AD.
Authentification activée	Cochez cette case pour activer l'authentification Active Directory. Laissez ce case à cocher désactivée si vous utilisez uniquement la synchronisation Active Directory.

Utiliser SSL	Cochez cette case pour utiliser le protocole Secure Socket Layer (SSL) pour la connexion au serveur Active Directory. La sélection de cette option modifie la

Champ	Description
	Numéro de port par défaut dans le champ Port.
Certificat	(S'affiche lorsque vous sélectionnez **Utilisez SSL**) Le certificat qui fournit l'identité AD et la clé publique pour SSL communication. Contactez votre administrateur Active Directory pour connaître l'emplacement du certificat pour Active Directory. Dans de nombreux cas, ce certificat est émis par l'Certificate Authority sur l'ordinateur AD.

Synchronisation Active Directory

Champ	Description
DN racine	Composant de domaine du nom unique de l'unité organisationnelle qui stocke les utilisateurs Active Directory que vous souhaitez synchroniser avec Webex utilisateurs WFO. **EXEMPLE** Vous souhaitez synchroniser les utilisateurs Active Directory qui sont stockés dans une unité d'organisation dont le nom distinctif est suivant : `ou=Agents,ou=Utilisateurs par rôle, ou=Comptes d'utilisateurs, dc=exemple,dc=com` Vous saisissez `dc=example,dc=com` dans le champ DN racine.
Unités organisationnelles	Nom unique de l'unité organisationnelle qui stocke le Les utilisateurs Active Directory, moins le composant de domaine. Pour spécifier plusieurs unités organisationnelles dans le même domaine, séparez leurs noms distinctifs (moins le composant de domaine) par un point-virgule. **EXEMPLE** Vous souhaitez synchroniser les utilisateurs Active Directory qui sont stockés dans une unité organisationnelle (agents) dont le nom unique est le suivant : `ou=Agents,ou=Utilisateur`

Champ	Description
	Comptes,dc=exemple,dc=com Vous saisissez le texte suivant dans le champ Unités organisationnelles : ou=Agents,ou=Comptes utilisateur Ensuite, vous décidez de synchroniser également les utilisateurs Active Directory qui sont stockés dans une autre unité organisationnelle, les superviseurs. Cette unité organisationnelle se trouve dans le même domaine et porte le nom distinctif suivant : ou=Superviseurs,ou=Comptes d'utilisateurs, dc=exemple,dc=com Vous modifiez le texte dans les unités organisationnelles de sorte qu'il se lise comme suit : ou=Agents,ou=Comptes d'utilisateurs ; ou=Superviseurs,ou=Comptes utilisateur Le tableau de la page Synchronisation Active Directory contient tous les utilisateurs Active Directory qui se trouvent dans les unités organisationnelles que vous désignez, à la fois ceux qui sont mis en correspondance avec Webex utilisateurs WFO et ceux qui ne le sont pas. Voir Consulter les résultats de la synchronisation Active Directory.
Intervalle de synchronisation (minutes)	Fréquence en minutes à laquelle Webex WFO se synchronise avec AD. Webex WFO met également à jour le tableau sur la page Synchronisation Active Directory en fonction de cet intervalle. Le minimum est de 10 minutes.
Propriété de correspondance de profil utilisateur	La ou les propriétés correspondantes que Webex WFO utilise pour déterminer si un utilisateur WFO Webex et un utilisateur AD ont la même identité. Si vous sélectionnez Par défaut, Webex WFO correspond uniquement aux utilisateurs avec la propriété Correspondance par défaut. Si vous sélectionnez Prénom/Nom, ID d'employé ou E-mail, Webex WFO fait d'abord correspondre les utilisateurs avec la propriété correspondante par défaut, puis fait correspondre les utilisateurs avec la propriété correspondante

sélectionnée.

Champ	Description
	La modification de la propriété correspondante ne supprime pas la correspondance des utilisateurs qui sont déjà mis en correspondance.

Consulter les résultats de la synchronisation Active Directory

Utilisez la page Synchronisation Active Directory pour vérifier quels utilisateurs d'Active Directory correspondent ou non à Webex utilisateurs WFO ou pour exporter la liste des utilisateurs Active Directory sous forme de fichier CSV. Un **état Apparié** indique que l'utilisateur Active Directory est en correspondance avec un utilisateur WFO Webex. Un **état Non apparié** indique que l'utilisateur Active Directory ne correspond à aucun Webex utilisateur WFO.

En vérifiant les résultats de votre synchronisation Active Directory, vous pouvez vérifier :

- Tout s'est synchronisé comme prévu.
- On a trouvé un jumelage d'utilisateurs qui ne devraient pas correspondre :

  Si vous ne souhaitez plus qu'un utilisateur Webex WFO soit lié à un utilisateur Active Directory, vous pouvez annuler sa liaison. Lorsqu'un utilisateur WFO Webex est dissocié d'un utilisateur Active Directory, Webex WFO cesse de mettre à jour l'utilisateur et le profil utilisateur d'enregistrement de l'utilisateur lorsque les propriétés sont modifiées dans Active Directory, et il active la connexion Windows de l'utilisateur pour modification. Voir Se connecter à un serveur Active Directory pour plus d'informations sur la dissociation des utilisateurs.
- Les utilisateurs n'étaient pas mis en correspondance mais devraient l'être. Si c'est le cas, assurez-vous qu'Active Directory a été correctement configuré. Voir Se connecter à un serveur Active Directory

Conditions préalablement requises

- Active Directory configuré
- L'autorisation Administrer l'authentification Active Directory
- L'autorisation Administrer le service partagé

Emplacement de la page

Gestion > surveillance des applications > synchronisation Active Directory

Procédures

Filtrer les résultats

Pour affiner les résultats de votre synchronisation Active Directory, sélectionnez le filtre souhaité dans les **Filtres** Liste déroulante.

Remarque : Le filtre n'affecte pas les utilisateurs inclus dans le fichier CSV.

Résultats d'exportation

Pour exporter les résultats de la synchronisation dans un format de fichier CSV, cliquez sur **CSV Exporter**.

Un fichier de CSV est créé qui contient tous les utilisateurs Active Directory, correspondants et non correspondants, où :

- La connexion Active Directory est la propriété "User Logon name (pre-Windows 2000) » de l'utilisateur Active Directory.
- SMTP Address est la propriété "E-mail" de l'utilisateur Active Directory.
- Statut

REMARQUE : Votre configuration Active Directory détermine les utilisateurs qui apparaissent dans la table, la fréquence à laquelle Webex WFO met à jour la table et les propriétés que Webex WFO utilise pour faire correspondre les utilisateurs.

Rubriques connexes

- Se connecter à un serveur Active Directory
- Créer et modifier des utilisateurs
- Gérer les rôles et les autorisations

Configurer le stockage

La configuration du stockage implique les éléments suivants :

- Choisissez l'emplacement de stockage Webex WFO utilise pour stocker les enregistrements audio et d'écran et les données analytiques d'une équipe, en fonction de l'âge des fichiers d'enregistrement et de données.
- Ajoutez un ou plusieurs emplacements de stockage en dehors de Webex WFO.
- Définissez la durée de conservation de certains types de données WFM.
- Enregistrer ou supprimer vos préférences de stockage.

Configurer les profils de stockage

Sur la page Profils de stockage, vous pouvez choisir l'emplacement de stockage Webex WFO utilise pour stocker les enregistrements audio et d'écran et les données Analytics d'une équipe, en fonction de l'âge des fichiers d'enregistrement et de données. Cela vous permet de conserver les enregistrements plus anciens et les données Analytics auxquels vous n'avez pas besoin d'accéder immédiatement dans des emplacements de stockage à long terme et à moindre coût, tout en conservant les enregistrements et les données plus récents dans des emplacements de stockage qui coûtent plus cher mais permettent un accès immédiat ou instantané.

En outre, vous pouvez associer un taux de compression pour les enregistrements audio à chaque emplacement de stockage. Cela vous permet de réduire vos coûts de stockage en convertissant les enregistrements audio en types de fichiers de compression plus élevée lorsqu'ils sont déplacés vers des emplacements de stockage à plus long terme.

Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration globale du système > > profils de stockage

Vue d'ensemble du stockage

Webex WFO Cloud utilise une hiérarchisation intelligente pour le stockage avec un prix unique par Go et par mois pour votre utilisation totale. Les nouveaux fichiers et les fichiers qui ont été consultés récemment sont disponibles immédiatement. Les fichiers plus anciens qui n'ont pas été consultés récemment sont récupérés à partir d'un niveau de stockage légèrement plus lent vers lequel ils ont peut-être été déplacés. Les fichiers plus anciens ne prennent généralement que quelques secondes à récupérer.

Présentation des profils de stockage

Un profil de stockage est affecté à une équipe par défaut ou manuellement, et les stratégies de ce profil de stockage déterminent l'emplacement de stockage des enregistrements et des données Analytics associés aux utilisateurs de cette équipe.

Webex WFO peut avoir jusqu'à deux profils de stockage préconfigurés : Default Storage Profile (Profil de stockage par défaut) et WAV Storage Profile (Profil de stockage WAV).

Vous pouvez sélectionner un profil de stockage par défaut. Le profil de stockage par défaut est automatiquement attribué à toutes les équipes qui n'ont pas eu de profil de stockage affecté manuellement. Si vous modifiez le profil de stockage par défaut, le profil de stockage de toutes les équipes qui ont été affectées à un profil de stockage par défaut change également.
Les équipes qui ont été affectées manuellement à un profil de stockage ne sont pas affectées par la modification du profil de stockage par défaut.

Les enregistrements racine utilisent uniquement le profil de stockage par défaut. (Voir

Fonctionnement des appels racine et du rapprochement.) Pour plus d'informations sur l'affectation

manuelle d'un profil de stockage à une équipe, voir Gestion des équipes .

Présentation des règles de stockage

Un profil de stockage est constitué d'au moins une stratégie de stockage. Une stratégie contrôle les éléments suivants :

- L'emplacement de stockage où sont conservés les enregistrements audio, les enregistrements d'écran et les données Analytics associés à un profil de stockage.
- durée de conservation des enregistrements et des données dans l'emplacement de stockage ;
- Taux de compression des enregistrements audio associés à un profil de stockage

Si vous sélectionnez différents taux de compression de qualité multimédia pour les stratégies d'un profil de stockage, les enregistrements audio sont convertis lorsqu'ils changent d'emplacement de stockage.

Vous pouvez modifier la qualité multimédia de la stratégie par défaut, mais vous ne pouvez pas la supprimer ni modifier ses champs Audio, Écran ou Analyse.

Chaque stratégie contient les champs suivants.

Emplacement de stockage

Une fois qu'une stratégie prend effet, Webex WFO place les enregistrements et les données Analytics associés au profil de stockage dans l'emplacement de stockage de la stratégie.

Les emplacements de stockage ont les types suivants.

Remarque : L'administrateur système configure les emplacements et les types disponibles.

- ($$) — L'entreposage se fait dans un endroit à coût moyen. Les enregistrements et les données analytiques stockés dans des emplacements de ce type sont accessibles immédiatement.
- ($$$) : l'emplacement de stockage est un stockage en réseau coûteux. Les enregistrements et les données analytiques stockés dans des emplacements de ce type sont accessibles instantanément.

L'ordre des stratégies d'un profil de stockage détermine l'ordre dans lequel Webex WFO stocke les enregistrements et les données Analytics dans chaque emplacement de stockage :

- Haut : Webex WFO commence par stocker les enregistrements et les données Analytics à l'emplacement de stockage de cette stratégie.
- Intermédiaire : Webex WFO stocke les enregistrements et les données Analytics dans l'emplacement de stockage d'une stratégie intermédiaire après les avoir stockés dans l'emplacement de stockage de la stratégie ci-dessus, mais avant de les stocker dans l'emplacement de stockage de la stratégie inférieure.
- Bas (valeur par défaut) : Webex WFO termine par le stockage des enregistrements et des données Analytics dans l'emplacement de stockage de cette stratégie.

Audio

Le champ Audio contrôle la durée (en jours, mois ou années) Webex WFO stocke les enregistrements audio dans l'emplacement de stockage d'une stratégie. La durée maximale pendant laquelle Webex WFO peut stocker des enregistrements audio pour toutes les stratégies d'un profil apparaît dans le champ Stockage total disponible.

Qualité du support

Le champ Qualité du support contrôle le taux de compression des enregistrements audio dans l'emplacement de stockage d'une stratégie :

- Faible compression (WAV)
- Compression Med (Opus - Stéréo)
- Haute Compression (Opus - Mono)

> **REMARQUE** À partir de Webex version 10.3.1 de WFO, la compression faible (WAV 16 bits) est la valeur par défaut. Les enregistrements audio créés avant la sortie de la version 10.3.1 sont stockés dans Med
>
> Compression (Opus - Stéréo).

Si vous sélectionnez différents taux de compression de qualité multimédia pour les stratégies dans un profil de stockage, les enregistrements audio sont convertis lorsqu'ils changent d'emplacement de stockage. Organisez les stratégies dans un profil de stockage de sorte que les enregistrements audio soient convertis d'un taux de compression inférieur à un taux de compression supérieur. Webex WFO peut convertir des enregistrements audio d'un taux de compression supérieur à un taux de compression inférieur, mais cela n'améliore pas la qualité des enregistrements audio.

Écran

Le champ Écran contrôle la durée (en jours, mois ou années) Webex WFO stocke les enregistrements d'écran dans l'emplacement de stockage d'une stratégie. La durée maximale pendant laquelle Webex WFO peut stocker des enregistrements d'écran pour toutes les stratégies d'un profil apparaît dans le champ Stockage total disponible.

Analyses

Le champ Analyse contrôle la durée pendant laquelle Webex WFO stocke les données Analytics dans l'emplacement de stockage d'une stratégie. La durée maximale pendant laquelle Webex WFO peut stocker des données Analytics pour toutes les stratégies d'un profil apparaît dans le champ Stockage total disponible.

Procédures

Créer un profil de stockage

L'ordre dans lequel vous ajoutez des stratégies à un profil de stockage détermine leur ordre dans la page. La stratégie par défaut est toujours inférieure à toutes les autres stratégies. Lorsque vous ajoutez une nouvelle stratégie, Webex WFO l'insère au-dessus de la stratégie par défaut et sous toutes les stratégies que vous avez déjà ajoutées. Vous ne pouvez pas réorganiser les stratégies une fois que vous les avez ajoutées.

> **Remarque** : Les enregistrements racine utilisent uniquement le profil de stockage par défaut.
>
> (Voir Fonctionnement des appels racine et du rapprochement.)

1. Sélectionnez **Créer un nouveau profil** de stockage.
2. Dans **Nom**, entrez un nom unique pour ce profil de stockage.
3. (Facultatif) Si vous souhaitez que ce profil de stockage soit automatiquement attribué à toutes les équipes qui n'ont pas de profil de stockage attribué manuellement, sélectionnez **Par défaut**.

   REMARQUE : Un seul profil de stockage peut être la valeur par défaut. Lorsque vous définissez un profil de stockage par défaut, il remplace le profil de stockage par défaut actuel.

4. Configurez la stratégie par défaut.
5. (Facultatif) Cliquez sur **Ajouter une stratégie** de stockage pour chaque stratégie que vous souhaitez ajouter, puis configurez les stratégies.

   REMARQUE : Pour créer une stratégie qui déplace des fichiers sans modifier le format de fichier, sélectionnez **Aucune modification (déplacement uniquement)** dans la liste déroulante Qualité du support. Si vous utilisez le profil de stockage par défaut, cette option n'est pas disponible pour la stratégie supérieure de la page. (C'est
   Parce que la stratégie supérieure est la stratégie par défaut et que la stratégie par défaut doit contrôler le stockage, pas les mouvements.) Pour plus d'informations sur la configuration des stratégies en fonction de leur ordre, voir Présentation des stratégies de stockage.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier un profil de stockage existant

Vous pouvez modifier les stratégies de stockage dans un profil de stockage existant, mais vous ne pouvez pas les réorganiser.

1. Sélectionnez **Modifier un profil de stockage existant**.
2. Sélectionnez le profil de stockage à modifier.
3. (Facultatif) Pour modifier le nom du profil de stockage, modifiez le **champ Nom** .
4. (Facultatif) Si vous souhaitez que ce profil de stockage soit automatiquement attribué à toutes les équipes qui n'ont pas de profil de stockage attribué manuellement, sélectionnez **Par défaut**.

   REMARQUE Vous ne pouvez pas désactiver manuellement la case à cocher Par défaut sur le profil de stockage par défaut actuel. Pour modifier le profil de stockage par défaut, activez la case à cocher Par défaut sur le stockage
   Profil que vous souhaitez définir par défaut.

   Remarque : Les enregistrements racine utilisent uniquement le profil de stockage par défaut. (Voir Fonctionnement des appels racine et du rapprochement.)

5. (Facultatif) Modifiez les stratégies que vous souhaitez modifier.

> **Remarque** : La modification d'une stratégie de stockage existante peut amener Webex WFO à déplacer ou à convertir un grand nombre d'enregistrements audio, d'enregistrements d'écran et de fichiers de données Analytics. Pour en savoir plus
> Pour savoir comment la modification d'une stratégie de stockage existante peut avoir un impact sur les fichiers associés à un profil de stockage, voir Présentation des stratégies de stockage.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Déplacer des fichiers sans modifier le format de fichier

1. Sélectionnez **Modifier un profil** de stockage existant.
2. Sélectionnez le profil de stockage dans la liste déroulante Choisir un **profil** .
3. Sélectionnez la destination des fichiers dans la **liste déroulante Emplacement** de stockage.
4. Sélectionnez **Aucun changement (déplacement seulement)** dans la liste déroulante Qualité du support.

> **Remarque** : Si vous utilisez le profil de stockage par défaut, cette option n'est pas disponible pour la stratégie supérieure de la page. Si nécessaire, cliquez sur **+ Ajouter une stratégie** de stockage pour ajouter un stockage supplémentaire
> Stratégie qui vous permet de déplacer des fichiers.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des emplacements de stockage externes

La page Stockage externe vous permet d'ajouter des emplacements de stockage en dehors de Webex WFO. Le stockage externe est disponible sous forme de compartiments Amazon S3. Vous pouvez utiliser ces emplacements de stockage externes à plusieurs fins :

- Définir le stockage étendu à long terme des enregistrements audio et d'écran une fois qu'ils ont atteint la fin de leur période de rétention (voir Configurer QM paramètres d'archivage)
- Exporter des enregistrements audio et d'écran en masse (voir Exporter des contacts en masse)

Contrairement aux Webex emplacements de stockage hébergés par WFO où vous stockez les enregistrements audio, les enregistrements d'écran et les données Analytics pendant leur période de rétention (voir Configurer les profils de stockage), votre organisation doit créer et gérer ces emplacements de stockage externes indépendamment. Vous ne pouvez pas associer d'emplacements de stockage externes à un profil de stockage.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Administrer le service partagé.
- Vous avez le nom du compartiment Amazon S3 de votre organisation. C'est ici que Webex WFO exporte vos fichiers.

- Si vous utilisez l'hypothèse de rôle pour accorder l'accès à votre compartiment Amazon S3, vous disposez de l'ARN d'un rôle auquel est attribué :
  - Une stratégie avec les autorisations suivantes pour votre compartiment S3 : ListBucket, GetBucketLocation et PutObject
  - Une stratégie d'approbation qui permet à un compte AWS de production Cisco d'assumer un rôle. Contactez le support Cisco pour obtenir les informations de compte Cisco AWS à utiliser dans la stratégie d'approbation.
- Si vous n'utilisez pas l'hypothèse de rôle pour accorder l'accès à votre compartiment Amazon S3, vous disposez de la clé d'accès et d'une clé secrète d'un utilisateur Je suis affecté à une stratégie disposant de ces autorisations pour votre compartiment S3 : ListBucket, GetBucketLocation et PutObject. Webex WFO accède à votre compartiment S3 avec les clés de cet utilisateur.

EXEMPLE

La stratégie suivante accorde les autorisations requises. Vous pouvez affecter cet utilisateur à une stratégie similaire.

```
{
"Version" : « <version actuelle de la langue de la politique> »,
"Déclaration" : [
{
"Sid" : "Bucket",
"Effet" : "Autoriser", "Action" : [
"s3 :ListBucket",
"s3 :GetBucketLocation"
],
"Ressource" : [
"arn :aws :s3 ::<nom de votre compartiment S3> »
]
},
{
"Sid" : "BucketContents",
"Effect" : "Autoriser", "Action" : [
"s3 :PutObject"
],
"Ressource" : [
"arn :aws :s3 ::<nommez votre compartiment S3>/* »
]
}
]
}
```

Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration du système > global > stockage externe

Procédures

Ajout d'un compartiment Amazon S3 en tant qu'emplacement de stockage externe à l'aide de l'hypothèse de rôle

1. Sélectionnez **Créer un emplacement de stockage externe**.
2. Dans le **champ Nom** , entrez un nom unique pour le compartiment S3.

   REMARQUE : ce nom identifie l'emplacement de stockage externe dans Webex WFO. Il peut être différent du nom du compartiment S3.

3. Dans la **liste déroulante Type** , sélectionnez **Amazon S3 (accès immédiat).**
4. Configurez la section Configuration **du** stockage AWS comme suit. Les valeurs des champs répertoriés ci-dessous proviennent de l'instance AWS de votre organisation. Recherchez les valeurs et saisissez-les dans chacun des champs énumérés ci-dessous dans Webex WFO.

   REMARQUE Reportez-vous à la documentation AWS pour plus d'informations sur la création d'un rôle Je suis ou la gestion des clés d'accès pour les utilisateurs Je suis.

Champ	Description
Utiliser AWS I am Role Assumption	Conservez cette case à cocher.
Nom du compartiment	Saisissez le nom du compartiment S3. Ce nom respecte la casse.
Choisir une région	Sélectionnez la région Amazon dans laquelle se trouve le compartiment S3.
Rôle ARN	L'Amazon Resource Name (ARN) du rôle de votre compte AWS qui accorde l'accès au compartiment S3 (ou plus généralement, aux services AWS) Webex aux accès WFO. Cet ARN de rôle doit être au format AWS standard : arn :aws :iam ::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ NOMBRE :rôle/<ROLE_NAME>

5. Cliquez sur **Enregistrer**. La page est actualisée.
6. Sélectionnez l'emplacement de stockage que vous venez de créer dans la **liste déroulante Choisir un emplacement de stockage à modifier** .
7. Dans la section AWS Storage Configuration (Configuration **du** stockage AWS), sélectionnez **Show external ID (Afficher l'ID** externe).

8. Dans AWS, configurez la politique de confiance de votre rôle pour utiliser la chaîne de chiffres et de lettres du **champ ID** externe.

   IMPORTANT La connexion ne fonctionnera pas tant que vous n'aurez pas terminé cette étape.

   EXEMPLE

   Voici un exemple de stratégie d'approbation que vous pouvez ajouter au rôle :

```
{
        "Version" : "2012-10-17",
        "Déclaration" : [
                {
                        "Effet" : "Autoriser", "Principal" : {
                                "AWS" : « <ARN du compte Workforce Optimization> »
                        },
                        "Action" : "sts :AssumeRole",
                        "Condition" : {
                                "StringEquals" : {
                                        "sts :ExternalId" : « <ID externe généré par l'optimisation de la
main-d'œuvre> »
                                }
                        }
                }
        ]
}
```

9. (Facultatif) Pour vérifier vos paramètres, cliquez sur **Tester la connexion**.

Ajouter un compartiment Amazon S3 en tant qu'emplacement de stockage externe sans utiliser l'hypothèse de rôle

1. Sélectionnez **Créer un emplacement** de stockage externe.
2. Dans le **champ Nom** , entrez un nom unique pour le compartiment S3.

   REMARQUE : ce nom identifie l'emplacement de stockage externe dans Webex WFO. Il peut être différent du nom du compartiment S3.

3. Dans la **liste déroulante Type** , sélectionnez **Amazon S3 (accès immédiat).**
4. Configurez la section Configuration **du** stockage AWS comme suit. Les valeurs des champs répertoriés ci-dessous proviennent de l'instance AWS de votre organisation. Recherchez les valeurs et saisissez-les dans chacun des champs énumérés ci-dessous dans Webex WFO.

   REMARQUE Reportez-vous à la documentation AWS pour plus d'informations sur la création d'un rôle Je suis ou la gestion des clés d'accès pour les utilisateurs Je suis.

Champ	Description
Utiliser AWS I am Role Assumption	Décochez cette case.
Nom du compartiment	Saisissez le nom du compartiment S3. Ce nom respecte la casse.
Choisir une région	Sélectionnez la région Amazon dans laquelle se trouve le compartiment S3.
Je suis Clé d'accès	Entrez l'ID de clé d'accès de l'utilisateur Je suis affecté à une stratégie Qui accorde les autorisations requises pour accéder au compartiment S3.
Je suis Clé secrète	Entrez la clé d'accès secrète de l'utilisateur Je suis affecté à Qui accorde les autorisations requises pour accéder au compartiment S3.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. (Facultatif) Pour vérifier vos paramètres, cliquez sur **Tester la connexion**.

Générer un nouvel ID externe pour un compartiment de stockage Amazon S3 existant

Si l'identifiant externe utilisé par Webex WFO est compromis, vous pouvez en créer un nouveau. Un ID externe est comme un mot de passe pour le rôle de compte AWS de votre organisation. Il s'agit d'un identificateur unique dans AWS que Webex WFO utilise lorsqu'elle assume le rôle dans votre compte AWS pour l'accès aux rôles entre comptes.

1. Sélectionnez **Modifier l'emplacement** de stockage externe.
2. Sélectionnez l'emplacement de stockage dans la **liste déroulante Choisir un emplacement de stockage à modifier** .
3. Dans la section AWS Storage Configuration (**Configuration** du stockage AWS), cliquez sur **Generate new external ID (Générer un nouvel ID externe)**. Un message de confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur **Oui**.
5. Dans AWS, configurez la politique d'approbation de votre rôle pour utiliser le nouvel ID externe dans l'élément condition.

IMPORTANT La connexion ne fonctionnera pas tant que vous n'aurez pas terminé cette étape.

EXEMPLE

Voici un exemple de stratégie d'approbation que vous pouvez ajouter au rôle :

```
{
        "Version" : "2012-10-17",
        "Déclaration" : [
              {
```

```
                "Effet" : "Autoriser", "Principal" : {
                        "AWS" : « <ARN du compte Workforce Optimization> »
                },
                "Action" : "sts :AssumeRole",
                "Condition" : {
                        "StringEquals" : {
                                "sts :ExternalId" : « <ID externe généré par l'optimisation de la
main-d'œuvre> »
                        }
                }
        }
    ]
}
```

6. (Facultatif) Pour vérifier vos paramètres, cliquez sur **Tester la connexion**.

Rubriques connexes

- Configurer QM paramètres d'archivage
- Exporter des contacts en bloc
- Configurer les profils de stockage

Configurer QM paramètres d'archivage

La page Configuration de l'archivage vous permet d'enregistrer ou de supprimer vos préférences d'archivage QM. Utilisez cette page si vous souhaitez conserver les enregistrements audio et d'écran une fois qu'ils ont atteint la fin de leur période de conservation. Les fichiers exportés vers le serveur d'archives contiendront un fichier CSV et tous les enregistrements audio et d'écran associés. L'écran et les fichiers audio sont décryptés.

IMPORTANT La page Configuration des archives est obsolète. Il n'est disponible que pour les clients Cisco existants qui l'utilisent déjà. Si vous avez besoin de conserver des contacts au-delà de leur période de conservation, nous

vous encourage à utiliser la fonction d'exportation de contacts en masse. Voir Exportation de contacts en masse.

Conditions préalablement requises

- Stockage externe
- L'autorisation Administrer le QM

Emplacement de la page

Gestion des applications > QM > QM flux de contacts > configuration des archives

Procédures

Configurer QM préférences d'archivage

1. Sélectionnez un emplacement de stockage externe configuré dans la **liste déroulante Stockage** externe.

   REMARQUE : Le stockage externe est configuré dans Gestion des applications > configuration système > globale > stockage externe.

2. Sélectionnez un format dans la **liste déroulante Format** vidéo.

   Sont listés sont m4v et webM, les options de format pour les fichiers vidéo seulement. *M4v* est un format de conteneur vidéo similaire à MP4. Les fichiers M4v ont l'option de protection contre la copie DRM. *Les flux vidéo WebM* sont compressés avec les codecs vidéo VP8 ou VP9.

3. Sélectionnez un format pour les fichiers audio uniquement dans la **liste déroulante Format** audio.

   Les fichiers audio WAV sont sans perte et non compressés. *Les flux audio WebMA* sont compressés à l'aide des codecs audio Vorbis ou Opus.

4. Sélectionnez une heure d'archivage . Heure de la journée à laquelle le processus d'archivage s'exécute. Le format est HH : MM.

   REMARQUE : Le processus d'archivage ne s'exécute qu'une fois par jour. Si vous modifiez ce paramètre à une heure ultérieure après l'exécution du processus, il ne s'exécutera pas à la nouvelle heure avant le lendemain.

5. Sélectionnez un **mode** d'archivage dans la liste déroulante.

   Les options du mode d'archivage sont Audio et Complet. *L'audio* exporte uniquement les enregistrements audio. *Exporte complètement* les enregistrements audio et d'écran.

6. Saisissez un modèle de **nom de**fichier.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. (Facultatif) Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer vos préférences d'archivage.

Rubriques connexes

- Exporter des contacts en bloc
- Ajouter des emplacements de stockage externes
- Configurer les profils de stockage

Configurez la gestion de la qualité

Les menus QM de la Gestion des applications vous permettent de configurer les paramètres de base de la gestion de la qualité dans votre centre de contact. La configuration de la gestion de la qualité implique les éléments suivants :

- Configurez les paramètres de gestion de la qualité qui s'appliquent à tous les utilisateurs.
- Configurez QM pour l'enregistrement.
- Intégrez Webex WFO à un ou plusieurs fournisseurs de sondages externes pour distribuer des enquêtes client post-appel après la fin d'un contact et recueillir les réponses.

Configurer QM paramètres globaux

Utilisez la page Paramètres généraux QM pour configurer des paramètres de gestion de la qualité qui s'appliquent à tous les utilisateurs. Les paramètres modifiés ne prennent effet qu'une fois que l'utilisateur se reconnecte.

Conditions préalablement requises

Vous disposez de l'autorisation Administrer QM.

Emplacement de la page

Gestion > QM > QM configuration des applications > paramètres

généraux Notez les informations suivantes sur plusieurs champs de cette

page :

- Extension d'enregistrement d'écran : lorsque vous entrez une valeur dans ce champ, l'enregistrement d'écran suivant le travail post-appel se poursuit lorsqu'un nouvel appel commence, sauf si vous sélectionnez **Arrêter l'enregistrement d'écran étendu sur un nouvel appel**. Cet enregistrement d'écran supplémentaire peut consommer des ressources de stockage.

  > **IMPORTANT** Le paramètre Arrêter l'enregistrement **d'écran étendu sur un nouvel appel** ne fonctionne pas avec les intégrations CCaaS ACD.

- Qualité de l'enregistrement de l'écran : le niveau de qualité que vous sélectionnez génère des fichiers d'enregistrement dont la taille est approximativement inférieure à celle indiquée. L'environnement d'enregistrement de votre organisation et le contenu de vos enregistrements d'écran peuvent affecter considérablement ces tailles.
  - Bon : 2,1 MB par minute et par moniteur
  - Meilleure : 2,8 MB par minute et par moniteur
  - Meilleur : 3,3 MB par minute et par moniteur

- Événements de conversation croisée : la durée, en secondes, pendant laquelle cette conversation croisée doit avoir lieu pour s'enregistrer en tant qu'événement de conversation croisée. Entrez 0 pour ignorer les événements de discussion.

- Événements de silence : durée, en secondes, pendant laquelle ce silence doit s'écouler pour être enregistré en tant que événement de silence. Saisissez 0 pour ignorer le silence.
- Durée de rétention de l'enregistrement audio racine : pour afficher les enregistrements audio racines sur la page Interactions, utilisez le filtre Portée de la recherche et sélectionnez Appels racine.
- Durée de rétention des enregistrements d'écran racine : les enregistrements racine d'écran n'apparaissent jamais sur la page Interactions.
- Temps de rétention des contacts non appel : aucun enregistrement audio ou d'écran n'est associé aux contacts non appel. Ces contacts sont généralement créés manuellement en cliquant sur Créer un contact dans la page Interactions.
- Premier appelant/Premier appel : le premier numéro appelant et le premier numéro appelé sont tous deux capturés au début d'un appel. Un nombre n'est pas capturé si sa case à cocher est décochée. Au lieu de cela, le deuxième numéro appelant ou le deuxième numéro appelé est capturé.
- Afficher les contacts dans le fuseau horaire de l'utilisateur : cette case à cocher contrôle les champs Date et Fuseau horaire des pages Interactions et File d'attente de contact. Tous les filtres temporels (par exemple, Plage horaire) recherchent toujours les contacts dans le fuseau horaire de la source de capture, même si cette case est cochée.
- Client bureau intelligent - Priorité d'enregistrement d'écran : après avoir enregistré une modification apportée à ce paramètre, vous devez vous connecter au serveur sur lequel le service CTI est exécuté et redémarrer le service CTI pour que la modification soit prise en compte.
- STUN/TURN Server : après avoir apporté des modifications à ce serveur, redémarrez les clients d'enregistrement (Smart Desktop Capture et Virtual Record Server).

À propos de la priorité d'enregistrement de l'écran

Smart Desktop Client - La priorité d'enregistrement d'écran vous permet de sélectionner une priorité préférée parmi l'écran à enregistrer pour la surveillance de l'écran lorsque le même utilisateur est connecté simultanément à un client léger et à un point terminal (PC). Cela signifie que la connexion AD du même utilisateur est utilisée pour se connecter à la fois à un point terminal et à un client léger. Webex Inscriptions de l'OMA **Utilisateurs de clients** légers en tant que connexions SDC (Smart Desktop Client) aux systèmes d'exploitation serveur tels que Windows Server 2016. Webex Inscriptions de l'OMA **Utilisateurs de points de terminaison (PC)** en tant que connexions SDC à des systèmes d'exploitation de bureau tels que Windows 10. Avec la surveillance de l'écran, vous pouvez afficher l'activité de l'écran d'un agent, que cet agent soit ou non en ligne. Voir Surveillance des agents en temps réel pour plus d'informations sur la surveillance dynamique de l'écran.

Si la connexion à une priorité sélectionnée est perdue, Webex WFO ne commencera pas à enregistrer sur un autre paramètre de priorité avant le prochain appel actif.

EXEMPLE : Si **Utilisateurs clients** légers est sélectionné comme priorité d'enregistrement d'écran et que la connexion à votre client léger est interrompue lors d'un appel, Webex WFO ne commencera pas l'enregistrement sur les utilisateurs de point de terminaison (PC) **de priorité inférieure** jusqu'à ce qu'un nouvel appel démarre.

REMARQUE : Si la priorité d'enregistrement d'écran est modifiée alors qu'un agent est sur un appel, le changement n'affecte pas cet appel mais aura lieu avec les appels suivants après la fin de l'appel.

Rubriques connexes

- Configurer les paramètres globaux : configurer les paramètres au niveau du système

Configurer QM pour l'enregistrement

La configuration de QM pour l'enregistrement comporte les éléments suivants :

- Configurez une connexion entre Webex WFO et un ou plusieurs ACD.
- Accédez au Webex WFO Smart Desktop et Webex programmes d'installation du serveur de données WFO disponibles pour votre locataire.
- Configurez au moins une source de signalisation, un groupe de signalisation, un serveur de signalisation, un groupe d'enregistrement et les périphériques de votre centre de contact.
- Surveille l'état des serveurs de signalisation et d'enregistrement actifs et en veille dans les groupes téléphoniques.
- Configurez et gérez les champs de métadonnées dans votre système.

Gestion des serveurs de téléphonie

Utilisez la page Surveillance de la téléphonie pour surveiller l'état des serveurs de signalisation et d'enregistrement actifs et en veille dans les groupes de téléphonie.

Si vous disposez d'un serveur de signalisation principal et d'un serveur de signalisation, vous pouvez utiliser cette page pour basculer le traitement des appels vers le serveur de sauvegarde avant d'effectuer la maintenance sur le serveur principal. Au début de ce workflow, le serveur principal est à l'état Actif et le serveur de sauvegarde est à l'état Veille.

REMARQUE Seuls les serveurs en binôme Actif/Veille peuvent être placés en mode maintenance.

Placer un serveur en mode Maintenance

1. Sélectionnez un groupe téléphonique.
2. Sélectionnez le serveur que vous souhaitez mettre en mode maintenance.

   REMARQUE : Le serveur à placer en mode Maintenance doit être à l'état Actif.

3. Cliquez sur **Maintenance**.

   Lorsque vous cliquez sur Maintenance, le serveur de sauvegarde passe du mode veille au mode actif, et le serveur actif passe du mode actif au mode drainage. Les appels qui se trouvaient déjà sur ce serveur continuent d'être traités jusqu'à ce qu'ils soient effectués (drainage du serveur), après quoi le serveur passe en mode maintenance. Les nouveaux appels sont dirigés vers le nouveau serveur actif, qui commence leur traitement.

   Une fois que le serveur est en mode de maintenance, la maintenance peut être effectuée et le serveur redémarré si nécessaire. Une fois la maintenance terminée, le serveur passe en mode veille.

Activer un serveur en mode veille

1. Sélectionnez le serveur à activer en mode veille.
2. Cliquez sur **Actif**.

   Lorsque vous cliquez sur Actif, le serveur passe du mode Veille au mode Actif, et le serveur actif passe du mode Actif au mode Vidé. Les appels qui se trouvaient déjà sur ce serveur continuent d'être traités jusqu'à ce qu'ils soient terminés, après quoi le serveur passe en mode Veille. Les nouveaux appels sont dirigés vers le nouveau serveur actif, qui commence leur traitement.

Descriptions des champs

La page Surveillance de la téléphonie affiche l'état des serveurs de signalisation et des serveurs d'enregistrement. Les champs de ces sections sont définis dans les tableaux ci-dessous :

Champ	Description
Filtres	Sélectionnez un groupe de téléphonie dans la liste déroulante.
Composant	Le type de serveur : signalisation ou enregistrement.
Priorité	Priorité du serveur : primaire, secondaire ou de sauvegarde.
Nom du serveur	IP adresse ou le nom du serveur de signalisation ou d'enregistrement.
Groupe	Nom du groupe de signalisation ou d'enregistrement. **NOTE** Le nom du groupe doit indiquer s'il s'agit d'un groupe de signalisation ou d'enregistrement.
État	Indique si le serveur est connecté ou non.
État	État actuel du serveur :

Cha	Description
	■ Actif = Le serveur est actif et traite des appels. ■ Inactif = Le serveur n'est pas actif. ■ Veille = Le serveur est en cours d'exécution et prêt à être activé. ■ Drainage = Le serveur traite des données dans la file d'attente et n'accepte pas de nouvelles données. ■ Maintenance = Le serveur est arrêté pour maintenance.
Appels	Nombre d'appels traités par chaque serveur.
Dernière mise à jour	La date et l'heure de mise à jour des informations sur le serveur dans le tableau Affiché à l'heure GMT.
État de maintenance	État de maintenance actuel du serveur de signalisation ou d'enregistrement : ■ Actif = Le serveur est actif et traite des appels. ■ En maintenance = Le serveur est en maintenance.

Gérer les champs de métadonnées personnalisées

La page Gestionnaire de métadonnées permet de configurer et de gérer les champs de métadonnées personnalisés dans votre système.

Les métadonnées vous permettent d'ajouter des informations à une conversation client. Les métadonnées peuvent être capturées à partir de votre ACD et d'autres applications pour transmettre les données aux API suivantes :

- Détails du planning par agent et date API
- Quarts de travail par API d'agent

Webex WFO affiche également ces champs de métadonnées dans le panneau Détails du Media Player.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez des autorisations Administrer les champs de métadonnées et Envoyer les métadonnées.
- Pour afficher des métadonnées personnalisées, vous devez disposer de l'autorisation Afficher les métadonnées personnalisées.
- Pour modifier des métadonnées personnalisées, vous devez disposer de l'autorisation Modifier les métadonnées personnalisées.

Emplacement de la page

Gestion des applications > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées

Procédures

Les champs de métadonnées que vous configurez sont affichés dans une table. Utilisez la table pour afficher, modifier ou supprimer un champ de métadonnées de votre système.

Remarque Webex WFO prend en charge jusqu'à 100 champs de métadonnées personnalisées par service partagé.

Ajouter un nouveau champ de métadonnées

1. Remplissez les champs comme indiqué ci-dessous.
2. Cliquez sur **Enregistrer**. Le nouveau champ de métadonnées apparaît dans la table.

Modifier un champ de métadonnées

1. Double-cliquez sur le champ de métadonnées de la table.
2. Modifiez les champs de la page selon vos besoins.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer un champ de métadonnées

1. Double-cliquez sur le champ de métadonnées de la table.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

Les champs de la page Gestionnaire de métadonnées sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Clé des métadonnées	(Généré automatiquement) Un identifiant unique pour les métadonnées , utilisé par les API. La clé des métadonnées est générée à partir du texte que vous entrez dans le champ Étiquette des métadonnées. Les espaces sont remplacés par des traits d'union et « -key" est ajouté à la fin. Par exemple, si vous entrez **un exemple de texte** dans le champ Étiquette des métadonnées, le champ Clé des métadonnées affiche **example-text-key**. Le champ Clé des métadonnées n'autorise pas l'esperluette (&) ou les signes égaux (=). Si ces symboles apparaissent dans le champ Étiquette des métadonnées, ils sont supprimés automatiquement dans le champ Clé des métadonnées. Nombre maximal de caractères = 39.

Cha	Description
Étiquette des métadonnées	Le nom associé au champ de métadonnées qui apparaît dans la recherche résultats et coordonnées.
Type de métadonnées	Le type d'informations contenues dans le champ de métadonnées : date, lien hypertexte, nombre ou texte.
Données ACD	Ce champ n'est applicable qu'aux déploiements sur site de Webex WFO. Identifie les métadonnées importées depuis le ACD. Webex WFO rapproche ACD données en faisant correspondre les informations de contact dans Webex WFO avec les informations d'appel stockées dans le ACD et modifie les informations de contact dans Webex WFO. Les données sont mises à jour périodiquement. Lorsque vous mappez des métadonnées à des données ACD, vous devez sélectionner Texte dans le champ Type.
Clé de l'explorateur de données	(Facultatif) Identificateur unique permettant de mapper des métadonnées avec l'Explorateur de données. Vous pouvez mapper jusqu'à 20 champs de métadonnées à l'aide de l'Explorateur de données.
Case à cocher Chiffré	(Facultatif) Sélectionnez cette option pour générer un rapport sur les contacts basés sur des champs de métadonnées personnalisés. Si vous cochez cette case, Webex WFO chiffre les métadonnées lorsqu'elles sont stockées. La case à cocher Chiffré n'est activée que si elle est décochée. **REMARQUE** Vous ne pouvez pas rechercher de métadonnées cryptées.
Case à cocher exportable	Si cette option est sélectionnée, vous pouvez exporter les métadonnées via Webex WFO ou un API. Cette case est cochée par défaut.
Lecture seule	Si cette option est sélectionnée, les métadonnées sont en lecture seule. Vous ne pouvez pas ajouter ou modifier des métadonnées à un contact par le biais de Webex WFO. **REMARQUE** : Si les métadonnées sont des données ACD, cette case à cocher est activée par défaut et est désactivée.

Rubriques connexes

- Exporter les métadonnées de contact
- Modifier les métadonnées personnalisées associées à un contact
- Afficher les données associées à un contact
- Ajouter des balises de métadonnées aux ensembles de données et aux collections
- Supprimer ou mettre à jour plusieurs contacts à la fois

Champs de métadonnées Cisco

Les champs de métadonnées suivants sont disponibles avec les ACD Cisco.

Champ	Description
NuméroPériphériqueAgent	Numéro de périphérique de l'agent ayant traité l'appel. **REMARQUE** Peut être null lorsque la source ou la partie de destination n'est pas surveillée ou si l'agent n'est pas connecté.
IDCibleCompétences de l'agent	Identifie l'agent qui a traité l'appel. Cette valeur est unique parmi toutes Objectifs de compétences dans l'entreprise. Il est extrait de la table Agent de la base de données centrale Unified ICM. Les ID ciblesCompétencesAgent sont générés automatiquement lors de la configuration initiale de l'agent dans la fenêtre Configuration de Unified ICM'agent du Gestionnaire de configuration. **EXEMPLE** 5001
IDCaréférenceAppel	L'identifiant unique de l'appel dans un cluster de
Unified CM. GUID Appel	Identificateur d'appel global unique.
DateTime	Date et heure auxquelles l'enregistrement du tableau Termination_Call_Detail est généré par la passerelle périphérique (Peripheral Gateway, PG). L'enregistrement de la table Termination_Call_ Detail est généré par la PG lorsque l'appel a quitté physiquement la PG (par exemple, IVR route l'appel vers un agent) ou lorsque le post-appel est terminé pour l'appel après que l'appel a quitté le périphérique de l'agent (soit par déconnexion, soit par fin de transfert).

Cha	Description
ChiffresComposés	Chiffres composés pour un appel sortant passé sur le ACD. Ceux-ci Les chiffres ne sont pas fournis par tous les ACD. Actuellement, seuls les IVR, Aspect CallCenter et DEFINITY ECS fournissent des valeurs dans le champ DigitsDialed. Si un appel est routé par traduction, la passerelle d'accès (PG) de réception signale également ce champ, même si l'appel est entrant.
Durée	Durée de l'appel en secondes. Il s'agit de l'heure à laquelle le commutateur traite l'appel. Le champ Durée comprend plusieurs champs de la table Termination_ Call_Detail : **DuréeFileAttenteLocale** +DuréeSonnerie **+** DuréeConversation **+DuréeTravail + HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**
CléAppelPériphérique	Identifiant affecté à l'appel par le périphérique (ACD, IVR). Le La plage et le type de valeur utilisés dans ce champ varient en fonction du type de périphérique. Plusieurs choix sont possibles : ▪ Un appel d'origine, un transfert et un appel consultatif en tant que trois appels distincts (par exemple, ID d'appel 1001, 1002, 1003) ▪ Les trois appels en tant que suite du même appel (par exemple, ID d'appel 1001, 1001, 1001) ▪ L'appel d'origine et le transfert en tant que même appel, mais l'appel consultatif en tant que second appel (par exemple, ID d'appel 1001, 1002, 1001) ▪ L'appel d'origine en tant qu'appel unique et l'appel d'origine et le transfert en tant qu'autre (par exemple, ID d'appel 1001, 1002, 1002) Ces valeurs utilisées peuvent ne pas être uniques, en fonction de l'implémentation du périphérique. Par exemple, les ACD Aspect CallCenter et DEFINITY ECS réutilisent des identificateurs dans ce champ.

Champ	Description
Clé de récupération	ID unique affecté à chaque enregistrement et utilisé en interne par Unified ICM/Unified CCE pour effectuer le suivi de l'enregistrement.
DuréeSonnerie	Nombre de secondes pendant lequel l'appel a sonné sur le poste télévisé de l'agent avant d'obtenir une réponse. Le temps de sonnerie a lieu après tout DélaiAttente et DuréeFileAttenteLocale. Pour les appels renvoyés (c'est-à-dire les appels qui ont sonné sur le poste de télé d'un agent avant d'être redirigés en l'absence de réponse), la durée de sonnerie est la somme de temps passée par l'appel à sonner à chaque télésette.
Durée de connexion	Le temps, en secondes, pendant lequel l'appel était dans l'état de conversation sur le périphérique de destination. La durée de conversation est une heure d'appel terminé, pas une heure d'état d'agent. Le temps, en secondes, pendant lequel l'appel était dans l'état de conversation sur le périphérique de destination. La durée de conversation est une heure d'appel terminé, pas une heure d'état d'agent. **Remarque** : Dans les tables Termination_Call_Detail, Skill_Group et Agent_ Skill_Group, TalkTime n'inclut pas la durée d'attente ; toutefois, dans les tableaux Services et Routage, la durée de conversation inclut la durée d'attente.
Variable1	Variable utilisée pour la segmentation des appels. Peut également contenir des données saisies lors du post-appel Ce champ correspond à la variable d'aspect A.
Variable2	Variable utilisée pour la segmentation des appels. Ce champ correspond à la variable d'aspect B.
Variable3	Variable utilisée pour la segmentation des appels. Ce champ correspond à la variable d'aspect C.
Variable4	Variable utilisée pour la segmentation des appels. Ce champ correspond à la variable d'aspect D.

Cha	Description
Variable5	Variable utilisée pour la segmentation des appels. Ce champ correspond à la variable d'aspect E.
Variable 6	Variable utilisée pour la segmentation des appels.
Variable7	Variable utilisée pour la segmentation des appels.
Variable8	Variable utilisée pour la segmentation des appels.
Variable9	Variable utilisée pour la segmentation des appels.
Variable10	Variable utilisée pour la segmentation des appels.
Données post-appel	Données saisies par l'agent lors du post-appel

Remarque : WorkTime est utilisé pour calculer la Durée dans le tableau Termination_Call_Detail et la DuréeTraitement dans le tableau Unified
Tables de service, de routage et de Call_Type ICM.

Fonctionnement des appels racine et du rapprochement

Un appel racine est un enregistrement effectué via l'enregistrement de la passerelle. Cet enregistrement n'est associé à aucun utilisateur et doit être rapproché pour associer l'enregistrement racine à un agent. Les enregistrements rapprochés peuvent être utilisés avec Quality Management et Analytics.

Un appel racine est un enregistrement de l'ensemble de l'appel depuis son entrée dans la passerelle jusqu'au moment où il quitte la passerelle, y compris les transferts et les consultations qui peuvent impliquer plusieurs personnes.

Remarque : Vous ne pouvez pas utiliser l'enregistrement de passerelle avec des utilisateurs qui utilisent l'hébergement de serveurs. (Voir Gérer les utilisateurs de l'hébergement.)

Le rapprochement consiste à associer des appels racines à des agents et des enregistrements d'écran à l'aide des enregistrements détaillés des appels PBX/ACD, des associations d'agent à dispositif de Webex WFO et des événements de connexion de l'utilisateur final. Le processus de rapprochement est exécuté toutes les 10 minutes pour les appels datant d'au moins 20 minutes. Le rapprochement crée des appels affectés qui sont des copies des segments d'appel racine appartenant à des agents spécifiques. Webex WFO exécute automatiquement le rapprochement.

Vous pouvez afficher les appels racines dans la fenêtre Enregistrement des contacts (voir Rechercher des contacts).

Webex WFO gère uniquement les appels racine en fonction du profil de stockage par défaut. Si vous créez des profils de stockage supplémentaires, ils ne s'appliquent pas aux appels racine. (Voir Configurez les

profils de stockage.)

Configurer les groupes de téléphonie

Cha Description

Les groupes de téléphonie constituent l'épine dorsale de l'infrastructure d'enregistrement d'une organisation. Utilisez la page Groupes de téléphonie pour créer, modifier et supprimer des groupes de téléphonie, des groupes de signalisation et des groupes d'enregistrement.

Un groupe de téléphonie se compose d'au moins une source de signalisation, un groupe de signalisation, un serveur de signalisation, un groupe d'enregistrement et les périphériques de votre centre d'appels. Vous pouvez ajouter des sauvegardes pour n'importe lequel de ces éléments. L'ajout de sauvegardes est facultatif, mais nous vous recommandons à des fins de résilience.

Remarque : Certains types de groupes de téléphonie ne prennent pas en charge une source de signalisation secondaire.

Différentes configurations de groupes de téléphonie, de groupes de signalisation et de groupes d'enregistrement sont prises en charge en fonction du type de groupe de téléphonie. Les tableaux ci-dessous décrivent la configuration des groupes de téléphonie et les détails du service de CTI en fonction du type de groupe de téléphonie.

Avaya Aura CM

Groupes de téléphonie	1 ou plus
Groupes de signalisation par groupe de téléphonie	1 ou plusieurs groupes d'enregistrement par groupe de signalisation
	1 ou plus
Notes de service CTI	Chaque service CTI du groupe de signalisation peut se voir attribuer un serveur DMCC AES.

Avaya SBC

Groupes de téléphonie	1 ou plus
Groupes de signalisation par groupe de téléphonie	1 ou plus
Groupes d'enregistrement par groupe de signalisation	1 ou plus
Notes de service CTI	S/O

Cisco Unified Communications Manager

Groupes de téléphonie	1 ou plus
Groupes de signalisation par groupe de téléphonie	

	1 ou
plusieurs groupes d'enregistrement par groupe de signalisation	1 ou plus

Cisco Unified Communications Manager (suite)

Notes de service CTI	Chaque service CTI d'un groupe de signalisation peut avoir une liste administrée distincte de gestionnaires d'Unified CM CTI auxquels se connecter pour JTAPI.

Autre

Groupes de téléphonie	1 ou plus
Groupes de signalisation par groupe de téléphonie	1
Nombre de groupes d'enregistrement par groupe de signalisation	1
Notes de service CTI	S/O

Conditions préalablement requises

Vous disposez de l'autorisation Configurer les groupes de téléphonie

Emplacement de la page

Configuration > QM > QM gestion des applications > groupes de téléphonie

Procédures

Configurer un groupe de téléphonie

1. Saisissez un nom unique pour le groupe de téléphonie.
2. Sélectionnez le type de plate-forme pour le groupe de téléphonie.
3. Cliquez sur **Ajouter**. Des champs supplémentaires apparaissent sur la page.
4. Terminez la configuration sous l'onglet **Téléphonie** en fonction du type de groupe de téléphonie spécifié.
   - Avaya Aura CM : voir Configurer Avaya Communication Manager.
   - Avaya SBC SIPREC : voir Configurez Avaya SBCE pour l'enregistrement SIPREC.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) : voir Configuration de Cisco Unified Communication Manager .
   - Genesys : voir Configuration de Genesys .

5. Cliquez sur **Suivant** pour continuer à signaler la configuration du groupe.

Configurer un groupe de signalisation

1. Entrez un nom unique pour le groupe de signalisation.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Entrez les détails de configuration du groupe de signalisation conformément au tableau ci-dessous.
4. Cliquez sur **Suivant** pour continuer à l'enregistrement de la configuration du groupe.

Configuration du groupe de signalisation

Champ	Description
Serveur de données de signalisation du QM principal	
Serveur de données de signalisation du QM principal	Serveur de données du service de signalisation principal. La liste déroulante contient des serveurs de données configurés avec la signalisation CTI ou SIPREC (selon le type de groupe téléphonique). Ce service de signalisation ne peut appartenir qu'à un seul groupe de signalisation.
JTAPI principale Serveur de signalisation principal de CTI Manager	(Unified CM uniquement) Le serveur de données du CTI Manager principal pour le serveur de données de signalisation QM principal. Le gestionnaire d'CTI est un service qui s'exécute sur Unified CM et gère JTAPI événements pour chaque Unified CM du cluster. La liste déroulante contient les serveurs de Unified CM configurés sous l'onglet Téléphonie.
JTAPI de sauvegarde Serveur de signalisation principal de CTI Manager	(Unified CM uniquement) Le serveur de données du gestionnaire de CTI de sauvegarde pour le serveur de données de signalisation QM principal. La liste déroulante contient les serveurs de Unified CM configurés sous l'onglet Téléphonie.
Serveur de signalisation QM de sauvegarde	
Serveur de données de signalisation QM de sauvegarde	(Facultatif) Le serveur de données du service de signalisation de secours. La liste déroulante contient des serveurs de données configurés avec l'icône

Champ	Description
	Signalisation CTI ou SIPREC (selon le type de groupe téléphonique). Ce service de signalisation ne peut appartenir qu'à un seul groupe de signalisation. Le service de signalisation demeure sur le serveur de sauvegarde jusqu'à ce que vous démarriez manuellement le basculement vers le serveur principal.
JTAPI principale Serveur de signalisation de secours de CTI Manager	(Unified CM uniquement) (Lors de la configuration d'un serveur de signalisation de secours uniquement) Le serveur de données du serveur du CTI Manager principal pour le serveur de données de QM de signalisation. Le gestionnaire d'CTI est un service qui s'exécute sur Unified CM et gère JTAPI événements pour chaque Unified CM du cluster. La liste déroulante contient les serveurs de Unified CM configurés sous l'onglet Téléphonie.
Sauvegarde Serveur de signalisation de secours de JTAPI CTI Manager	(Unified CM uniquement) Disponible uniquement lors de la configuration d'un serveur de signalisation secondaire. Nom du CTI Manager pour le serveur de données de signalisation QM de sauvegarde. La liste déroulante contient les serveurs de Unified CM configurés sous l'onglet Téléphonie.

Configurer un groupe d'enregistrement et des affectations

1. Entrez un nom unique pour le groupe d'enregistrement.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Sélectionnez le groupe d'enregistrement et la priorité de chaque nom d'hôte et IP adresse du serveur d'enregistrement.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

NOTE

Lors de la configuration des groupes d'enregistrement, gardez les points suivants à l'esprit :

- Si certains utilisateurs d'un environnement d'enregistrement Gateway ou CUBE nécessitent un enregistrement d'écran, vous devez créer un groupe d'enregistrement qui se

connecté à un serveur CAPI et auquel aucun serveur d'enregistrement n'est affecté.

- Vous pouvez affecter un ou plusieurs serveurs d'enregistrement à un groupe d'enregistrement. Un groupe d'enregistrement requiert au moins un serveur d'enregistrement principal.

  Les services de signalisation épuisent la capacité des serveurs d'enregistrement primaires avant d'envoyer les appels aux serveurs d'enregistrement secondaires. Si le serveur de signalisation principal est désactivé (en raison d'un arrêt manuel ou d'une erreur système), le serveur de signalisation secondaire envoie toujours des appels aux serveurs d'enregistrement principaux, sauf si les serveurs d'enregistrement principaux ne sont pas également indisponibles.

- Un serveur d'enregistrement ne peut appartenir qu'à un seul groupe d'enregistrement.
- Vous pouvez déplacer les serveurs d'enregistrement entre les groupes d'enregistrement.

Modifier les paramètres d'un groupe de téléphonie

- Sélectionnez le groupe de téléphonie, apportez-le le cas échéant, puis cliquez sur **Enregistrer**. Le tableau ci-dessous indique la date d'application de vos modifications.

Groupe Téléphonie Type	Garantie de	Pour appliquer les paramètres de configuration
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Redémarrez le service.
	Service d'enregistrement réseau	Aucun redémarrage requis. La période d'interrogation suivante applique les paramètres de configuration.
Avaya Aura CM	Service CTI	Redémarrez le service.
	Webex WFO (périphériques VoIP)	Rechargez la fenêtre Périphérique VoIP.
	Service d'enregistrement réseau	Aucun redémarrage requis. La période d'interrogation suivante applique les paramètres de configuration.
	Service de synchronisation	Aucun redémarrage requis. La synchronisation suivante applique les paramètres de configuration.
Unified CM	CTI d'enregistrement	Redémarrez le service.

Groupe Téléphonie Type	Service	Pour appliquer les paramètres
	Garantie de	
	Webex WFO (périphériques	Rechargez la fenêtre Périphérique VoIP.
	VoIP)	
	service d'enregistrement de	Redémarrez le service.
	poste de travail	
	service d'enregistrement réseau	Redémarrez le service. Si vous ajoutez un service d'enregistrement CTI de sauvegarde à partir du postinstall.exe en mode de mise à jour, vous devez redémarrer le service d'enregistrement réseau.

Activer une connexion AES sécurisée

Pour utiliser AES chiffrement, vous devez vous assurer que la connexion AES est sécurisée.

1. Connectez-vous au serveur de AES (par exemple, http://10.192.252.186).
2. Accédez à Sécurité > certificate Management > certificats approuvés CA et exportez la racine du produit HDTG Avaya.
3. Copiez le certificat racine du produit HDTG Avaya et collez-le dans un fichier. Nommez le fie aes.cer.
4. Déplacez le fichier aes.cer dans le répertoire <data server>\bin\resources .
5. Redémarrez le service CTI.
6. CTI service vérifiera aes.cer, puis créera un fichier Avaya.JKS dans le même dossier, qu'il utilisera ensuite pour se connecter en toute sécurité à AES.

   Une fois le fichier Avaya.JKS créé, connectez-vous à Webex WFO et accédez à Gestion des applications > QM Configuration > groupes de téléphonie.
7. Ouvrez le groupe Avaya Téléphonie, sélectionnez Utiliser une connexion sécurisée, puis définissez le port sur 4722.
8. Redémarrez CTI service.

Rubriques connexes

- Configurer Avaya Communication Manager
- Configuration de Avaya SBCE pour l'enregistrement SIPREC
- Configurer Cisco Unified Communication Manager
- Configurer Genesys

Configurer Avaya Communication Manager

Dans un environnement Avaya Communication Manager (CM), vous pouvez configurer les informations de connexion pour les services Avaya Application Enablement (AE) et DMCC associés au groupe de téléphonie.

Définition du mot de passe Avaya périphérique DMCC

Utilisez les champs de cette section pour configurer les mots de passe pour Avaya périphériques DMCC. Avaya mots de passe peuvent comporter de trois à sept chiffres. Si vous utilisez plus de sept chiffres dans vos numéros de poste, vous devrez configurer des mots de passe compatibles avec Avaya normes.

- Cliquez sur **Utiliser l'extension** de périphérique pour définir des mots de passe si votre numéro de poste comporte entre trois et sept chiffres.
- Cliquez sur **Utiliser un mot de passe** statique si vous souhaitez utiliser un mot de passe unique pour tous vos appareils. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, QM une zone de texte s'affiche pour vous permettre d'ajouter le mot de passe à trois à sept chiffres.
- Cliquez sur **Utiliser un modèle** personnalisé pour sélectionner un modèle de mot de passe d'appareil personnalisé pour définir les mots de passe de vos périphériques Avaya en fonction de vos postes. Le mot de passe doit comporter entre trois et sept chiffres. Si vos numéros de poste comportent plus de sept chiffres, cette fonctionnalité vous permet de convertir vos numéros d'appareil en mots de passe de Avaya acceptables. Saisissez le modèle dans le champ Modèle personnalisé.

La fonctionnalité de modèle de mot de passe DMCC Avaya personnalisé utilise deux caractères génériques pour représenter vos extensions :

- F : premiers chiffres (ou chiffres indicatifs)
- L : derniers chiffres (ou chiffres à la fin)

Vous pouvez également insérer des chiffres statiques 0 à 9 dans le modèle de mot de passe.

Cliquez sur le point d'interrogation pour obtenir des exemples d'utilisation de modèles de mots de passe personnalisés.

Champ	Description
Mot de passe de l'appareil	Le mot de passe par défaut de tous les périphériques.

Champ	Description
	Remarque : Si vous modifiez un mot de passe, vous devez redémarrer tous les services de signalisation associés.
Avaya ACD associés	Le ACD auquel ce groupe de téléphonie est associé.
Activer les sièges libres	Cochez cette case pour enregistrer les agents par nom d'utilisateur ou ID d'agent. au lieu d'un numéro de canal physique.
Groupe de recherche de compétences d'enregistrement	Le poste associé au groupe de recherche. Un groupe de recherche est un ensemble d'utilisateurs traitant des types d'appels similaires. **REMARQUE** Si vous utilisez des sièges libres, le groupe de recherche doit contenir toutes les extensions que vous souhaitez enregistrer.
Serveur de données de synchronisation des périphériques	Le serveur de données utilisé pour synchroniser Avaya CM périphériques.
Basculement du nom de connexion	Le nom ou l'adresse IP du commutateur de la connexion du commutateur. **REMARQUE** : Ce champ respecte la casse.
NOM D'HÔTE/ADRESSE IP	Le nom d'hôte ou l'adresse IP du périphérique, média et contrôle d'appel (AE Services, Device, Media, and Call Control). Le DMCC contrôle les médias (c'est-à-dire qu'il gère les RTP). Le service de surveillance et d'enregistrement CTI s'y connecte. **MEILLEURES PRATIQUES** Utilisez un nom d'hôte dans tous les cas où vous devez spécifier un nom d'hôte ou une adresse IP, si possible.
Port	Le port du serveur Application Enablement Services. Le numéro de port par défaut est 4721.
User Name	Nom d'un utilisateur créé dans la console de gestion de AES dont l'attribut Utilisateur CT est défini sur Oui. **Remarque** : Si vous modifiez un nom d'utilisateur ou un mot de passe, vous devez redémarrer tous les services de signalisation associés.

Champ	Description
Mot de passe	Le mot de passe du compte utilisé pour accéder au serveur. **Remarque** : Si vous modifiez un nom d'utilisateur ou un mot de passe, vous devez redémarrer tous les services de signalisation associés.
Utiliser un poste de périphérique passe.	Cochez cette case pour utiliser l'extension d'un périphérique comme mot de pour les configurations DMCC. Si vous ne cochez pas la case, le DMCC utilise le mot de passe par défaut pour tous les périphériques saisis dans le champ Mot de passe du périphérique. Le mot de passe de l'appareil est également appelé code de sécurité dans la configuration de Avaya CM Station.
Génération d'enregistrements Détails d'appel à partir d'événements de signalisation	Cochez cette case pour commencer à générer des enregistrements détaillés du contact pour une intégration ACD existante avec le serveur CTI. Webex WFO n'utilise pas ces CDR pour le rapprochement à moins que vous ne cochiez également la case Utiliser les CDR pour le rapprochement.
Utilisation des CDR pour le rapprochemen t	Cochez cette case pour utiliser les CDR générés par le serveur CTI pour le rapprochement au lieu des CDR importés du ACD. Cette case à cocher s'affiche une fois que vous avez coché la case Génération d'enregistrements détaillés des détails à partir d'événements de signalisation.

Configuration de Avaya SBCE pour l'enregistrement SIPREC

Pour configurer Avaya SBCE pour l'enregistrement SIPREC dans Webex WFO, vous devez configurer un serveur de données et un groupe téléphonique. Un groupe de téléphonie se compose d'au moins une source de signalisation, un groupe de signalisation, un serveur de signalisation, un groupe d'enregistrement et les périphériques de votre centre d'appels. Vous pouvez ajouter des sauvegardes pour n'importe lequel de ces éléments. L'ajout de sauvegardes est facultatif, mais nous vous recommandons à des fins de résilience.

Différentes configurations de groupes de téléphonie, de groupes de signalisation et de groupes d'enregistrement sont prises en charge en fonction du type de groupe de téléphonie. Pour Avaya SBCE, le tableau suivant détaille le nombre minimum de groupes pouvant être configurés. Le service SIPREC utilise le port 5060.

Groupes de téléphonie	1 ou plus

Groupes de signalisation par groupe de téléphonie	1 ou plus
Nombre de groupes d'enregistrement par groupe de signalisation	1 ou plus
Notes de service CTI	S/O

NOTE

Lors de la configuration des groupes d'enregistrements, gardez les points suivants à l'esprit :

- Si certains utilisateurs d'un environnement d'enregistrement passerelle nécessitent un enregistrement d'écran, vous devez créer un groupe d'enregistrement qui se connecte à un serveur CTI et auquel aucun serveur d'enregistrement (capture audio) n'est affecté.
- Vous pouvez affecter un ou plusieurs serveurs d'enregistrement à un groupe d'enregistrement. Un groupe d'enregistrement requiert au moins un serveur d'enregistrement principal.

  Les services de signalisation épuisent la capacité des serveurs d'enregistrement primaires avant d'envoyer les appels aux serveurs d'enregistrement secondaires. Si le serveur de signalisation principal est désactivé (en raison d'un arrêt manuel ou d'une erreur système), le serveur de signalisation secondaire envoie toujours des appels aux serveurs d'enregistrement principaux, sauf si les serveurs d'enregistrement principaux ne sont pas également indisponibles.
- Un serveur d'enregistrement ne peut appartenir qu'à un seul groupe d'enregistrement.
- Vous pouvez déplacer les serveurs d'enregistrement entre les groupes d'enregistrement.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez des autorisations Administrer le service partagé et Configurer les groupes téléphoniques. Pour plus d'informations sur Webex autorisations WFO, voir Gérer les rôles et les autorisations .
- Vous avez créé au moins deux serveurs de données WFO Webex :
  - Celui que vous utiliserez pour synchroniser les utilisateurs et les appareils et pour le rapprochement.
  - Celui que vous utiliserez pour SIPREC et l'enregistrement vocal. Vous pouvez utiliser deux serveurs distincts pour l'enregistrement SIPREC et l'enregistrement vocal si nécessaire.
- (Enregistrement de l'écran uniquement) Vous avez créé un serveur de données CTI dédié à l'enregistrement d'écran. Ce serveur s'ajoute aux deux serveurs listés ci-dessus, pour un total d'au moins trois serveurs de données. Si votre organisation n'enregistre pas d'écrans, ce serveur n'est pas nécessaire.
- Vous devez avoir configuré un Avaya ACD.

- Vous devez avoir configuré Avaya Communication Manager (CM). Pour obtenir des instructions de configuration, reportez-vous aux Avaya Notes relatives à l'application DevConnect.
- Vous avez configuré Avaya AES Application Enablement Services. Reportez-vous aux Avaya Notes relatives à l'application DevConnect pour obtenir des instructions de configuration.
- Vous avez activé le paramètre UCID dans Avaya SBCE. Reportez-vous au chapitre 19 de *Administration Avaya Session Border Controller for Enterprise* pour plus d'informations.

Emplacements des pages

- Gestion des applications > configuration globale du système > > du serveur de données
- Configuration > QM > QM gestion des applications > groupes de téléphonie

Procédures

Configurer le serveur de données pour la synchronisation des utilisateurs et des appareils et pour le rapprochement

1. Dans la page Configuration du serveur de données, sélectionnez le serveur de données dédié à la synchronisation des utilisateurs et des appareils et au rapprochement dans la liste déroulante Sélectionner la **configuration** du serveur de données.
2. Dans la **section Regional Data Server ACD Sync Settings** (Paramètres régionaux de synchronisation du serveur de données), sélectionnez **Activer la synchronisation** et déplacez le Avaya ACD configuré de **Disponible** vers **Affecté**.
3. Dans la section Regional Data Server Reconciliation Settings **(** Paramètres de rapprochement du serveur de données régionaux), sélectionnez **Activer le rapprochement** et déplacez le Avaya ACD configuré de **Disponible** vers **Affecté**.
4. Dans la section Paramètres de synchronisation **des périphériques du serveur de données, sélectionnez** Activer la **synchronisation des périphériques**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer le serveur de données pour SIPREC et l'enregistrement vocal

Si nécessaire, vous pouvez utiliser ici deux serveurs distincts : l'un pour SIPREC et l'autre pour l'enregistrement vocal.

1. Sur la page Configuration du serveur de données, sélectionnez le serveur de données dédié à SIPREC et à l'enregistrement vocal dans la liste déroulante Sélectionner la **configuration** du serveur de données.
2. Dans la **section Recording SIPREC Signaling Server Settings** (Paramètres du serveur de signalisation SIPREC) **Recording SIPREC (Activer la signalisation SIPREC**). Un champ de texte vide apparaît.

3. Saisissez l'adresse IP du serveur de données dans le champ de texte.
4. Dans la section Paramètres du serveur **de capture d'enregistrement, sélectionnez** Activer l'enregistrement audio. Deux champs de texte vides s'affichent.

5. Saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur de données dans le premier champ de texte.
6. Dans le deuxième champ de texte, entrez temporairement l'emplacement du répertoire où les fichiers d'enregistrement sont stockés avant d'être téléchargés.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer le serveur de données CTI pour l'enregistrement d'écran

Suivez ces étapes si votre organisation enregistre les écrans des agents. Si vous n'enregistrez pas d'écrans, ignorez cette étape.

1. Dans la page Configuration du serveur de données, sélectionnez le serveur de données CTI dédié à l'enregistrement d'écran dans la liste déroulante Sélectionner la **configuration** du serveur de données.
2. Dans la **section Recording CTI Signaling Server Settings** (Paramètres du serveur d'enregistrement de signalisation), sélectionnez **Enable CTI Signaling (Activer la** signalisation). Un champ de texte vide apparaît.
3. Dans le champ de texte, saisissez l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur dédié au rapprochement.
4. **Cliquez sur Enregistrer.**

Créer le groupe de téléphonie pour SIPREC et l'enregistrement vocal

1. À la page Groupes de téléphonie, entrez le nom du groupe dans le champ Nom **du** groupe de téléphonie.
2. Sélectionnez **Avaya SBC SIPREC** dans la liste déroulante Type **de** plate-forme de groupe de téléphonie.
3. Cliquez sur **Ajouter**. Des champs supplémentaires s'affichent.
4. Saisissez un nom pour le groupe de signalisation dans le **champ Groupes** de signalisation.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Sélectionnez le serveur dédié à SIPREC et à l'enregistrement vocal dans la **liste déroulante Serveur** de données de signalisation du QM primaire.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Saisissez un nom pour le groupe d'enregistrement dans le champ Nom **du** groupe d'enregistrement.
9. Sélectionnez le groupe que vous venez de créer.
10. Dans le **tableau Affectation** des groupes d'enregistrement, localisez le serveur dédié à SIPREC et à l'enregistrement vocal, puis sélectionnez le groupe d'enregistrement que vous venez de créer dans la **liste déroulante Groupe** d'enregistrement en regard de ce serveur.
11. Sélectionnez **Primaire** dans la **liste déroulante Priorité** .

12. Cliquez sur **Enregistrer**.
13. Redémarrez le serveur dédié à SIPREC et à l'enregistrement vocal.

Créer le groupe de téléphonie pour l'enregistrement d'écran

Si votre organisation enregistre des écrans d'agents, vous devez configurer un groupe téléphonique supplémentaire. Si vous n'enregistrez pas d'écrans, ignorez cette procédure.

1. À la page Groupes de téléphonie, entrez le nom du groupe dans le champ Nom **du** groupe de téléphonie.
2. Sélectionnez **Avaya Communication Manager** dans la liste déroulante Type **de** plate-forme du groupe de téléphonie.
3. Cliquez sur **Ajouter**. Des champs supplémentaires s'affichent.
4. Dans la section Device Password (Mot de passe de l'appareil), sélectionnez **Use Static Password (Utiliser un** mot de **passe statique)**.
5. Saisissez le mot de passe de l'appareil dans le **champ Mot de passe** .
6. Sélectionnez l'Avaya ACD que vous avez configuré dans la **liste déroulante Avaya ACD** associés.
7. Sélectionnez le serveur de données dédié à la synchronisation des utilisateurs et des périphériques dans la **liste déroulante Serveur** de données de synchronisation des périphériques.
8. Dans la section Application Enablement Services Information (**Informations** sur les services d'activation d'applications), saisissez le nom du commutateur AES dans la section **Champ Nom** de la connexion commutateur.
9. Entrez le nom d'hôte AES ou l'adresse IP dans le champ Nom d'hôte **/Adresse** IP.
10. Entrez le numéro de port utilisé par AES dans le **champ Port** .
11. (Facultatif) Si vous avez activé le chiffrement sur le port de connexion AES, sélectionnez **Utiliser une connexion** sécurisée.
12. Dans la section Informations d'identification de l'utilisateur **, entrez le nom** d'utilisateur et **le** mot de passe **d'un compte d'utilisateur AES.**
13. Cliquez sur **Ajouter**.
14. Cliquez sur **Suivant**.
15. Saisissez un nom pour le groupe de signalisation dans le champ Nom du **groupe** de signalisation.
16. Cliquez sur **Ajouter**. Des champs supplémentaires s'affichent.
17. Sélectionnez le serveur de données CTI dans la **liste déroulante Serveur** de signalisation du QM principal.
18. Sélectionnez le serveur Avaya AES dans la **liste déroulante Serveur** AES.
19. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

- Association de téléphones à des agents, des groupes d'enregistrement et des types d'enregistrement : après avoir synchronisé des périphériques, vous pouvez utiliser cette page pour associer des périphériques de votre ACD à Webex groupes d'enregistrement, types d'enregistrement et utilisateurs WFO.
- Gérer les rôles et les autorisations : en savoir plus sur les autorisations préalables.
- Configurer les groupes de téléphonie
- Configurer le serveur de données

Configurer Cisco Unified Communication Manager

Les options de configuration de la plate-forme de téléphonie CUCM apparaissent lorsque vous ajoutez ou modifiez un groupe de téléphonie de type Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Il vous permet de configurer un cluster de Cisco Unified CM.

La fenêtre Cisco Unified CM vous permet également de configurer les utilisateurs suivants :

- Utilisateur SOAP couche administrative AXL XML (Administrative Layer)
- Unified CM Java utilisateur de l'interface de programmation d'applications téléphoniques (JTAPI Telephony Application Programming Interface)

Ces utilisateurs sont utilisés par le service CTI (Computer Telephony Integration) pour se connecter à Unified CM.

Un cluster d'Unified CM est composé d'un ensemble de serveurs de Unified CM qui partagent la même base de données et les mêmes ressources et disposent d'un ou plusieurs gestionnaires CTI. Le gestionnaire d'CTI est un service qui s'exécute sur Unified CM et gère JTAPI événements pour chaque Unified CM du cluster (voir Configurer des groupes téléphoniques).

Vous pouvez spécifier un ou plusieurs Unified CM groupes téléphoniques. Un groupe de téléphonie Unified CM requiert au moins un CTI Manager.

Installation de JTAPI

Pendant le processus d'installation, Webex WFO installe le JTAPI. JAR du client JTAPI dans C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Cliquez sur **Télécharger/Installer JTAPI** sur chacun des serveurs de signalisation du groupe de téléphonie Unified CM.
Si vous le souhaitez, vous pouvez installer manuellement le JTAPI. JAR en le copiant et en le collant dans le répertoire correct.

Descriptions des champs

Champ	Description
Activation de l'enregistrement réseau	Cochez cette case pour activer l'enregistrement réseau pour l'Unified CM groupe de téléphonie. Lorsque la case est cochée, le service de CTI d'enregistrement écoute les messages SIP. **REMARQUE** : Le service de CTI'enregistrement et le service CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC ou Acme SIPREC interféreront l'un avec l'autre Pendant l'écoute des messages SIP si la case Activer l'enregistrement réseau est cochée. **EXEMPLE** : enregistrez votre voix par le biais de l'enregistrement de passerelle (à l'aide du service CUBE SIP CTI ou du service Acme SIPREC) Enregistrement d'écran à partir d'un serveur unique. **REMARQUE :** L'enregistrement CUBE ne capture pas le sens de l'appel. La direction du contact pour les enregistrements CUBE s'affiche comme suit "Sortant. »
Nom d'utilisateur d'accès SOAP AXL	Le nom d'utilisateur d'authentification AXL (Administrative XML Layer) sur l'éditeur pour ce cluster utilisé pour synchroniser Unified CM périphériques. Ce nom d'utilisateur est créé lorsque vous configurez Unified CM. **Remarque** Si vous modifiez un nom d'utilisateur ou un mot de passe, vous devez redémarrer le serveur de données associé.
Mot de passe d'accès SOAP AXL	Le mot de passe d'authentification AXL sur l'éditeur. Ce mot de passe est créé lorsque vous configurez Unified CM.
Version	La version Unified CM sur l'éditeur. **Remarque** Vous ne pouvez pas configurer de nouveaux groupes de téléphonie pour les versions non prises en charge de Unified CM. Si votre organisation utilise Unified CM version 14, sélectionnez **12.5** dans la **liste déroulante Version** liste.

Cha	Description
Nom d'utilisateur d'accès JTAPI	Le nom d'utilisateur JTAPI pour CTI. Tous les téléphones utilisés pour enregistrement ou surveillance, sont associés à cet utilisateur d'applications (utilisateur final). Le service de CTI d'enregistrement se connecte au Unified CM avec cet utilisateur. Le nom d'utilisateur doit comporter entre un et 32 caractères alphanumériques. **Remarque** : Si vous modifiez un nom d'utilisateur ou un mot de passe, vous devez redémarrer tous les services de signalisation associés.
Mot de passe d'accès JTAPI	Mot de passe de l'utilisateur JTAPI pour CTI. Cette valeur doit être comprise entre un et 32 caractères alphanumériques.
Serveur de données de synchronisation des périphériques	Le serveur de données utilisé pour synchroniser les périphériques.
Configuration SIP sécurisée	Générer un certificat et un magasin de clés si vous utilisez une session sécurisée protocole d'initiation (SIP). Voir Générer un certificat pour SIP sécurisé.
Serveurs du groupe de téléphonie	
Éditeur et abonnés	Une liste des noms d'hôte/adresses IP serveur disponibles. Vous pouvez entrer un éditeur Unified CM, et un ou plusieurs Unified CM abonnés. Choisissez le nom d'hôte/IP l'adresse associés au service Éditeur CTI Manager. Tous les autres Unified CM sont associés à un service de gestionnaire de CTI abonné.
Host Name	Le nom d'hôte ou l'adresse IP de l'éditeur ou de l'abonné (le cas échéant) Unified CM. Lorsque vous utilisez des noms d'hôte, vérifiez que le serveur peut résoudre le nom des abonnés. Si le nom d'hôte ne peut pas être résolu, le service de CTI d'enregistrement ne peut pas se connecter.

Générer un certificat pour SIP sécurisé

1. Cliquez sur **Générer un certificat** de ligne principale SIP. La boîte de dialogue Générer un certificat pour SIP sécurisé apparaît.
2. Dans **Nom** de l'objet, entrez un nom unique et stockez-le dans un endroit facile d'accès. Lorsque vous configurez le profil de sécurité de ligne principale SIP dans CUCM, vous devez entrer ce nom dans le champ Nom de l'objet X.509.
3. Cliquez sur **Générer un certificat**. Un fichier ZIP contenant deux téléchargements de fichiers :
   - sip.keystore : ce fichier contient le keystore. Copiez le magasin de clés, puis collez-le à l'emplacement suivant sur le serveur de signalisation :

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Serveur\config
   - sip_certificate.pem : ce fichier contient le certificat public. Téléchargez le certificat sur CUCM.

Configurer Genesys

Utilisez cette page pour configurer les informations de connexion pour un environnement d'appel Genesys.

REMARQUE Vous devrez copier les fichiers JAR de la bibliothèque Genesys dans le dossier suivant :

C :\Program Files/Common Files/Calabrio ONE/Data Server\CtiSignaling\lib\

Descriptions des champs

Champ	Description
Nom d'hôte / adresse IP	Nom d'hôte/adresse IP du serveur de téléphonie.
Port	Numéro du port du serveur de téléphonie.
Nom du client	(Facultatif) Nom du client de l'environnement d'appel.
Mot de passe client	(Facultatif) Mot de passe client pour l'environnement
d'appel. Clé de données utilisateur	La clé de données utilisateur définie dans le système Genesys.
Nom des métadonnées	Le champ de métadonnées auquel associer les données utilisateur Genesys clé. Vous devez créer un champ de métadonnées personnalisé pour cette fonction. Pour

Cha	Description
	Pour plus d'informations sur la création de nouveaux champs de métadonnées, voir Gérer les champs de métadonnées personnalisés.
Génération d'enregistrements Détails d'appel à partir d'événements de signalisation	Cochez cette case pour commencer à générer des enregistrements détaillés du contact pour une intégration ACD existante avec le serveur CTI. Webex WFO n'utilise pas ces CDR pour le rapprochement à moins que vous ne cochiez également la case Utiliser les CDR pour le rapprochement.
Utilisation des CDR pour le rapprochemen t	Cochez cette case pour utiliser les CDR générés par le serveur CTI pour le rapprochement au lieu des CDR importés du ACD. Cette case à cocher s'affiche une fois que vous avez coché la case Génération d'enregistrements détaillés des détails à partir d'événements de signalisation.

Ajout d'enquêtes post-appel aux contacts

Vous pouvez intégrer Webex WFO à un ou plusieurs fournisseurs de sondages externes pour diffuser des enquêtes client post-appel après la fin d'un contact et recueillir les réponses. Les réponses à l'enquête peuvent fournir des informations précieuses sur les expériences de contact de vos clients et les perceptions générales de votre organisation, ainsi que vous aider à cibler les contacts pour évaluation. Les réponses peuvent être consultées dans l'onglet Enquête post-appel du lecteur multimédia et dans le widget Enquêtes récentes. Le score de l'enquête et d'autres champs liés à l'enquête apparaissent également dans la page Interactions et votre file d'attente de contacts. Voir "Importation de données d'enquête post-appel IVR" dans le *Guide* de référence d'importation/exportation de données de l'Webex WFO pour plus d'informations sur l'importation à l'aide de fichiers CSV.

Les enquêtes et les questions d'enquête sont créées à l'aide d'un fournisseur de sondage externe. Vous pouvez intégrer Webex WFO avec les fournisseurs d'enquêtes suivants :

- Qualtrics (en ligne)
- SurveyMonkey (en ligne)

Configuration des fournisseurs de sondages en ligne

Les fournisseurs de sondages en ligne Qualtrics et SurveyMonkey fournissent des sondages aux clients par e-mail. Les demandes de distribution de l'enquête et la récupération des réponses sont exécutées selon un calendrier défini par l'utilisateur. Vous pouvez également importer un IVR à l'aide du service d'importation générique (SIG).

> **NOTE**
> Vous devez configurer l'emplacement du fichier SIG du serveur de données régional sur la page Configuration du serveur de données avant d'importer votre IVR générique (voir Configurer le serveur de données). Utilisez cet emplacement de fichier pour importer des fichiers :
>
> C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Serveur\SIG\NouveauImportation
> Une fois les fichiers importés avec succès, ils seront déplacés vers ce dossier :
>
> ...\GIS\NewImport\archives\<date de l'archive>\<nom du fichier>

Vous devez configurer votre fournisseur de sondage en ligne avant de le configurer avec Webex WFO. Pour configurer Webex WFO avec un compte Qualtrics, vous devez disposer des éléments suivants :

- Chaque enquête doit avoir une question "Données incorporées" configurée de type cid.
- Un compte Qualtrics configuré et un nom d'utilisateur
- Un jeton de API personnalisé
- L'ID de bibliothèque du compte
- ID du message de remise de l'enquête

Pour configurer Webex WFO avec un compte Survey Monkey, vous devez disposer des éléments suivants :

- Un compte de développeur SurveyMonkey configuré et un nom d'utilisateur
- Un jeton de API développeur
- La clé du API du développeur
- Le développeur API code secret partagé

Les connexions génériques IVR fournisseur sont créées automatiquement lors de l'importation du IVR. L'administrateur de l'enquête post-appel peut spécifier l'identifiant d'enquête utilisé par le formulaire. Le tableau suivant énumère les champs d'identifiant de l'enquête :

Champ	Description
idContactId	Numéro d'identification du contact.
IDAPPELAssocié	Le numéro d'identifiant de l'appel associé. Il s'agit de la valeur par défaut.

Vous devez également créer un champ personnalisé de métadonnées d'e-mail dans le Gestionnaire des métadonnées (voir Gérer les champs de métadonnées personnalisés) avec lequel marquer les appels pour la distribution d'enquêtes (voir Marquage des contacts pour la distribution de sondages en ligne ci-dessous).

Créer un champ personnalisé de métadonnées d'e-mail

1. Accédez à Gestion des applications > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées.
2. Entrez une valeur unique pour la clé dans le champ Clé des métadonnées (par exemple, "SurveyEmail").
3. Entrez une valeur unique pour l'étiquette dans le champ Étiquette des métadonnées. Cela peut être, mais pas obligatoirement, identique à la clé de métadonnées.
4. Sélectionnez **Texte** dans la liste déroulante Type de métadonnées.
5. Sélectionnez **Aucun** (e) dans la liste déroulante Données ACD.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur la création d'un champ de métadonnées personnalisé, voir Gérer les champs de métadonnées personnalisés.

Configurez votre fournisseur de sondages en ligne avec Webex WFO

1. Choisissez **Créer un nouveau formulaire** d'enquête dans la section Que voulez-vous faire ?.
2. Sélectionnez votre fournisseur de sondage en ligne (Qualtrics ou SurveyMonkey) dans la liste déroulante.
3. Définissez le calendrier d'extraction des demandes/réponses de distribution de l'enquête, en minutes. Cette valeur détermine la fréquence à laquelle Webex WFO vérifie les contacts qui nécessitent une enquête, et si de nouvelles données de réponses à l'enquête sont disponibles. Si des contacts en attente d'une enquête sont trouvés, une demande de distribution d'enquête est envoyée au fournisseur d'enquêtes en fonction du workflow de votre demande de distribution d'enquête.
4. Sélectionnez le champ personnalisé de métadonnées d'e-mail que vous avez créé dans la section ci-dessus pour marquer les appels pour la distribution de l'enquête.
5. Entrez un nom unique pour cette connexion de fournisseur d'enquête.
6. Saisissez les informations de compte du fournisseur de l'enquête. Ces informations doivent être collectées auprès du fournisseur de l'enquête.
    a. Entrez le nom d'utilisateur et le jeton pour le compte de fournisseur d'enquête configuré.
    b. (Qualtrics uniquement) Saisissez l'ID de bibliothèque et l'ID de message.
    c. (SurveyMonkey uniquement) Saisissez la clé API et le secret partagé.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Testez la connexion de votre fournisseur de sondages et affichez les sondages

1. Choisissez **Modifier un formulaire** d'enquête existant dans la section Que voulez-vous faire ?.
2. Cliquez sur **Tester la connexion et afficher les enquêtes**. Une fois la connexion établie, les enquêtes configurées avec le fournisseur d'enquêtes apparaissent au bas de la page. Vous pouvez cliquer sur chaque sondage pour afficher les questions individuelles.

Après avoir configuré et testé votre connexion au fournisseur d'enquêtes, vous devez créer un workflow pour déterminer quelle enquête doit être demandée pour les différents contacts qui ont été marqués pour la distribution de l'enquête. Ceci est particulièrement utile lorsque vous avez différents fournisseurs d'enquêtes et/ou des enquêtes pour les contacts.

Vous devez également utiliser le workflow pour identifier une question d'enquête comme étant la question VoC (Voice of the Customer). La réponse du client à cette question détermine si le contact associé doit être marqué pour évaluation.

Configurer un workflow de demande de distribution d'enquête

1. Accédez à la page d'administration du flux de travail.
2. Choisissez de créer un événement de fin d'interaction ou quotidien. Un événement de fin d'interaction prépare la demande d'enquête immédiatement après qu'un contact a été marqué pour la distribution de l'enquête. Un événement quotidien prépare les demandes d'enquête pour tous les contacts marqués pour la distribution de l'enquête chaque jour.
3. Sélectionnez la règle de workflow à laquelle vous souhaitez appliquer l'action de formulaire d'enquête. Sélectionnez la règle par défaut pour utiliser un formulaire d'enquête unique pour tous les contacts marqués pour la distribution de l'enquête, ou créez et sélectionnez une nouvelle règle pour définir les conditions de contact pour un formulaire d'enquête particulier.
4. Si vous avez créé une nouvelle règle de flux de travail, définissez les conditions de contact pour le formulaire d'enquête que vous souhaitez distribuer.
5. Cochez la case "Définir le formulaire d'enquête sur <formulaire d'enquête> » dans la section Actions.
    a. Sélectionnez l'enquête dans la liste déroulante.
    b. Sélectionnez la question VoC (Voice of the Client). Vous ne pouvez sélectionner que les questions qui sont en format numérique.
    c. Définissez le seuil à marquer pour évaluation. Si la réponse du client à la question VoC atteint ce seuil, le contact associé est marqué pour évaluation.
6. Entrez les informations d'e-mail pour la livraison de l'enquête.
    a. Saisissez l'adresse e-mail Envoyer depuis. Il s'agit de l'adresse e-mail à partir de laquelle l'enquête est envoyée.

b. Saisissez l'adresse e-mail de réponse à. Il s'agit de l'adresse e-mail à laquelle le destinataire de l'enquête répond. Il s'agit généralement de l'adresse Envoyer depuis, mais elle n'est pas obligatoire.

c. Saisissez le nom de l'expéditeur. Il s'agit du nom que le courrier électronique semble provenir du destinataire.

d. Entrez la ligne d'objet de l'e-mail.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur la configuration des workflows, voir Automatiser QM workflows.

Marquage des contacts pour la distribution de l'enquête en ligne

Une fois que vous avez créé le champ de métadonnées d'e-mail personnalisé, configuré un ou plusieurs fournisseurs d'enquêtes avec Webex WFO et mis en place un workflow de distribution d'enquêtes, vous pouvez marquer un contact pour la distribution de sondages en ligne en entrant l'adresse e-mail du client dans le champ personnalisé de métadonnées de courrier électronique. Cette action peut être effectuée par l'agent à l'aide de la commande Métadonnées de l'application Commandes d'enregistrement ou par tout utilisateur ayant accès aux champs de métadonnées personnalisés de l'onglet Détails du Lecteur Windows Media.

Lorsque vous entrez l'adresse e-mail du client dans ce champ, ce contact est marqué pour la distribution de l'enquête. Selon le calendrier de demande de distribution défini par l'utilisateur, Webex WFO envoie ensuite une demande au fournisseur d'enquêtes pour que l'enquête appropriée soit envoyée à cette adresse déterminée par vos flux de travail configurés.

REMARQUE Avec SurveyMonkey, il peut y avoir un délai entre le moment où une demande de distribution d'enquête est reçue et le moment où l'enquête est distribuée.

Rubriques connexes

- Configurer les prédictions : utilisez les données d'enquête pour prédire le score net de promoteur des contacts.

Configuration de la gestion de la main d'œuvre

Les menus WFM de la Gestion des applications permettent de configurer l'application WFM de Webex WFO. Vous avez accès à l'application WFM si vous disposez d'une licence pour celle-ci.

REMARQUE : Votre rôle d'administrateur peut accéder uniquement aux fonctionnalités et autorisations activées par votre fournisseur de services. Cette section peut énumérer des fonctionnalités et des autorisations qui ne sont pas disponibles dans Webex
L'OMA.

Configurer les files d'attente de service 186
Configurer la diminution 203

Gérer les horaires des agents _____ 207

Utiliser des données historiques _____ 216

Créer des descriptions de codes raison 225
Personnaliser les mappages d'état d'adhésion 227
Configurer les paramètres de WFM à l'échelle du système 230
Définir la durée de conservation WFM 233
Gérer les valeurs des métadonnées d'activité 234
Configurer Teleopti 238

Configurer les files d'attente de service

Les pages de la section Files d'attente de service de la gestion des applications vous permettent de configurer les files d'attente de service de votre centre de contact.

Gérer les numéros de répertoire

REMARQUE Les numéros de répertoire ne sont utilisés que dans Avaya ACD. Si vous n'avez pas de Avaya ACD configuré, vous ne verrez rien relatif aux numéros de répertoire dans Webex WFO.

Un numéro de répertoire (DN) est un numéro de téléphone que les clients utilisent pour se connecter à une file d'attente de service spécifique. Le ACD achemine les appels reçus sur un numéro de répertoire spécifique vers une file d'attente de service spécifique.

Vous pouvez créer un numéro de répertoire dans WFM pour obtenir les résultats suivants :

- Dupliquer les numéros de répertoire utilisés dans le ACD et rassembler des données historiques pour ces derniers.
- Acheminer un numéro de répertoire pour accéder à des files d'attente de services spécifiques à différents moments de la journée. Dans ce cas, les données historiques des files d'attente de service comprendront les appels reçus par le numéro de répertoire.
- Acheminer un numéro de répertoire pour accéder à des files d'attente de services spécifiques lorsque tous les agents de la première file d'attente de service sont occupés.

WFM capture les données suivantes à partir d'un numéro de répertoire et les compile avec la file d'attente de service associée :

- Contacts proposés
- Contacts acceptés
- Contacts abandonnés
- Contacts bloqués
- Délai moyen de réponse
- Quality of Service (Niveau de service)

REMARQUE : L'utilisation des données DN plutôt que des données de file d'attente de services peut fournir des informations plus précises pour la prévision dans des situations de débordement de file d'attente de service. Avec débordement de file d'attente de service, chaque

Le contact est associé à la file d'attente de service où il a abouti, par opposition à la file d'attente de service qui lui a été initialement affectée. Cela peut avoir un impact négatif sur les prévisions. Vous pouvez éviter cette situation en utilisant des numéros de répertoire.

Conditions préalablement requises

Votre système utilise un Avaya ACD configuré.

Emplacement de la page

Gestion des applications > WFM > files d'attente de service > numéros de répertoire

Procédures

Gestion des numéros de répertoire

Utilisez la page Numéros de répertoire pour créer, modifier et supprimer des numéros de répertoire.

MEILLEURES PRATIQUES Ne supprimez pas de numéro de répertoire. Si vous supprimez un numéro de répertoire, toutes les données historiques qui lui sont associées seront perdues.

Les champs de la page sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
serveur ACD	Le ACD qui est la source des données de numéro de répertoire. Dans un système synchronisé, ce champ est rempli automatiquement. Dans un système non synchronisé, le ACD doit être sélectionné manuellement. La valeur par défaut dans un système non synchronisé est Générique.
Numéro de répertoire	Le DN. Il doit être identique au numéro de répertoire du ACD.
Description	La description du numéro de répertoire.
Files d'attente de service avez	Une ou plusieurs files d'attente de service associées à ce numéro de répertoire. Une fois que vous Si une file d'attente de service est attribuée, saisissez l'heure de début et de fin et les jours de la semaine durant lesquels la file d'attente de service répond aux appels du numéro de répertoire. Vous devez sélectionner au moins un jour.

Gérer les types de files d'attente de service

Un type de file d'attente de service décrit le type de contact qu'une file d'attente de service gère.

- Contacts interactifs : contacts agent/client qui se produisent en temps réel, tels que des appels et des conversations.
- Contacts non-interactifs : contacts agent/client qui n'apparaissent pas en temps réel, tels que des e-mails, des tweets, des médias sociaux, et des télécopies.

Les types de files d'attente de service vous permettent de regrouper des files d'attente de services similaires, des groupes de files d'attente de service et des files d'attente de services virtuelles, et de générer des prévisions pour des files d'attente de services similaires.

WFM est livré avec deux types de files d'attente de service du système : Voix et E-mail. Si vous mettez le logiciel à niveau depuis une version précédente de WFM qui vous a permis de configurer des files d'attente de service pour des appels ou des courriers électroniques, le type de file d'attente de service Voix ou E-mail est automatiquement attribué à ces files d'attente de service.

Il y a des limites à ce que vous pouvez faire avec un type de file d'attente de service une fois qu'il a été créé.

- Vous ne pouvez pas modifier le type de contact.
- Si un type de file d'attente de service est affecté à une file d'attente de service, vous ne pouvez pas le supprimer.
- Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer les types de files d'attente de service du système (voix et e-mail).

Création, modification et suppression de types de files d'attente de service

Utilisez la page Types de file d'attente de service pour configurer et gérer des types de file d'attente de service.

Créer un nouveau type de file d'attente

1. Choisissez **Créer un nouveau type** de file d'attente de service.
2. Saisissez un nom unique pour le type de file d'attente de service qui décrive le type de contact qu'une file d'attente de service gère. Nombre maximal de caractères = 50.
3. Choisissez le type de contact : interactif ou non-interactif.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier un type de file d'attente de service existant

1. Choisissez **Modifier ou supprimer un type** de file d'attente de service existant.
2. Sélectionnez le type de file d'attente de service approprié dans la liste déroulante.
3. Modifier le nom du type de la file d'attente de service comme vous le souhaitez. Si le type de file d'attente de service a été attribué à des files d'attente de service, le changement de nom de file d'attente de service sera appliqué à ces files d'attente de service. Vous ne pouvez pas modifier le type de contact.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer un type de file d'attente de service existant

1. Choisissez **Modifier ou supprimer un type** de file d'attente de service existant.
2. Sélectionnez le type de file d'attente de service approprié dans la liste déroulante.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Gérer les files d'attente de service

Une file d'attente de service est un groupe d'agents vers lesquels les contacts sont acheminés. Il est généralement associé à une compétence spécifique. Dans WFM, vous planifiez des agents pour prendre en charge les besoins de file d'attente de service. Pour cette raison, WFM place les files d'attente de service au centre des horaires et des prévisions.

Environnements synchronisés/non synchronisés

Les files d'attente de service peuvent être créées en WFM ou synchronisées à partir de votre ACD.

- Dans les environnements avec des ACD synchronisés, WFM importe les données de file d'attente de service de l'ACD via le service de synchronisation. Les données de file d'attente de service importées qui ne peuvent pas être modifiées dans WFM (le nom et l'ID de la file d'attente de service) sont en lecture seule sur la page Files d'attente de services. Ces données ne peuvent être modifiées que dans le ACD. Les files d'attente de service que vous créez dans WFM n'existent que dans WFM et ne sont pas ajoutées au ACD (voir Synchroniser les données de file d'attente de service).
- Dans les environnements avec des ACD non synchronisés, les files d'attente de service que vous créez dans WFM doivent avoir les mêmes noms et ID que ceux qui ont été configurés dans votre ACD. Cela WFM permet d'associer les données historiques importées du ACD dans le WFM avec la file d'attente de service correcte.

files d'attentes de service virtuelles

Une file d'attente de service virtuelle est un ensemble de files d'attente de service individuelles d'un même type de file d'attente de service. Les files d'attente de services virtuelles n'existent que dans WFM.

REMARQUE : Ne pas faire d'une file d'attente de service synchronisée une file d'attente de service virtuelle. Ne cochez cette case que si vous avez créé la file d'attente de service dans WFM.

Une file d'attente de service virtuelle commence à collecter des données historiques à partir des files d'attente de service des composants après sa création. Si des données historiques existent déjà pour les files d'attente de service des composants, et que vous souhaitez associer leurs données historiques cumulées à la file d'attente de service virtuelle, vous pouvez envoyer une demande de fusion de données historiques (voir Fusion des données historiques).

NOTE

Vous pouvez également envoyer une demande de fusion de données historiques si vous souhaitez recalculer les données historiques pour une file d'attente de service virtuelle parce que vous avez effectué l'une des opérations suivantes pour la file d'attente de service virtuelle :

- Ajout des files d'attente de service avec données historiques
- Files d'attente de services supprimées avec données historiques

Créer une file d'attente de service virtuelle lorsque vous souhaitez générer une seule prévision, distribution, ou un seul planning pour un groupe de files d'attente de service identiques. Voici des exemples de situations où une file d'attente de service virtuelle est utile.

EXEMPLE : Un centre de contact a une file d'attente de service pour les clients haut de gamme et une autre pour les clients classiques. Les clients haut de gamme contactent un agent plus rapidement et reçoivent des services à plus forte valeur. Les agents
Qui traitent les appels des clients sont membres des deux files d'attente de service. Créer une file d'attente de service virtuelle qui soit composée des files d'attente de service à la clientèle haut de gamme et classique simplifie la planification.

EXEMPLE Une organisation dispose d'un service d'assistance informatique dans plusieurs endroits ? Le centre de contact utilise une file d'attente de service pour chaque emplacement pour tenir compte des différents fuseaux horaires et permettre de produire des rapports par lieu.
Le routage de centre de contact regroupe les agents de chaque emplacement en un seul pool et distribue les appels à l'agent disponible suivant indépendamment du lieu. En regroupant les files d'attente de service en une file d'attente de service virtuelle, WFM pouvez planifier les agents comme s'ils constituaient un groupe unique selon un schéma compatible avec les zones de routage et les fuseaux horaires.

Files d'attente de précision

Une file d'attente de précision Unified CCE est une méthode de routage de contacts plus détaillée que celle qui est utilisée par une file d'attente de service. Elle est basée sur plusieurs attributs d'agent et des compétences qui sont configurés dans Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Les files d'attente de précision permettent d'acheminer les appels vers l'agent le plus qualifié disponible.

Pour plus d'informations sur la configuration des files d'attente de précision, consultez votre documentation Cisco Unified ICM.

WFM traite les files d'attente de précision comme des files d'attente de services ("groupes de compétences", dans Unified CCE terminologie). Lorsque WFM est synchronisé avec Unified CCE, WFM crée une file d'attente de service et un mappage de compétences pour chaque Unified ICM groupe de compétences et file d'attente de précision. Une exception à cette règle est le cas où il existe plusieurs passerelles périphériques Unified Communications Manager (Unified CM) configurées dans Unified ICM. Dans ce cas, pour chaque file d'attente de précision et chaque passerelle périphérique, WFM crée une file d'attente de service. C'est :

> Nombre de passerelles périphériques Unified CM × nombre de file d'attente de précision = nombre de files d'attente de services créées dans WFM

Dans les systèmes avec plusieurs passerelles périphériques, les files d'attente de services créées dans WFM sont nommés comme suit :

> <ID PG>.<nom de la file d'attente de précision>

WFM capture les données historiques de la file d'attente de précision de la même manière qu'il capture des données historiques de la file d'attente de service.

REMARQUE : WFM ignore pour l'instant les attributs détaillés de l'agent et les compétences qui sont utilisés par Unified CCE pour router les appels.

Descriptions des champs

Utilisez la page Files d'attente de service pour créer, modifier et supprimer des files d'attente de service.

Vous ne pouvez pas supprimer une file d'attente de service qui a une activité planifiée (à l'exception de Disponible et Non disponible) ou si l'une des conditions suivantes s'applique :

- Il se trouve dans une file d'attente de service virtuelle
- Il se trouve dans un workflow ;
- Il est référencé dans les Horaires de l'agent
- C'est une file d'attente de service principale
- Il est référencé par une demande de planification

MEILLEURES PRATIQUES Ne supprimez pas les files d'attente de service. Si vous supprimez une file d'attente de service, toutes les données historiques et les horaires des agents qui lui sont associés sont perdus.

Les champs de la page Files d'attente de service lorsque vous modifiez ou supprimez une file d'attente de service existante, ou lorsque vous créez une nouvelle file d'attente de service, sont décrits ci-dessous.

Informations sur la file d'attente de service

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service	Le nom de la file d'attente de service. Dans les systèmes synchronisés, le nom est créé Maintenu dans le ACD.
Source ACD	Le ACD qui est la source des données de file d'attente de service. Dans un système synchronisé, Ce champ est rempli automatiquement. Dans un système non synchronisé, le ACD doit être sélectionné manuellement. La valeur par défaut dans un système non synchronisé est Générique.
ID de file d'attente de service	L'identifiant unique qui identifie la file d'attente de service. Dans les systèmes synchronisés, L'ID est créé dans le ACD. Une fois que l'ID est affecté à une file d'attente de service, il ne peut pas être modifié.
Ne pas générer de prévision ou d'horaire pour cette case à cocher de file d'attente de service	Cochez cette case pour désactiver la file d'attente de service. Elle ne sera plus disponible lors de la génération des distributions, des prévisions, des prévisions stratégiques et des horaires. Toutefois, vous pouvez toujours afficher ses données historiques.

Champ	Description
	Remarque : Si vous cochez cette case, veillez à supprimer la file d'attente de service de tous les groupes multi-compétences auxquels elle est associée. Si vous le faites Non, une demande d'horaire pour ces groupes multi-compétences échouera.

Type de file d'attente de service

Le type de file d'attente de service décrit le type de contacts que cette file d'attente de service gère. Voir Gestion des types de files d'attente de service.

Fuseau horaire

Sélectionnez le fuseau horaire à utiliser lors de la planification de la file d'attente de service. Les heures d'ouverture et de fermeture de la file d'attente de service sont interprétées par ce fuseau horaire. Par défaut, c'est le fuseau horaire par défaut configuré pour votre société sur la page Paramètres globaux (voir Configurer les paramètres globaux).

Redistribution Type

(Files d'attente de services non interactives uniquement). Le type de redistribution qui détermine comment les contacts non-interactifs qui arrivent pendant les heures de fermeture de la file d'attente de service sont redistribués entre les intervalles cibles à des fins de prévision. Les intervalles cibles sont déterminés par le seuil de traitement. Vos options sont les suivantes :

- Aucun : les contacts qui arrivent pendant les heures de fermeture sont ignorés et non redistribués (par défaut).
- Proportionnel : les contacts sont redistribués au prorata entre les intervalles cibles en fonction des ratios de distribution des intervalles cibles.
- Egal : les contacts sont redistribués de manière égale entre les intervalles cibles.

Dans le champ Seuil de traitement, entrez la durée pendant laquelle les contacts doivent être traités, en minutes. Les valeurs valides vont de 0 à 4 320 minutes (72 heures).

Paramètres

Champ	Description
Priorité de la file d'attente de service	La priorité de la file d'attente de service : un nombre de 0 à 999, 0 étant le nombre Priorité. La priorité de file d'attente de service WFM permet de résoudre les conflits d'horaire lorsque des agents sont affectés à plusieurs files d'attente de service. **EXEMPLE** Vous désignez certains de vos agents pour prendre en charge deux files d'attente de service. Si WFM génère les horaires pour les deux

Champ	Description
	Prend en charge tous les besoins prévus pour les deux, il compare la valeur de priorité de chaque file d'attente de service et planifie les agents sur la file d'attente de service ayant la plus haute priorité.
Temps moyen de conversation	Durée moyenne, en secondes de durée du contact pour cela File d'attente de service. WFM utilise cette information pour déterminer le nombre d'agents nécessaires pour répondre aux besoins quand il génère une distribution pour cette file d'attente de service. Vous pouvez choisir de WFM calculer cette valeur pour vous automatiquement quand il génère une distribution en sélectionnant la case à cocher dans la section Durées standards de la file d'attente de service de la page Demande de distribution.
Temps de traitement post-contact moyen	Le temps moyen, en secondes, que l'agent passe en traitement post-contact pour cette file d'attente de service. WFM utilise cette information pour déterminer le nombre d'agents nécessaires pour répondre aux besoins quand il génère une distribution pour cette file d'attente de service. Vous pouvez choisir de WFM calculer cette valeur pour vous automatiquement quand il génère une distribution en sélectionnant la case à cocher dans la section Durées standards de la file d'attente de service de la page Demande de distribution.
Objectif de niveau de service	(Files d'attente de services interactives uniquement) Le pourcentage de contacts à être a reçu une réponse dans un délai de secondes spécifié. Le nombre de secondes doit être supérieur à zéro. WFM utilise cette information pour déterminer le nombre d'agents nécessaires pour répondre aux besoins quand il génère une distribution pour cette file d'attente de service.
Pourcentage de niveau de précision de prévision	(Lecture seule) Valeur calculée lorsque vous exécutez une demande de calcul de la précision de prévision pour la file d'attente de service. Si vous n'avez pas effectué cette opération, la valeur affichée est de zéro pour cent. Le niveau de précision de la prévision est une mesure de la précision d'une prévision. Cette valeur est calculée en comparant le volume de contacts prévus avec le volume de contacts réels. **EXEMPLE** : si le niveau de précision de la prévision est de 105 %, le volume de contacts prévus était 5 % supérieur au volume réel Volume de contacts.

Horaires d'ouverture et fermeture

Les jours et les heures de fonctionnement de la file d'attente de service. Une coche indique que la file d'attente de service est active (ou "ouverte") un jour particulier de la semaine. Les heures d'ouverture sont au format 24 heures, et doivent être des multiples de cinq minutes. Si une autre valeur est saisie, la valeur est arrondie à cinq minutes près. L'exception est la valeur 23:59, qui signifie minuit.

Durée minimale du bloc de planification

Cochez la case "Appliquer une durée minimale de blocage de planification" pour définir le bloc minimum de temps pour lequel cette file d'attente de service peut être planifiée. Les valeurs valides sont comprises entre cinq minutes (00:05) et 16 heures (16:00), par incréments de cinq minutes.

Ce paramètre est facultatif. Envisagez de l'utiliser si certains agents prennent en charge plusieurs files d'attente de service et que vous ne voulez pas qu'ils passent trop souvent d'une file d'attente de service à l'autre. Vous n'avez pas besoin d'utiliser ce paramètre si vos agents prennent en charge une file d'attente de service unique ou s'ils peuvent facilement basculer entre les files d'attente de service qu'ils prennent en charge.

La durée minimale du bloc de planification s'applique uniquement aux planifications exécutées avec la méthode de planification équilibrée. Si vous exécutez un planning à l'aide de la méthode de planification hiérarchisée, ce paramètre est ignoré. Voici d'autres cas où la durée minimale du bloc de planification est ignorée lors de la modification des horaires :

- Modifications de l'horaire de l'agent
- Optimisation des planifications
- Changements suite à des demandes de messagerie
- Copie d'activités de l'horaire

La durée minimale est respectée lors de l'exécution d'un horaire de méthode équilibrée, même si cela signifie qu'un agent ne peut pas être planifié pour la meilleure couverture, pour toutes les files d'attente de service de l'agent, ou pas du tout si le minimum ne peut pas être atteint. La couverture peut être affectée négativement, surtout si la durée minimale est fixée plus ou près de la durée de la durée minimale du quart de travail.

REMARQUE L'utilisation de ce paramètre allongera le temps nécessaire à l'exécution de vos plannings, surtout si ceux-ci sont complexes (par exemple, ils incluent de nombreux agents, files d'attente de service, et conditions de travail,
Et utiliser des quarts de travail variables).

REMARQUE : Si cette file d'attente de service fait partie d'un groupe multi-compétences et que les files d'attente de service de ce groupe ont des durées minimales de bloc de planification différentes, alors la durée maximale configurée est utilisée pour
Groupe multi-compétences.

Pourcentage maximal de planification par quart de travail

Cochez la case "Appliquer un pourcentage maximal de planification" pour définir le pourcentage maximal de temps d'un quart de travail d'agent qui peut être alloué pour prendre en charge cette file d'attente de service. Les valeurs valides sont comprises entre 1 et 99 %.

Ce paramètre est facultatif. Envisagez de l'utiliser si certains agents prennent en charge plusieurs files d'attente de service et que vous souhaitez spécifier quelle portion de leur quart de travail peut être planifiée pour prendre en charge cette file d'attente de service. Vous n'avez pas besoin d'utiliser ce paramètre si vos agents prennent en charge une file d'attente de service unique ou un groupe multi-compétences, ou s'il n'y a aucune raison de limiter le temps qu'ils passent à prendre en charge cette file d'attente de service.

REMARQUE : Un agent ne sera pas planifié pour la semaine si les seules options disponibles dépassent le pourcentage de planification maximum configuré.

Le pourcentage maximal de planification ne s'applique qu'aux planifications exécutées selon la méthode de planification équilibrée. Si vous exécutez un planning à l'aide de la méthode de planification hiérarchisée, ce paramètre est ignoré. Voici d'autres cas où le pourcentage maximal de planification est ignoré lors de la modification des horaires :

- Modifications de l'horaire de l'agent
- Copie d'activités de l'horaire
- Changements découlant d'échanges et d'offres d'horaires approuvés
- Mise à jour des planifications à l'aide des fonctions Historique et restauration des plannings
- Optimisation des planifications

Groupes multi-compétences

Cette section affiche le nom de chaque groupe multi-compétences dont fait partie cette file d'attente de service. Affectez une priorité (0 à 999, 0 étant la priorité la plus élevée) à chaque groupe multi-compétences. La priorité que vous affectez ici permet de déterminer comment les agents sont planifiés pour prendre en charge les files d'attente de service qui constituent les groupes multi-compétences.

Mappages de compétences

Affecte un ou plusieurs mappages de compétences à la file d'attente de service et définit leurs priorités (0 à 999, 0 étant la plus élevée). Vous pouvez affecter un, plusieurs ou tous les mappages de compétences à la file d'attente de service.

Les mappages de compétences lient les agents aux files d'attente de service. Afin que des agents soient planifiés comme prenant en charge une file d'attente de service, les agents et la file d'attente de service doivent être affectés au même mappage de compétences. Affecter une priorité à chaque mappage de compétences WFM permet de résoudre les conflits d'horaire lorsque des agents avec plusieurs compétences appartiennent à plusieurs files d'attente de service.

File d'attente de service virtuelle

Cochez la case si cette file d'attente de service est une file d'attente de service virtuelle (voir File d'attente de service virtuelle). Une fois que vous faites cela, un volet de sélection de files d'attente de service s'ouvre et vous pouvez affecter des files d'attente de service comme membres de la file d'attente de service virtuelle. Les files d'attente de service disponibles ont toutes le même type de file d'attente de service.

REMARQUE : Ne pas faire d'une file d'attente de service synchronisée une file d'attente de service virtuelle. Ne cochez cette case que si vous avez créé la file d'attente de service dans WFM.

REMARQUE : Pour apporter des modifications à une file d'attente de service virtuelle, toutes les files d'attente de service source dans la file d'attente de service virtuelle doivent être dans votre vue et portée. S'ils ne le sont pas, ils n'apparaissent pas dans
Liste des files d'attente de service source et vous ne pouvez pas apporter de modifications à la file d'attente de service virtuelle.

File d'attente de service principale

Fait de cette file d'attente de service la file d'attente de service principale d'un ou plusieurs agents. Vous pouvez rechercher des agents à l'aide du filtre de base ou avancé, et vous pouvez affecter un, plusieurs ou tous les agents à la file d'attente de service principale.

Remarque L'affectation d'un agent à une file d'attente de service principale supprime automatiquement toutes les affectations précédentes de file d'attente de service principal à cet agent.

Ordre de planification

L'ordre dans lequel les agents sont planifiés pour la file d'attente de service. WFM compare les agents en fonction de l'ordre et planifie les agents les plus prioritaires en premier. Si vous souhaitez réinitialiser la valeur d'ordre par défaut du système, cliquez sur le bouton Restaurer la valeur par défaut.

Les critères utilisés sont les suivants :

- Nombre maximal d'heures disponibles : la somme du nombre maximal d'heures qu'un agent peut être planifié chaque jour de la semaine
- Nombre minimal d'heures disponibles : la somme du nombre minimal d'heures qu'un agent peut être planifié chaque jour de la semaine
- Nombre maximal d'heures par semaine : le nombre maximal d'heures par semaine configuré pour le quart de travail de l'agent (à partir de la page des quarts de travail)
- Nombre minimal d'heures par semaine : le nombre minimal d'heures par semaine configuré pour le quart de travail de l'agent (à partir de la page des quarts de travail)
- Classement : le classement de l'agent dans le centre de contact en fonction de son savoir-faire (à partir de la page Agents)
- Date de début dans l'entreprise : la date à laquelle l'agent a commencé à travailler pour l'entreprise (à partir de la page Agents)
- Date de début dans le service : la date à laquelle l'agent a commencé à travailler pour le service (à partir de la page Agents)

Scénario de diminution par défaut

Sélectionnez le scénario de diminution par défaut, qui applique le facteur d'ajustement de diminution à la prévision. Une file d'attente de service ne peut être affectée qu'à un seul scénario de diminution.

Facteur d'ajustement des agents

Entrez une valeur pour ajuster la façon dont le système prévoit le nombre d'agents à planifier. Ce facteur est destiné à représenter l'efficacité des agents travaillant sur une file d'attente de service spécifique. (Notez que cela est différent des gains d'efficacité dus à la polyvalence.)

- Exemple de situation nécessitant un facteur d'ajustement inférieur à 1 : une file d'attente de service de discussion qui permet aux agents de répondre à des conversations simultanées. Les agents de cette file d'attente de service sont plus efficaces. S'ils peuvent répondre à deux fois plus de chats que d'appels téléphoniques, alors un facteur d'ajustement approprié pourrait être de 0,5.
- Exemple de situation nécessitant un facteur d'ajustement supérieur à 1 : file d'attente de service d'appel entrant qui génère du travail de suivi (tels que des appels sortants, des recherches et des e-mails) au cas par cas. Les agents qui travaillent sur cette file d'attente de service ne sont que partiellement disponibles pour les appels téléphoniques entrants. Dans ce cas, un planificateur doit entrer une valeur qui reflète le nombre d'agents nécessaires pour traiter une heure d'appels téléphoniques entrants.

Métadonnées d'activité

(Facultatif) Affecte des valeurs de métadonnées par défaut à l'une ou à l'ensemble des activités suivantes ou les supprime :

- En service
- Heures supplémentaires
- Hors service

Pour plus d'informations sur la configuration des valeurs de métadonnées pour les activités, voir Gérer les valeurs de métadonnéesd'activité.

Couleur

La couleur qui représente cette file d'attente de service dans le planning. Cette couleur n'est utilisée que pour les activités prévues en service. Les files d'attente de service fermées et les activités prévues pendant des heures supplémentaires de la file d'attente de service utilisent les couleurs standard non-modifiables.

Gestion des groupes de files d'attente de service

Un groupe de files d'attente de service est un ensemble de files d'attente de service individuelles d'un même type de file d'attente de service. Lorsque des files d'attente de service sont combinées en un groupe de files d'attente de service toutes les données des files d'attente individuelles sont agrégées en un nombre total pour chaque élément de mesure.

Descriptions des champs

Utilisez la page Groupes de files d'attente de service pour créer, modifier et supprimer des groupes de files d'attente de service.

Les champs de la page Groupes de files d'attente de service lorsque vous modifiez ou supprimez un groupe de files d'attente de service existant, ou lorsque vous créez un nouveau groupe de files d'attente de service, sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Couleur	La couleur qui représente ce groupe de files d'attente de service dans l'horaire. Sélectionnez le type de file d'attente de service. Le type de file d'attente de service pour le groupe de files d'attente de service.
Nom du groupe de files d'attente de service	Nom du groupe de files d'attente de service.
Files d'attente de service Vous	Les files d'attente de service que vous pouvez affecter au groupe de files d'attente de service. Peut affecter une, plusieurs ou toutes les files d'attente de service au groupe de files d'attente de service. Les files d'attente de service listées appartiennent au même type de file d'attente de service que le type que vous avez sélectionné.

Gérer les mappages de compétences

Les mappages de compétences fournissent des liens entre les files d'attente de service et les agents. Les agents affectés à un mappage de compétences ont généralement les mêmes compétences.

Pour planifier un agent à prendre en charge une file d'attente de service, vous devez affecter l'agent au mappage de compétences ou au groupe multi-compétences associé à la file d'attente de service. Vous pouvez affecter un agent à plusieurs mappages de compétences.

IMPORTANT Les agents non affectés à un mappage de compétences ou à un groupe multi-compétences ne peuvent pas être planifiés.

REMARQUE : Lorsque WFM importe des informations de file d'attente de service à partir d'ACD synchronisés, il crée automatiquement un mappage de compétences pour chaque file d'attente de service sur la base d'un pour. Le mappage de compétences porte le même nom
En tant que file d'attente de service, et la file d'attente de service lui est automatiquement affectée. La

synchronisation ne se produit qu'une seule fois. Si vous supprimez le mappage de compétences, il ne sera pas recréé la prochaine fois que la synchronisation se produit.

Les files d'attente de service affectées au mappage de compétences sont priorisées. Cela WFM permet de résoudre les conflits d'horaire lorsque des agents sont affectés à plusieurs files d'attente de service. Les agents seront planifiés pour la file d'attente de service de la priorité la plus élevée.

EXEMPLE : vous désignez certains de vos agents pour qu'ils prennent en charge deux files d'attente de service et affectez une priorité à chaque file d'attente de service. Lorsque WFM génère les horaires pour les deux files d'attente de service et détecte
Il n'y a pas suffisamment d'agents pour prendre en charge tous les besoins prévus pour chaque file d'attente de service. Cela compare la valeur de priorité attribuée aux files d'attente de service. WFM planifie ensuite les agents de la file d'attente de service ayant la plus haute priorité. Si une file d'attente de service comporte plus d'un mappage de compétences ou groupe multi-compétences, les agents liés au mappage de compétences ou groupe multi-compétences ayant la priorité la plus élevée seront planifiés avant les agents associés au mappage de compétences ou groupe multi-compétences de priorité inférieure.

Descriptions des champs

Utilisez la page Mappages de compétences pour créer, modifier et supprimer des mappages de compétences.

REMARQUE Dans les environnements qui se synchronisent avec le ACD, les nouveaux mappages de compétences que vous créez dans WFM ne sont pas rajoutés au ACD.

MEILLEURE PRATIQUE Lorsque vous configurez le mappage de compétences synchronisé, modifiez son nom pour le distinguer de sa file d'attente de service. Ne supprimez pas les mappages de compétences. Si vous supprimez un mappage de compétences, tous les rapports historiques
Les données qui lui sont associées sont perdues.

Les champs de la page Mappages de compétences sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom du mappage de compétences	Nom unique du mappage de compétences.
Files d'attente de service	Les files d'attente de service affectées au mappage de compétences.
Priorité	La priorité de la file d'attente de service sélectionnée, de 0 à 999, 0 étant la priorité la plus élevée. Cela WFM permet de résoudre les conflits d'horaire lorsque des agents sont affectés à plusieurs files d'attente de service.
Agents	Les agents affectés au mappage des compétences. Les agents affectés peuvent être planifiés pour les files d'attente de service affectées.

Gérer des groupes multi-compétences

Les groupes multi-compétences sont utilisés pour planifier des agents à prendre en charge plusieurs files d'attente de service au cours de la même période de temps. Un groupe multi-compétences se compose d'un certain nombre de files d'attente de service. Chaque file d'attente de service est pondérée par un pourcentage pour indiquer combien de temps un agent passe à prendre en charge cette file d'attente de service au sein du groupe multi-compétences.

La planification d'agents dans des groupes multi-compétences se reflète dans des calculs tels que celui des Agents planifiés et du Niveau de service planifié. Comme les agents partagent leur temps entre plusieurs files d'attente de services, leur contribution à chaque file d'attente de service en pourcentage est reflétée dans ces calculs.

Descriptions des champs

Utilisez la page Groupes multi-compétences pour créer, modifier et supprimer des groupes multi-compétences.

MEILLEURES PRATIQUES Ne supprimez pas de groupes multi-compétences. Si vous supprimez un groupe multi-compétences, tous les horaires des agents qui lui sont associés sont également supprimés.

Les champs de la page Groupes multi-compétences lorsque vous modifiez ou supprimez un groupe multi-compétences existant ou lorsque vous créez un nouveau groupe multi-compétences sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Métadonnées d'activité	(Facultatif) Attribue des valeurs de métadonnées par défaut ou supprime Valeurs des métadonnées provenant de tout ou partie des activités suivantes : ■ En service ■ Heures supplémentaires ■ Hors service Pour plus d'informations sur la configuration des valeurs de métadonnées, voir Gérer les valeurs demétadonnées d'activité.
Agents	Les agents que vous pouvez affecter au groupe multi-compétences. Vous pouvez rechercher des agents avec le filtre de base ou avancé, et vous pouvez affecter un, plusieurs ou tous les agents au groupe multi-compétences. **Remarque** Un agent ne peut appartenir qu'à un seul groupe multi-compétences. L'affectation d'un agent à un groupe multi-compétences supprime automatiquement toute affectation antérieure de groupe multi-compétences pour cet agent. Vous n'êtes pas alerté si un agent appartient à un autre groupe multi-compétences ou s'il est supprimé d'un groupe multi-compétences auquel il a déjà été affecté.
Couleur	La couleur qui représente ce groupe multi-compétences dans l'horaire.
Nom du groupe multi-compétences :	Le nom du groupe multi-compétences.

Cha	Description
Files d'attente de service pouvez	Les files d'attente de service que vous pouvez affecter au groupe multi-compétences. Vous Affectez une, plusieurs ou l'ensemble des files d'attente de service au groupe multi-compétences. Chaque file d'attente de service doit se voir attribuer un coefficient (pourcentage). La pondération est le pourcentage de temps qu'un agent affecté à ce groupe multi-compétences passe à prendre en charge cette file d'attente de service. La somme des coefficients de pondération doit être égale à 100 pour cent. **REMARQUE** Si une file d'attente de service est supprimée ou si sa case "Ne pas générer de prévision ou d'horaire pour cette file d'attente de service" est cochée, Sa pondération n'est pas automatiquement redistribuée aux autres files d'attente de service du groupe multi-compétences.

Gérer les dates de fermeture de la file d'attente de service

Utilisez la page Dates de fermeture de la file d'attente de service pour définir les dates auxquelles une file d'attente de service est fermée et donc pas en mesure de gérer les contacts clients. Les dates de fermeture typiques sont les jours fériés nationaux.

Les dates de fermeture ne doivent pas être utilisées pour des jours où la file d'attente de service est régulièrement fermée. Par exemple, une file d'attente de service pourrait ouverte du lundi au vendredi et fermée le samedi et le dimanche. Ceci est configuré de manière plus appropriée sur la page Files d'attente de service dans la section Heures d'ouverture et de fermeture (voir Gestion des files d'attente de service).

Dans WFM, toutes les files d'attente de service sont supposées être ouvertes tous les jours de l'année sauf configuration contraire.

Si les dates de fermeture sont les mêmes d'une année sur l'autre pour une file d'attente de service, ou même pour plusieurs files d'attente de service, vous pouvez les configurer pour une file d'attente de service, puis les copier sur d'autres années et d'autres files d'attente de service.

REMARQUE La désignation d'un jour comme de fermeture fait passer la prévision pour cette journée à zéro contact. Cependant, ceci n'a aucune incidence sur les horaires qui sont déjà générés pour cette journée. Si les agents sont planifiés pour travailler sur
Un jour désigné comme fermé, ils restent prévus pour cette journée. Une solution à cette situation est de créer une exception et de l'attribuer à la file d'attente de service pour cette journée. Si une date est désignée comme de fermeture après que la prévision aura été générée, le service de planification traitera toujours les prévisions pour cette date comme égales à zéro, même si la prévision affiche des valeurs positives.

MEILLEURES PRATIQUES Mettre à jour les dates de fermeture d'une file d'attente de service au moins une fois par an.

Copie des dates de fermeture

Une fois que vous avez configuré des dates de fermeture pour une file d'attente de service et sauvegardé l'enregistrement, vous pouvez copier ces dates de fermeture vers une autre année pour la même file d'attente de service ou vers une année quelconque d'une autre file d'attente de service.

Copier les dates de fermeture d'une file d'attente de service sur une autre année

Cha	Description

1. Sélectionnez **Copier les dates de fermeture dans une file d'attente** de service.
2. Sélectionnez la file d'attente de service et l'année avec les dates de fermeture que vous souhaitez copier. Les dates copiées apparaissent dans le **volet Dates** de fermeture affectées.
3. Dans la section Copier vers **, sélectionnez la même file d'attente de service que celle que vous avez sélectionnée à la** première étape, puis sélectionnez l'année cible.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Copier les dates de fermeture d'une file d'attente de service vers une autre file d'attente de service

1. Sélectionnez **Copier les dates de fermeture dans une file d'attente** de service.
2. Sélectionnez la file d'attente de service et l'année avec les dates de fermeture que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez la file d'attente de service cible et l'année cible.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Descriptions des champs

Utilisez la page Dates de fermeture de la file d'attente de service pour créer, modifier,

supprimer et copier des dates de fermeture. Les champs de la page lorsque vous affectez des

Champ	Description
Dates de fermeture attribuées	Le calendrier que vous pouvez utiliser pour affecter des
dates de fermeture. File d'attente de service	La file d'attente de service à laquelle vous
souhaitez affecter des dates de fermeture.	
An	Année à laquelle vous souhaitez attribuer des dates de clôture.

Les champs de la page lorsque vous copiez des dates de fermeture dans une file d'attente de service sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Dates de fermeture attribuées	(En lecture seule) Les dates de fermeture qui seront copiées.
Copier sur la file d'attente	La file d'attente de service dans laquelle vous souhaitez
copier les dates de fermeture. Copier dans l'année	Année vers laquelle vous souhaitez
copier les dates de fermeture.	

File d'attente de service	La file d'attente de service dont vous souhaitez copier les dates de fermeture.
An	Année dont vous souhaitez copier les dates de clôture.

Configurer la diminution

La valeur de diminution du centre de contact permet de savoir combien de temps est perdu dans le centre de contact à cause des activités non planifiées. Les raisons de la diminution comprennent un large éventail d'événements qui font que les agents ne sont pas disponibles pour aider les clients durant leur horaire normal. Selon l'intervalle de temps examiné et ce qui est actuellement prévu, les événements de diminution peuvent inclure (liste non limitative) des vacances, des réunions, des projets, des congés maladie et de la formation.

Le pourcentage de diminution est utilisé pour prendre en compte ces temps lors de la réalisation d'un planning. Lorsque des pourcentages de diminution sont appliqués, le planning prévoit des ressources excédentaires du service de la valeur des pourcentages de diminution que vous configurez pour chaque intervalle.

Le nombre d'agents disponibles pour travailler lorsqu'un planning est exécuté n'est pas le même que le nombre réel d'agents disponibles une fois la date future arrivée. Cela est dû aux activités prévisibles et imprévisibles qui font que ces agents ne sont plus disponibles pour travailler. Le pourcentage de différence entre les deux nombres est le pourcentage de diminution.

> **EXEMPLE** Le 1er septembre, un planning est exécuté pour la semaine du 21 septembre. Le 31 août, les agents A, B, C soumettent des demandes de congés pour le 23 septembre. Seule la demande de l'agent A a été approuvée
> Le 1er septembre avant l'exécution du planning, l'agent A n'est donc pas considéré comme disponible pour travailler ce jour-là. Les demandes de congés des agents B et C n'ont pas été approuvées jusqu'au 3 septembre, et ils ont été considérés comme travaillant le 23 septembre en dépit de leur demande de congés en attente lors de l'exécution du planning. Lorsque ces demandes ont été approuvées le 3 septembre, le nombre d'agents qui doivent travailler le 23 septembre a diminué de deux agents.

La fonctionnalité de diminution vous permet de configurer des pourcentages de diminution par intervalle pour la semaine en cours et pour un maximum de 11 semaines futures (pour un total de 12 semaines). Chaque semaine, le pourcentage de diminution diminue à mesure qu'une semaine du planning se rapproche de la journée en cours. C'est parce que des activités (telles que des congés) qui suppriment des agents du pool des agents disponibles sont ajoutées au planning et vous n'avez pas besoin de prévoir la même quantité de diminution chaque semaine. Vous acquerrez une meilleure certitude du nombre d'agents disponibles au fur et à mesure que vous vous rapprochez de la semaine du planning.

Cha	Description

Vous pouvez créer un nombre illimité de catégories de diminution qui conviennent à votre centre de contact, bien qu'il y ait une limite de 10 catégories de diminution par semaine de diminution. Une semaine de diminution détaille les pourcentages de diminution par intervalle et par jour de la semaine. Vous pouvez créer un nombre illimité de semaines de diminution. Vous pouvez ensuite créer des scénarios de diminution. Les scénarios de diminution appliquent des semaines de diminution en séquence de la semaine en cours à jusqu'à 11 semaines futures pour des files d'attente de service spécifiques.

Gérer les catégories de diminution

Les catégories de diminution définissent les raisons pour lesquelles les agents ne sont pas disponibles pour traiter des contacts pendant leur quart de travail. Utilisez la page Catégories de diminution pour créer, modifier et supprimer un nombre illimité de catégories de diminution.

Jusqu'à 10 catégories de diminution peuvent ensuite être associées à une semaine de diminution (voir Gérer les semaines de diminution) et jusqu'à 12 semaines de diminution peuvent être affectées à un scénario de diminution (voir Gérer les scénarios de diminution).

Créer une nouvelle catégorie de diminution

1. Sélectionnez l'option **Créer une nouvelle catégorie** de diminution.
2. Entrez un nom unique pour la nouvelle catégorie.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier ou supprimer une catégorie de diminution existante

1. Sélectionnez l'option **Modifier ou supprimer une catégorie** de diminution existante.
2. Choisissez la catégorie de diminution que vous souhaitez modifier ou supprimer dans l'onglet **Sélectionner la catégorie de diminution**

   Liste déroulante.
3. Modifiez la catégorie de diminution si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer** ou cliquez sur **Supprimer** pour la supprimer.

Gérer les semaines de diminution

Les semaines de diminution spécifient quelles catégories de diminution et quels pourcentages de diminution sont appliqués à des intervalles de 30 minutes pour chaque jour de la semaine. Vous pouvez affecter jusqu'à 10 catégories de diminution par jour et par semaine.

Utilisez la page Semaines de diminution pour créer, modifier et supprimer un nombre illimité de semaines de diminution. Vous pouvez aussi copier une semaine de diminution existante et l'enregistrer sous un autre nom. L'une des raisons d'utiliser la fonction de copie est si une nouvelle semaine de diminution est presque identique à une semaine de diminution existante et ne nécessite que de petites modifications de cette semaine existante pour la configurer correctement.

Créer une nouvelle semaine de diminution

1. Sélectionnez l'option **Créer une nouvelle semaine de diminution**.
2. Saisissez un nom unique pour la semaine de diminution.
3. Sélectionnez un jour de la semaine dans la section Sélection du jour de la semaine.

   > **Remarque** : Si la diminution sur plusieurs jours de la semaine est identique, vous pouvez utiliser Ctrl+Clic pour sélectionner ces jours. Les catégories de diminution et les pourcentages de diminution que vous configurez sont les suivants :
   >
   > Appliqué à chaque jour simultanément.

4. Sélectionnez jusqu'à 10 catégories de diminution dans le volet Catégories de diminution disponibles et utilisez la flèche droite pour les déplacer vers le volet Affectées.

   Chaque catégorie de diminution que vous sélectionnez est ajoutée sous forme de colonne dans la table Intervalles.

5. Pour chaque intervalle de 30 minutes auquel vous souhaitez appliquer une diminution, double-cliquez sur la cellule dans la colonne de catégorie de diminution appropriée et entrez une valeur en pourcentage comprise entre 1 et 99.

   > **REMARQUE :** Aucune cellule de tableau ne peut avoir une valeur supérieure à 99 % et aucun total des lignes d'intervalle ne peut dépasser 99 %.

6. Sélectionnez un autre jour de la semaine et configurez les catégories de diminution et les pourcentages pour ce jour jusqu'à ce que vous ayez configuré tous les jours de la semaine souhaités. Il n'est pas nécessaire de configurer une diminution pour tous les jours de la semaine.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier ou supprimer une semaine de diminution existante

1. Sélectionnez l'option **Modifier ou supprimer une semaine** de diminution existante.
2. Choisissez la semaine de diminution que vous souhaitez modifier ou supprimer dans la **liste déroulante Nom** .
3. Modifiez la semaine de diminution si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer** ou cliquez sur **Supprimer** pour la supprimer.

Copier une semaine de diminution existante

1. Sélectionnez l'option **Copier une semaine** de diminution.
2. Choisissez la semaine de diminution existante que vous souhaitez copier dans la **liste déroulante Semaine** de diminution.
3. Saisissez un nom unique pour la nouvelle semaine de diminution dans le **champ Nom** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les scénarios de diminution

Des scénarios de diminution sont appliqués lors de l'exécution des prévisions. Un scénario de diminution se compose de jusqu'à 12 semaines de diminution dans un ordre spécifié (de la semaine en cours, ou Semaine numéro 0, à douze semaines, ou Semaine numéro 11) qui sont appliquées aux files d'attente de service sélectionnées lors de l'exécution de la prévision.

Utilisez la page Scénarios de diminution pour créer, modifier ou supprimer des scénarios de diminution.

Créer un scénario de diminution

1. Sélectionnez l'option **Créer un nouveau scénario** de diminution.
2. Entrez un nom unique pour le scénario dans le **champ Nom** .
3. Sélectionnez les semaines de diminution pour ce scénario en les déplaçant du volet Disponible au volet Affecté. Vous pouvez attribuer un maximum de 12 semaines (numérotées de 0 à 11), la semaine 0 étant la semaine en cours. Vous pouvez affecter plusieurs fois la même semaine de diminution, la semaine occupant des positions différentes dans la liste numérotée. Si une semaine n'a pas de diminution attendue, affectez la semaine Aucune **diminution** .

REMARQUE Si votre prévision est pour une période supérieure à 12 semaines, la diminution Semaine numéro 11 est appliquée au reste de la période de prévision.

EXEMPLE

Voici une illustration de la façon dont les semaines de diminution peuvent être affectées. Notez que certaines semaines de diminution sont répétées et qu'aucune diminution n'est attendue à la semaine 0.

Assigné	Numéro de semaine
Pas de diminution	0
Semaine B de diminution	1
Semaine F de diminution	2
Semaine de diminution G	3
Diminution Semaine A	4
Semaine de diminution C	5
Diminution Semaine N	6
Semaine de diminution M	7

Assigné	Numéro de semaine
Semaine Z de diminution	8
Semaine K de diminution	9
Diminution Semaine A	10
Diminution Semaine J	11

4. Sélectionnez les files d'attente de service qui utiliseront ce scénario de diminution lors de la prévision.

   REMARQUE Ce scénario de diminution est le scénario par défaut pour les files d'attente de service que vous sélectionnez, bien que la valeur par défaut puisse être remplacée par un autre scénario lors de la demande de prévision. A
   La file d'attente de service ne peut être affectée qu'à un seul scénario de diminution. Si vous affectez une file d'attente de service à un deuxième scénario de diminution, la file d'attente de service est automatiquement retirée du premier scénario de diminution.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier ou supprimer un scénario de diminution existant

1. Sélectionnez l'option **Modifier ou supprimer un scénario** de diminution existant.
2. Choisissez le scénario de diminution que vous souhaitez modifier ou supprimer dans la **liste déroulante Scénario** de diminution.
3. Modifiez le scénario de diminution si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer** ou cliquez sur **Supprimer** pour le supprimer.

Gérer les horaires des agents

Les pages de la section Gestion des horaires de la Gestion des applications vous permettent de gérer les horaires de l'agent.

S'intégrer à un système de gestion des ressources humaines

Utilisez la page d'intégration du HRMS pour activer l'intégration entre votre système de gestion des ressources humaines (HRMS) et WFM et pour sélectionner l'heure de la journée à laquelle vous souhaitez que les données de congés des utilisateurs soient exportées de WFM vers votre HRMS.

MEILLEURES PRATIQUES Consultez le Guide *de référence sur l'importation des données avant d'intégrer* un HRMS à WFM.

Lorsque vous intégrez votre HRMS à WFM, les données sont échangées comme suit. De cette façon, les informations de vacances contiennent des informations à jour pour chaque type de vacances.

- Les prévisions de vacances sont importées du SGRH à WFM tout au long de la journée, chaque fois qu'un fichier SIG est mis à la disposition de Webex WFO. Pour plus d'informations sur le moment où les données HRMS sont importées dans Webex WFO, consultez le Webex Guide *de référence sur l'importation et l'exportation de données de* l'OMA.
- Le nombre d'heures de congés utilisées par les agents est exporté du WFM vers le HRMS une fois par jour, à l'heure configurée sur cette page. Les exportations multiples le même jour ne sont pas prises en charge.

REMARQUE : Tous les agents doivent se voir attribuer un profil Équivalent Temps Plein (FTE) pour que leurs plannings de vacances puissent être importés à partir du HRMS. Voir Gérer les profils Équivalent Temps Plein pour plus d'informations.

REMARQUE : Si un fichier d'importation inclut des agents et des types de congés qui n'existent pas dans Webex WFO, ces enregistrements seront ignorés lors de l'importation. Les enregistrements ignorés sont répertoriés dans le journal des importations.

Pour les systèmes qui utilisent l'intégration HRMS, les informations sur les prévisions de congés sont configurées à l'aide du HRMS. Les systèmes qui ne disposent d'intégration avec un HRMS utilisent des prévisions de congés crées sur la page Prévisions de congés (voir Gérer les prévisions de congés).

Procédures

Activer l'intégration HRMS

- Cochez la case Activer l'intégration **HRMS avec WFM** .

Configurer quand WFM données de vacances sont exportées vers votre HRMS

- Dans le **champ Heure** d'exportation, entrez l'heure à laquelle les données de congés de l'utilisateur seront exportées de WFM vers votre HRMS.

  REMARQUE : Si ce délai est modifié après la configuration initiale, il ne prend pas effet avant 24 heures.

Détails du fichier d'importation

Le tableau suivant présente les détails du fichier d'importation envoyé par le HRMS à WFM.

IMPORTANT Chaque en-tête de colonne doit être présent dans le fichier d'importation, même si des données ne doivent pas nécessairement être présentes pour cette colonne. Si un en-tête de colonne est manquant, l'importation échouera.

Élément	**Description**
Emplacement du fichier	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Élément	**Description**
	Server\gis\vacationreports\<tenant>
Nom du fichier	VacationHours_From_HRMS
En-tête de fichier	DATE DE CONGÉ DU MSRH : <date >
En-têtes de colonne	connectez-vous Données facultatives. Il s'agit de l'adresse e-mail que les utilisateurs saisissent lorsqu'ils se connectent à Webex WFO. Bien que login et employeeId soient individuellement facultatifs, vous devez inclure des données dans au moins une de ces deux colonnes. Sinon, le fichier d'importation de données ne sera pas traité. vacationTypeLabel Données requises. La valeur de données saisie pour vacationTypeLabel dans toutes les lignes doit correspondre exactement au nom du type de vacances tel que configuré dans Webex WFO (Gestion des applications > planification des congés > types de congés). Cette valeur ne peut pas contenir de virgules. availableHours (heures disponibles) Données requises. Il s'agit du nombre d'heures de congés dont dispose l'agent. totalHeuresGagnées Données facultatives. Il s'agit du nombre total d'heures de congés accumulées par l'agent dans l'année. Si le champ facultatif totalEarnedHours n'est pas inclus dans le fichier, Webex WFO prend par défaut la valeur zéro et remplace les valeurs existantes. Cela peut entraîner une valeur négative lors du calcul des heures utilisées pour un agent. Si le champ est inclus dans le fichier, la valeur saisie ne peut pas dépasser 9999. ID d'employé Données facultatives. Bien que login et employeeId soient individuellement facultatifs, vous devez inclure des données dans au moins une de ces deux colonnes. Sinon, le fichier d'importation de données ne sera pas traité.

Voici un exemple de fichier d'importation.

DATE DE CONGÉ DU HRMS : 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams

REMARQUE : Les éléments de données sont limités à 2 chiffres situés à droite de la virgule. S'il y a plus de 2 chiffres, la valeur sera arrondie à 2 chiffres avant l'importation. Les erreurs dans les enregistrements sont consignées dans le journal.

lime.

Les virgules qui font partie des données d'importation HRMS doivent être échappées avec une barre oblique inverse (par exemple, "3\,000") afin d'être traitées comme des littéraux et non comme des délimiteurs de fichier.

Exporter les détails du fichier

Le tableau suivant présente les détails du fichier d'exportation envoyé par le WFM au HRMS.

Élément	**Description**
Emplacement du fichier	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<nom du locataire>
Nom du fichier	vacation_<date>_WFM
En-tête de fichier	VACANCES À PARTIR DE WFM DATE : <date>
En-têtes de colonne	Date de conn exio n vacationTypeÉtiquet te utiliséeHeures demandéesHeures approuvéesHeures employéId employé acdId

- Tous les agents qui ont un planning de vacances via le fichier d'importation (voir Détails du fichier d'importation) sont inclus dans le fichier d'exportation.
- Seules les dates avec usedHours des 7 derniers jours sont incluses dans l'exportation pour chaque agent.

- Si une date a utiliséHeures pour un agent pour au moins un type de vacances, alors tous les types de vacances sont affichés dans le fichier, même si aucune heure n'a été utilisée à cette date. Dans ce cas, le champ usedHours affiche un tiret (
  —).
- Les champs requestedHours et approvedHours n'apparaissent que lors de la dernière date rapportée pour chaque agent. Ces valeurs ne sont pas liées à une date précise puisqu'il s'agit de totaux pour toutes les dates futures.
- Si un agent ne dispose d'aucune heure utilisée pour aucun type de congés de la période de 7 jours, une ligne de date est insérée pour la journée d'hier pour chaque type de vacances et les heures demandées et les heures approuvées y sont indiquées.

Le fichier d'exportation de sortie contient les éléments suivants pour chaque type de vacances :

- Heures utilisées : heures utilisées pour la date sur la ligne. Cette valeur est basée sur la durée des exceptions de type de congé dans l'horaire de l'agent pour la date. Les exceptions de type de congés sont configurées sur la page Types de vacances Webex WFO (Gestion des applications > planification des congés > types de congés).
- Heures demandées : le nombre total d'heures en attente et non encore approuvées à l'heure actuelle.
- Heures approuvées : le total des heures approuvées. Pour les demandes à temps partiel, la durée de la demande est utilisée. Pour les demandes impliquant une journée entière, la durée est calculée comme étant le nombre minimum d'heures par semaine ÷ 5 tel que défini dans le profil Équivalent Temps Plein de l'agent, configuré sur la page Webex Profils Équivalents Temps Plein WFO (Gestion des applications > planification des congés > profils Équivalents Temps Plein).

Voici un exemple de fichier d'exportation.

VACANCES À PARTIR DE WFM DATE : 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Vacances flottantes, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacances flottantes,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
jonest@example.com,2018-04-14,Vacances,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Vacances,-,-,-,teri.jones,1
```

Dans cet exemple, les heures de congés sont indiquées comme suit.

Employé	Utilisation des heures de congés
Sylvain	▪ Utilisé 8 heures de vacances flottantes le 13 avril. ▪ Utilisé 8 heures de vacances le 15 avril. ▪ A 16 heures de demandes de vacances qui sont en attente d'approbation le 20 avril ou après. ▪ A 8 heures de demandes de vacances qui sont approuvées à compter du 20 avril. ▪ N'a aucune demande approuvée ou en attente pour un congé flottant à compter du 20 avril.
Jonest	▪ Utilisé 4 heures de vacances le 14 avril. ▪ Utilisé 8 heures de vacances le 15 avril. ▪ N'a aucune demande approuvée ou en attente pour un congé flottant à compter du 20 avril.
Adamsb (en anglais seulement)	▪ N'a pas utilisé d'heures au cours de la période de 7 jours commençant le 13 avril. ▪ N'a aucune demande approuvée ou en attente pour un congé flottant à compter du 20 avril.

Personnaliser la publication des plannings

Par défaut, l'horaire d'un agent devient visible en fonction du paramètre global : Nombre de semaines visibles dans les horaires de l'agent. Utilisez la page Profils de version planifiée pour ajuster le cycle de publication planifiée pour des plages de dates et des agents individuels.

Les profils de version planifiée remplacent la version de version de planification par défaut et peuvent être utilisés pour retarder et/ou fournir une visibilité anticipée sur la planification d'une ou plusieurs plages de dates. Les horaires pour des dates non spécifiées dans un profil de publication de planning continuent de devenir visibles selon le paramètre global par défaut : Nombre de semaines visibles dans les horaires de l'agent.

Créer et affecter un profil de version planifiée

1. Saisissez un nom unique pour le profil de version planifiée.
2. Sous Gérer les dates de publication planifiées, cliquez sur **Ajouter une date**.
    a. Saisissez la date de début et la date de fin de la plage de dates pour laquelle vous souhaitez ajuster la visibilité de la planification.

b. Saisissez la date de publication à laquelle vous souhaitez libérer le planning pour la plage de dates spécifiée.

> **Remarque** : Un profil de version planifiée peut inclure plusieurs plages de dates avec des dates de publication distinctes.

3. Sous Affecter des agents, sélectionnez un ou plusieurs agents à affecter à ce profil de version planifiée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **EXEMPLE** Si aujourd'hui est le 1er novembre et que le paramètre global : Nombre de semaines visibles dans les horaires d'agent est défini sur six semaines, l'horaire d'un agent pour le 1er novembre – le 12 décembre est
> Visible par défaut. Si vous souhaitez fournir aux agents une visibilité préalable de l'horaire du 18 au 31 décembre, créez un profil de version de planning avec une date de début de 2016-12-18 et une date de fin de
> 2016-12-31. Définissez la date de sortie à laquelle vous souhaitez libérer le planning de ces dates. Les horaires de toutes les autres dates continuent de devenir visibles selon la valeur par défaut de six semaines.

Un agent ne peut se voir affecter qu'un seul profil de version planifiée, lequel peut inclure plusieurs plages de dates avec des dates de publication individuelles. Vous pouvez voir quel profil de version planifiée est affecté à un agent (le cas échéant) ou affecter un nouveau profil de version planifiée sur la page Utilisateurs (voir Gérer les utilisateurs).

Si vous souhaitez affecter automatiquement un profil de version planifiée particulier aux nouveaux agents, vous pouvez le sélectionner dans WFM paramètres globaux : Profil de version planifiée (voir Configurer les paramètres de WFM à l'échelle du système).

> **REMARQUE** L'ajustement de la visibilité des horaires peut avoir un impact sur la capacité d'un agent à demander un échange d'horaires, une offre d'horaire ou une demande de mentorat. Pour qu'un agent fasse une demande de ce type, la date de planning
> (ou des dates, si vous échangez des horaires pour des jours différents) doivent être visibles à la fois par l'agent demandeur et par l'agent répondant.

Descriptions des champs

Champ	Description
Planifier les profils de version	
Sélectionnez le profil de version planifiée	("Modifier ou supprimer un profil de version de planning existant" uniquement) Nom du profil de version planifiée à modifier.
Modifier le nom	Un nom unique pour ce profil de version de planification.

Champ	Description
Gérer les dates de publication planifiées	
Date début	Le premier jour d'une plage de dates pour laquelle vous souhaitez spécifier la libération planifiée.
Date fin	Le dernier jour d'une plage de dates pour laquelle vous souhaitez spécifier la publication planifiée.
Date de sortie	La date à laquelle vous souhaitez libérer les planifications pour la plage indiquée De dates. Cette date peut être différente pour chaque plage du tableau.
Ajouter une date	Créez une plage de dates supplémentaire pour ce profil de version planifiée.
Supprimer la sélection sélectionnez	Supprimez les plages de dates sélectionnées du tableau. Pour sélectionner toutes les lignes, La case à cocher en haut du tableau.
Assigner les agents	
Disponible/Attribué	Une liste des agents disponibles et affectés à cette version du planning profil. Un agent ne peut être affecté qu'à un profil de version de planning à la fois.

Limiter la capacité d'un superviseur à modifier les plannings

Un administrateur peut vouloir limiter la capacité d'un superviseur à modifier les horaires des agents pour diverses raisons. Par exemple, il se peut qu'un superviseur soit en formation et qu'il n'ait pas encore suffisamment d'expérience pour avoir pleinement accès à la modification du planning. La page Règles de modification de planning vous permet d'affecter une règle de modification de planning à des superviseurs spécifiques qui gèrent leurs capacités de modification.

Vous pouvez configurer une règle pour empêcher les superviseurs d'effectuer les actions suivantes :

- Insertion d'activités ou uniquement de certains types d'activités
- Horaires de trading
- Modification des horaires à l'aide de la fonction Rechercher l'heure optimale
- Déplacer divers types d'activités (par exemple, des déjeuners ou des pauses) de plus d'un nombre de minutes déterminé
- Modification des plannings à l'aide de la fonction Optimiser les plannings

- Restauration d'un planning précédent à l'aide de l'historique des horaires et de la fonctionnalité de restauration
- Ajout, modification ou suppression de notes d'activité sur des exceptions ou des projets dans les horaires d'agent ;

REMARQUE : Une règle de modification de planification remplace les autorisations Administrer les WFM et Administrer les planifications. Par exemple, ces autorisations accordent l'accès à la fonctionnalité Historique des horaires et Restauration, mais si vous
Appliquer une règle qui limite l'accès, le superviseur ne peut accéder à cette fonctionnalité ni à partir de la Gestion des applications ni à partir des horaires de l'agent, bien qu'il dispose de ces autorisations.

Si vous affectez simplement une règle de modification d'horaire à un superviseur, ce superviseur est empêché d'effectuer la tâche que vous avez définie des limites ou de déplacer des activités de plus d'une durée spécifiée. Toutefois, vous pouvez créer un workflow qui permettra à un superviseur d'effectuer une tâche mais différera les modifications d'horaire qui en résulteront jusqu'à ce qu'elles aient été approuvées manuellement. Cela se fait à l'aide d'un workflow.

REMARQUE : Un superviseur soumis à un processus d'approbation manuelle ne peut pas enregistrer les modifications apportées à un planning s'il utilise un filtrage personnalisé (l'option Personnalisé au bas de la liste de filtres qui vous permet de
Sélectionnez une combinaison d'équipes, de files d'attente de service, de groupes de files d'attente de service et de mappages de compétences pour filtrer la page Horaire de l'agent). L'action d'enregistrement fonctionnera si le superviseur filtre la page en fonction d'une seule équipe, d'une seule file d'attente de service ou d'un seul mappage des compétences.

REMARQUE Si un superviseur soumis à une règle de modification de planning modifie une exception ou un projet et modifie ou ajoute en même temps une note d'activité, la note d'activité ne sera pas affichée lorsque
Le superviseur approbateur affiche la modification pour approbation. Lorsque la modification est approuvée, la note ne sera pas enregistrée.

La configuration d'un workflow est facultative. Il n'est pas nécessaire qu'un workflow soit effectué pour qu'une modification conforme aux exigences de la règle prenne effet (par exemple, un superviseur qui est limité à déplacer une pause de 30 minutes maximum est autorisé à déplacer une pause de 15 minutes), Toutefois, la configuration d'un flux de travail WFM permet de vérifier la couverture et le personnel. Si cela est important dans votre centre de contact, configurez des flux de travail ainsi que des règles de modification du planning.

Création d'un workflow

Vous pouvez configurer un workflow de modification de planning sur la page Workflows (Gestion des applications > activités > workflows) qui peut approuver, refuser ou forcer la gestion manuelle des modifications d'horaire. Pour plus d'informations sur la configuration d'un workflow, voir Automatiser le traitement des demandes de l'agent.

Lors de la création d'un workflow de modification de planning, utilisez les options suivantes :

- Choisissez un événement de modification de planification.
- Affectez les superviseurs appropriés dans la section Affecter les utilisateurs.
- Choisissez l'action Traitement manuel, Approuver ou Refuser.

Le workflow s'exécute lorsque le superviseur clique **sur Enregistrer** après avoir apporté des modifications sur la page Horaires de l'agent. Si l'action choisie pour le flux de travail est la gestion manuelle, les modifications n'entreront pas en vigueur tant qu'elles n'auront pas été approuvées manuellement par un administrateur ou un planificateur sur la page Gestion des modifications d'horaire (voir Approuver ou refuser les modifications d'horaire effectuées par les superviseurs).

Gestion des règles de modification du planning

Utilisez la page Règles de modification de planning pour créer, modifier et supprimer des règles de modification de planning.

Créer une règle de modification de planification

1. Choisissez l'option Créer une nouvelle règle de modification **de planification** .
2. Entrez un nom unique pour la règle.
3. Sélectionnez les activités que vous voulez empêcher les superviseurs d'effectuer dans le volet "Empêcher l'utilisateur de faire". Vous pouvez empêcher les superviseurs d'insérer tout ou partie de certains types de nouvelles activités, d'échanger des horaires et de trouver des heures optimales.
4. Sélectionnez les activités existantes afin d'empêcher ou de limiter le déplacement des superviseurs dans l'horaire de plus d'un nombre de minutes spécifié. Par exemple, sélectionnez "Pauses de plus de" et entrez **15** dans le champ de minutes pour empêcher un superviseur de déplacer une pause plus de 15 minutes plus tôt ou plus tard dans l'horaire. Pour empêcher le superviseur de déplacer les pauses, saisissez **0** dans le champ Minutes.
5. Affectez des superviseurs à la règle en les sélectionnant dans le volet Disponible et en les déplaçant vers le volet Affecté. Seuls les superviseurs sont répertoriés dans le volet Disponible(s).
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier ou supprimer une règle de modification de planification existante

1. Choisissez l'option Modifier ou supprimer la **règle** de modification de planification existante.
2. Sélectionnez la règle souhaitée dans la liste déroulante Règles de modification de planification, puis effectuez l'une des opérations suivantes :
    a. Modifiez la règle comme vous le souhaitez, puis cliquez sur **Enregistrer**.
    b. Pour supprimer la règle, cliquez sur **Supprimer**, puis sur **Oui** pour confirmer la suppression.

Utiliser des données historiques

Les pages de la section Données historiques de la Gestion des applications vous permettent de saisir, de fusionner et de modifier les données historiques.

Afficher et modifier des données historiques

Utilisez la page Affichage et modification de vos données historiques pour afficher, saisir et modifier les données historiques pour une file d'attente de service spécifique, à une date donnée.

> **NOTE**
> Toutes les données historiques sont affichées dans le fuseau horaire par défaut de votre organisation, qui s'affiche en haut du tableau des données historiques. Les données historiques ne sont pas affichées dans le fuseau horaire configuré pour la file d'attente de service sélectionnée.
>
> Webex WFO convertit les données historiques selon le fuseau horaire approprié lors de la génération des distributions.

WFM nécessite des données historiques pour générer des distributions, des prévisions et des horaires et pour calculer des statistiques. Plus les données historiques sont précises, plus les prévisions et les horaires seront précis. Cependant, parfois, les données historiques pour une file d'attente de service sont incomplètes, inexactes ou totalement manquantes. Lorsque cela se produit, vous pouvez saisir les données manquantes manuellement ou modifier les données existantes inexactes.

Des raisons pour lesquelles vous pouvez vouloir modifier ou saisir des données historiques sont les suivantes :

- Pour corriger des données inexactes en raison de problèmes de système ou réseau
- Pour ajuster des données qui sont inhabituelles en raison d'un événement exceptionnel, comme une campagne marketing
- Pour saisir les données manquantes lorsque le volume de contacts est normal, mais qu'aucune donnée n'a été capturée parce que le système ou le réseau est en panne
- Pour créer des données lorsque les données historiques ne sont pas disponibles ou sont manquantes, par exemple lorsque vous installez WFM pour la première fois
- Pour prendre en charge la prévision et la planification des files d'attente de services non interactives (telles que celles qui gèrent les e-mail et les médias sociaux)

> **NOTE**
> Le API des services de l'interface générique (SIG) peut également être utilisé pour ajouter des données historiques à partir de n'importe quel ACD à la base de données WFM. Le API SIG fait partie de WFM et ne nécessite aucune installation ou exécutable distinct pour fonctionner. Consultez le Guide *de référence en matière d'importation de données pour plus d'informations* .
>
> Si vous avez un Avaya ACD, vous avez également la possibilité d'afficher les données historiques pour les numéros de répertoire (DN). Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les données DN dans WFM.

Une fois que vous avez rempli les paramètres de données historiques, un tableau s'affiche avec les données demandées, si elles existent. S'il n'en existe pas pour une file d'attente de service, vous pouvez saisir des données pour cette file d'attente de service et un jour spécifique au niveau du zoom de l'intervalle.

Vous pouvez copier et coller des données dans le tableau à l'aide des touches de raccourci standard de Windows.

- Cliquez et faites glisser avec votre souris pour sélectionner des lignes et des colonnes spécifiques du tableau ou d'une feuille de calcul, ou appuyez sur Ctrl+A pour sélectionner l'intégralité du tableau ou de la feuille de calcul.
- Utilisez Ctrl+C pour copier les cellules sélectionnées dans le presse papier au format valeurs séparées par des tabulations (TSV) ou valeurs séparées par des virgules (CSV). Cette action copie à la fois les colonnes modifiables et celles en lecture seule si vous copiez des données à partir de la table.
- Utilisez Ctrl+V pour coller le contenu du presse-papiers dans les cellules du tableau. Vous pouvez coller dans un groupe de cellules choisi spécifiquement, ou simplement sélectionner la cellule qui devient le coin supérieur gauche de vos données collées. Les données sont collées dans les cellules sélectionnées, à moins que la colonne sélectionnée ne soit en lecture seule. Vous ne pouvez pas coller les données copiées dans des colonnes en lecture seule. Si les données copiées sont trop volumineuses pour tenir dans la zone de collage sélectionnée, la fonction de collage élargit la sélection jusqu'à la taille des données du presse-papiers. Par exemple, si vous sélectionnez une zone de 2 × 2, mais que les données du presse-papiers sont 3 × 3, alors elle collera 3 × 3. Les données collées sont mises en évidence dans le tableau.

Descriptions des champs

Champ	Description
File d'attente de service historiques.	La file d'attente de service pour laquelle vous souhaitez afficher et/ou modifier des données
Numéro de répertoire	(Avaya ACD uniquement) Le numéro de répertoire que vous souhaitez afficher données.
Niveau de zoom sont les suivantes :	Niveau de détail que vous souhaitez utiliser pour afficher les données. Les options disponibles ▪ I - Par intervalle ▪ D—Par jour ▪ W - Par semaine ▪ M — Par mois ▪ Y — Par année **REMARQUE** Les données ne peuvent être modifiées qu'au niveau de zoom de l'intervalle.
Date	Jour pour lequel vous souhaitez afficher et/ou modifier des données historiques. Apparaît uniquement lorsque le niveau de zoom de l'intervalle est choisi.

Date de début/date de fin	La date de début/de fin de la période pour laquelle vous souhaitez afficher et/ou modifier Données historiques.

Champ	Description
	N'apparaît que lorsque le niveau de zoom Jour, Semaine, Mois ou Année est sélectionné. **Remarque** : Lorsque vous affichez des données cumulées au niveau hebdomadaire ou mensuel, les données affichées sont basées sur le jour de début configuré Semaine dans laquelle tombe la date sélectionnée. Ainsi, si le premier jour de la semaine configuré est le lundi et que vous sélectionnez une plage de dates allant du mercredi au mercredi, les données affichées sont les totaux du lundi au lundi.

Champs de la table de données historiques

Les champs du tableau des données historiques sont décrits ci-dessous. Le tableau montre la définition du champ pour les files d'attente de service interactives et non interactives.

Pour plus d'informations sur les files d'attente de service interactives et non interactives, voir Gérer les types de files d'attentede service.

Champ	Description
Contacts proposés	Le nombre d'ACD appels/contacts acheminés vers la file d'attente de service au cours de intervalle.
Contacts traités	Le nombre d'appels ACD et de contacts que les agents ont mené à terme au cours de intervalle.
Contacts abandonnés	Nombre de ACD appels dirigés vers la file d'attente de service pendant l'intervalle qui ont été abandonnés (l'appelant a raccroché en faisant la queue ou en sonnant sur le téléphone de l'agent). Les appels sont comptabilisés pour l'intervalle durant lequel l'appelant a raccroché.
Contacts répondus service pendant	Le nombre d'appels ACD ou de contacts ayant obtenu une réponse dans la file d'attente de l'intervalle. Les appels sont comptabilisés dans l'intervalle durant lequel l'agent a répondu.
Temps de réponse totale une réponse	La durée pendant laquelle tous les appels et contacts ont été dans la file d'attente et ont obtenu Dans l'intervalle.
Temps moyen de conversation	▪ Files d'attente de services interactives : durée moyenne passée

Champ	Description
	Conversation et en attente pour tous les appels traités durant l'intervalle. ▪ File d'attente de service non-interactive : la durée moyenne passée à travailler sur chaque contact pour tous les contacts traités durant l'intervalle.
Temps de travail moyen	Durée moyenne de travail post-contact de chaque contact pour l'ensemble des contacts Traités au cours de l'intervalle.
Pourcentage de niveau de service	Le pourcentage de contacts qui ont atteint l'objectif de niveau de service pour intervalle.
Nombre maximal de contacts dans la file d'attente journée.	Le nombre maximal de contacts dans la file d'attente de service de la

Fusionner des données historiques

Utilisez la page Demande de fusion de données historiques pour fusionner les données historiques que les files d'attente de service d'une file d'attente de service virtuelle avaient recueillies individuellement avant d'être ajoutées à une file d'attente de service virtuelle.

Une file d'attente de service virtuelle commence à collecter des données historiques à partir des files d'attente de service des composants après leur création, de sorte que vous n'avez besoin d'envoyer une demande de données historiques que dans les situations suivantes :

- Les files d'attente de service des composants avaient recueilli individuellement des données historiques avant que vous ne les ajoutiez à une file d'attente de service virtuelle, et vous souhaitez associer leurs données historiques cumulées à leur file d'attente de service virtuelle.
- Soit vous ajoutez des files d'attente de service avec des données historiques à, soit vous supprimez des files d'attente de service avec des données historiques d'une file d'attente de service virtuelle, et vous souhaitez recalculer les données historiques pour la file d'attente de service virtuelle affectée.

Les données historiques des files d'attente de services individuelles sont conservées une fois la fusion ; si vous supprimez une file d'attente de service de la file d'attente de service virtuelle, elles sont toujours disponibles pour utilisation.

Descriptions des champs

Champ	Description
Date début	Date de début de la demande de fusion de données historiques.
Date fin	Date de fin de la demande de fusion de données historiques.

Champ	Description
File d'attente de service virtuelle	La liste des files d'attente de service des composants disponibles et affectées à partir de laquelle pour fusionner des données historiques. Les files d'attente de service affectées doivent comporter des données historiques pour la plage de dates sélectionnée.
Date exéc.	Date à laquelle vous souhaitez exécuter la demande.
Durée d'exécution	Durée à laquelle vous souhaitez exécuter la demande.

Calculer la précision des prévisions passées

La précision de prévision est le rapport du volume de contacts prévus par rapport au volume de contacts réels. Une demande de compilation de précision de prévision calcule ce ratio pour une ou plusieurs files d'attente de services en se basant sur des données historiques. Il ne peut pas vous fournir le degré de précision des prévisions à venir. Il ne peut évaluer que l'exactitude des prévisions passées.

EXEMPLE : si le pourcentage de degré de précision de la prévision d'une file d'attente de service est de 105 %, cela signifie que le volume prévu de contacts est de 5 % supérieur au volume de contacts réel.

La valeur calculée par cette demande est affichée sur la page Files d'attente de service dans la section Pourcentage de niveau de précision de prévision.

Utilisez la page Demande de compilation de précision de prévision pour générer une demande de compilation de précision de prévision.

Descriptions des champs

Champ	Description
Date début	Date de début de la demande de compilation des précisions de prévision.
Date fin	Date de fin de la demande de compilation des précisions de prévision.
Files d'attente de service	Files d'attente de service pour lesquelles vous souhaitez générer une précision de prévision compilation. Les files d'attente de service affectées doivent faire l'objet de prévisions générées pour la période sélectionnée.
Date exéc.	Date à laquelle vous souhaitez exécuter la demande.
Durée d'exécution	Durée à laquelle vous souhaitez exécuter la demande.

Capturer les données historiques

Utilisez la page Capture des données historiques pour exécuter une demande de capture des données historiques de votre ACD et l'importer dans WFM. Cela peut s'avérer nécessaire dans certaines circonstances, par exemple, si vous souhaitez importer des données historiques de votre ACD pour la période précédant l'installation de WFM, ou si vous souhaitez combler les lacunes de données historiques qui se sont produites en raison d'interruptions de la connexion à votre ACD après l'installation de WFM.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour Avaya ACD ou ACD qui sont classés comme "génériques" lors d'une installation WFM.

REMARQUE Lors de la saisie de données historiques, les données d'adhésion et de conformité passées (ACC) ne sont recalculées que si les horaires ou les données en temps réel ont changé depuis la dernière fois que les données ACC ont été calculées.

MEILLEURES PRATIQUES La capture des données de l'ACD peut se traduire par une lourde charge de travail pour le système. Si vous demandez une grande quantité de données, exécutez cette demande lorsque le centre de contact est fermé ou pendant une période d'arrêt
période.

Conditions préalablement requises

- Une licence WFM
- L'autorisation Administrer le WFM
- L'autorisation Administrer les planifications
- Droits d'accès administrateur système
- un ACD configuré

Emplacement de la page

Gestion des applications > données historiques > capture des données historiques

Procédures

Exécuter une demande de capture de données historiques

1. Sélectionnez et configurez les champs comme vous le souhaitez.
2. Cliquez sur **Exécuter**.

Rubriques connexes

- Configurez un ACD
- Importer des données historiques

Importer des données historiques

Utilisez la page Importer des données historiques pour importer des données historiques sous la forme d'un fichier de CSV dans un ACD sélectionné. Cette page est une alternative à l'utilisation de l'exécutable WHIT (WFM Historical Import Template) pour importer vos données historiques (voir le *Webex Guide* de référence sur l'importation de données de l'OMA pour plus d'informations).

REMARQUE Si vous hébergez votre propre serveur de données, vous pouvez utiliser WHIT pour importer des données historiques dans le Cloud. Si vous utilisez un serveur de données hébergé par Webex WFO dans le cloud, vous devez utiliser cette page pour importer
Données historiques.

Importer des données historiques

1. Cliquez sur **Choisir un fichier**, puis accédez à l'emplacement de stockage de votre fichier CSV. Cliquez sur **Ouvrir** pour charger le fichier dans la page.
2. Dans la liste déroulante Sélectionner une **destination ACD** , sélectionnez l'ACD dans laquelle vous souhaitez importer les données historiques.
3. Dans la **liste déroulante Fuseau** horaire, sélectionnez le fuseau horaire que vous souhaitez appliquer aux données historiques. La valeur par défaut est UTC. L'option Locataire est le fuseau horaire du service partagé défini pour ce service par l'administrateur système sur la page Services partagés.
4. Mappez les champs de votre fichier CSV aux champs d'importation répertoriés sur la page. Définissez le type de données des champs de date et de période.
5. Cliquez sur **Importer**.

Descriptions des champs

Les champs de votre fichier CSV doivent contenir les données suivantes. Le champ peut être nommé n'importe quoi, car il sera mappé au champ d'importation avant l'importation. Les champs peuvent être dans n'importe quel ordre du fichier CSV.

IMPORTANT Le fichier doit inclure le serviceName ou le serviceNumber, mais pas les deux.

Nom du champ d'importation	Description
abandonedCalls (appels abandonnés)	(Obligatoire) Nombre total d'appels abandonnés dans la file d'attente de service Au cours de la période.

Nom du champ d'importation	Description
ASA	(Facultatif) Délai de réponse moyen en secondes dans la file d'attente de service au cours de la période.
avgACWTime	(Obligatoire) Le temps de traitement post-appel moyen en secondes pour tous les appels traités dans la file d'attente de service pendant la période. Il comprend tout le temps passé sur des appels traités durant cette période, y compris le temps passé dans d'autres périodes.
Durée de conversation moyenne	(Obligatoire) Durée moyenne de conversation en secondes pour tous les appels traités dans file d'attente de service durant la période. Cette valeur comprend tout le temps passé sur les appels traités durant cette période, y compris le temps passé sur les autres périodes. Par exemple, si vous n'avez reçu qu'un seul appel pendant cette période et qu'il a duré 45 minutes, alors la durée moyenne de conversation est de 45 ÷ 1 minutes = 45 minutes = 2700 secondes.
contactsEnQueue	(Facultatif) Le nombre maximal de contacts dans la file d'attente du service en file d'attente pendant la période. Cela s'applique uniquement aux files d'attente de services non interactives.
date	(Obligatoire) Date des données.
Appels traités	(Obligatoire) Nombre total d'appels traités dans la file d'attente de service Au cours de la période.
Taux d'occupationRatio	(Facultatif) Le taux d'occupation de la file d'attente de service au cours de la période. Cette valeur est exprimée sous la forme d'un entier compris entre 1 et 100.
période	(Obligatoire) Intervalle de 30 minutes dans la journée pour les données, au format HH :MM :SS.
qtyOfAgents	(Facultatif) Le nombre d'agents en service dans la file d'attente de service pendant La période.
appelsreçus	(Obligatoire) Nombre total d'appels reçus dans la file d'attente de service pendant La période.
Niveau de service	(Facultatif) Le pourcentage de niveau de service de la file d'attente de service au cours de période. Cette valeur est exprimée sous la forme d'un entier compris entre 1 et 100.
serviceName (nom du service)	Le nom de la file d'attente de service. Ce champ est obligatoire si le numéro de service est

Nom du champ d'importation	Description
	Non inclus dans le fichier.
serviceNumber	ID de la file d'attente de service dans le ACD. Ce champ est obligatoire si le champ serviceName n'est pas inclus dans le fichier. **Remarque** : si cet ID contient des zéros non significatifs (par exemple, 00005), cela peut entraîner l'échec de l'importation. Ces identifiants ne doivent pas contenir Des zéros indicatifs pour éviter que le problème ne se produise.
Appelstransférés	(Facultatif) Nombre total d'appels transférés dans la file d'attente de service Au cours de la période.

Créer des descriptions de codes raison

Utilisez la page Description des codes raison pour créer des jeux de descriptions de codes raison, puis associez ces jeux à un ou plusieurs files d'attente de service. Les codes raison (également appelés "codes auxiliaires" ou "codes NR") proviennent de votre ACD. Si vous avez plusieurs ACD, vous devez définir différents jeux de descriptions de codes raison pour les files d'attente de service de chacun d'entre eux.

Une fois que vous avez configuré un texte descriptif pour vos codes raison, ces descriptions apparaissent dans le tiroir Adhésion aux horaires de l'agent et dans le widget du tableau de bord d'adhésion en temps réel à la place des codes raison numériques.

REMARQUE : Les descriptions de codes raison affichées pour un agent sont celles de la file d'attente de service qui est la file d'attente de service principale de cet agent. Si l'agent n'a pas de file d'attente de service principale, alors aucun code raison
Des descriptions s'affichent.

REMARQUE : Si un jeu de descriptions de code raison est modifié, les changements sont reflétés dans les données actuelles et historiques. Les anciennes versions de l'ensemble ne sont pas archivées.

Votre rôle nécessite l'autorisation Administrer WFM pour créer et gérer des jeux de codes raison et l'autorisation Modifier les planifications pour afficher les codes raison dans le tiroir d'adhésion.

Créer un jeu de descriptions de codes de raison

1. Sélectionnez l'option **Créer un nouveau jeu de descriptions** de code de raison.
2. Entrez un nom unique pour le nouveau jeu de descriptions de codes de raison.

3. Cliquez sur **Ajouter une ligne**. Dans la nouvelle ligne du tableau, saisissez l'ID du code de raison et une description. La description peut comporter jusqu'à 20 caractères spéciaux et contenir des caractères spéciaux, à l'exception d'une virgule (,) ou d'un symbole dièse (#).

   Remarque Une description n'est pas requise : vous pouvez ajouter une ligne avec uniquement l'ID du code raison.

4. Continuez à ajouter des lignes avec des ID de code raison et des descriptions jusqu'à ce que l'ensemble soit terminé.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier un jeu existant de descriptions de code de raison

1. Sélectionnez l'option **Modifier ou supprimer un jeu de descriptions** de code de raison.
2. Sélectionnez l'ensemble que vous voulez modifier dans la liste déroulante Nom de l'ensemble Description du code raison.
3. Vous pouvez effectuer les modifications suivantes :
   - Modifiez la ligne du tableau pour changer le code de raison numéro ou la description.
   - Pour supprimer une ligne, sélectionnez-la et cliquez sur **Supprimer la ligne**.
   - Renommez l'ensemble de descriptions de code de raison.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer un jeu existant de descriptions de codes de raison

1. Sélectionnez l'option **Modifier ou supprimer un jeu de descriptions** de code de raison.
2. Sélectionnez l'ensemble que vous voulez modifier dans la liste déroulante Nom de l'ensemble Description du code raison.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

   REMARQUE : Lorsqu'un jeu de descriptions de codes raison est supprimé, les codes raison historiques, actuels et futurs affichent l'ID du code raison et non la description du code raison pour un service quelconque
   Files d'attente qui ont été affectées à l'ensemble supprimé.

Affecter une description de code raison définie à une ou plusieurs files d'attente de service

1. Sélectionnez l'option **Affecter une description de code raison définie à un ou plusieurs files d'attente de** service.
2. Sélectionnez une description de code raison définie dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez un ACD dans la liste déroulante ACD.
4. Les files d'attente de service affichées dans le volet Disponible(s) sont celles de votre vue principale et sont associées au ACD que vous avez sélectionné. Déplacez les files d'attente de service auxquelles vous souhaitez affecter cet ensemble du volet Disponible au volet Affecté. Files d'attente de service déjà affectées à l'ensemble

Sont affichés dans le volet Affecté.

REMARQUE : Un ensemble de descriptions de code raison peut être affecté à plusieurs files d'attente de service, mais une file d'attente de service ne peut avoir qu'un seul jeu de description de code raison affecté.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Personnaliser les mappages d'état d'adhésion

Utilisez la page Mappage d'état d'adhésion pour spécifier quels états d'agent et codes raison déterminent si un agent est en adhésion à une activité planifiée, et quelles activités planifiées sont utilisées pour calculer les pourcentages d'adhésion de l'agent.

Les paramètres par défaut sont la méthode la plus commune pour le calcul de l'adhésion, et il n'est pas nécessaire à l'administrateur de les modifier. Toutefois, les paramètres peuvent être personnalisés pour votre centre de contact, si vous le souhaitez.

Les agents sont affichés comme étant en adhésion s'ils sont dans l'un des états d'agent mappé à une activité planifiée spécifique. S'ils sont dans un état d'agent non mappé à l'activité planifiée, ils sont affichés comme hors adhésion.

Conditions préalablement requises

Assurez-vous que la connexion ACD est configurée et fournit des données en temps réel avec les codes raison à WFM.

Emplacement de la page

Mappage d'état des > WFM > WFM de configuration > d'adhésion des applications

Procédure

Effectuez la procédure suivante pour gérer les mappages d'état d'adhésion.

Gérer les mappages d'état d'adhésion

1. Pour chaque activité du planning, configurez au moins un état de l'agent que vous souhaitez considérer comme étant en adhésion. L'état de l'agent est utilisé pour calculer l'adhésion à l'activité du planning. Si vous devez ajouter un champ d'état d'agent, cliquez sur **Ajouter**. Si vous devez supprimer un état d'agent, sélectionnez le champ, puis cliquez sur **Supprimer**.
2. Configurez les codes raison que vous voulez considérer comme étant en adhésion pour les activités du planning qui utilisent des codes raison. Les valeurs valides sont les caractères alphabétiques, les nombres de 1 à 65535 et les symboles, à l'exception de la virgule.

- Un champ vide indique que tous les codes raison sont pris en compte.
- Un trait d'union entre les chiffres indique une plage. "1-3" signifie que les codes raison 1, 2 et 3 sont pris en compte.
- Une virgule entre des nombres ou des chaînes alpha indique des nombres et des chaînes spécifiques. "1,3,5,email,@chat" signifie que les codes raison 1, 3, 5, e-mail et @chat sont pris en compte.
- Vous pouvez utiliser une combinaison de plages de chiffres, de chiffres spécifiques et de chaînes de caractères (par exemple, "1–5,7,9,12,email,travail de suivi").
- (Facultatif) Ajoutez au code raison l'ID ACD et un symbole dièse pour distinguer les codes raison provenant de différents ACD (voir ci-dessous pour plus d'informations).

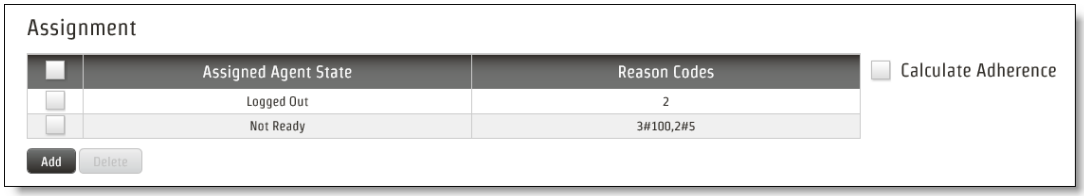
3. Cochez la case Calculer l'adhésion en regard de l'activité pour inclure les données de durée d'adhésion pour cette activité du planning lorsque les pourcentages d'adhésion de l'agent sont calculés.
4. Cliquez sur **Enregistrer,** pour enregistrer vos modifications.

Remarque Pour rétablir les paramètres de mappage de l'état d'adhésion à la configuration par défaut, cliquez sur **Réinitialiser**.

Exemple

MEILLEURES PRATIQUES

Dans la figure suivante, un administrateur a mappé deux états d'agent ACD, Déconnecté (avec le code raison 2) et Non prêt (avec les codes raison 3#100 et 2#5), à l'activité du planning d'affectation. Cela signifie que quand un agent est planifié avec une activité d'affectation, cet agent doit être dans l'état d'agent déconnecté avec le code raison 2 ou dans l'état d'agent Non prêt avec le code raison 100 (dans ACD 3) ou 5 (dans ACD 2) pour être en adhésion. Tout autre état d'agent ou code raison au cours de la période planifiée se traduira par le fait que l'agent n'est pas considéré comme en adhésion.



L'administrateur n'a pas coché la case Calculer l'adhésion. Cela signifie que le fait que les utilisateurs soient ou non en adhésion pour l'activité planifiée d'affectation, cela n'aura aucune incidence sur le score de pourcentage d'adhésion de cet agent.

ID d'ACD et codes raison

Si votre système comporte plusieurs ACD, vous devrez peut-être indiquer à quel ACD un code raison appartient. Par exemple, si le code raison 6 est présent à la fois dans les ACD 1 et ACD 2, mais qu'il a une signification différente dans chacun, vous devez les distinguer.

Pour ce faire, lorsque vous saisissez un code raison pour les états d'agent Non prêt ou Déconnecté, utilisez le format suivant :

<ACD code ID>#<reason>

L'ID ACD utilisé est l'ID configuré sur la page Configuration ACD (voir Configuration d'un ACD).

EXEMPLE Les ACD 2 et ACD 3 utilisent le code raison 23, mais ils ne signifient pas la même chose. Pour affecter le code raison 23 configuré dans ACD 2 à l'état d'agent déconnecté, saisissez **2#23** dans le champ Codes raison.

Si un code raison a la même signification dans plusieurs ACD, ou s'il est unique pour un seul ACD, il n'est pas nécessaire d'ajouter l'ID d'ACD au code raison. Si vous souhaitez indiquer une plage de codes raison au sein d'un ACD spécifique, ajoutez l'ID de ACD et le signe dièse avant le premier code raison de la plage : **3#1–5**.

Remarque : Les codes raison apparaissent ailleurs dans Cisco, par exemple dans le tiroir Détails d'adhésion de la page Horaires de l'agent, mais pas l'ID de ACD que vous leur ajoutez ici. L'ID ACD est nécessaire
Uniquement lors de la configuration du mappage d'état d'adhésion dans plusieurs environnements ACD.

Mappage des états d'adhésion pour les files d'attente de service non-interactives

Vous pouvez calculer l'adhésion pour les files d'attente de service non-interactives (par exemple, celles qui s'occupent des clients par e-mail). Étant donné que les paramètres par défaut sont destinés aux files d'attente de services qui prennent en charge les contacts clients interactifs, vous devez configurer des mappages personnalisés de tous les états ACD dans lesquels les agents sont autorisés lors du traitement des contacts non-interactifs.

EXEMPLE
Votre centre de contact peut souhaiter mapper les états d'agent suivants à l'activité En service pour une file d'attente de service qui prend en charge les contacts clients non-interactifs :

- Prêt disponible
- Conversation
- Travail post-contact
- En attente
- Hors service (code motif 10)
- Non prêt (code motif 20)

Configurer les paramètres de WFM à l'échelle du système

Utilisez la page Paramètres généraux pour configurer les paramètres du système pour WFM. Ces paramètres sont décrits ci-dessous.

REMARQUE : Les utilisateurs doivent actualiser ou redémarrer leur navigateur pour que les modifications des paramètres globaux prennent effet.

Premier jour de la semaine

Le premier jour de la semaine de l'horaire. La valeur par défaut est dimanche.

Remarque : Si vous modifiez ce paramètre après avoir déjà configuré et affecté des rotations de quarts de travail, vous devrez créer de nouvelles rotations de quarts de travail pour intégrer la modification.

Si les agents ont terminé la planification dynamique, vous devrez replanifier toutes les planifications dynamiques.

Nombre de semaines de planning visibles par les agents

Le nombre de semaines futures affichées lorsque les agents accèdent à leurs horaires.

Mois de début des congés

(Systèmes sans intégration HRMS uniquement) Mois qui est le début de l'année de vacances. Le premier jour de ce mois, les heures de congés disponibles sont réinitialisées à la valeur des heures configurées dans les plans de congés attribués aux agents.

Payé FTE par jour

Le nombre par défaut d'heures rémunérées par jour de travail d'un équivalent temps plein. Cette valeur n'est utilisée qu'à des fins de planification de congés, de planification stratégique et de prévision stratégique.

Payé FTE par semaine

Le nombre par défaut d'heures rémunérées par semaine travaillées par un équivalent temps plein. Cette valeur n'est utilisée qu'à des fins de planification stratégique et de prévision stratégique.

En service FTE par jour

Le nombre par défaut d'heures en service par jour de travail d'un équivalent temps plein. Cette valeur est utilisée pour les totaux de production résumés de l'agent et les prévisions nommées.

FTE jours par semaine

Le nombre par défaut d'heures en service par semaine de travail d'un équivalent temps plein. Cette valeur est utilisée pour les totaux de production résumés de l'agent et les prévisions nommées.

Avertissement de conflit d'horaire de l'agent

Lorsque la case "Activer les avertissements pour les conflits de modification de la page Horaires de l'agent" est cochée, les modifications proposées à l'horaire sur la page Horaires de l'agent qui pourraient remplacer tout ou partie d'une activité existante déclenchent un message d'avertissement. La personne qui modifie l'horaire de l'agent a la possibilité de poursuivre la modification malgré les conflits possibles, de déplacer l'activité existante, ou d'annuler la modification de l'horaire.

Lorsque la case est décochée (par défaut), l'horaire de l'agent est modifié sans avertissement de conflits d'horaire.

Attributions de congés

Le champ Unité d'affichage définit le format dans lequel les utilisateurs voient les attributions de congés : en ETP (Équivalents Temps Plein) ou en heures.

Cochez la case "Permettre aux agents de voir les attributions de congés" si vous voulez permettre à vos agents de voir les attributions de congés qui sont disponibles quand ils demandent des congés. Si cette case est cochée, un bouton appelé "Contingent de congés" apparaît dans la boîte de dialogue Demande de congé.

REMARQUE : Les attributions de congés dans une demande de congé sont toujours affichées en tant qu'ETP, même si l'unité d'affichage est définie sur heures.

Durée de réévaluation de la liste d'attente du flux de travail

Cela définit l'heure quotidienne à laquelle la liste d'attente de flux de travail est réévaluée pour une action possible.

Les contacts prévus sont affichés sous forme de décimales

Cochez la case "Activer les contacts prévus en tant que décimales" afin que la valeur utilisée lors de l'importation, de l'affichage et de la modification des contacts prévus contienne jusqu'à deux décimales. Lorsque la case est décochée (valeur par défaut), les contacts prévus sont affichés sous forme d'entiers.

REMARQUE Si cette fonction est désactivée après la saisie de données avec deux décimales dans une distribution ou une prévision, ces valeurs sont arrondies à l'entier le plus proche. Si la fonction est réactivée,
Les décimales saisies s'affichent à nouveau, sauf si une valeur a été modifiée manuellement, auquel cas les décimales sont perdues. Les calculs sont effectués à l'aide de décimales même si ces décimales ne sont pas affichées.

Taux de rafraîchissement de l'adhésion en temps réel

Utilisez ce paramètre pour sélectionner la fréquence à laquelle les données d'adhésion en temps réel sont mises à jour dans les widgets du tableau de bord et dans les tiroirs de couverture des horaires des agents. La valeur par défaut est de 30 secondes. L'intervalle choisi n'a pas d'incidence sur la capture en temps réel des données historiques.

REMARQUE Ceci peut fluctuer de quelques secondes au-dessus ou au-dessous de la fréquence d'actualisation configurée en raison de facteurs environnementaux tels que le réseau et le traitement des demandes, car plusieurs demandes peuvent être envoyées à

Des périodes différentes se traduisant par des taux de rafraîchissement différents dans le tiroir d'adhésion.

Paramètres de calcul de l'adhésion et de la conformité

Par défaut, le calcul de l'adhésion et de la conformité (ACC) est effectué toutes les nuits à 16h00 AM(heure du client) et recalcule par défaut les cinq derniers jours. Cela fournit des scores actualisés de l'agent en termes d'adhésion et de conformité en fonction des modifications récentes apportées aux horaires qui ont été modifiés après leur génération. Ce paramètre vous permet de remplacer ces valeurs par défaut par des valeurs qui fonctionnent mieux pour votre centre de contact.

Dans le champ Fenêtre de calcul historique, entrez le nombre de jours passés pour lesquels WFM calcule les pourcentages historiques d'adhésion et de conformité. Recalculer ces pourcentages chaque jour permet d'intégrer les corrections des horaires d'agent dans le calcul pour garantir l'exactitude des pourcentages d'agent.
Valeur maximale = 45 jours.

> **REMARQUE** : si la période de rétention de vos détails d'adhésion de l'agent est plus courte que le nombre de jours que vous configurez pour le calcul historique (voir Définir la période de rétention WFM), les jours en dehors de la période de rétention ne sont pas recalculés.

Dans le champ Heure de calcul, sélectionnez l'heure de la journée à laquelle les pourcentages d'adhésion et de conformité sont calculés. Par défaut = 4:00 AM.

Autres détails sur l'horaire de l'agent

Lorsque la case "Restreindre la vue des horaires à l'heure de début et de fin des quarts de travail" est cochée, les heures de début et de fin de l'activité planifiée de l'agent sont masquées pour les agents lorsqu'ils consultent les horaires des autres agents.
Seules les heures de début et de fin du quart de travail de l'agent seront visibles.

Activer les commentaires d'agent à agent

Cochez la case "Autoriser les commentaires d'agent à agent" pour permettre aux agents de saisir des commentaires dans les demandes de mentorat, d'échange d'horaires et d'offre d'horaires qui peuvent être lus par les autres agents. Les commentaires sont activés par défaut.

Lorsque la case est décochée, les agents ne peuvent plus entrer de commentaires pour ces types de demandes ou une description dans une demande de mentorat. Ils peuvent toujours consulter les commentaires des utilisateurs de niveau supérieur, tels que les superviseurs, et écrire des commentaires aux superviseurs lors des demandes de congés et de contraintes. Si la case est décochée une fois les commentaires saisis, ces commentaires seront toujours visibles, mais ils ne pourront pas être modifiés.

Diviser les appels abandonnés de la file d'attente de précision

(Applicable uniquement si vous utilisez un Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Cochez la case "Diviser les appels abandonnés de file d'attente de précision" pour répartir le nombre total d'appels abandonnés parmi les files d'attente de service WFM crée lorsque vous utilisez des files d'attente de précision Unified CCE. Le nombre d'appels est réparti aussi équitablement que possible entre les files d'attente de service, et leur somme correspond toujours au nombre total d'appels abandonnés pour la file d'attente de

précision. Si la case n'est pas cochée et que vous disposez d'une Unified CCE ACD et de files d'attente de précision,

WFM attribue le nombre total d'appels abandonnés à chaque file d'attente de service, ce qui génère des prévisions et des rapports inexacts.

Synchronisation iCal avec SSO

Si votre environnement utilise l'authentification SAML, cochez la case "Synchronisation iCal avec SSO" pour permettre à vos agents d'accéder à leurs horaires en dehors du travail via une application de calendrier tierce telle que Microsoft Outlook, Google Agenda ou Apple Agenda. Webex WFO met l'option Calendrier mobile à la disposition des agents dans la barre d'outils Mon horaire, qui leur fournit une URL unique qu'ils peuvent utiliser pour créer un abonnement à leur horaire de travail dans leur application de calendrier.

Lorsque vous décochez cette case, Webex WFO supprime l'option Calendrier mobile de la page Mon calendrier et désactive toutes les URL actuellement utilisées par les agents. Les agents ne peuvent plus créer de nouveaux abonnements et Webex WFO ne met plus à jour leurs calendriers tiers.

Pour plus d'informations sur la configuration de Webex WFO afin que les agents puissent accéder à leurs horaires en dehors du travail lorsque l'authentification SAML est activée, voir Afficher votre horaire dans une autre application de calendrier.

Profil de version planifiée

(Facultatif) Le profil de version de planning qui s'applique aux nouveaux agents par défaut. Si ce paramètre est laissé vide, tous les horaires sont affichés aux nouveaux agents selon le paramètre global WFM Nombre de semaines visibles dans les horaires de l'agent. Voir Personnaliser la publication des plannings.

Nombre maximal de tentatives d'optimisation de la planification

Saisissez le nombre maximal de tentatives effectuées par WFM (1 à 30) pour déplacer les activités afin d'optimiser les horaires. L'optimisation des horaires est déclenchée par l'action Optimiser les horaires sur la page Horaires de l'agent.

Définir la durée de conservation WFM

Utilisez la page Conservation pour définir la durée de conservation de certains types de données WFM. Notez que les longs temps de conservation, en particulier pour les grands centres de contact, nécessitent plus de stockage système. Voir le *Webex Guide* de conception de l'OMA pour les directives de dimensionnement.

> **NOTE** : Une période de conservation de 0 indique qu'aucune donnée n'est conservée. La définition d'une période de rétention active la rétention. Les périodes de conservation maximales sont configurées par l'administrateur système. Vous pouvez
> Configurez des périodes de rétention comprises entre 0 et ces périodes maximales, mais pas plus.

Les données pour lesquelles vous pouvez définir des périodes de conservation sont décrites ci-dessous.

Rapport détaillé sur l'adhésion de l'agent

Données d'état de l'agent nécessaires pour calculer l'adhésion. Ces données comprennent chaque état téléphonique saisi par chaque agent pour chaque jour. La période de rétention par défaut = 0.

WFM données de prévision, de planning, de demande et historiques

Ces données comprennent :

- Prévisions
- Planifications
- Demandes des utilisateurs (par exemple, demandes de messages émanant d'agents)
- Exceptions affectées
- Données de service historiques
- Données de productivité

de l'agent La période de

rétention par défaut = 0.

WFM données de dépannage

Ces données comprennent :

- Fichiers de données historiques de service et de productivité de l'agent SIG importés dans WFM par l'outil GIS Connector Tool
- Fichiers de rapports de congés importés à

partir du HRMS La période de rétention par défaut =

0.

Historique des révisions de planning

Historique des modifications apportées à toutes les planifications d'agent afin que les horaires puissent être rétablis aux versions précédentes si nécessaire. La période de rétention par défaut = 7 jours.

Gérer les valeurs des métadonnées d'activité

Les valeurs de métadonnées d'activité sont des informations supplémentaires que vous pouvez utiliser pour classer les différentes activités qui composent les horaires d'agent. Ces activités comprennent les déjeuners, les pauses, les exceptions, les projets, les quarts de travail de type affectation, les heures supplémentaires, le temps en service et le temps de service fermé.

Les métadonnées d'activité apparaissent sous forme de champs préconfigurés que les analystes sélectionnent ultérieurement dans une liste déroulante. Vous pouvez générer un rapport sur les métadonnées d'activité dans l'Explorateur de données, mais elles n'y apparaissent pas.

Conditions préalablement requises

Vous disposez des autorisations Administrer les planifications et Administrer WFM.

Emplacement de la page

Activités > WFM > gestion des applications > métadonnées d'activité

Procédures

Créer une valeur de métadonnées d'activité

1. Sélectionnez **Créer une nouvelle valeur** de métadonnées d'activité.
2. Saisissez le nom des métadonnées dans le **champ Valeur** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**. Un message de confirmation s'affiche.

Modifier une valeur de métadonnées d'activité existante

1. Sélectionnez **Modifier ou supprimer une valeur** de métadonnées d'activité existante.
2. Sélectionnez la valeur à modifier, puis apportez-la aux modifications voulues.
3. Cliquez sur **Enregistrer**. Un message de confirmation s'affiche.

> **NOTE**
> La modification des valeurs de métadonnées ne modifie pas les valeurs de métadonnées pour les activités qui ont déjà été ajoutées à l'horaire d'un agent. Pour modifier la valeur des métadonnées pour une activité qui se trouve dans l'horaire d'un agent, modifiez la valeur des métadonnées et effectuez l'une des opérations suivantes :
>
> - Soumettre une nouvelle demande de planification
> - Insérer une nouvelle activité dans l'horaire de l'agent

Supprimer une valeur de métadonnées d'activité existante

> **Remarque** Vous ne pouvez pas supprimer les valeurs de métadonnées qui sont affectées à des activités qui sont dans les horaires des agents.

1. Sélectionnez **Modifier ou supprimer une valeur** de métadonnées d'activité existante.
2. Sélectionnez la valeur des métadonnées que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**. La boîte de dialogue Métadonnées d'activité s'affiche.
4. Cliquez sur **Oui**. La boîte de dialogue Métadonnées d'activité se ferme et un message de confirmation s'affiche.

Affecter une valeur de métadonnées d'activité par défaut aux déjeuners et pauses

1. Sélectionnez **Affecter une valeur de métadonnées d'activité par défaut aux déjeuners et pauses**.
2. Sélectionnez la valeur des métadonnées par défaut que vous souhaitez affecter aux déjeuners et / ou aux pauses.
3. Cliquez sur **Enregistrer**. Un message de confirmation s'affiche.

Supprimer une valeur de métadonnées par défaut d'une activité

Vous supprimez une valeur de métadonnées par défaut d'une activité sur la page sur laquelle vous l'avez affectée.

1. Naviguez jusqu'à la page dans laquelle vous avez attribué la valeur de métadonnées par défaut.
2. Effacez le champ Métadonnées **d'activité** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **NOTE**
> La suppression d'une valeur de métadonnées d'activité par défaut ne supprime pas la valeur de métadonnées d'activités qui ont déjà été insérées dans l'horaire d'un agent. Pour supprimer une valeur de métadonnées par défaut d'une activité qui se trouve dans l'horaire d'un agent, supprimez la valeur de métadonnées d'activité sur la page où vous l'avez affectée et effectuez l'une des opérations suivantes :
>
> - Soumettre une nouvelle demande de planification
> - Insérer une nouvelle activité dans l'horaire de l'agent

Rubriques connexes

Pour plus d'informations sur les métadonnées d'activité, voir À propos des métadonnées d'activité. Vous pouvez attribuer une valeur de métadonnées par défaut à chaque activité individuelle que vous créez :

- Gérer les exceptions : attribuez une valeur de métadonnées par défaut à une exception.
- Gérer des groupes multi-compétences : attribuez une valeur de métadonnées par défaut aux activités En service, Heures supplémentaires ou Terminées pour chaque groupe multi-compétences.
- Gérer les projets : attribuer une valeur de métadonnées par défaut à un projet.
- Gérer les files d'attente de service : attribuer une valeur de métadonnées par défaut aux activités En service, Heures supplémentaires ou Fermées pour chaque file d'attente de service.
- Créer des quarts de travail : attribuer une valeur de métadonnées par défaut à un quart de travail.

À propos des métadonnées d'activité

Parmi de nombreuses autres utilisations, les valeurs des métadonnées d'activité sont utiles pour intégrer Webex WFO à votre système de gestion des ressources humaines (HRMS).

> **EXEMPLE** Vous créez des valeurs de métadonnées identiques aux codes de paye que vous utilisez dans votre HRMS et affectez ces valeurs de métadonnées aux activités dans les horaires des agents. Ensuite, à l'aide de la touche Maj
>
> Par API d'agent, vous exportez ces données de Webex WFO et les importez dans votre HRMS afin de rémunérer correctement les agents pour le travail qu'ils accomplissent.

Attribution de valeurs de métadonnées d'activité par défaut

Une fois que vous avez créé des valeurs de métadonnées, vous pouvez affecter des valeurs de métadonnées par défaut aux pauses et déjeuners sur la page Métadonnées d'activité. Vous pouvez également attribuer une valeur de métadonnées par défaut à chaque activité individuelle que vous créez :

- Gestion des exceptions : activité de chaque exception
- Gérer les groupes multi-compétences : en service, heures supplémentaires et activités terminées pour chaque groupe multi-compétences
- Gestion de projets : chaque activité du projet
- Gestion des files d'attente de service : en service, heures supplémentaires et activités de service fermées pour chaque file d'attente de service
- Créer des quarts de travail : chaque quart de travail de type affectation

Contrairement aux pauses et déjeuners, chaque activité individuelle que vous créez sur les pages répertoriées ci-dessus peut avoir une valeur de métadonnées par défaut différente.

> **EXEMPLE** Vous avez déjà créé deux valeurs de métadonnées sur la page Métadonnées d'activité, Meet123 et Time456. Sur la page Exceptions, vous devez créer deux exceptions différentes, Réunions et Congés.
>
> Vous pouvez affecter une valeur de métadonnées différente à chacune d'elles : Meet123 à Réunions et Heure456 à Congés.

Remplacement des valeurs de métadonnées par défaut

Vous pouvez remplacer les valeurs des métadonnées par défaut en les modifiant ou en les supprimant lorsque vous effectuez les actions suivantes :

- Lorsque vous insérez une activité sur la page Horaires de l'agent (voir Insérer une activité).
- Lorsque vous ajoutez une activité de type pause ou déjeuner sur la page Conditions de travail (voir Gérer les conditions de travail).

Une valeur de métadonnées affectée à une activité lorsque vous insérez une activité sur la page Horaires de l'agent ou lorsque vous ajoutez une activité sur la page Conditions de travail ne devient pas la valeur de métadonnées par défaut pour cette activité. Vous ne pouvez modifier la valeur par défaut des métadonnées pour une activité que sur la page appropriée de la Gestion des applications.

Si vous n'affectez pas de valeur de métadonnées par défaut à une activité, le champ de valeur des métadonnées est vide si vous insérez cette activité dans la page Horaires de l'agent ou si vous ajoutez cette activité sur la page Conditions de travail. Vous pouvez toujours affecter une valeur de métadonnées à une activité qui n'a pas de valeur de métadonnées par défaut, mais cette valeur de métadonnées ne s'applique qu'à l'activité que vous ajoutez actuellement, pas à d'autres que vous ajouterez ultérieurement.

Descriptions des champs

Le tableau ci-dessous décrit les champs de la page Métadonnées d'activité lorsque vous modifiez, supprimez ou créez une valeur de métadonnées d'activité, ou lorsque vous affectez une valeur de métadonnées d'activité par défaut aux déjeuners et pauses. Tous les champs sont facultatifs.

Champ	Description
Casser	Valeur par défaut des métadonnées pour les pauses.
Déjeuner	Valeur par défaut des métadonnées pour les déjeuners.
Valeur	Nom de la valeur de métadonnées. Nombre maximal de caractères = 50.

Configurer Teleopti

Utilisez la page Configuration de Teleopti pour ajouter un **lien WFM** Teleopti dans le menu supérieur Webex WFO. Lorsque les agents ou les superviseurs cliquent sur ce lien, ils se rendent sur le site Teleopti.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une implémentation cloud.
- Votre organisation utilise Teleopti pour les agents ou les superviseurs.
- Vous disposez de l'autorisation Mettre à jour le service partagé dans Webex WFO.

Emplacement de la page

Gestion des applications > global > administration du système > configuration de Teleopti

Procédures

Autoriser les agents et les superviseurs à se connecter à Teleopti via Webex WFO

1. Sélectionnez le Webex client WFO dans la **liste déroulante Choisir un locataire** .
2. Cochez la case Activer la **navigation** Teleopti.
3. Entrez l'URL Teleopti du locataire dans le **champ URL** Teleopti.
4. Cliquez sur **URL de test.** Le site Web s'ouvre dans un nouvel onglet.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer le lien Teleopti WFM

1. Sélectionnez le Webex client WFO dans la **liste déroulante Choisir un locataire** .
2. Décochez la case Activer la **navigation** Teleopti. Le **champ URL** Teleopti disparaît.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer Analytics

Utilisez la page Configuration Analytics pour configurer les paramètres Analytics à l'échelle du compte.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.
- Vous disposez d'au moins une de ces autorisations :
  - Administrer Speech Analytics
  - Administrer l'analyse de la parole en texte
  - Administrer Desktop Analytics
  - Administrer Text Analytics
- Vous devez disposer de tableaux de bord Analytics si vous choisissez de les partager.

Emplacement de la page

Configuration de la gestion des applications > analytics > analytics

Procédures

Partager des tableaux de bord

Les tableaux de bord partagés peuvent être consultés par tous les utilisateurs.

1. Dans la section Partager le tableau de bord, sélectionnez **Activer le** partage de **tableau de**bord.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la durée de conservation des données

Utilisez les **champs Données** Analytics pour configurer la durée en jours, mois ou années pendant laquelle vous souhaitez conserver les données Analytics.

Lorsque la tâche Maintenance de l'index s'exécute, Webex WFO efface les données Analytics antérieures à la période de rétention que vous avez définie.

Remarque Par défaut, la tâche Maintenance de l'index s'exécute à 2:00 AM. L'administrateur système peut replanifier la tâche Maintenance de l'index pour qu'elle s'exécute à un moment différent dans la page Gestion des tâches.

La réduction d'une période de conservation après sa définition initiale peut entraîner la suppression des données. L'augmentation d'une période de rétention se traduira par une plus grande utilisation de l'espace de stockage. La modification de cette valeur doit être envisagée avec soin. La durée maximale de conservation des données par défaut est de 24 mois. Toutefois, votre administrateur système peut augmenter ou baisser cette valeur par défaut, en fonction des besoins de votre entreprise.

Définir l'intervalle de capture du bureau

Utilisez le **champ Minutes** sous Téléchargement des données de capture du bureau pour choisir l'intervalle, en minutes, à partir duquel les données de capture de bureau sont téléchargées. L'intervalle par défaut est de 10 minutes.

REMARQUE : Les données de capture du bureau sont téléchargées à l'intervalle spécifié, même si l'utilisateur n'est pas connecté.

Rubriques connexes

- Vue d'ensemble des tableaux de bord d'analyse
- Identifier les sites Web et les applications à suivre par Analytics

Administrer et maintenir Webex WFO

L'administration et le maintien de Webex WFO impliquent ce qui suit :

- Surveillez l'état des serveurs de données configurés.
- Configurez la fonctionnalité de gamification.
- Définissez des objectifs pour les indicateurs clés de performance (KPI) que vous souhaitez rendre disponibles pour le suivi dans un rapport ou un tableau de bord Data Explorer.
- Recherchez, examinez et identifiez les modifications apportées par les utilisateurs ou le système dans Webex WFO, en formant une "piste d'audit".
- Surveillez les connexions des clients au serveur Webex WFO.
- Surveillez l'état des exportations planifiées de contacts en masse.
- Informez les utilisateurs des événements du système via des notifications.

Surveiller l'état du serveur de données

La page État du serveur de données vous permet de surveiller l'état des serveurs de données configurés. Vous pouvez voir si l'état de la connexion est actuellement connecté ou déconnecté, et vous pouvez afficher la date et l'heure du dernier événement reçu pour chaque serveur de données.

Emplacement de la page

Gestion des applications > surveillance globale du > > état du serveur de données

Procédures

Afficher l'état du serveur de données

La liste des serveurs de données configurés s'affiche. Cliquez sur **Actualiser** pour mettre à jour la liste. Parmi les champs de chaque serveur de données figurent :

- **Connexion** — L'état de connexion du serveur de données configuré, qui peut être connecté ou déconnecté.
- **Fonctionnalités activées** — Liste des fonctionnalités de configuration du serveur de données configurées sur la page Configurer le serveur de données.
- **Serveur** de données : affiche l'ID du serveur partagé à partir de la base de données.
- **Actions** : cliquez sur **Modifier** pour accéder à la page Configuration du serveur de données.

Rubriques connexes

- Configurer le serveur de données : découvrez comment configurer les serveurs de données pour les services partagés.

Télécharger les journaux du serveur de données

Sur la page Journaux du serveur de données, vous pouvez demander des fichiers journaux aux serveurs de données de votre système, surveiller la progression des journaux lorsqu'ils sont compressés dans un fichier ZIP et télécharger les journaux lorsqu'ils sont prêts. Si les notifications Récupérer les journaux du serveur de données erreur et Récupérer les journaux du serveur de données réussies sont activées, vous pouvez également télécharger les journaux à partir de la notification que vous recevez lorsque Webex WFO a fini de traiter votre demande.

Vous ne pouvez demander des journaux que pour un seul serveur de données à la fois.

Conditions préalablement requises

Vous disposez de l'autorisation Surveillance de l'agent.

Emplacement de la page

Gestion des applications > surveillance globale des > > journaux de serveurs de données

Procédures

Télécharger les journaux du serveur de données

La page Journaux du serveur de données comporte trois sections : Journaux du serveur de données, Filtre de journaux et Demandes de journaux.

1. Dans le tableau Journaux du serveur de données, sélectionnez le serveur de données avec les journaux que vous souhaitez récupérer.

   Les journaux peuvent avoir l'état **de connexion** Vrai ou **Faux**. *True* indique que le serveur de données est connecté. *La valeur False* indique que le serveur de données est déconnecté. Vous ne pouvez pas demander de journaux pour des serveurs de données partagés ou pour des serveurs de données dont l'état de connexion est false

   > **Remarque** : Dans le **champ Version** , si la version du serveur de données est antérieure à 10.3.4, Webex WFO n'ajoute pas votre demande au tableau Demandes de journalisation. À la place, vous recevez une notification lorsque les journaux sont prêts à être téléchargés. Pour être averti, vous devez être autorisé à recevoir
   > Notifications d'erreur de récupération des journaux du serveur de données et de réussite de la récupération des journaux du serveur de données (voir
   > Configurer des notifications).

2. Configurez la plage **de dates du filtre de journaux (facultatif, laissez les** champs Date **de début et** Date **de fin vides pour demander l'intégralité du journal) et** le **type de** fichier.

   Les options de type de fichier sont les suivantes :

- **ctiService.dbg** : fichiers journaux de débogage du service CTI.
- **ctiService.log** — Les fichiers journaux du service CTI.
- **dataGathering.dbg** : fichiers journaux de débogage pour le service de collecte de données.
- **dataGathering.log** — Les fichiers journaux pour le service de collecte de données.
- **siprec.dbg** : fichiers journaux de débogage du service SIPREC.
- **siprec.log** — Les fichiers journaux du service SIPREC.
- **voiceRecordServer.dbg** — Les fichiers de débogage pour le service Voice Record Server.
- **voiceRecordServer.log** — Les fichiers journaux du service Serveur d'enregistrement vocal.

3. Cliquez sur **Rechercher des** journaux. Webex WFO ajoute votre demande à la table Demandes de journaux. Les journaux peuvent avoir les états suivants : **Succès**, **Délai expiré** et **En cours**. Vous pouvez également recevoir un message d'erreur. Vérifiez que le serveur de données est connecté si vous recevez un message d'erreur.
4. Une fois que votre demande a l'état Succès, cliquez sur l'icône **Télécharger** . Les journaux sont téléchargés sous la forme d'un fichier ZIP nommé data_server_logs_<request number>.zip.

   Vous pouvez télécharger les journaux jusqu'à trois jours après votre demande.

Rubriques connexes

- Configurer le serveur de données : en savoir plus sur la configuration du serveur de données pour les services partagés.
- Surveiller l'état du serveur de données

Configurer la gamification

La section Gestion des performances de la Gestion des applications est utilisée par les administrateurs pour configurer les fonctionnalités de performance du produit. La gestion des performances vous permet de configurer la fonctionnalité de gamification.

Collecter des données de performance pour la gamification

Vous pouvez utiliser les données d'adhésion de l'agent de WFM et les données de performance de l'agent des évaluations de QM dans gamification.

Conditions préalablement requises

Vous disposez de l'autorisation Administrer la gamification et/ou Administrer les planifications.

Emplacement de la page

Gestion des applications > gestion globale des performances > > collecter des données de performance

Procédures

Collectez immédiatement les données historiques de performances

Suivez ces étapes si vous débutez avec la gamification et que vous avez des métriques de données préexistantes.

1. Sélectionnez l'option Collecter les **données maintenant** .
2. Sélectionnez la mesure de performance à collecter dans la liste déroulante Sélectionner une **mesure** de performance.

   REMARQUE Qualité recueille des données à partir des évaluations de QM d'agents. L'adhésion collecte les données d'adhésion de l'agent auprès de WFM.
3. Entrez les dates de début et de fin de la période de collecte.
4. Sélectionnez le groupe, l'équipe ou les agents pour lesquels vous souhaitez capturer des données. Utilisez Ctrl+Clic pour sélectionner plusieurs agents ou Ctrl+Maj pour sélectionner une plage d'agents.
5. Cliquez sur **Récupérer les données de** performances. La **boîte de dialogue Demande mise en file d'attente** s'ouvre.
6. Cliquez sur **Fermer**.

Définir la collecte de données récurrente

Suivez ces étapes pour définir chaque jour l'heure à laquelle les données de performance sont automatiquement capturées.

1. Sélectionnez l'option Collecte des données de **planification** .
2. Sélectionnez la mesure de performance à collecter dans la liste déroulante Sélectionner une **mesure** de performance.
3. Sélectionnez le moment de la journée où collecter les données de performance.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Un message de confirmation s'affiche.

Rubriques connexes

- Configurer les points de gamification : créer et gérer des points de gamification
- Configurer les niveaux de gamification : créer et gérer les niveaux de badge de gamification
- Gérer les catégories de performance de gamification : spécifiez les données capturées par la collecte de données récurrentes

Configurer les niveaux de gamification

Les agents peuvent se voir attribuer de nouveaux badges lorsqu'ils atteignent la valeur de points spécifiée pour un niveau de réussite. La page Niveaux de gamification vous permet de créer des groupes de niveaux, d'associer un badge à chaque niveau, et de définir une plage de temps pour chaque niveau. La plage de temps (en jours) de chaque niveau vous permet de contrôler la profondeur passée selon laquelle vous recueillez des données pour l'évaluation.

Emplacement de la page

Gestion des applications > niveaux de > de gestion des performances > globales

Vous pouvez définir au moins trois niveaux et au plus dix niveaux. Notez que les niveaux sont numérotés de zéro à neuf. La valeur en points pour le niveau 0 est toujours définie par « - », ce qui indique toute valeur en points inférieure au niveau 1, y compris les valeurs en points négatifs.

Configurer les niveaux de gamification

1. Choisissez **Créer un nouveau niveau** de badge.
2. Entrez un nom unique pour les plages de niveaux.
3. Saisissez une plage de temps (en jours) à partir de laquelle vous souhaitez collecter les données de notation.
4. Sélectionnez le niveau que vous souhaitez modifier.
5. Entrez la valeur minimale en points pour ce niveau dans le **champ Points** .
6. Sélectionnez le badge à attribuer pour ce niveau.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Descriptions des champs

Champ	Descriptions
Sélectionner le niveau	("Modifier ou supprimer un niveau de badge existant" uniquement) Le badge existant niveau que vous souhaitez modifier.
Niveau	Nom de cet ensemble de niveaux de badge.
Définition de la plage de niveaux	
Saisissez la plage temporelle pour ce niveau	Le nombre de jours à partir desquels vous souhaitez collecter des données de notation.

Champ	Descriptions
Ajouter niveau	Ajoutez un niveau de badge au tableau.
Niveau	(Lecture seule) Le numéro au niveau du badge.
Aiguillage	Le nombre de points nécessaires pour atteindre ce niveau.
Insigne	Graphique de badge associé à ce niveau.

Rubriques connexes

- Configurer les points de gamification : créer et gérer des points de gamification
- Gérer les catégories de performance de gamification : spécifiez les données capturées par la collecte de données récurrentes
- Collecter des données de performance pour la gamification

Gérer les catégories de performance de gamification

La page Catégories de performance vous permet de définir un groupe de performance de gamification et d'affecter des agents à ce groupe de performance.

Emplacement de la page

Gestion des applications > gestion des performances > globales > catégories de performance

Créer un groupe de performance et affecter des agents

1. Choisissez **Créer un nouveau groupe** de performance.
2. Entrez un nom unique pour le groupe de performance.
3. Sélectionnez la mesure de la performance à l'aune de laquelle mesurer les agents de ce groupe.
4. Sélectionnez le groupe de niveaux que vous souhaitez utiliser pour définir les niveaux.
5. Sélectionnez la configuration de plage de points que vous souhaitez utiliser pour définir des valeurs de points.
6. Sélectionnez les agents que vous souhaitez ajouter à ce groupe de performance. Vous pouvez sélectionner des groupes et des équipes et utiliser les **champs de filtre** pour effectuer une recherche par nom. Utilisez Ctrl+Clic pour sélectionner plusieurs agents.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Descriptions

Cha	Description
Sélectionner un groupe de performance uniquement) Le	("Modifier ou supprimer un groupe de performance existant" le groupe de performances que vous souhaitez modifier.
Nom du groupe de performance	Nom de ce groupe de performance.
Paramètres de groupe	
Sélectionnez une mesure de performance	Mesure que vous souhaitez utiliser pour noter les agents. ▪ Adhésion : données d'adhésion de l'agent provenant du WFM ▪ Qualité : données relatives aux performances de l'agent issues des évaluations QM
Sélectionner le niveau	Les niveaux de badge de gamification définis pour ce groupe de performance.
Sélectionnez la plage de points	Les plages de notes et les valeurs de points attribuées pour ce groupe de performance.
Participants du groupe de performance	
Groupe/Équipe/Agent	Les groupes, équipes et agents affectés à ce groupe de performance.

Rubriques connexes

- Configurer les points de gamification : créer et gérer des points de gamification
- Configurer les niveaux de gamification : créer et gérer les niveaux de badge de gamification
- Collecter des données de performance pour la gamification

Configurer les points de gamification

La gamification est basée sur les réalisations des agents mesurées en points. Utilisez la page Points pour gérer la valeur des points. Les agents peuvent se voir attribuer différents nombres de points pour leurs scores d'adhésion et/ou d'évaluation qui se situent dans des plages spécifiques.

Emplacement de la page

Gestion des applications > gestion globale des performances > > points

Vous devez définir deux ou plusieurs plages avec des valeurs de points associées. Vous pouvez définir des points pour un maximum de 10 plages.

Configurer les valeurs de points

1. Choisissez **Créer des valeurs de plage de points pour une mesure**.
2. Entrez un nom unique pour les valeurs de la plage de points.
3. Sélectionnez la plage du tableau à modifier.
4. Entrez une valeur de fin dans le **champ Fin** . Les valeurs de début et de fin peuvent être positives ou négatives et sont inclusives.

   REMARQUE : La valeur du champ de démarrage est en lecture seule. Pour la première entrée du tableau, la valeur de début « -- » indique une valeur inférieure à la première valeur de fin. Pour les plages suivantes, la valeur de début est
   Déterminé par la valeur de fin précédente. Pour la dernière entrée du tableau, la valeur de fin « -- » indique quelque chose au-dessus de la dernière valeur de début.

5. Entrez une valeur de points à attribuer à cette plage de scores. Les valeurs des points peuvent être positives ou négatives. La valeur en points d'une plage doit être comprise entre les valeurs en points des plages précédente et suivante.
6. Appuyez sur **Entrée**.
7. Cliquez sur **Ajouter une plage** pour ajouter des lignes supplémentaires au tableau.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

EXEMPLE

Le tableau ci-dessous est un exemple de configuration de plages de points.

Début de la plage	Fin de la plage	Aiguillage
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Descriptions

Cha	Description
Sélectionnez la plage de points uniquement) Le	(option "Modifier ou supprimer les valeurs de plage de points existantes" Ensemble existant de plages de points que vous souhaitez modifier.
Nom de la plage de points	Nom de cette plage de notes et de valeurs de points affectées.
Plages de points	
Début	(Lecture seule) Valeur numérique au début de la plage de notes sélectionnée. Il est déterminé par la valeur finale de la plage précédente. Ce nombre peut être positif ou négatif et est inclusif.
Terminer	Valeur numérique à la fin de la plage de notes sélectionnée. Ce nombre peut être positif ou négatif et est inclusif. Elle doit être supérieure à la valeur de départ de cette plage.
Aiguillage	Valeur des points obtenus pour les scores de la plage sélectionnée. Ce nombre peut être nul, négatif ou positif. **REMARQUE** Il y a une différence importante entre "0 points" et "aucun point". La valeur de "0 point" signifie que l'agent a obtenu une note zéro, en fonction du système de points qui a été défini. Une valeur de "aucun point" signifie qu'il n'y a pas eu de données de mesure pour un agent un jour donné et que la notation n'a pas pu être faite.
Ajouter une plage	Ajoutez une ligne de plage de points supplémentaire au tableau.

Rubriques connexes

- Configurer les niveaux de gamification : créer et gérer les niveaux de badge de gamification
- Gérer les catégories de performance de gamification : spécifiez les données capturées par la collecte de données récurrentes
- Collecter des données de performance pour la gamification

Configurer les ICP

La **page Indicateurs clés de performance (ICP)** permet de définir les objectifs des indicateurs de performance clés que vous souhaitez rendre disponibles pour le suivi dans un rapport ou un tableau de bord Data Explorer.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Administrer le service partagé.

Emplacement de la page

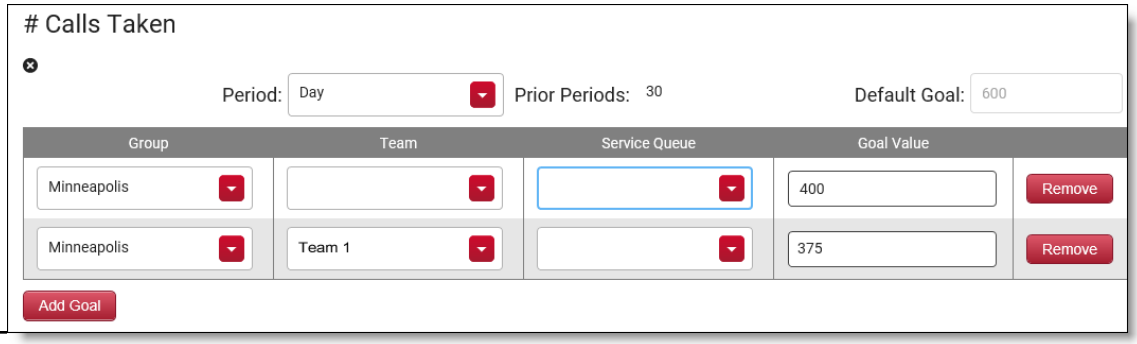
Gestion des applications > global > administration > indicateurs clés de performance (ICP)

Tous les ICP ont un objectif par défaut, mais cet objectif peut être très large, de sorte qu'il se peut qu'il ne soit pas nécessaire d'ajouter de la valeur au reporting sans l'affiner en ajoutant des objectifs spécifiques plus appropriés pour votre centre de contact. Lorsque vous ajoutez un objectif à un indicateur de performance clé, vous pouvez affiner les objectifs pour des zones spécifiques de votre centre de contact, comme un groupe ou une équipe. Par exemple, l'objectif de % d'adhésion de l'équipe A peut être différent de celui de l'équipe B, car elle gère des types de contacts très différents. Un ICP peut avoir plusieurs objectifs, en fonction de vos besoins spécifiques.

Un indicateur de performance clé est de nature hiérarchique. Ainsi, lorsque vous définissez un objectif sans spécifier de groupe ou d'équipe, l'objectif s'applique à tous les groupes et équipes de l'ensemble de votre centre de contact. Si vous spécifiez un groupe, l'objectif ne s'applique qu'à ce groupe et à toutes les équipes qui en font partie. Si vous spécifiez à la fois un groupe et une équipe, cet objectif ne s'applique qu'à cette équipe. Un objectif plus spécifique l'emporte sur un objectif moins spécifique.

EXEMPLE

Le groupe Minneapolis est composé des équipes 1, 2 et 3. Comme le montre le graphique ci-dessous, un objectif de 400 appels pris par jour a été fixé pour le groupe et l'ensemble de ses équipes. Cependant, l'équipe 1 traite des problèmes plus complexes, de sorte qu'un objectif de 375 appels pris en charge par jour est fixé pour l'équipe 1 uniquement. Cet objectif l'emporte sur l'objectif fixé au niveau du groupe. Comme aucun objectif n'a été fixé spécifiquement pour les équipes 2 et 3, elles héritent de l'objectif du groupe de 400 appels pris par jour.



Les indicateurs de performance clés disponibles pour la configuration sont intégrés dans l'Explorateur de données en tant que type de mesure. Voir Créer un rapport.

et Configurer les indicateurs de performance clés d'entreprise pour plus d'informations.

Configurer un objectif ICP

1. Sélectionnez l'ICP que vous souhaitez configurer dans la liste déroulante Ajouter un **indicateur de performance clé** , puis cliquez sur **Ajouter un indicateur de performance clé**. L'ICP est ajouté à la page par ordre alphabétique avec une ligne vierge.
2. Renseignez les champs pour configurer l'objectif ICP. Le seul champ requis est **Valeur de l'objectif**. Tous les autres sont facultatifs. Tous les champs ne sont pas disponibles pour chaque indicateur de performance clé.

Champ	Description
Période	(Facultatif) Sélectionnez l'unité de temps ("période") de l'ICP.
Périodes antérieures	(Facultatif) Saisissez le nombre de périodes précédentes pour l'ICP. Pour Par exemple, si la période sélectionnée est "Jour" et que la période précédente saisie est "30", la comparaison de tendance de l'ICP porte sur les 30 jours précédents.
Objectif par défaut	(En lecture seule) L'objectif par défaut de l'ICP. Cette valeur est définie avec l'indicateur de performance clé dans l'Explorateur de données. L'objectif par défaut peut être très large, de sorte qu'il pourrait ne pas ajouter de valeur dans les rapports sans l'affiner en ajoutant des objectifs spécifiques.
Groupe	(Facultatif) Sélectionnez le groupe pour l'objectif. Les groupes disponibles sont ceux configurés sur la page Groupes (voir Gestion des groupes .
Équipe	(Facultatif) Sélectionnez l'équipe pour l'objectif. Les équipes disponibles sont celles configurées sur la page Équipes (voir Gérer les équipes).
File d'attente de service	(Facultatif) Sélectionnez la file d'attente de service correspondant à l'objectif. Le Les files d'attente de service sont celles configurées sur la page Files d'attente de service (voir Gestion des files d'attente de service).

Forme	(Facultatif) Sélectionnez le formulaire d'évaluation correspondant à l'objectif. Les formulaires disponibles sont ceux configurés sur le formulaire d'évaluation

Champ	Description
	Page du gestionnaire (voir Gestion des formulaires d'évaluation).
Valeur de l'objectif	(Obligatoire) Entrez l'objectif pour l'indicateur de performance clé.

3. Si vous souhaitez ajouter un autre objectif pour l'indicateur de performance clé, cliquez sur **Ajouter un objectif**. Si vous devez supprimer une ligne d'objectif de l'indicateur de performance clé, cliquez sur **Supprimer** en regard de cette ligne.
4. Lorsque vous avez terminé d'ajouter des objectifs, cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer un ICP de la page

- Cliquez sur l'icône **X** située sous le nom de l'ICP pour supprimer l'ICP de la page. Lorsque vous supprimez l'indicateur de performance clé, l'objectif par défaut dans les rapports revient à nouveau.

> **REMARQUE** : Si vous supprimez chaque ligne d'objectif d'un indicateur de performance clé, l'indicateur de performance clé est automatiquement supprimé de la page. Un indicateur de performance clé doit avoir au moins une ligne d'objectif pour rester sur la page.

Contrôler les modifications apportées aux utilisateurs et aux systèmes

La page Audit vous permet de rechercher, d'examiner et d'identifier les modifications apportées par les utilisateurs ou le système dans Webex WFO, formant ainsi une "piste d'audit". Lorsqu'un utilisateur effectue une modification dans Webex WFO, Webex WFO ajoute une entrée à la table de piste d'audit. Cette entrée enregistre qui a effectué la modification (l'utilisateur) et ce que l'utilisateur a modifié (l'objet). Webex WFO conserve indéfiniment les informations du tableau Piste d'audit.

> **Remarque** Les "utilisateurs" incluent les tâches système (par exemple, la synchronisation avec un ACD) ainsi que les utilisateurs connectés Webex WFO. Les "objets" comprennent tout ce que vous pouvez créer ou modifier dans Webex WFO (pour
> Exemple, rôles).

> **REMARQUE :** Tous les objets de Webex WFO ne sont pas audités et la piste d'audit exclut les modifications apportées par les tâches système. Vous pouvez sélectionner **Inclure les événements** système pour inclure les modifications apportées par les tâches système.

Conditions préalablement requises

Vous devez disposer des autorisations de superviseur ou de locataire pour afficher les pistes d'audit.

Emplacement de la page

Gestion des applications > global > monitoring > audit

Procédures

Vous pouvez utiliser le filtre d'audit pour inclure uniquement les modifications qui répondent à des critères spécifiques en fonction des modifications apportées par des utilisateurs ou des objets spécifiques. Le filtre d'audit vous permet de limiter les entrées Webex WFO affichées dans le tableau Piste d'audit. Le tableau contient une entrée pour chaque changement audité dans Webex WFO.

Ajoutez un filtre :

1. Cliquez sur **Filtrer**. Le volet de filtre apparaît.
2. Configurez les champs de filtre.
   Vous pouvez filtrer les entrées de la piste d'audit pour trouver tout ou partie des éléments suivants :
   - Utilisateurs ayant apporté des modifications. Vous pouvez filtrer par prénom, nom, nom de groupe et adresse e-mail.
   - API qui ont été appelées à apporter des modifications. La piste d'audit inclut toutes les modifications apportées par API appels à ce point d'extrémité.
   - Dates auxquelles des modifications ont été apportées.
   - Objets qui ont été modifiés. La piste d'audit inclut les types d'objets modifiés et la façon dont un objet a changé.
3. Cliquez sur **Filtrer les résultats**.

   REMARQUE : Pour être incluses dans les résultats du filtre, les entrées doivent correspondre aux valeurs de chaque champ que vous configurez.

Supprimer un filtre :

1. Cliquez sur **Filtrer**. Le volet de filtre apparaît.
2. Cliquez sur **Effacer les filtres**.

Afficher des détails supplémentaires sur une modification :

1. Cliquez sur une entrée du tableau Piste d'audit pour afficher des détails supplémentaires sur ce qui a été modifié.
2. Pour revenir à la table des pistes d'audit, cliquez à nouveau sur l'entrée.

Bonnes pratiques

- Les caractères génériques ne fonctionnent pas dans les champs. Vous devez connaître la valeur du champ que vous souhaitez auditer et entrer le nom complet de la valeur et vous assurer d'épeler correctement le nom de la valeur. Les formes abrégées d'un nom de valeur ne fonctionnent pas.
- Utilisez les champs Étiquette d'entité, Étiquette de champ et Valeur de champ pour rechercher des objets spécifiques qui ont été modifiés afin que l'utilisateur qui les a modifiés puisse être identifié. Vous devez utiliser ces champs ensemble. Vous ne pouvez pas les utiliser séparément.
  - Étiquette de l'entité : le type de l'objet modifié.
  - Étiquette de champ : méthode d'identification que vous souhaitez utiliser pour rechercher l'objet modifié.
  - Valeur de champ : identifiant unique de l'objet modifié.

  EXEMPLE

  Vous voulez savoir qui a ajouté une autorisation à un rôle nommé "Agent", et vous voulez rechercher ce rôle par son nom. Vous effectuez les actions suivantes :

  - Dans la liste déroulante Étiquette d'entité, vous pouvez sélectionner **Rôle**.
  - Dans la liste déroulante Étiquette de champ, vous pouvez sélectionner **Nom**.
  - Dans le champ Valeur du champ, vous tapez **Agent**.

  Les exemples suivants montrent comment configurer ces champs pour rechercher des objets de configuration de noyau, des WFM et des objets QM spécifiques.

  - L'exemple Core Configuration montre comment rechercher un utilisateur qui a modifié un objet Common Core Configuration.
    - Étiquette de l'entité : sélectionnez **une personne**.
    - Étiquette de champ : sélectionnez **Connexion**.
    - Valeur de champ : saisissez le nom d'utilisateur de l'utilisateur qui a été modifié.
  - Pour rechercher quel utilisateur a modifié un objet WFM commun tel que des quarts de travail.
    - Étiquette de l'entité : sélectionnez **Quart** de travail fixe ou **Quart** de travail variable, selon le type de quart de travail que vous souhaitez rechercher.
    - Étiquette de champ : sélectionnez Nom .
    - Valeur du champ : saisissez le nom du quart de travail qui a été modifié.

- Pour rechercher quel utilisateur a modifié des objets de QM communs tels que la rétention ou une configuration ACD. Rétention:
  - Étiquette de l'entité : sélectionnez **Stratégie de** rétention.
  - Étiquette de champ : sélectionnez Nom .
  - Valeur de champ : saisissez le nom de la stratégie de rétention qui a été modifiée. Configuration ACD :
  - Étiquette de l'entité : sélectionnez Serveur .
  - Étiquette de champ : sélectionnez **ID.**
  - Valeur du champ : entrez l'ID de l'ACD.

    REMARQUE : Pour trouver l'ID d'un ACD, accédez à **Configuration >** ACD Gestion des **applications**. L'ID d'une ACD figure après son nom dans le **ACD table Sélect** .

- Lors de l'affichage de détails supplémentaires sur un objet dans la piste d'audit, les détails se réfèrent à des objets dans Webex WFO par un ID interne et non par un nom. Le tableau suivant décrit les expressions courantes qui font référence aux ID internes et où trouver ces ID dans Webex WFO.

Expression courante	Description
"Personne identifiée par l'identifiant de <ID> »	Dans la page Utilisateurs, exportez les utilisateurs. Dans le fichier de CSV exporté, cet ID apparaît dans la colonne ID utilisateur. **REMARQUE** : Cet ID est un ID de Webex WFO interne, et non l'ID de ACD ou d'employé de l'utilisateur.
"Un groupe/une équipe identifié par l'identifiant de <ID> a été mis à jour"	Dans la page Groupes, exportez les groupes. Dans le fichier de CSV exporté, cet ID apparaît dans la colonne ID de groupe.
"Un groupe/une équipe identifié par l'identifiant de <ID> a été mis à jour"	Sur la page Équipes, exportez les équipes. Dans le fichier de CSV exporté, cet ID apparaît dans la colonne ID de l'équipe.

Surveiller les connexions au serveur Webex WFO

Utilisez la page Surveillance du bureau pour surveiller les connexions des clients au serveur Webex WFO. Sur la page Desktop Monitoring, vous pouvez découvrir l'état de connexion de plusieurs locataires, télécharger les journaux de votre instance Smart Desktop et afficher d'autres détails de connexion pour résoudre les problèmes des clients.

Remarque : La page Desktop Monitoring ne fournit pas de fonctionnalité de surveillance d'écran.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation View Desktop Monitoring.
- Un ou plusieurs services partagés sont configurés.
- Les notifications Journaux asynchrones du client Desktop et Journaux asynchrones du client Desktop sont configurées pour récupérer les journaux.

Emplacement de la page

Gestion des applications > global > monitoring > desktop Monitoring

Procédures

Filtrer les connexions

Vous pouvez filtrer les informations affichées dans le tableau par service partagé et l'état de connexion et d'activation des instances installées de Smart Desktop du service partagé. Vous pouvez également trier les informations affichées en cliquant sur un en-tête de colonne dans le tableau.

1. Cliquez sur **Afficher les filtres**.
2. Activez ou désactivez la case à cocher en regard des options de filtrage souhaitées. Par défaut, toutes les options sont sélectionnées et la période correspondant aux sept derniers jours est définie.

Récupérer les journaux du Bureau actif

Le bouton Obtenir les journaux permet de récupérer un fichier ZIP des journaux de chaque instance Smart Desktop connectée au serveur WFO Webex de votre locataire.

1. Recherchez l'instance Smart Desktop à partir de laquelle vous souhaitez obtenir des journaux, puis cliquez sur **Obtenir les** journaux. Vous recevrez une notification lorsqu'un fichier ZIP des journaux sera prêt à être téléchargé.

> **REMARQUE** Pour être averti, vous devez être activé pour recevoir les notifications Desktop Client Async Logs Error et Desktop Client Async Logs Success (voir Configurer les notifications). Si ces notifications sont désactivées, le message d'erreur suivant s'affiche : Vous devez vous abonner aux notifications "Journaux asynchrones du client de bureau réussite" et "Erreur de journaux asynchrones du client de bureau" pour recevoir ces journaux.

2. Ouvrez la notification, puis suivez les instructions pour télécharger le fichier ZIP.

Descriptions des champs

Les champs de la page Desktop Monitoring sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Sélectionner un service partagé connexions	(Administrateurs système uniquement) Sélectionnez le service partagé dont vous disposez des Veulent voir. Vous pouvez également sélectionner Tous pour afficher les connexions de tous les services partagés.
Sélectionner la version du client également	Sélectionnez la version de Bureau intelligent que vous souhaitez afficher. Vous pouvez Sélectionnez Tout pour afficher les connexions de toutes les versions de Smart Desktop.
Réinitialiser	Restaure les sélections de filtre par défaut.
Exporter	Exporter les données de surveillance du poste de travail affichées sous la forme d'un fichier de CSV appelé MachineDetails.csv. Vous avez la possibilité d'ouvrir le fichier ou de l'enregistrer dans votre dossier Téléchargements.
État	État d'une installation spécifique de Smart Desktop. ▪ Vert : connecté et la version installée est la version active. ▪ Jaune : connecté et la version installée n'est pas la version active. ▪ Rouge : connecté et une alerte s'est produite. ▪ Gris : déconnecté.
Nom du service partagé	Nom du service partagé.
Nom de la machine	Nom de réseau du client.
Machine ID	Identificateur universel unique (UUID) de la machine de l'utilisateur.

Champ	Description
Adresse IP	L'adresse IP de la machine de l'utilisateur.
Version du client activée	Version du bureau intelligent en cours d'exécution sur le PC du client.
Version du client installé	Dernière version de Smart Desktop téléchargée sur le PC de l'agent. Si Les versions du client actif et du client installé correspondent, l'agent utilise la version la plus récente de Smart Desktop.
Connecté	Indique que Smart Desktop est actuellement connecté au serveur Webex WFO.
Journaux	Le bouton Obtenir le journal génère une demande de journaux de l'instance de Smart Desktop.
Configurer	Le **bouton Modifier la configuration** vous permet d'afficher et de modifier le niveau de consignation, le nombre de fichiers de débogage et la taille de ces fichiers de débogage pour cette instance de Smart Desktop.

Rubriques connexes

- Configuration des notifications

Surveiller les exportations planifiées de contacts en masse

Utilisez la page Audit d'exportation de contacts en masse pour surveiller l'état des exportations planifiées de contacts en masse.

IMPORTANT Webex l'OMA a publié une version mise à jour de la page de surveillance de l'audit des exportations de contacts en masse. Le tableau de surveillance qui apparaît sur la page varie selon que A été déployée dans votre organisation.

Une exportation de contacts en bloc comporte deux étapes : la *tâche* (facultative) et le *téléchargement*. Au cours de la phase de tâche , Webex WFO convertit les fichiers du format dans lequel ils ont été enregistrés au format dans lequel ils seront stockés dans l'emplacement de stockage externe.

Si vous ne configurez pas l'exportation pour convertir les fichiers, Webex WFO ignore cette étape. Pendant la phase de *téléchargement* , Webex WFO déplace les fichiers vers l'emplacement de stockage externe.

Conditions préalablement requises

- Vous avez configuré un emplacement de stockage externe pour les contacts exportés.
- Vous avez créé une exportation en bloc de contacts récurrente ou ad hoc. (Créez-les sur la page Interactions.)
- (Pour afficher les exportations créées par d'autres personnes de votre organisation) Vous disposez de l'autorisation Afficher l'exportation de contacts en masse.

Emplacement de la page

Gestion des applications > global > monitoring > audit d'exportation de contacts en masse

Procédure

Accéder aux fichiers exportés

Les fichiers exportés se trouvent dans le dossier Exports (Exportations) sur votre emplacement de stockage externe configuré. Les fichiers sont des fichiers ZIP au format CSV. Les noms de fichier utilisent la convention de nom suivante : <"immediate" or "scheduled">-<saved search name>-<datestamp>-<timestamp>

Mise à jour du tableau de surveillance de l'audit d'exportation des contacts en masse

Colonne	Description
Date	Date et heure de création de l'exportation.
Nom	Nom donné à l'exportation par la personne qui l'a créée.
État	État actuel de la tâche d'exportation.
Contacts évalués	Le nombre total de contacts traités par Webex WFO. Webex WFO évalue les résultats de la recherche pour déterminer quels contacts sont valides, ce qui signifie que les contacts disposent de données audio à exporter. Le nombre de contacts évalués peut différer du nombre de contacts exportés si les résultats ont des contacts valides et non valides.
Contacts non valides	Il s'agit du nombre de contacts qui ont été jugés non valides après l'évaluation et qui sont ne pas être soumis pour traitement. Un contact non valide est un contact qui n'a pas de support à exporter.
Contacts soumis	Nombre total de contacts soumis pour exportation de contacts en masse.

Colonne	Description
Contacts exportés	Le nombre de fichiers Webex WFO a exportés avec succès vers le compartiment S3 externe de votre organisation.
Titulaire de l'emploi	Nom de la personne qui a créé la tâche d'exportation de contacts en bloc.

Tableau d'audit de surveillance des exportations de contacts en masse classique

Colonne	Description
Date	Lorsque l'exportation a été créée.
Nom	Nom donné à l'exportation par la personne qui l'a créée.
État des exportations	État de l'exportation. **REMARQUE** Si l'état est Échec, la raison la plus courante est les problèmes de communication avec l'emplacement de stockage externe. Vérifier qu'il est possible de transférer des fichiers en fonction des informations d'identification fournies avec un outil tiers (par exemple, Filezilla).
Nombre de tâches	Le nombre de fichiers audio ou vidéo qui ont Webex WFO a tenté pour convertir, y compris les conversions ayant échoué.
Tâches mises en file d'attente	Nombre de fichiers en attente d'être convertis en fichier d'exportation format.
Tâches en cours	Le nombre de fichiers en cours de conversion vers le fichier d'exportation format.
Tâches terminées	Les fichiers qui ont été convertis avec succès au format de fichier d'exportation.
Téléchargements mis en file d'attente	Les fichiers qui attendent d'être déplacés vers le stockage externe emplacement.
Téléchargements réussis	Les fichiers qui ont été déplacés avec succès vers le stockage externe emplacement.
Échec des téléchargements	Les fichiers que Webex WFO n'a pas pu déplacer vers l'extérieur emplacement de stockage.

Rubriques connexes

- Ajout d'emplacements de stockage externes : créez des emplacements pour les fichiers exportés.
- Exporter des contacts en masse : crée des exportations de contacts en masse.
- Configurer QM paramètres d'archivage
- Configurer les profils de stockage
- Gérer les rôles et les autorisations : en savoir plus sur l'exportation de contacts en masse et sur les autorisations d'exportation de contacts en bloc.

Configuration des notifications

Webex WFO peut informer les utilisateurs des événements système via des messages appelés notifications.

Les notifications peuvent être en temps réel ou remises sous forme de résumé selon un calendrier que vous avez défini.

Les destinataires des notifications sont organisés en groupes de notification. Le groupe définit le type d'événement qui déclenche une notification, les membres du groupe (uniquement vous-même ou plusieurs membres), la fréquence à laquelle vous recevez des notifications et la méthode utilisée pour les envoyer.

Votre accès à ce que vous pouvez configurer et à la méthode de remise dépend de votre connexion et des autorisations configurées pour votre rôle. Ces autorisations définissent les événements système dont vous pouvez être informé.

Type de connexion	Ce que vous pouvez configurer
Utilisateurs non-administrateurs	Notifications pour vous-même via alerte ou e-mail Notifications pour vous-même via alerte, e-mail ou notification mobile. (Les notifications mobiles concernent uniquement les déploiements dans le nuage.)
Administrateurs	▪ Notifications pour vous-même via alerte ou e-mail ▪ Notifications pour un groupe par e-mail

Descriptions des champs

Les champs de la page Notifications sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Portée de la notification	Définir la portée du groupe de notification : notifications uniquement pour vous-même ou des notifications pour plusieurs utilisateurs.
Nom du groupe de notification	Un nom unique pour le groupe de notification.
Notification Types	Sélectionnez le type de notifications que vous souhaitez recevoir. Les types disponibles sont déterminés par les autorisations définies pour votre rôle dans la page Rôles.
Notifications en temps réel	Remplissez cette section pour recevoir des notifications en temps réel.
Résumé	Remplissez cette section pour recevoir des notifications sous forme de résumés.
Mode de livraison	Choisissez la méthode que vous souhaitez utiliser pour recevoir des notifications. Si vous Optez pour la livraison de l'e-mail et les notifications sont juste pour vous, pas pour plusieurs utilisateurs, l'adresse e-mail utilisée est celle configurée pour vous sur la page Utilisateurs dans le champ Nom d'utilisateur. Pour recevoir des notifications mobiles, vous devez disposer de l'autorisation "Accès à l'application mobile Calabrio ONE".
Liste de distribution des e-mails uniquement)	Dans les champs Option (option "Ces notifications sont envoyées à plusieurs utilisateurs" sous le volet de liste, entrez une adresse de messagerie, puis cliquez sur **Ajouter**. Une fois dans le volet de liste, vous pouvez cliquer sur l'icône en forme de crayon pour modifier une adresse ou sur l'icône X pour supprimer une adresse.
Nombre de notifications	Définit le nombre de notifications Webex WFO envoie pour un événement. Le système signale certains événements au fur et à mesure qu'ils se produisent, tandis que d'autres sont signalés chaque fois que le système effectue une interrogation. En spécifiant ce nombre, vous pouvez vous assurer que vous ne recevez pas beaucoup de notifications pour le même événement.
Configuration résumée	Sélectionnez les conditions dans lesquelles vous souhaitez recevoir un résumé rapport.

Champ	Description
Programme	Utilisez cette section pour configurer la remise des résumés de notification.
Envoyer des résumés tous les < période>	Saisissez la fréquence à laquelle Webex WFO vous envoie un résumé. La période par défaut est toutes les 24 heures.
Date et heure de début	Date et heure de début de la période de synthèse.

Types de notification

Il existe trois types de notifications :

- Information : un événement attendu a eu lieu.
- Avertissement : il existe une condition qui entraînera Webex WFO à cesser de fonctionner si elle n'est pas corrigée.
- Erreur : il existe actuellement une condition qui pourrait entraîner l'arrêt de Webex

WFO Les notifications peuvent être envoyées des manières suivantes :

- Alertes affichées dans l'application
- Courriers électroniques envoyés à une liste de distribution désignée
- Notifications mobiles envoyées à votre appareil mobile (déploiements cloud uniquement)

Notifications de l'administrateur du service partagé et de l'utilisateur

Ce tableau répertorie les types de notification disponibles lorsque vous vous connectez à Webex WFO en tant qu'administrateur de locataire ou autre utilisateur.

Notification	Description et solution
Connexion à l'agent (assistance)	**Information :** Un agent s'est connecté à Webex WFO. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Déconnexion de l'agent (prise en charge)	**Information :** Un agent s'est déconnecté de Webex L'OMA. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.

Notification	Description et solution
Erreur du serveur de données Analytics (prise en charge)	**Erreur :** le serveur de données Analytics n'est pas communiquer avec le serveur de la grille Analytics. **Solution :** vérifiez les journaux Analytics Data Server et vérifiez sa connectivité. Vérifiez si la base de données est accessible.
Presque un espace disque insuffisant (Support)	**Solution :** libérez de l'espace disque utilisé ou ajoutez de l'espace de stockage supplémentaire.
Approche de la capacité d'enregistrement (Support)	**Solution :** ajoutez un autre serveur d'enregistrement.
Erreur d'exportation de contacts en masse (Business)	**Erreur :** Webex WFO n'a pas pu transmettre le bulk Fichier d'exportation de contacts. **Solution :** vérifiez les paramètres de l'emplacement cible d'exportation des contacts en masse.
Succès de l'exportation des contacts en masse (entreprise)	**Information :** Votre Webex contact en masse WFO La demande d'exportation a abouti. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Capture Plugin Data Server Error (Prise en charge)	**Erreur :** Le serveur de données de capture ne communique pas avec le serveur d'applications WFO Webex. **Solution :** vérifiez les journaux de capture du serveur de données et vérifiez sa connectivité. Vérifiez si la base de données est accessible.
Demande de capture (entreprise)	**Information :** Votre Webex demande de capture WFO pour WFM données historiques ont été réussies. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.

Notification	Description et solution
Échec de l'installation de Cisco JTAPI (prise en charge)	**Erreur :** l'installation de Cisco JTAPI a échoué. **Solution :** passez en revue les procédures d'installation de Cisco JTAPI et réessayez l'installation.
Succès de l'installation de Cisco JTAPI (prise en charge)	**Information :** Vous avez installé Cisco JTAPI. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Erreur d'installation du client (prise en charge)	**Erreur :** Webex WFO n'a pas été installé correctement sur le bureau. **Solution :** vérifiez l'installation de Smart Desktop. Reportez-vous au Guide d'installation pour les déploiements cloud pour plus d'informations .
Objectif de contact Tous les utilisateurs achevés (entreprise)	**Information :** avertit le créateur d'objectif et tous les utilisateurs affectés à un objectif de contact lorsque toutes les tâches de l'objectif de contact sont terminées. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Objectif contact atteint (entreprise)	**Information :** un agent a terminé avec succès son Webex WFO QM objectifs de contact. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Objectif de contact créé (entreprise)	**Information :** Vous avez créé avec succès un Webex objectif de contact de l'OMA. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Erreur de serveur de données de plug-in CTI (prise en charge)	**Erreur :** le serveur de données CTI ne communique pas avec le serveur d'applications WFO Webex.

Notification	Description et solution
	Solution : vérifiez les journaux du serveur de données CTI et vérifiez sa connectivité. Vérifiez si la base de données est accessible.
Serveur de données connecté (prise en charge)	**Informations :** Un serveur de données a été connecté à Webex WFO. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Serveur de données déconnecté (prise en charge)	**Erreur :** un serveur de données ne communique pas avec le Webex serveur d'applications WFO. **Solution :** vérifiez les journaux du serveur de données et vérifiez sa connectivité. Vérifiez si la base de données est accessible.
Battement manqué du serveur de données (prise en charge)	**Erreur :** Un serveur CTI, un serveur de signalisation SIPREC ou Le serveur d'enregistrement a été déconnecté du serveur wfoadapter pendant au moins dix minutes. Une tâche de service partagé vérifie la connexion au serveur toutes les cinq minutes. Si la connexion échoue à deux de ces vérifications, Webex WFO envoie cette alerte et continue d'envoyer l'alerte toutes les cinq minutes jusqu'à ce que le serveur soit reconnecté. **Solution :** vérifiez que l'ordinateur serveur est en cours d'exécution. Vérifiez que le service serveur est en cours d'exécution. Vérifiez que l'ordinateur serveur est connecté au réseau et peut accéder au serveur wfoadapter via le réseau.
Récupération retardée du stockage terminée (Business)	**Information :** vos données stockées ont été récupérées avec succès. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Journaux asynchrones du client de bureau terminés (prise en charge)	

Notification	Description et solution
Erreur Journaux asynchrones du client de bureau (prise en charge)	
Demande de distribution (entreprise)	**Information :** Un Webex utilisateur de WFO WFM a fait une demande de distribution. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Demande d'appel en matière d'évaluation (Affaires)	**Information :** L'un des événements suivants s'est produit : ▪ Un utilisateur a fait appel d'une évaluation que vous avez effectuée. ▪ Un utilisateur a fait appel d'une évaluation effectuée par quelqu'un d'autre, mais vous disposez à la fois de la portée sur le contact évalué et de l'autorisation Modifier toute évaluation. **Solution :** passez en revue l'évaluation et tous les commentaires saisis par l'utilisateur.
Vérification de l'évaluation (Activités)	**Information :** évaluation à laquelle vous êtes associé a été mis à jour. Cette notification est envoyée à l'agent associé au contact et à la personne qui a mis à jour l'évaluation. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Evaluation Needs Approval (Business)	**Information :** Un utilisateur de QM WFO dispose d'un Webex a effectué une évaluation. **Solution :** enregistre l'évaluation.
Espace disque insuffisant dépassé (prise en charge)	**Solution :** libérez de l'espace disque utilisé ou ajoutez de l'espace de stockage supplémentaire.
Capacité d'enregistrement dépassée (Support)	**Solution :** Ajouter un autre serveur d'enregistrement.

Notification	Description et solution
externalStorageLocationErreur (prise en charge) d'archivage	**Erreur :** lors d'une exécution du gestionnaire de contacts , Webex WFO a rencontré une erreur lors de la connexion à un emplacement de stockage externe. **Solution :** vérifiez la configuration de votre emplacement de stockage externe et testez votre connexion à celui-ci.
Échec de la capture du bureau (prise en charge)	**Erreur :** Un utilisateur Webex WFO QM ne peut pas effectuer d'enregistrements de bureau. **Solution :** Vérifiez la configuration Webex WFO Smart Desktop.
Echec de l'enregistrement de l'écran (prise en charge)	**Erreur :** L'alerte se lit comme suit : **EXEMPLE** d'événement de bureau : <numéro de version > - Échec démarrage enreg. écran. Cette notification est produite lorsqu'un utilisateur n'a pas réussi à enregistrer l'écran pour un seul appel. L'utilisateur est correctement configuré pour enregistrer l'écran, et le bureau intelligent a tenté d'enregistrer l'écran, mais la tentative a échoué. **Solution :** si le problème se produit systématiquement pour un seul périphérique à l'aide de Desktop Recording, vérifiez l'installation du service sur ce PC. Désinstallez le Smart Desktop, redémarrez le PC, puis réinstallez le Smart Desktop sur le PC affecté. Contactez le support si le problème persiste.
Échec de l'enregistrement vocal (prise en charge)	Cette notification est provoquée soit par une erreur provenant de Smart Desktop ou de CTI Signaling.

Notification	Description et solution
	Bureau intelligent **Erreur :** Si Bureau intelligent est la cause de l'erreur, l'alerte se lit comme suit : **EXEMPLE** d'événement de bureau : <numéro de version > - Échec démarrage enregistrement vocal. Cette notification est produite lorsqu'un utilisateur n'a pas pu enregistrer la voix pour un seul appel. L'utilisateur est correctement configuré pour enregistrer la voix, et le bureau intelligent a tenté d'enregistrer la voix, mais la tentative a échoué. **Solution :** si le problème se produit systématiquement pour un seul périphérique à l'aide de Desktop Recording, vérifiez l'installation du service sur ce PC. Désinstallez le Smart Desktop, redémarrez le PC, puis réinstallez le Smart Desktop sur le PC affecté. Contactez le support si le problème persiste. Si ce problème se produit sur de nombreux téléphones dans un environnement d'enregistrement de serveur, vérifiez que le service ne fonctionne pas presque à pleine capacité et que la configuration est correcte. Contactez le support si le problème persiste. **Signalisation CTI** **Erreur :** Si la signalisation CTI est la cause de l'erreur, l'alerte se lit comme suit : **EXEMPLE** Événement du serveur de signalisation : échec démarrage de l'enregistrement vocal. Cette notification survient lorsque le serveur de signalisation CTI

Notification	Description et solution
	Impossible de passer un appel avec un serveur d'enregistrement associé. La ligne "Détails" du message d'événement indique l'une des deux catégories de cet échec : "Détails : No SIP INVITE" : cette erreur se produit lorsque le serveur de signalisation CTI n'a pas reçu de message SIP INVITE de la source de signalisation CTI JTAPI. ▪ **Solution** : si le problème persiste, vérifiez les journaux du serveur de données CTI pour vous assurer que le serveur de données CTI reçoit des messages de signalisation SIP provenant de la source de signalisation CTI. "Détails : Aucun client connecté" : cette erreur se produit lorsque le serveur de signalisation n'est connecté à aucun serveur d'enregistrement associé au périphérique. ▪ **Solution** : consultez les journaux du serveur de données CTI pour savoir quels serveurs d'enregistrement sont associés à ce périphérique. Vérifiez qu'ils fonctionnent et que le serveur de signalisation et les serveurs d'enregistrement sont connectés.
Demande de précision de prévision (entreprise)	**Information :** Un Webex utilisateur de WFO WFM a fait Demande de précision des prévisions. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Demande de prévision (Business)	**Information :** Un Webex utilisateur de WFO WFM a fait une demande de prévision. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Erreur de serveur de données de plug-in FTP (prise en charge)	**Erreur :** Webex WFO n'a pas pu transférer de données depuis Le serveur de données.

Notification	Description et solution
	Solution : Vérifiez les journaux d'erreurs du serveur de données. Vérifiez la communication avec le serveur de données.
Erreur d'importation des données historiques (prise en charge)	**Erreur :** Webex WFO a détecté une erreur lors de la tentative de Charger les données historiques. **Solution :** consultez les journaux d'erreurs du serveur de données, consultez votre administrateur système et redémarrez le service.
Demande de fusion historique (entreprise)	**Information :** Un Webex utilisateur de WFO WFM a fait Demande de fusion de données historiques. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Surcharge majeure du serveur d'enregistrements (prise en charge)	**Solution :** Ajouter un autre serveur d'enregistrement ou un autre contact Webex le soutien de l'OMA.
Sauvegarde de téléchargement d'enregistrements majeurs (prise en charge)	**Solution :** Ajoutez un autre serveur d'enregistrement ou contactez Webex support WFO.
Demande de messagerie (entreprise)	**Information :** demande de messagerie que vous soumis a été approuvé ou refusé. Cela inclut lorsqu'une sélection d'événement de planification dynamique intrajournalière a été approuvée. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Statistiques de mesure (prise en charge)	**Information :** Un Webex utilisateur de WFO WFM a fait Demande de statistiques de mesure. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Surcharge mineure du serveur d'enregistrements (prise en charge)	**Solution :** si vous recevez cette notification fréquemment, ajouter un autre serveur d'enregistrement ou contacter Webex support WFO.

Notification	Description et solution
Sauvegarde de téléchargement d'enregistrements mineurs (prise en charge)	**Solution :** Si vous recevez cette notification fréquemment, ajoutez un autre serveur d'enregistrement ou contactez Webex support WFO.
Mon évaluation notée (Professionnel)	**Information :** évaluation d'un contact que vous traité a été achevé ou modifié. **REMARQUE** : Si l'évaluation nécessite une approbation, vous recevez cette notification lorsque l'évaluation a Ont été approuvés. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Aucun téléphone détecté (prise en charge)	**Erreur :** le bureau intelligent a écouté une connexion en série Téléphone chaîné mais n'en a pas trouvé un après six minutes. Le service n'est donc pas enregistré. La cause la plus probable est que le téléphone n'est pas correctement connecté en série au PC ou que le périphérique n'est pas configuré pour envoyer son trafic RTP au PC. Ce message est utile pour les déploiements ou si les téléphones sont connectés en permanence aux PC qui les enregistrent. Si des PC sont régulièrement déconnectés des téléphones, vous pouvez envisager de désactiver ce problème. **Solution :** désactivez ce problème si les ordinateurs sont déconnectés des téléphones. Sinon, vérifiez la configuration du périphérique dans Unified CM et vérifiez que "SPAN to PC Port" est défini sur "Activé". Vérifiez la connexion physique entre le PC et le téléphone pour vérifier qu'ils sont correctement connectés en série. Reportez-vous au Webex Guide d'installation de WFO*pour les déploiements* Cloud pour plus d'informations sur la configuration du matériel pour Desktop Recording.

Notification	Description et solution
QM Traitement de la voix (entreprise)	**Information :** Un agent s'est connecté à Webex WFO. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Rapprochement effectué (opérationnel)	**Information :** cette notification vous avertit à chaque fois Un travail de rapprochement se termine correctement. Il comprend le numéro de la tâche ainsi que les heures de début et de fin de la tâche. **REMARQUE** Pour affecter cette notification, vous devez disposer des QM Administrer et Recevoir l'entreprise Autorisations de notification. N'affectez cette notification que si votre centre de contact a une architecture d'enregistrement qui exige le rapprochement. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Exportation d'enregistrements (Business)	**Information :** Votre demande d'exportation de contact Terminé avec succès et votre contact est prêt à être téléchargé. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Erreur de durée maximale d'enregistrement (prise en charge)	**Erreur :** Un enregistrement a atteint la durée maximale d'appel de votre société, telle que configurée sur la page Paramètres globaux QM. **Solution :** Examinez l'enregistrement pour déterminer si le contact était en fait plus long que votre durée d'appel maximale ou si la longueur d'enregistrement est une erreur et que l'enregistrement aurait dû s'arrêter plus tôt. Si la longueur de l'enregistrement est une erreur, cela signifie généralement que Webex WFO n'a pas reçu d'événement de fin d'appel de votre fournisseur de signalisation. Si vous recevez cette notification

Notification	Description et solution
	Plusieurs fois, il peut y avoir un problème avec votre fournisseur de signalisation.
Erreur de récupération des journaux du serveur de données (prise en charge)	**Erreur :** Impossible de traiter votre requête de Webex journaux du serveur de données WFO. **Solution :** vérifiez la connectivité du serveur de données. Vérifiez si la base de données est accessible. Si le problème persiste, contactez le support.
Récupération des journaux du serveur de données réussie (prise en charge)	**Information :** Votre demande de Webex journaux du serveur de données WFO a été effectuée avec succès. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Modification de l'horaire (entreprise)	**Information :** Quelqu'un (comme un planificateur ou analyste) a apporté une modification à votre horaire, par exemple, déplacé votre temps de pause. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Planifier un rappel (professionnel)	**Information :** Ceci est un rappel sur un activité planifiée. Les rappels ne sont envoyés qu'aux utilisateurs Webex WFO actuellement connectés. Ils sont envoyés 15 minutes avant le début de l'activité. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Demande d'horaire (entreprise)	**Information :** il s'agit d'une notification adressée à un Webex Utilisateur WFO qui a fait une demande de planning indiquant que la demande a été approuvée ou refusée. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Demande d'analyse de budget de quart de travail	**Information :** Un Webex utilisateur de WFO WFM a fait

Notification	Description et solution
(Affaires)	Une demande d'analyse de budget de quart de travail. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Serveur de signalisation actif (prise en charge)	**Information :** Un serveur de signalisation est devenu actif. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Serveur de signalisation en veille forcée (prise en charge)	**Erreur :** le serveur de signalisation est entré en veille forcée et est inactif. **Solution :** consultez les journaux du serveur de signalisation pour plus d'informations.
Serveur de signalisation Basculement incontrôlé (prise en charge)	**Erreur :** Le serveur de signalisation actif est tombé en panne et le serveur de signalisation en veille est maintenant actif. **Solution :** consultez les journaux du serveur de signalisation pour plus d'informations.
Basculement de maintenance du serveur de signalisation (prise en charge)	**Erreur :** le serveur de signalisation actif est passé en mode de maintenance et le serveur de signalisation en veille est maintenant actif. **Solution :** consultez les journaux du serveur de signalisation pour plus d'informations.
Échec du fournisseur de téléphonie du serveur de signalisation (prise en charge)	**Erreur :** la connexion du serveur de signalisation au fournisseur de téléphonie a été interrompue et est inactif. **Solution :** consultez les journaux du serveur de signalisation pour plus d'informations.
stagedUploadServerConnectionFailure (prise en charge)	
Demande de prévision stratégique (entreprise)	**Information :** Un Webex utilisateur de WFO WFM a fait

Notification	Description et solution
	une demande de prévision stratégique. **Solution :** aucune action n'est nécessaire.
Erreur de serveur de données de plug-in de synchronisation (prise en charge)	**Erreur :** le service de synchronisation a échoué. **Solution :** Procédez comme suit : 1. Vérifiez que le service de synchronisation fonctionne. 2. Vérifiez que vous pouvez communiquer avec le serveur sur lequel le service de synchronisation est installé. 3. Consultez les journaux du service de synchronisation.
Erreur de serveur de données de plug-in à deux étapes (prise en charge)	**Erreur :** Une erreur s'est produite dans le processus de téléchargement des données en deux étapes. **Solution :** vérifiez les journaux du serveur de données. Si le problème persiste, contactez le support.
Erreur inattendue sur le bureau (support)	**Erreur :** Une erreur inattendue est survenue lors de l'exécution d'une tâche. **Solution :** Vérifiez dans le fichier de débogage du bureau la raison associée à cette erreur. Redémarrez le bureau de l'agent. Si le problème persiste, contactez le support.
Voice Packets Not Received (Support)	**Erreur :** Webex WFO n'a pas reçu de paquets sur le port SPAN. Lorsque vous surveillez le contact client d'un agent, vous n'entendez rien. Après 15 secondes, un message d'erreur indique qu'aucun paquet n'est reçu. Lorsque vous tentez d'enregistrer le contact client de l'agent, un enregistrement est vide. **Solution :** Vérifiez que :

Notification	Description et solution
	▪ PC Port ▪ Accès au VLAN vocal du PC ▪ Renvoi au port PC ▪ Mode de sécurité du périphérique Vérifiez également la configuration des codecs téléphoniques de l'agent.

Supprimer ou mettre à jour plusieurs contacts à la fois

Utilisez la page Bulk Contact Operations (Opérations de contact en masse) pour supprimer plusieurs contacts, modifier leurs stratégies de rétention ou mettre à jour des métadonnées personnalisées pour plusieurs contacts à la fois au lieu de travailler avec des contacts un par un sur la page Interactions.

REMARQUE Il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité qui n'est pas encore généralement disponible. Si vous souhaitez un accès anticipé à cette fonction, contactez votre responsable de compte Cisco.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation utilise Webex WFO Cloud. Bulk Contact Operations n'est pas disponible pour les déploiements sur place.
- La page Bulk Contact Operations (Opérations de contact en masse) a été activée pour votre entreprise.
- Vous disposez d'au moins une de ces autorisations :
  - Suppression en bloc
  - Conservation des mises à jour en masse
  - Mettre à jour en masse les métadonnées
- Vous disposez d'un fichier CSV qui contient la liste des ID de contact que vous souhaitez utiliser. Ce fichier doit inclure au minimum un en-tête de colonne ID contact. Il peut inclure d'autres en-têtes de colonne, mais ceux-ci ne sont pas obligatoires. Une façon de créer ce fichier est d'exporter la liste des contacts avec lesquels vous souhaitez travailler à partir de la page Interactions. Voir Exportation des métadonnées de contact pour obtenir des instructions. Votre exportation doit inclure la colonne ID contact.

- (Pour mettre à jour les stratégies de rétention des contacts) Votre organisation a créé au moins une stratégie de rétention sur la page Rétention. Pour plus d'informations, voir Gérer les stratégies de rétention des données pour QM et Analytics .
- (Pour mettre à jour ou effacer les métadonnées personnalisées pour les contacts) Votre organisation a créé des métadonnées personnalisées sur la page Gestionnaire de métadonnées. Voir Gérer les champs de métadonnées personnalisées pour plus d'informations.

Emplacement de la page

Gestion des applications > QM > QM flux de contacts > opérations de contact en masse

Procédures

Supprimer plusieurs contacts

IMPORTANT La suppression de contacts est définitive. Cette action ne peut pas être annulée.

1. Sélectionnez **Supprimer en masse des contacts**.
2. Cliquez sur **Choisir un fichier** et téléchargez la feuille de calcul des contacts à supprimer. La liste des contacts s'affiche sur la droite de la page.
3. Dans le **champ Raison** , saisissez la raison pour laquelle vous supprimez les contacts. Cette raison sera visible par toute personne qui exécute un rapport sur des tâches en bloc.
4. Cliquez sur **Soumettre**. La **suppression des contacts ?** La fenêtre s'ouvre.
5. Cliquez sur **Confirmer**. La fenêtre se ferme et un message de confirmation apparaît.

Mettre à jour la stratégie de rétention pour plusieurs contacts

1. Sélectionnez **Mettre à jour en masse la stratégie** de rétention des contacts.
2. Cliquez sur **Choisir un fichier** et téléchargez la feuille de calcul des contacts que vous souhaitez mettre à jour. La liste des contacts s'affiche sur la droite de la page.
3. Dans la **liste déroulante, sélectionnez la stratégie de rétention** à appliquer aux contacts.
4. Dans le **champ Motif** , entrez la raison pour laquelle vous affectez la stratégie de rétention aux contacts. Cette raison sera visible par toute personne qui exécute un rapport sur des tâches en bloc.
5. Cliquez sur **Soumettre**. Le bouton Mettre à jour **les stratégies de rétention des contacts ?** La fenêtre s'ouvre.
6. Cliquez sur **Confirmer**. La fenêtre se ferme et un message de confirmation apparaît.

Mettre à jour les métadonnées personnalisées pour plusieurs contacts

IMPORTANT La mise à jour des métadonnées personnalisées est permanente. Cette action ne peut pas être annulée.

1. Sélectionnez **Mettre à jour en masse les métadonnées du** contact.
2. Cliquez sur **Choisir un fichier** et téléchargez la feuille de calcul des contacts que vous souhaitez mettre à jour. La liste des contacts s'affiche sur la droite de la page.
3. Dans la **section Mettre à jour les métadonnées** , sélectionnez le champ de métadonnées que vous souhaitez mettre à jour dans la **liste déroulante Champ** Métadonnées. Les options de cette liste proviennent de la page Gestionnaire de métadonnées.
4. Saisissez la valeur que vous souhaitez attribuer dans le champ Valeur des **métadonnées** .

   EXEMPLE Votre organisation utilise un champ de métadonnées personnalisé appelé "Niveau de fidélisation de la clientèle" qui permet d'affecter les clients qui ont le niveau de fidélité le plus élevé au support de conciergerie. Vous devez attribuer le niveau de fidélité Silver à un ensemble de contacts. Dans la section Mettre à jour les **métadonnées** , vous devez Sélectionnez Niveau de fidélité client dans la **liste déroulante Champ** Métadonnées et entrez Argent dans le champ **Champ Valeur** des métadonnées.
5. (Facultatif) Pour mettre à jour des métadonnées supplémentaires pour ces contacts, répétez les étapes 3 et 4.
6. Dans le **champ Raison** , entrez la raison pour laquelle vous mettez à jour les métadonnées pour ces contacts. Cette raison sera visible par toute personne qui exécute un rapport sur des tâches en bloc.
7. Cliquez sur **Soumettre**. Le **bouton Mettre à jour les métadonnées du contact ?** La fenêtre s'ouvre.
8. Cliquez sur **Confirmer**. La fenêtre se ferme et un message de confirmation apparaît.

Effacer les métadonnées pour plusieurs contacts

Supprimez toutes les valeurs d'un champ de métadonnées spécifique des contacts.

IMPORTANT L'effacement d'un champ de métadonnées est permanent. Cette action ne peut pas être annulée.

1. Sélectionnez **Mettre à jour en masse les métadonnées du** contact.
2. Cliquez sur **Choisir un fichier** et téléchargez la feuille de calcul des contacts que vous souhaitez mettre à jour. La liste des contacts s'affiche sur la droite de la page.
3. Dans la **section Effacer les métadonnées** , sélectionnez le champ de métadonnées dont vous souhaitez effacer la valeur de l'onglet

   Liste déroulante Champ Métadonnées. Les options de cette liste proviennent de la page Gestionnaire de métadonnées.

   EXEMPLE Votre organisation utilise un champ de métadonnées personnalisé appelé "Niveau de fidélisation de la clientèle" qui permet d'affecter les clients qui ont le niveau de fidélité le plus élevé au support de conciergerie. Tu as besoin de

pour supprimer le niveau de fidélité d'un ensemble de contacts. Dans la section Effacer les **métadonnées** , sélectionnez Niveau de fidélité du client dans la **liste déroulante Champ** Métadonnées. Lorsque l'exécution de ce travail est terminée, le champ Niveau de fidélité de la clientèle de ces contacts est vide.

4. Dans le **champ Raison** , indiquez pourquoi vous effacez le champ de métadonnées pour ces contacts. Cette raison sera visible par toute personne qui exécute un rapport sur des tâches en bloc.
5. Cliquez sur **Soumettre**. Le **bouton Mettre à jour les métadonnées du contact ?** La fenêtre s'ouvre.
6. Cliquez sur **Confirmer**. La fenêtre se ferme et un message de confirmation apparaît.

Afficher un enregistrement des tâches en bloc

Exécutez un rapport répertoriant les mises à jour en bloc de contacts, qui les a exécutées et pourquoi.

1. Sélectionnez **Rapport sur les tâches** en bloc.
2. Dans les champs Plage de dates, sélectionnez les dates de début et de fin de la période sur laquelle vous souhaitez faire figurer le rapport.
3. Cliquez sur **Exécuter**. La liste des tâches en bloc s'affiche sur la droite de la page.
4. (Facultatif) Pour télécharger la liste des ID de contact inclus dans une tâche, cliquez sur le numéro de la tâche dans la **colonne ID** de tâche.

Rubriques connexes

- Personnaliser les colonnes de la page Interactions : vérifiez que la colonne ID contact fait partie de votre fichier exporté.
- Exporter les métadonnées des contacts : créez la liste des contacts que vous souhaitez traiter en masse.
- Gérez les règles de conservation des données pour QM et Analytics : créez des règles qui régissent le mode de stockage des données de contact.
- Gérer les champs de métadonnées personnalisés : créez des informations à joindre aux contacts.

Gestion des utilisateurs

Fonctionnement des licences

Les licences vous donnent un accès légal pour utiliser Webex WFO. Vous utilisez des licences pour lier les fonctionnalités de Webex WFO à ses rôles et autorisations.

Modèle de licence

Cisco propose un modèle de licence avec facturation par abonnement et licences non validées pour Webex déploiements hébergés par WFO.

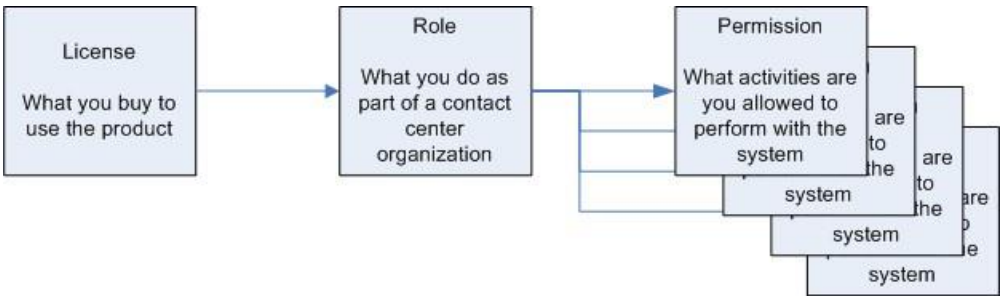
Lorsque vous achetez un abonnement à Webex WFO, vous acceptez ce que Cisco appelle un "engagement mensuel minimum" : un nombre minimum de postes achetés à un prix donné. Si vous utilisez un nombre de sièges supérieur au nombre que vous n'en avez convenu dans votre engagement mensuel, Cisco vous facture chacun d'entre eux. C'est ce qu'on appelle une "licence non validée".

Cisco vous facture périodiquement, sur une base mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

> **EXEMPLE** Vous avez un engagement mensuel minimum de 100 QM sièges, ce qui répond à vos besoins de février à octobre. Votre centre de contact est plus occupé pendant la période des fêtes (novembre à janvier). Pendant ce temps, vous utilisez 150 QM sièges, et pour ces trois mois, vous êtes facturé pour 100 sièges au tarif de licence engagé et pour 50 sièges au taux de licence non engagé.

Licences, rôles et autorisations

Les licences sont liées aux rôles des utilisateurs dans le système. L'accès dont disposent les utilisateurs pour Webex fonctionnalités WFO dépend de leur rôle et des autorisations associées à ce rôle. Pour plus d'informations sur l'attribution de rôles et d'autorisations, voir Gérer les rôles et les autorisations .



Chaque utilisateur WFO Webex actif est associé à une ou plusieurs licences et peut avoir un ou plusieurs rôles. Chaque licence individuelle est appelée un siège. Les postes de licence sont comptés en fonction du nombre d'utilisateurs actifs dotés de ce rôle sous licence. Tous les clients doivent disposer d'un nombre défini de licences et de postes pour chaque utilisateur actif.

Les utilisateurs actifs peuvent obtenir une licence et avoir accès à Webex WFO. Les utilisateurs inactifs ne peuvent pas posséder de licence ou avoir accès à Webex WFO. Lorsque vous mettez un utilisateur actif en inactif, sa licence devient disponible et vous pouvez la réaffecter à d'autres utilisateurs.

Les types de licences suivants sont disponibles :

- Licences de données
- Webex Licences WFO Access
- Licences d'administration
- Licences d'utilisation
- Licences Bot Analytics
- Licences Insights

Licences de données

Webex les utilisateurs WFO qui disposent de fonctions de capture (principalement des agents de centre de contact) sont associés à une licence de données. Le rôle d'agent par défaut est automatiquement associé à ce type de licence. Les licences de données incluent les éléments suivants :

- Enregistrement de conformité (CR) : les utilisateurs peuvent être enregistrés audio et consulter leurs propres contacts.
- Gestion de la qualité (QM) : les utilisateurs peuvent être enregistrés et évalués et peuvent consulter leurs propres contacts et évaluations (QM les licences de données incluent la responsabilité d'entreprise).
- Workforce Management (WFM) : les utilisateurs peuvent être planifiés et accéder aux fonctions de modification de planning.

- Analytics Essentials : les utilisateurs peuvent être analysés et consulter les données analytiques créées par leurs contacts. Les contacts audio des utilisateurs sont transcrits et automatiquement résumés avec le résumé des interactions. Les utilisateurs peuvent voir le sentiment des agents et des clients et le raisonnement de l'IA.
- Analytics Enterprise : inclut tous les éléments essentiels d'Analytics et les utilisateurs ont également accès à l'QM automatique et aux rubriques tendances. De plus, les utilisateurs disposent d'une analyse des tendances, qui vous permet de suivre les changements de sentiment au cours d'une interaction.
- Desktop Analytics : les utilisateurs peuvent surveiller l'activité du bureau des agents et l'utilisation des applications. Cette licence est disponible en tant que module complémentaire de Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM), ou Workforce Management (WFM).
- Surveillance : les utilisateurs peuvent visualiser en direct les écrans des agents. Cette licence est disponible en tant que module complémentaire à Cisco Compliance Recording (CR) ou Workforce Management (WFM).
- Gestion des données : cette licence n'est plus vendue.

REMARQUE : Les utilisateurs disposant de licences de données ont un accès limité aux fonctionnalités de Webex WFO. Ils sont limités à l'examen de leurs propres données.

Webex licences d'accès WFO

Pour chaque système, Cisco fournit jusqu'à cinq licences d'accès WFO Webex. La licence d'accès WFO Webex fournit une majorité d'autorisations qui permettent à ces rôles d'avoir accès à l'application complète.

Licence Bot Analytics

Avec une licence Bot Analytics, les utilisateurs peuvent surveiller et améliorer les performances et la qualité de leurs produits d'IA conversationnels.

Licences Insights

Insights est le premier produit de business intelligence de Cisco. Les licences Insights permettent aux utilisateurs d'accéder à Insights. Toute personne ayant besoin de créer ou d'afficher du contenu Insights doit disposer d'une licence Insights. Un rôle unique ne nécessite qu'une seule des deux licences Insights répertoriées ci-dessous, mais chaque licence doit être affectée à au moins un rôle.

- Lecteur Insights : les utilisateurs peuvent afficher les tableaux de bord Insights créés et partagés avec eux par une personne disposant d'une licence Insights Author.
- Auteur d'insights : les utilisateurs peuvent créer et partager des analyses et des tableaux de bord Insights.

Exemples d'utilisateurs ayant plusieurs rôles

Voici des exemples de licences pour les utilisateurs qui ont plusieurs rôles.

Exemple 1 : Agent QM qui est également un évaluateur

Un utilisateur a un rôle d'évaluateur associé à une licence d'accès WFO Webex et un rôle d'agent associé à une licence de gestion de la qualité pour capturer ses propres contacts. Le rôle d'évaluateur comporte certaines fonctionnalités d'agent et de superviseur. Cet utilisateur utilise deux licences : une pour la gestion de la qualité et une pour Webex’accès WFO. Dans ce cas, le nombre de postes disponibles pour la licence Gestion de la qualité et le nombre de postes pour la licence d'accès WFO Webex diminuent tous deux d'un. Si cet utilisateur n'a besoin que d'un enregistrement vocal, une licence d'enregistrement des appels pourrait être utilisée à la place d'une licence de gestion de la qualité.

Exemple 2 : Agent de QM qui est également planifié à l'aide de WFM

Un utilisateur a un rôle d'agent associé à une licence Gestion de la qualité et une licence Gestion de la main d’œuvre. Ceci permet de capturer les contacts de l'agent et de planifier ses heures de travail. Elle permet également à l'agent de consulter ses propres contacts et évaluations, ou d'apporter des modifications aux horaires. Cet utilisateur utilise deux licences.

Fonctionnalités disponibles avec les licences QM et Analytics

Le tableau ci-dessous répertorie les fonctionnalités disponibles avec différentes licences.

Fonctionnalité	Enregistrement de conformité (CR)	Gestion de la qualité (QM)	Analyses Essentiels	Analyses Entreprise	Bureau Analyses	Surveillance
Enregistrer de l'audio ou importer audio à partir d'un ACD	X	X				
Importation interactions à partir du numérique Canaux	X	X	X	X		
Écran enregistrement		X				
Évaluations		X				
Rapports dans soit des données Explorateur ou	X	X	X	X	X	

Fonctionnalité	Enregistrement de conformité (CR)	Gestion de la qualité (QM)	Analyses Essentiels	Analyses Entreprise	Bureau Analyses	Surveillance
Idées						
Écran en direct surveillance		X				X
Bureau surveillance	X	X			X	X
Nous contacter File d'attente		X				
Automatisé pause et CV de enregistrement		X				
Créer et modification personnalisée métadonnées associé avec contacts		X				
Créer et Modifier l'évaluation Formes		X				
Voir standard Évaluations		X				
Créer et Affichage post-appel Enquêtes		X				
Exporter Contacts	X	X				

Fonctionnalité	Enregistrement de conformité (CR)	Gestion de la qualité (QM)	Analyses Essentiels	Analyses Entreprise	Bureau Analyses	Surveillance
vues de QM	X	X				
QM flux de travail	X	X				
Nous contacter étiquetage	X	X				
Agent Explorateur			X	X	X	
Transcription			X	X		
Sentiment analyse						
Sentiment analyse- Agent et Client			X	X		
Analyse des sentiments - Tendance analyse*				X		
Interaction Résumé			X	X		
Bureau activité suivi et analytique			X	X	X	
Application usage			X	X	X	

Fonctionnalité	Enregistrement de conformité (CR)	Gestion de la qualité (QM)	Analyses Essentiels	Analyses Entreprise	Bureau Analyses	Surveillance
Gestionnaire de postes de travail			X	X	X	
QM automatique				X		
Tendances Sujets				X		

*L'analyse des tendances vous permet de suivre les changements de sentiment au cours d'une interaction.

Rubriques connexes

- Gestion des rôles et des autorisations : créez des rôles et définissez des autorisations pour l'accès à Webex WFO.

Créer et modifier des utilisateurs

Choisissez "Créer un nouvel utilisateur" pour créer un nouvel utilisateur dans Webex WFO. Vous pouvez également choisir "Modifier un utilisateur existant" pour modifier ou désactiver un utilisateur déjà présent dans le système. Les champs des pages Créer/Modifier l'utilisateur sont décrits ci-dessous.

Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration globale des utilisateurs > des utilisateurs >

REMARQUE Dans les systèmes synchronisés, si vous souhaitez désactiver un utilisateur, vous devez d'abord supprimer l'utilisateur dans le ACD, puis désactiver l'utilisateur dans Webex WFO. Le service de synchronisation ne désactive pas les utilisateurs de Webex WFO lorsqu'ils sont supprimés dans le ACD, cela doit donc être fait manuellement.

IMPORTANT Les adresses e-mail d'un utilisateur doivent être valides et configurées sur l'SMTP du client avant l'ajout d'un nouvel utilisateur à Webex WFO ou la mise à jour de l'adresse e-mail d'un utilisateur existant dans Webex WFO.
Sinon, Webex WFO ne peut pas envoyer de courriels à l'adresse e-mail de l'utilisateur. Ce message s'applique uniquement aux organisations qui ont configuré des utilisateurs pour recevoir des e-mails d'activation et de bienvenue pour définir leurs mots de passe.

Champ	Description
Sélectionner un utilisateur modifier. Par	(option "Modifier un utilisateur existant" uniquement) Utilisateur que vous souhaitez Par défaut, la liste n'affiche que les utilisateurs actifs. Pour afficher à la fois les utilisateurs actifs et les utilisateurs inactifs, cochez la case "Afficher les utilisateurs inactifs".
Prénom	Prénom de l'utilisateur.
Nom	Nom de l'utilisateur.
User Name	Adresse e-mail de l'utilisateur.
Connexion Windows	Nom de connexion de l'utilisateur pour Microsoft Windows. Si vous utilisez Active Directory, inclure le nom de domaine : <nom de domaine>\<nom de connexion>
ID d'employé	(Facultatif) ID d'employé de l'utilisateur. Si vous avez besoin d'intégrer avec un HRMS qui n'utilise pas un ID de ACD ou une adresse e-mail comme identifiant unique, vous pouvez identifier les utilisateurs en ajoutant leur ID d'employé dans ce champ.
Statut du compte cet utilisateur	Déverrouiller le compte d'un utilisateur. Le compte d'un utilisateur est verrouillé lorsque Dépasse le nombre maximal de tentatives de connexion autorisées. Voir Configurer la stratégie de mot de passe.
Mot de passe	Créez un mot de passe pour l'utilisateur. Une fois ce mot de passe défini, l'utilisateur peut le réinitialiser pour qu'il soit plus personnalisé ou mémorable, en utilisant le bouton "connecté" sur la barre d'outils. Lorsque vous définissez le mot de passe, Webex WFO affiche une barre de force de mot de passe sous ce champ. Les mots de passe doivent être au moins "forts". Pour plus d'informations sur les exigences de complexité des mots de passe et sur la configuration des règles pour les mots de passe, voir Configurer la stratégie de mot de passe.

Cha	Description
Confirmer le mot de passe passe.	Entrez à nouveau le mot de passe exactement comme vous l'avez entré dans le mot de champ.
Profils utilisateur	(Lecture seule) Ce tableau résume l'identité de l'utilisateur dans les sources externes. Voir Gestion des profils utilisateur.
Activer cet utilisateur	Cochez cette case pour activer l'utilisateur. L'utilisateur ne peut pas se connecter tant que le compte d'utilisateur n'est pas activé. Décochez cette case pour désactiver l'utilisateur. L'utilisateur ne peut plus se connecter une fois le compte d'utilisateur désactivé.
Réaffectation de l ACD ID supprimer le	(Utilisateurs Avaya synchronisés avec ACD uniquement) Cliquez sur ce bouton pour ACD association d'ID d'un utilisateur inactif. Cela vous permet de réaffecter l'ID d'ACD à un nouvel utilisateur.
Dissocier l'agent utilisateur Webex WFO	(Utilisateurs synchronisés via Active Directory uniquement) Si vous ne voulez plus d'un pour être lié à un utilisateur Active Directory, vous pouvez annuler sa liaison. Lorsqu'un utilisateur WFO Webex est dissocié d'un utilisateur Active Directory, Webex WFO cesse de mettre à jour l'utilisateur et le profil utilisateur d'enregistrement de l'utilisateur lorsque les propriétés sont modifiées dans Active Directory, et il active la connexion Windows de l'utilisateur pour modification. Voir Se connecter à un serveur Active Directory.
Date de création	(Lecture seule) La date à laquelle l'enregistrement de l'utilisateur a été créé.
Date de désactivation qu'un	(Lecture seule) La date à laquelle l'enregistrement de l'utilisateur a été désactivé. Tant L'enregistrement est actif, ce champ n'est pas visible. Lorsque ce champ est visible, il affiche la date de la désactivation la plus récente. Ce champ apparaît uniquement lorsque vous décochez la case "Activer cet utilisateur".
Rôles	Pour attribuer des rôles, vous devez disposer de l'autorisation Affecter les rôles d'utilisateur. Si

Cha	Description
vous	

Cha	Description
	Ne possédez pas l'autorisation Affecter des rôles d'utilisateur et vous créez un nouvel utilisateur, Webex WFO attribue automatiquement au nouvel utilisateur le rôle d'agent par défaut. Seuls les utilisateurs disposant de l'autorisation Affecter des rôles d'utilisateurs peuvent modifier cette attribution. Sélectionnez un ou plusieurs rôles pour cet utilisateur. Dans un système synchronisé, le rôle de l'agent est automatiquement attribué à l'utilisateur. Un administrateur de service partagé peut attribuer le rôle d'administrateur à un utilisateur existant ou à un nouvel utilisateur. La portée de cet utilisateur ne peut pas dépasser celle de l'administrateur du service partagé. Un administrateur ne peut attribuer qu'une portée dont il dispose lui-même. Cela s'applique à tous les niveaux, que le rôle soit administrateur de service partagé, administrateur de groupe ou administrateur d'équipe. Si vous cochez la case "Activer la planification pour cet utilisateur" (WFM uniquement), vous pouvez configurer ces éléments supplémentaires. Si un utilisateur est un agent actif et qu'on lui attribue ensuite un rôle supplémentaire (par exemple, est promu superviseur), et que l'utilisateur n'est plus obligé de travailler comme agent, vous devez désactiver l'enregistrement d'agent de l'utilisateur et annuler son rôle d'agent. Sinon, Webex WFO pourrait ne pas fonctionner correctement.
Équipe	Affectez l'utilisateur à une équipe.
Groupes et équipes associés	(QM et Analytics uniquement) Sélectionnez les groupes et les équipes qui appartiennent à la portée de l'utilisateur. Vous devez sélectionner au moins un groupe et une équipe. L'utilisateur doit appartenir à ce groupe et à cette équipe. La portée définit les groupes et les équipes sous le contrôle du rôle. Par WFM, la portée est également définie par la vue attribuée à l'utilisateur. Voir Gestion des groupes,Gestion des équipes et Gestion des vues

EXEMPLE Si un superviseur est affecté aux groupes A et B,

Cha	Description

Cha	Description
	La portée du superviseur inclut tous les agents des deux groupes. Les groupes et les équipes sont hiérarchisés. Si un groupe est dans la portée d'un utilisateur, toutes les équipes de ce groupe sont alors dans sa portée. Le groupe 1 est composé des équipes 1 et 2. Si vous affectez le groupe 1 à un utilisateur, les équipes 1 et 2 sont automatiquement dans la portée de l'utilisateur. Si vous affectez explicitement Équipe 1 et Équipe 2 à un utilisateur sous Équipes associées, cela ne change rien car les équipes sont déjà dans la portée de l'utilisateur. En outre, si vous supprimez l'équipe 1 des équipes associées, l'équipe 1 reste dans la portée de l'utilisateur car l'équipe 1 appartient au groupe 1. Si une équipe est désignée comme équipe d'un utilisateur, cet utilisateur a accès en écriture à des horaires dans l'application Horaires d'agent. En outre, si l'équipe d'un agent fait partie de l'équipe d'un superviseur, ce dernier a accès aux demandes de cet agent dans l'application Messages.
vues de WFM	Pour affecter WFM vues sur la page Utilisateurs, vous devez disposer du WFM Modifier Autorisations de vues. WFM vues sont utilisées pour gérer la visibilité sur WFM activités. Si vous utilisez WFM fonctions, l'utilisateur doit être affecté à une vue et l'une d'elles doit être désignée comme Vue principale. Sinon, ce champ est facultatif.
vues de QM	Pour affecter QM vues, vous devez disposer de l'autorisation Modifier QM vues. QM vues sont utilisées pour gérer la portée des contacts filtrés par la vue (en plus des contacts renvoyés par l'étendue du groupe ou de l'équipe de l'utilisateur).
Appels de l'agent requis	Activez cette case à cocher si :

Cha	Description
Réconciliation	▪ L'agent utilise l'enregistrement de passerelle, et non l'enregistrement de point de terminaison ou Smart Desktop, pour tous les enregistrements audio. ▪ L'agent n'est pas associé à un périphérique répertorié sur la page Associations de périphériques. Dans cette configuration, tous les appels de l'agent doivent être rapprochés afin d'associer les métadonnées d'appel à l'enregistrement.
Fuseau horaire d'affichage	Sélectionnez le fuseau horaire de cet utilisateur dans la liste déroulante. L'utilisateur verront les pages suivantes dans ce fuseau horaire : ▪ Horaires de l'agent ▪ Prévisions ▪ Copier les activités de l'horaire ▪ Messagerie Sélectionnez le fuseau horaire local de l'utilisateur. Afficher le fuseau horaire utilise par défaut le fuseau horaire de l'organisation, qui est configuré sur la page Paramètres globaux (voir Configurer les paramètres globaux). Si la case Afficher les contacts dans le fuseau horaire de l'utilisateur est cochée, l'utilisateur voit aussi les champs Date, Heure et Fuseau horaire sur les pages Interactions et File d'attente de contact de ce fuseau horaire.
Activer la planification pour cet utilisateur	Cochez cette case pour autoriser cet utilisateur à planifier. Il est impossible de planifier des utilisateurs si la planification n'est pas activée pour eux.
ACD ID	ID de l'agent qui lui est attribué dans le ACD. Ce numéro est utilisé pour relier les enregistrements des agents synchronisés entre le ACD et le WFM, et WFM utilise ce numéro pour identifier l'agent. Dans les systèmes synchronisés, cette valeur provient du ACD et ne doit pas être modifiée.

Cha	Description
	Dans un système non synchronisé, si l'agent est un ACD, saisissez l'ID de l'agent qui lui est attribué dans le ACD. Si l'agent n'est pas un agent ACD, saisissez un numéro unique dans une plage qui ne sera jamais en conflit avec aucun ID affecté à un agent ACD.
serveur ACD	Le serveur ACD sur lequel l'utilisateur est configuré.
Planification du fuseau horaire défini,	Le fuseau horaire utilisé pour planifier l'agent. Si ce fuseau horaire n'est pas utilisé pour la planification est le fuseau horaire du client, tel que configuré sur la page Paramètres globaux (voir Configuration des paramètres WFM l'ensemble du système). Pour plus d'informations sur la planification des fuseaux horaires, voir À propos des fuseaux horaires. Le fuseau horaire de planification d'un utilisateur doit être configuré dès que possible car le modifier ultérieurement peut avoir un impact sur les horaires. Si vous modifiez le fuseau horaire de planification après sa configuration initiale, l'utilisateur doit resoumettre les demandes de disponibilité dynamique, de planification dynamique, de planification dynamique intrajournalière et les demandes qui n'ont pas encore été approuvées. En outre, toutes les exceptions attribuées doivent être supprimées et réaffectées.
Date de début dans l'entreprise	Date à laquelle l'agent a commencé à travailler pour l'entreprise. WFM utilise cette valeur pour définir les priorités de planification. L'agent ne sera pas planifié avant cette date.
Date de fin dans l'entreprise	(Facultatif) Date à laquelle l'agent mettra fin à son emploi au sein du compagnie. L'agent ne sera pas planifié après cette date. Utilisez ce champ si vous connaissez la date de fin d'emploi de l'agent.
Date de début dans le service utilisations	La date à laquelle l'agent a commencé à travailler dans le centre de contact. WFM cette valeur permet de définir les priorités de planification.
Rang	(Facultatif) Entier de 0 à 99999 utilisé pour classer les agents

Cha	Description

Cha	Description
	en fonction de leur ancienneté et de leur expertise. WFM utilise cette valeur pour définir les priorités de planification. La signification exacte du classement dépend du service que votre centre de contacts fournit. Si vous ne saisissez pas de classement WFM traite la valeur comme 99999.
File d'attente de service principale	File d'attente de service principale de l'agent.
Profil de condition de travail	Le profil de condition de travail qui détermine quelles conditions de travail peut être appliquée à l'horaire de cet agent.
Mappages de compétences compétences	Affectez l'agent à un ou plusieurs mappages de compétences. Les mappages de que vous choisissez, déterminez les files d'attente de service pour lesquelles l'agent peut être planifié. L'agent et la file d'attente de service doivent être tous deux affectés au même mappage des compétences pour que l'agent soit planifié pour cette file d'attente de service. Les mappages de compétences ne sont pas utilisés si l'agent est affecté à un groupe multi-compétences.
Changement de quart de travail standard	Attribuer des rotations de quarts de travail à l'agent. Lors de la création d'une rotation de quarts de travail, le premier quart de travail déplacé vers le volet Attribué est daté de la date de début de la semaine en cours. Chaque quart de travail suivant attribué est daté de la date de la semaine à venir. Il ne peut y avoir d'écart en semaines d'un quart de travail à l'autre. Les quarts de travail de planification dynamique d'un agent sont ignorés par les WFM lorsque vous procédez à des rotations de quarts de travail. Si la création automatique d'une rotation de quarts de travail n'est pas activée lors de l'exécution d'un horaire, il doit y avoir un quart de travail configuré pour la semaine spécifique du planning pour laquelle cet agent doit être planifié. Utilisez les flèches haut et bas pour réorganiser les quarts de travail de la rotation. Les quarts de travail montent et descendent par demi-

Cha	Description

Cha	Description
	Cliquez vers le haut et le quart de travail sélectionné est concomitant du quart de travail ci-dessus, ce qui en fait un quart de travail fractionné. Cliquez à nouveau, et le quart de travail se déplace à la semaine précédant le quart de travail ci-dessus et prend la date du quart de travail, et tous les quarts de travail en dessous actualisent leur date en conséquence. Il en va de même pour l'utilisation de la flèche vers le bas. Si l'agent dispose d'un quart de travail de planification dynamique complet pour une semaine spécifique, le quart de travail de planification dynamique est utilisé pour cette semaine au lieu de quarts de travail attribués ou attribués par rotation. Voir Exemple de rotation de quart de travail.
Copie de rotation de quarts de travail éléments sélectionnés	Copiez la rotation des quarts de travail de cet agent vers un ou plusieurs agents. Elle remplacera les précédentes rotations de quarts de travail de ces agents. Vous devez d'abord sauvegarder l'enregistrement de l'agent avant d'effectuer la copie.
Autres quarts de travail	Autres types de quarts de travail affectés à l'agent qui contribuent à la création de l'horaire de l'agent.
Exceptions attribuées	Ce tableau affiche toutes les contraintes attribuées à l'agent. Si un l'exception affectée est modifiée ou supprimée sur la page Horaires de l'agent. Ces modifications (à l'exception des activités de mentorat) sont reflétées dans ce tableau. Par défaut, le tableau est trié par date, dans l'ordre décroissant, de sorte que la date la plus récente figure en haut. Le tableau peut être trié par colonne. Les exceptions qui sont associées à des remarques ont un triangle ombré dans le coin supérieur droit du champ Nom de l'exception. Passez la souris sur le nom pour lire la note. Vous pouvez supprimer des contraintes de la table en sélectionnant la case à cocher en regard de la contrainte et en cliquant sur Supprimer. La suppression n'est pas activée

Cha	Description
	jusqu'à ce que vous sélectionniez au moins une exception. Supprimer des contraintes attribuées de la page Horaires d'agent car supprimer une contrainte affectée par ce moyen supprime l'exception de l'horaire actuel de l'agent ainsi que des horaires futurs. Toutefois, lorsqu'il est supprimé de l'horaire actuel, l'agent se retrouve avec un espace vide là où l'exception avait été affectée. Pour que l'agent soit planifié en continu, vous devez réexécuter le planning ou combler l'écart par une autre activité sur la page Horaires d'agent. Les exceptions attribuées ne sont pas mises à jour dans ce tableau si un planning est restauré à partir de l'historique (voir Annuler un changement d'horaire).
Heures de congés	Ce tableau affiche l'état actuel des heures de congés de l'agent. Si Webex l'OMA est intégré à un SGRH, les totaux datent de la dernière importation des données sur les congés à partir du HRMS. ▪ Heures rémunérées : proviennent du planning de congés attribué à l'agent, ou si l'intégration avec un HRMS (système de gestion des ressources humaines) est activée, du HRMS (voir Intégrer un système de gestion des ressources humaines). ▪ Heures utilisées : calculées à partir des contraintes mappées aux types de congés qui ont été utilisées et approuvées pour l'agent. ▪ Heures approuvées mais non encore prises : calculées à partir des contraintes mappées aux types de congés qui ont été utilisées et approuvées pour l'agent. FTE est utilisé lorsque la demande est une demande d'une journée entière et tombe un jour qui n'a pas encore été planifié (c'est-à-dire qu'un planning n'a pas encore été établi pour la semaine et l'agent). Dans ce cas, ces heures correspondent au nombre minimal d'heures de la semaine à partir du profil de FTE de l'agent, divisé par 5. ▪ Heures restantes : calculé en soustrayant les heures utilisées et les heures approuvées mais non encore prises des heures rémunérées.

Cha	Description
	Si Webex WFO est intégré à un HRMS, il ne soustrait pas

Cha	Description
	les exceptions qui sont insérées manuellement dans les horaires passés à partir des heures restantes.
Profil de version planifiée	(Facultatif) Le profil de version planifiée dont bénéficie cet agent assigné. Si ce paramètre est laissé vide, tous les horaires sont affichés pour cet agent selon ce paramètre WFM global : Nombre de semaines visibles dans les horaires de l'agent. Voir Personnaliser la publication des plannings.
Groupe d'effectifs maximum	(Facultatif) Le groupe d'effectifs maximal auquel cet agent Appartient. Voir Limiter le nombre d'agents à planifier pour plus d'informations.

Création d'un utilisateur API

Si vous envisagez d'utiliser Webex API WFO pour des intégrations tierces, Cisco vous recommande de créer un compte utilisateur API. Vous configurez un utilisateur API de la même manière qu'un administrateur système, mais cet objectif est de permettre à des applications tierces de s'authentifier auprès de Webex WFO.

> **Remarque** Pour créer cet utilisateur, vous devez disposer du rôle d'administrateur système par défaut ou d'un rôle avec des autorisations équivalentes. Ce rôle utilise une licence Administrateur système.

Pour plus d'informations sur l'autorisation et l'authentification d'un utilisateur auprès Webex WFO, voir Autoriser API dans le Guide de référence API.

Si vous rencontrez des problèmes, contactez le support technique pour obtenir de l'aide.

Créer un compte utilisateur API

1. Démarrez Webex WFO et connectez-vous en tant qu'administrateur système.

   > **Remarque** Si vous vous connectez au produit pour la première fois, créez un compte administratif supplémentaire.

2. Accédez à Gestion des applications > configuration utilisateur globale > > utilisateurs.
3. Sélectionnez l'option **Créer un nouvel utilisateur** et remplissez les champs suivants dans la section Informations utilisateur.

- Prénom et **Nom** : saisissez un prénom et un nom qui identifie le but de l'utilisateur. Par exemple, entrez **API** comme prénom et **utilisateur** comme nom.
- **Nom** d'utilisateur : saisissez une adresse e-mail valide. Il s'agit du Webex nom d'utilisateur WFO de l'utilisateur qui sera utilisé pour se connecter.

4. Entrez un mot de passe qui répond aux exigences de complexité du mot de passe de votre locataire dans le **champ Mot de passe** .
5. Dans le **champ Rôles** , affectez à l'utilisateur le rôle Administrateur système par défaut.
6. Définissez le **champ Équipe** sur Équipe par défaut. Vous pouvez définir cette valeur sur une autre équipe de votre choix.
7. Sélectionnez les groupes et équipes associés sur lesquels ce compte doit avoir une portée. Vous pouvez sélectionner des équipes individuelles, un nom de groupe ou un nom de service partagé en tant que groupe. La sélection d'un nom de service partagé met en surbrillance toutes les équipes de ce groupe.
11. Dans le champ Vues WFM, définissez **EnterpriseView** comme vue principale. Cela permet à l'utilisateur de voir tous les utilisateurs.
12. Cliquez sur **Enregistrer** dans le coin supérieur droit de l'interface utilisateur.

Rubriques connexes

Consultez le *Webex WFO API Reference Guide*.

Importer et exporter des utilisateurs

Sélectionnez l'option "Importer et exporter des utilisateurs" pour importer des utilisateurs nouveaux ou modifiés ou exporter des utilisateurs existants. Les données d'importation et d'exportation sont au format CSV.

> **NOTE**
> Le format de date dans les fichiers de CSV peut être modifié par une application de tableur telle que Microsoft Excel au format défini par défaut dans l'application. Soyez conscient de cette possibilité et assurez-vous que les colonnes de date sont configurées de manière à ce que le format de date soit correct. Les formats de date pris en charge sont les suivants :
>
> - JJ/MM/AAAA
> - MM/JJ/AAAA
> - AAAA-MM-JJ
> - AAAA/MM/JJ

Une fois que vous avez configuré la façon dont les champs du fichier d'importation sont mappés aux champs Webex WFO, vous pouvez enregistrer ce mappage pour la réutiliser.

Conditions préalablement requises

- Pour importer des utilisateurs, vous devez disposer de l'autorisation Affecter des rôles d'utilisateurs.
- Si le fichier d'importation contient des valeurs dans la colonne Vues, vous devez disposer de l'autorisation Modifier WFM Vues.
- Si le fichier contient des valeurs dans la colonne Vues d'QM, vous devez avoir l'autorisation Modifier QM vues.

Procédures

Exporter les données utilisateur

- Cliquez sur **Exporter**. Webex WFO télécharge le fichier sur votre PC. Par défaut, le fichier est nommé **people.csv**.

Importer les données utilisateur

1. Cliquez sur **Choisir un fichier**, accédez au fichier CSV qui contient les données d'importation, puis cliquez sur **Ouvrir** pour afficher les en-têtes de colonne du fichier. Reportez-vous à CSV format de fichier pour plus de détails sur les exigences de fichier CSV.
2. Mappez les champs d'importation Webex WFO requis au champ approprié du fichier de CSV, puis configurez le type de données de ce champ.
3. Cliquez sur **Importer**.

> **REMARQUE** Les données des utilisateurs existants sont mises à jour avec les valeurs de chaque colonne. Si une colonne reste vide ou si elle est supprimée du fichier d'importation, toutes les données existantes dans cette colonne sont supprimées
> Dans Webex WFO.

Enregistrer un schéma de mappage pour le réutiliser

1. Cliquez sur **Choisir un fichier**, accédez à votre fichier CSV, puis cliquez sur **Ouvrir** pour afficher les en-têtes de colonne du fichier.
2. Mappez les champs d'importation Webex WFO requis au champ approprié du fichier de CSV, puis configurez le type de données de ce champ.
3. Entrez un nom pour le mappage dans le champ Nom du **mappage** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Ce schéma de mappage sera ensuite disponible pour être réutilisé lors d'une prochaine importation.

Format de fichier CSV

Le fichier CSV peut inclure des colonnes pour les données suivantes dans n'importe quel ordre. Les colonnes E-mail, Prénom et Nom sont obligatoires ; tous les autres sont facultatifs. Les colonnes sont répertoriées par ordre alphabétique dans ce tableau.

Les colonnes du fichier d'CSV peuvent utiliser les noms répertoriés dans ce tableau ou les noms de votre choix. Par exemple, **L'adresse e-mail** peut être **une adresse** électronique. Les noms de colonne répertoriés ici sont ceux utilisés dans la base de données Webex WFO. Si vous utilisez des noms de colonne différents, vous devez mapper chaque nom personnalisé au nom Webex WFO approprié.

> **IMPORTANT** Les adresses e-mail d'un utilisateur doivent être valides et configurées sur l'SMTP du client avant l'ajout d'un nouvel utilisateur à Webex WFO ou la mise à jour de l'adresse e-mail d'un utilisateur existant dans Webex WFO.
> Sinon, Webex WFO ne peut pas envoyer de courriels à l'adresse e-mail de l'utilisateur. Ce message s'applique uniquement aux organisations qui ont configuré des utilisateurs pour recevoir des e-mails d'activation et de bienvenue pour définir leurs mots de passe.

En-tête de colonne	Description
ACD ID	ID de l'utilisateur dans le ACD.
ID serveur de ACD	ID du ACD qui est la source des données pour
l'utilisateur. Activé	Date d'activation de l'utilisateur.
Date de fin dans l'entreprise	Date à laquelle l'utilisateur a quitté
l'entreprise. Date de début dans l'entreprise	Date à laquelle l'utilisateur a
commencé à travailler pour l'entreprise. Désactivé	Date à laquelle
l'utilisateur a été désactivé.	Pour activer un utilisateur désactivé lors de l'importation d'utilisateurs, définissez cette date sur **12/31/2999**.
Date de début dans le service	Date à laquelle l'utilisateur a commencé à travailler pour le service.
Fuseau horaire d'affichage	Fuseau horaire d'affichage de l'utilisateur. Pour obtenir la liste des noms valides à utiliser lors de l'importation d'utilisateurs, voir Noms de fuseaux horaires.
Email	(Obligatoire) Adresse e-mail de l'utilisateur.

ID d'employé	ID d'employé de l'utilisateur.

En-tête de colonne	Description
Activer la planification	Indique si l'utilisateur peut être planifié.
Vrai/Faux. Prénom	(Obligatoire) Prénom de l'utilisateur.
Portée complète équipes et	Lorsque cette option est définie sur TRUE, l'utilisateur a une portée sur tous les groupes, Utilisateurs. Lorsque cette option est définie par FALSE, l'étendue de l'utilisateur est celle configurée dans les champs Équipes d'étendue et Groupes d'étendue.
Nom	(Obligatoire) Nom de l'utilisateur.
Paramètre régional	Langue utilisée par l'utilisateur.
Connexion	ID de connexion de l'utilisateur.
Vue principale	Vue principale de l'utilisateur dans WFM.
Groupe d'effectifs maximum	Le groupe d'effectifs maximal auquel l'utilisateur est
affecté. Groupe membre	Groupe auquel l'utilisateur appartient.
vues de QM	Les vues attribuées à l'utilisateur dans QM.
Rang	Le rang de l'utilisateur au sein du centre de contact.
Rôles	Les rôles affectés à l'utilisateur. Les différents rôles sont séparés par des points-virgules.
Profil de version planifiée	Le profil de version planifiée affecté à cet utilisateur.
Planification du fuseau horaire	Le fuseau horaire utilisé pour planifier l'agent.
Groupes d'étendue	Groupes dans la portée de l'utilisateur. Plusieurs groupes sont séparés par des points-virgules.
Équipes de portée	Équipes dans la portée de l'utilisateur. Plusieurs équipes sont séparées par Points-virgules.
Mappages de compétences	Les mappages de compétences affectés à cet utilisateur.

En-tête de colonne	Description
Équipe	L'équipe affectée à l'utilisateur.
ID Utilisateur	ID de l'utilisateur dans Webex WFO. Vous pouvez identifier le numéro d'identification en exportant les données utilisateur et en les affichant dans le fichier CSV résultant. Si l'utilisateur est un nouvel utilisateur, l'ID utilisateur doit être défini sur 0 (zéro) ou l'importation échouera.
Vues	Les vues affectées à l'utilisateur dans WFM.
Profil de condition de travail	Le profil de condition de travail affecté à cet utilisateur.

Noms des fuseaux horaires

Vous trouverez ci-dessous une liste des noms de fuseaux horaires autorisés qui peuvent être saisis dans le fichier de CSV d'importation/exportation des utilisateurs.

ACTE	AET	Afrique/Abidjan
Afrique/Accra	Afrique/Addis_Ababa	Afrique/Alger
Afrique/Asmara	Afrique/Asmera	Afrique/Bamako
Afrique/Bangui	Afrique/Banjul	Afrique/Bissau
Afrique/Blantyre	Afrique/Brazzaville	Afrique/Bujumbura
Afrique/Le Caire	Afrique/Casablanca	Afrique/Ceuta
Afrique/Conakry	Afrique/Dakar	Afrique/Dar_es_Salaam
Afrique/Djibouti	Afrique/Douala	Afrique/El_Aaiun
Afrique/Freetown	Afrique/Gaborone	Afrique/Harare
Afrique/Johannesburg	Afrique/Juba	Afrique/Kampala
Afrique/Khartoum	Afrique/Kigali	Afrique/Kinshasa
Afrique/Lagos	Afrique/Libreville	Afrique/Lomé
Afrique/Luanda	Afrique/Lubumbashi	Afrique/Lusaka
Afrique/Malabo	Afrique/Maputo	Afrique/Maseru

Afrique/Mbabane	Afrique/Mogadiscio	Afrique/Monrovia
Afrique/Nairobi	Afrique/Ndjamena	Afrique/Niamey
Afrique/Nouakchott	Afrique/Ouagadougou	Afrique/Porto-Novo
Afrique/Sao_Tome	Afrique/Tombouctou	Afrique/Tripoli
Afrique/Tunis	Afrique/Windhoek	AGT
Amérique/Adak	Amérique/Mouillage	Amérique/Anguilla
Amérique/Antigua	Amérique/Araguaina	Amérique/Argentine/Buenos_ Aires
Amérique/Argentine/Catamarca	Amérique/Argentine/ComodRivada vi a	Amérique/Argentine/Cordoba
Amérique/Argentine/Jujuy	Amérique/Argentine/La_Rioja	Amérique/Argentine/Mendoz a
Amérique/Argentine/Rio_ Gallegos	Amérique/Argentine/Salta	Amérique/Argentine/San_Jua n
Amérique/Argentine/San_Luis	Amérique/Argentine/Tucuman	Amérique/Argentine/Ushuaia
Amérique/Aruba	Amérique/Asuncion	Amérique/Atikokan
Amérique/Atka	Amérique/Bahia	Amérique/Bahia_Banderas
Amérique/Barbade	Amérique/Belém	Amérique/Belize
Amérique/Blanc-Sablon	Amérique/Boa_Vista	Amérique/Bogota
Amérique/Boise	Amérique/Buenos_Aires	Amérique/Cambridge_Bay
Amérique/Campo_Grande	Amérique/Cancun	Amérique/Caracas
Amérique/Catamarca	Amérique/Cayenne	Amérique/Caïman
Amérique/Chicago	Amérique/Chihuahua	Amérique/Coral_Harbour
Amérique/Cordoue	Amérique/Costa_Rica	Amérique/Creston
Amérique/Cuiaba	Amérique/Curaçao	Amérique/Danemark
Amérique/Dawson	Amérique/Dawson_Creek	Amérique/Denver

Amérique/Détroit	Amérique/Dominique	Amérique/Edmonton
Amérique/Eirunepe	Amérique/El_Salvador	Amérique/Ensenada
Amérique/Fort_Wayne	Amérique/Fortaleza	Amérique/Glace_Bay
Amérique/Godthab	Amérique/Godthab	Amérique/Goose_Bay
Amérique/Grand_Turk	Amérique/Grenade	Amérique/Guadeloupe
Amérique/Guatemala	Amérique/Guayaquil	Amérique/Guyana
Amérique/Halifax	Amérique/La Havane	Amérique/Hermosillo
Amérique/Indiana/Indianapolis	Amérique/Indiana/Knox	Amérique/Indiana/Marengo
Amérique/Indiana/Pétersbourg	Amérique/Indiana/Tell_City	Amérique/Indiana/Vevay
Amérique/Indiana/Vincennes	Amérique/Indiana/Winamac	Amérique/Indianapolis
Amérique/Inuvik	Amérique/Iqaluit	Amérique/Jamaïque
Amérique/Jujuy	Amérique/Juneau	Amérique/Kentucky/Louisville
Amérique/Kentucky/Monticello	Amérique/Knox_IN	Amérique/Kralendijk
Amérique/La_Paz	Amérique/Lima	Amérique/Los_Angeles
Amérique/Louisville	Amérique/Lower_Princes	Amérique/Maceio
Amérique/Managua	Amérique/Manaus	Amérique/Marigot
Amérique/Martinique	Amérique/Matamoros	Amérique/Mazatlan
Amérique/Mendoza	Amérique/Menominee	Amérique/Mérida
Amérique/Metlakatla	Amérique/Mexico_City	Amérique/Miquelon
Amérique/Moncton	Amérique/Monterrey	Amérique/Montevideo
Amérique/Montréal	Amérique/Montserrat	Amérique/Nassau
Amérique/New_York	Amérique/Nipigon	Amérique/Nome
Amérique/Noronha	Amérique/North_Dakota/Beulah	Amérique/Dakota North_/Centre
Amérique/North_Dakota/New_	Amérique/Ojinaga	Amérique/Panama

Salem

Amérique/Pangnirtung	Amérique/Paramaribo	Amérique/Phoenix
Amérique/Port-au-Prince	Amérique/Port_of_Spain	Amérique/Porto_Acre
Amérique/Porto_Velho	Amérique/Puerto_Rico	Amérique/Rainy_River
Amérique/Rankin_Inlet	Amérique/Recife	Amérique/Regina
Amérique/Résolu	Amérique/Rio_Branco	Amérique/Rosario
Amérique/Santa_Isabel	Amérique/Santarem	Amérique/Santiago
Amérique/Santo_Domingo	Amérique/Sao_Paulo	Amérique/Scoresbysund
Amérique/Shiprock	Amérique/Sitka	Amérique/St_Barthelemy
Amérique/St_Johns	Amérique/St_Kitts	Amérique/St_Lucia
Amérique/St_Thomas	Amérique/St_Vincent	Amérique/Swift_Current
Amérique/Tegucigalpa	Amérique/Thulé	Amérique/Thunder_Bay
Amérique/Tijuana	Amérique/Toronto	Amérique/Tortola
Amérique/Vancouver	Amérique/Vierge	Amérique/Whitehorse
Amérique/Winnipeg	Amérique/Yakutat	Amérique/Yellowknife
Antarctique/Casey	Antarctique/Davis	Antarctique/DumontDUrville
Antarctique/Macquarie	Antarctique/Mawson	Antarctique/McMurdo
Antarctique/Palmer	Antarctique/Rothera	Antarctique/South_Pole
Antarctique/Syowa	Antarctique/Vostok	Arctique/Longyearbyen
ART	Asie/Aden	Asie/Almaty
Asie/Amman	Asie/Anadyr	Asie/Aqtau
Asie/Aqtobe	Asie/Achgabat	Asie/Achkhabad
Asie/Bagdad	Asie/Bahreïn	Asie/Bakou
Asie/Bangkok	Asie/Beyrouth	Asie/Bichkek

Asie/Brunéi Darussalam	Asie/Calcutta	Asie/Choibalsan
Asie/Chongqing	Asie/Chungking	Asie/Chungking
Asie/Colombo	Asie/Dacca	Asie/Damas
Asie/Dacca	Asie/Dili	Asie/Dubaï
Asie/Douchanbé	Asie/Gaza	Asie/Harbin
Asie/Hébron	Asie/Ho_Chi_Minh	Asie/Hong_Kong
Asie/Hovd	Asie/Irkoutsk	Asie/Istanbul
Asie/Jakarta	Asie/Jayapura	Asie/Jérusalem
Asie/Kaboul	Asie/Kamtchatka	Asie/Karachi
Asie/Kashgar	Asie/Katmandou	Asie/Katmandou
Asie/Calcutta	Asie/Krasnoïarsk	Asie/Kuala_Lumpur
Asie/Kuching	Asie/Koweït	Asie/Macao
Asie/Macao	Asie/Magadan	Asie/Makassar
Asie/Manille	Asie/Mascate	Asie/Nicosie
Asie/Novokuznetsk	Asie/Novossibirsk	Asie/Omsk
Asie/Oral	Asie/Phnom_Penh	Asie/Pontianak
Asie/Pyongyang	Asie/Qatar	Asie/Qyzylorda
Asie/Qyzylorda	Asie/Rangoon	Asie/Riyad
Asie/Riyad87	Asie/Riyad88	Asie/Riyad89
Asie/Saigon	Asie/Sakhaline	Asie/Samarcande
Asie/Séoul	Asie/Shanghai	Asie/Singapour
Asie/Taipei	Asie/Tachkent	Asie/Tbilissi
Asie/Téhéran	Asie/Tel_Aviv	Asie/Thimbu
Asie/Thimphu	Asie/Tokyo	Asie/Ujung_Pandang

Asie/Oulan-Bator	Asie/Ulan_Bator	Asie/Urumqi
Asie/Vientiane	Asie/Vladivostok	Asie/Yakoutsk
Asie/Ekaterinbourg	Asie/Erevan	AST
Atlantique/Açores	Atlantique/Bermudes	Atlantique/Canaries
Atlantique/Cape_Verde	Atlantique/Féroé	Atlantique/Féroé
Atlantique/Jan_Mayen	Atlantique/Madère	Atlantique/Reykjavik
Atlantique/South_Georgia	Atlantique/St_Helena	Atlantique/Stanley
Australie/ACT	Australie/Adélaïde	Australie/Brisbane
Australie/Broken_Hill	Australie/Canberra	Australie/Currie
Australie/Darwin	Australie/Lindeman	Australie/Hobart
Australie/LHI	Australie/Nord	Australie/Lord_Howe
Australie/Melbourne	Australie/Queensland	Australie/Nouvelle-Galles du Sud
Australie/Perth	Australie/Tasmanie	Australie/Sud
Australie/Sydney	Australie/Yancowinna	Australie/Victoria
Australie/Ouest	Brésil/DeNoronha	PARIER
Brésil/acre	BST	Brésil/Est
Brésil/Ouest	Canada/Saskatchewan Est	Canada/Atlantique
Canada/Centre	Canada/Terre-Neuve	Canada/Est
Canada/Montagne	Canada/Yukon	Canada/Pacifique
Canada/Saskatchewan	Chili/Zone continentale	CHAT
Le	CST	Chili/Île de Pâques
CNT	Cuba	CST6CDT
CTT	EET	MANGER
Etc	EST	Égypte

Eire	etc/GMT+0	EST5EDT
Etc/GMT	etc/GMT+11	etc/GMT+1
etc/GMT+10	etc/GMT+3	etc/GMT+12
etc/GMT+2	etc/GMT+6	etc/GMT+4
etc/GMT+5	etc/GMT+9	etc/GMT+7
etc/GMT+8	Etc/GMT-10	ETC/GMT-0
Etc/GMT-1	Etc/GMT-13	ETC/GMT-11
Etc/GMT-12	ETC/GMT-3	ETC/GMT-14
Etc/GMT-2	Etc/GMT-6	ETC/GMT-4
Etc/GMT-5	Etc/GMT-9	etc/GMT-7
Etc/GMT-8	Etc/UCT	etc/GMT0
Etc/Greenwich	Etc/Zoulou	Etc/Universel
Etc/UTC	Europe/Athènes	Europe/Amsterdam
Europe/Andorre	Europe/Berlin	Europe/Belfast
Europe/Belgrade	Europe/Bucarest	Europe/Bratislava
Europe/Bruxelles	Europe/Copenhague	Europe/Budapest
Europe/Chisinau	Europe/Guernesey	Europe/Dublin
Europe/Gibraltar	Europe/Istanbul	Europe/Helsinki
Europe/Isle_of_Man	Europe/Kiev	Europe/Jersey
Europe/Kaliningrad	Europe/Londres	Europe/Lisbonne
Europe/Ljubljana	Europe/Malte	Europe/Luxembourg
Europe/Madrid	Europe/Monaco	Europe/Mariehamn
Europe/Minsk	Europe/Oslo	Europe/Moscou
Europe/Nicosie	Europe/Prague	Europe/Paris

Europe/Podgorica	Europe/Samara	Europe/Riga
Europe/Rome	Europe/Simferopol	Europe/San_Marino
Europe/Sarajevo	Europe/Stockholm	Europe/Skopje
Europe/Sofia	Europe/Tiraspol	Europe/Tallinn
Europe/Tirane	Europe/Vatican	Europe/Oujgorod
Europe/Vaduz	Europe/Volgograd	Europe/Vienne
Europe/Vilnius	Europe/Zaporozhye	Europe/Varsovie
Europe/Zagreb	GB-Eire	Europe/Zurich
GO	Greenwich	GMT
GMT0	Islande	Hong Kong
TVH	Indien/Chagos	L'IET
Indien/Antananarivo	Indien/Comores	Indien/Noël
Indien/Cocos	Indien/Maldives	Indien/Kerguelen
Indien/Mahé	Indien/Réunion	Indien/Maurice
Indien/Mayotte	ISTE	Iran
Israël	JST	Jamaïque
Japon	RENCONTRÈRENT	Kwajalein
Libye	Mexique/Général	Mexique/Baja Norte
Mexique/Baja Sur	Moyen-Orient/Riyad89	Moyen-Orient/Riyad87
Moyen-Orient/Riyad88	MST7MDT	MIT
MST (en anglais seulement)	NST	Navajo
FILET	Pacifique/Apia	NZ
NZ-CHAT	Pacifique/Chuuk	Pacifique/Auckland
Pacifique/Chatham	Pacifique/Enderbury	Pacifique/Pâques

Pacifique/Destin	Pacifique/Funafuti	Pacifique/Fakaofo
Pacifique/Fidji	Pacifique/Guadalcanal	Pacifique/Galápagos
Pacifique/Gambier	Pacifique/Johnston	Pacifique/Guam
Pacifique/Honolulu	Pacifique/Kwajalein	Pacifique/Kiritimati
Pacifique/Kosrae	Pacifique/Midway	Pacifique/Majuro
Pacifique/Marquises	Pacifique/Norfolk	Pacifique/Nauru
Pacifique/Niue	Pacifique/Palaos	Pacifique/Nouméa
Pacifique/Pago_Pago	Pacifique/Ponape	Pacifique/Îles Pitcairn
Pacifique/Pohnpei	Pacifique/Saipan	Pacifique/Port_Moresby
Pacifique/Rarotonga	Pacifique/Tarawa	Pacifique/Samoa
Pacifique/Tahiti	Pacifique/Wake	Pacifique/Tongatapu
Pacifique/Truk	PLT	Pacifique/Wallis
Pacifique/Yap	Portugal	Le
Pologne	PST	RPC
PRT	Singapour	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Turquie	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	États-Unis/Alaska	L'UCT
Universel	États-Unis/Centre	États-Unis/Aléoutiennes
États-Unis/Arizona	États-Unis/Hawaï	États-Unis/Indiana de l'Est
États-Unis/Est	États-Unis/Montagne	États-Unis/Indiana-Starke

États-Unis/Michigan	États-Unis/Samoa	États-Unis/Pacifique
États-Unis/Pacifique-Nouveau	W-SU	UTC
VST		MOUILLÉ
Zoulou		

Gérer plusieurs utilisateurs

Utilisez l'option "Gérer plusieurs utilisateurs" pour modifier le statut d'activation et attribuer des rôles à plusieurs utilisateurs à la fois.

Gérer l'état d'activation de plusieurs utilisateurs

1. Dans le champ Action, sélectionnez **Gérer l'état d'activation**.
2. Déplacez les utilisateurs entre les volets Inactif et Actif selon leurs souhaits pour modifier leur état d'activation.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Attribuer des rôles à plusieurs utilisateurs

Remarque : Pour attribuer des rôles à plusieurs utilisateurs, vous devez disposer de l'autorisation Attribuer des rôles d'utilisateur.

1. Dans le champ Action, sélectionnez **Attribuer les rôles**.
2. Dans le champ Affecter les rôles, sélectionnez le rôle que vous souhaitez attribuer aux utilisateurs.
3. Déplacez les utilisateurs du volet Disponible vers le volet Affecté selon vos souhaits pour attribuer à ces utilisateurs le rôle que vous avez sélectionné.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les profils utilisateur

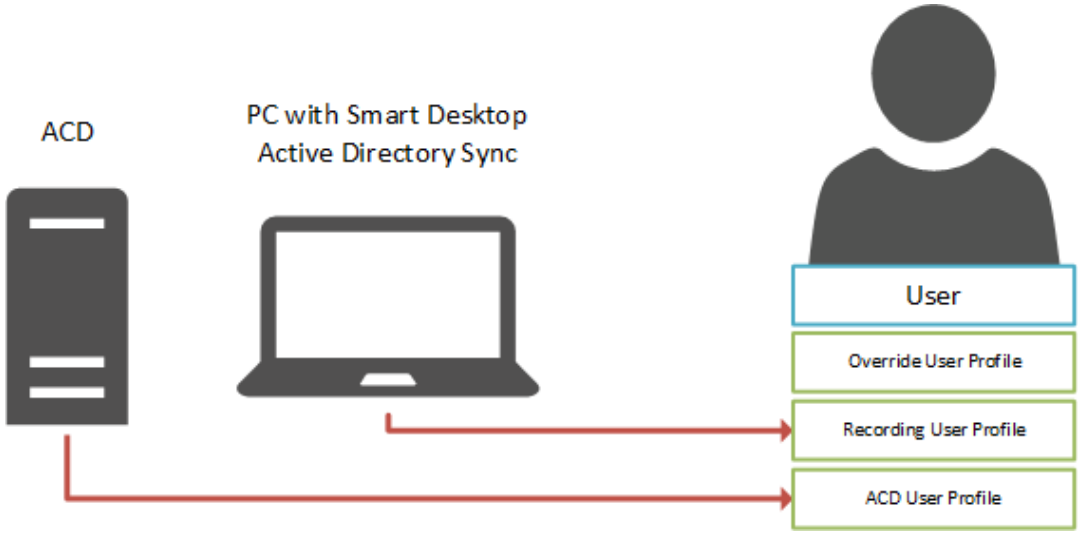
Les profils utilisateur contiennent plusieurs champs (notamment prénom, nom et ID externe) qui résument l'identité d'un utilisateur dans des sources externes telles qu'un ACD, un PC avec Smart Desktop ou Active Directory. Lorsqu'un utilisateur Webex WFO est ajouté à partir d'une source externe, Webex WFO sélectionne des valeurs dans ces champs et transfère cette identité au nouvel utilisateur Webex WFO.

Il existe trois catégories de profils utilisateur :

- ACD profils utilisateur
- Enregistrement des profils utilisateur
- Remplacement des profils utilisateur

Un seul Webex utilisateur WFO peut avoir les trois profils utilisateur à la fois. Toutefois, un utilisateur ne peut pas avoir plusieurs profils utilisateur ACD, même s'il est fusionné avec un autre utilisateur disposant d'un profil utilisateur ACD (voir Fusionner des utilisateurs).

Les profils utilisateur ont "priorité". Leur importance est classée dans le tableau Profil utilisateur de la plus élevée (en haut) à la plus faible (en bas). Lorsqu'un utilisateur a plus d'un profil utilisateur et que ces profils utilisateur contiennent des valeurs contradictoires dans le même champ, cette priorité détermine les valeurs que Webex WFO sélectionne pour identifier cet utilisateur dans Webex WFO (voir Exemple de profils utilisateur).



ACD profils utilisateur

Les utilisateurs ajoutés via la synchronisation avec un ACD disposent de ACD profils utilisateur. Un profil utilisateur ACD résume l'identité d'un utilisateur dans le ACD et transfère cette identité à l'utilisateur Webex WFO associé.

Lorsque des modifications sont apportées à un utilisateur dans l'ACD, les valeurs du profil utilisateur ACD de l'utilisateur Webex WFO associé sont mises à jour lors de la synchronisation suivante. Ces modifications sont également transférées à l'utilisateur WFO Webex, sauf si l'utilisateur de WFO Webex possède un autre profil utilisateur (Enregistrement ou Remplacer) ayant une priorité plus élevée et contenant des valeurs contradictoires dans un ou plusieurs champs.

Webex WFO crée un profil utilisateur ACD distinct pour chaque ACD à partir duquel il importe des utilisateurs. Il distingue plusieurs profils utilisateur ACD en ajoutant le nom du ACD (entré sur la page Configuration de l'ACD) à la source du profil utilisateur.

EXEMPLE

Webex WFO importe les utilisateurs d'un ACD Amazon Connect nommé "Amazon" et d'un Cisco Webex Contact Center ACD nommé "Cisco". Il en résulte deux profils utilisateur qui ont les sources suivantes :

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Un profil utilisateur de ACD peut avoir une priorité supérieure ou inférieure à celle d'un autre profil utilisateur ACD ou d'un profil utilisateur d'enregistrement. Cette priorité peut être modifiée dans le tableau Préséance du profil utilisateur de la page Paramètres globaux (voir Configuration des paramètres globaux). ACD profils utilisateur ne peuvent pas avoir une priorité plus élevée que les profils utilisateur de remplacement.

Enregistrement des profils utilisateur

Un profil utilisateur d'enregistrement résume l'identité d'un utilisateur dans Active Directory et transfère cette identité à l'utilisateur Webex WFO associé.

Les profils utilisateur d'enregistrement sont ajoutés dans les situations suivantes :

- Un nouvel utilisateur est ajouté en se connectant à un PC avec Smart Desktop
- Un utilisateur existant est synchronisé avec Active Directory
- Un utilisateur nouveau ou existant reçoit une connexion Windows

Un profil utilisateur d'enregistrement peut avoir une priorité supérieure ou inférieure à celle d'un profil utilisateur ACD. Cette priorité peut être modifiée dans le tableau Préséance du profil utilisateur de la page Paramètres globaux (voir Configuration des paramètres globaux). L'enregistrement des profils utilisateur ne peut pas avoir une priorité plus élevée que celle des remplacements de profils utilisateur.

Remplacement des profils utilisateur

Un remplacement de profil utilisateur conserve toutes les modifications que vous apportez aux utilisateurs dont les identités sont créées à partir des profils utilisateur d'ACD ou d'enregistrement, en veillant à ce que les valeurs que vous entrez dans Webex WFO remplacent (ou "remplacent") celles importées depuis le ACD, le PC avec Bureau intelligent ou Active Directory.

Un utilisateur dispose d'un profil utilisateur de remplacement après l'une des situations suivantes :

- L'utilisateur dispose déjà d'un enregistrement ou d'un profil utilisateur ACD et vous modifiez l'une des valeurs provenant de l'un de ces profils utilisateur.

  Remarque Vous ne pouvez pas modifier le prénom ou le nom d'un utilisateur qui est synchronisé avec un ACD. Si le ACD synchronise la relation entre les utilisateurs et les équipes, vous ne pouvez pas non plus modifier l'équipe.

- Vous fusionnez un utilisateur que vous avez créé manuellement dans Webex WFO avec un utilisateur qui possède un profil utilisateur Enregistrement ou ACD.

  > **Remarque** Webex WFO supprime tous les profils utilisateur de remplacement existants de l'utilisateur principal et de l'utilisateur secondaire avant leur fusion. Pour plus d'informations sur la fusion d'utilisateurs,
  >
  > voir Fusionner des utilisateurs .

- Vous mettez à jour un utilisateur existant via l'importation d'utilisateur.

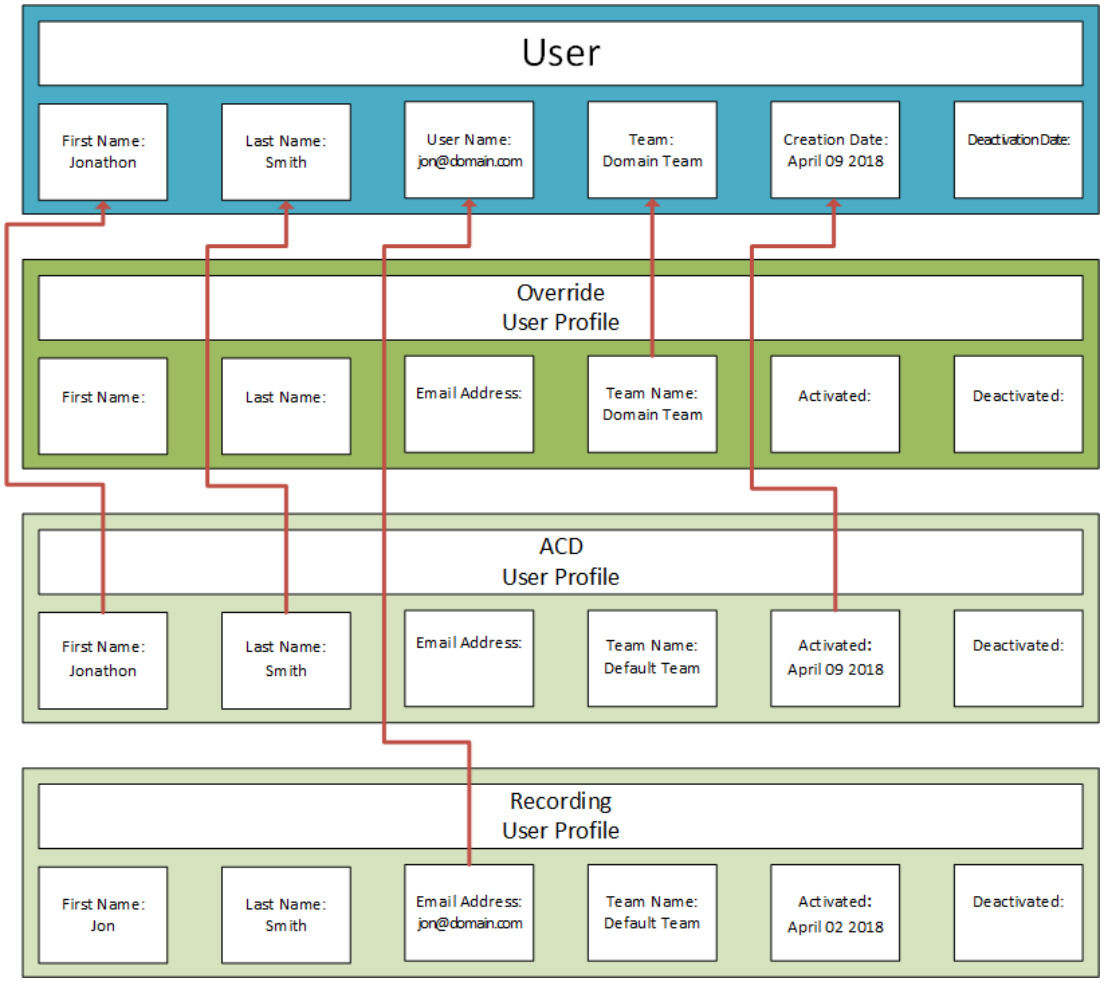
Un utilisateur ne peut pas avoir un profil utilisateur de remplacement uniquement.

Par défaut, les profils utilisateur de remplacement ont la priorité la plus élevée. Vous ne pouvez pas abaisser cette priorité. Si vous souhaitez identifier un utilisateur avec les valeurs stockées dans un profil utilisateur d'ACD ou d'enregistrement au lieu des valeurs stockées dans un profil d'utilisation de remplacement, vous devez supprimer manuellement le profil utilisateur Remplacer de cet utilisateur.

Exemple de profils utilisateur

L'image suivante montre comment l'identité d'un utilisateur Webex WFO est créée à partir des valeurs contenues dans trois profils utilisateur. Les profils utilisateur sont classés en fonction de leur ordre de priorité, comme dans le tableau Profils utilisateur : du plus élevé (remplacement) au plus faible (enregistrement). Pour créer l'identité de l'utilisateur WFO Webex, Webex WFO sélectionne la première valeur non vide pour chaque champ du profil ayant la priorité la plus élevée.

> **Remarque** : La priorité des profils utilisateur n'affecte pas la valeur sélectionnée dans le champ ID utilisateur externe, même si un utilisateur possède à la fois un profil utilisateur Enregistrement et un profil utilisateur ACD. Webex WFO
> Mappe l'ID utilisateur externe du profil utilisateur d'enregistrement à la connexion Windows de l'utilisateur, puis mappe l'ID utilisateur externe du profil utilisateur ACD à l'ID ACD de l'utilisateur.



Si vous souhaitez modifier la priorité des profils utilisateur d'ACD et d'enregistrement, vous pouvez les réorganiser dans le tableau de priorité des profils utilisateur de la page Paramètres globaux (voir Configuration des paramètres globaux).

MEILLEURE PRATIQUE La réorganisation de la priorité des profils utilisateur affecte chaque utilisateur disposant de ces profils utilisateur. Définissez la priorité des profils utilisateur une fois, lorsque vous configurez Webex WFO pour la première fois.

Descriptions des champs

Les champs suivants apparaissent dans le tableau Profils utilisateur. Tous les champs sont en lecture seule.

Remarque : Les valeurs contenues dans un profil utilisateur ACD dépendent du ACD. Tous les profils utilisateur ACD ne contiennent pas de valeurs pour tous les champs.

Champ	Description
Prénom	ACD et enregistrement : prénom de l'utilisateur dans la source externe. Remplacer : prénom d'un utilisateur qui a été créé dans Webex WFO, non ajouté à partir d'une source externe.
Nom	ACD et enregistrement : nom de l'utilisateur dans la source externe. Remplacer : nom d'un utilisateur créé dans Webex WFO, et non ajouté à partir d'une source externe.
Adresse de courrier électronique	ACD et enregistrement : adresse e-mail de l'utilisateur en externe source. Remplacer : adresse électronique saisie et enregistrée pour l'utilisateur dans la page Utilisateurs.
Nom de l'équipe	ACD : dans les ACD qui synchronisent la relation entre les utilisateurs et les équipes, De l'utilisateur dans le ACD. Dans les ACD qui ne synchronisent pas la relation entre les utilisateurs et les équipes, l'équipe par défaut. Enregistrement : l'équipe par défaut. Remplacer : nom de l'équipe sélectionnée et enregistrée pour l'utilisateur dans la page Utilisateurs.
Activé	ACD et enregistrement : la date à laquelle l'utilisateur a été ajouté à Webex WFO à partir de la source externe. Remplacer : date d'activation d'un utilisateur créé dans Webex WFO et non ajouté à partir d'une source externe.
Désactivé	ACD et enregistrement : date à laquelle l'utilisateur a été désactivé ou supprimé dans Source externe. Remplacer : la date à laquelle l'utilisateur a été désactivé dans
Webex WFO. ID utilisateur externe	ACD - identifiant unique de l'utilisateur dans le ACD. Enregistrement : les informations d'identification de connexion Windows de l'utilisateur. Remplacer : l'ID ACD d'un utilisateur qui a été créé dans Webex WFO, et non

Champ	Description
	Ajouté à partir d'une source externe.
Source	Origine du profil utilisateur : ACD, Enregistrement ou Remplacer.

Fusionner des utilisateurs

Vous pouvez fusionner des utilisateurs si vous souhaitez :

- Lier des utilisateurs avec des identifiants de connexion PC à des utilisateurs créés par l'ACD ou créés manuellement dans Webex WFO
- Liez les utilisateurs créés manuellement dans Webex WFO aux utilisateurs créés par le ACD
- Liez les utilisateurs synchronisés avec ACD qui ont été supprimés ou désactivés avec les utilisateurs synchronisés avec ACD qui ont récemment été ajoutés

Dans chaque cas, après la fusion, l'un des utilisateurs restera actif et l'autre sera inactif.

MEILLEURES PRATIQUES Si Webex WFO Smart Desktop est installé sur un PC, un utilisateur correspondant est créé dans Webex WFO avec le rôle Agent lorsque quelqu'un se connecte à ce PC si ce n'est pas déjà le cas
Existent dans Webex WFO. Ceci est fait pour que les utilisateurs puissent être enregistrés sans configuration supplémentaire. Toutefois, si ces utilisateurs doivent être synchronisés, il est préférable de les synchroniser et de les configurer avec leur compte ACD, afin qu'une fusion ne soit pas nécessaire ultérieurement.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez des autorisations de structure Administrer le service partagé et Administrer l'organisation.

Emplacement de la page

Gestion des applications > configuration globale des utilisateurs > > fusionner les utilisateurs

Procédures

Webex WFO prend en charge les types de fusions suivants :

- Fusionner un utilisateur actif synchronisé avec un autre utilisateur non synchronisé ACD en un seul utilisateur
- Fusionner un utilisateur actif synchronisé avec un autre utilisateur synchronisé avec un autre utilisateur synchronisé avec ACD désactivé en un seul utilisateur
- Fusionner en même temps plusieurs utilisateurs individuels actifs synchronisés avec ACD, chacun avec un utilisateur non synchronisé ACD actif associé

Fusionner deux utilisateurs

Si les deux utilisateurs sont actifs, l'un d'eux ne doit *pas* être synchronisé à partir d'un ACD. Vous pouvez fusionner deux utilisateurs synchronisés ACD si l'un est actif et l'autre désactivé.

1. Sélectionnez **Fusionner les utilisateurs en double en un seul utilisateur**.
2. Dans le **champ Utilisateur** principal, cliquez sur l'icône de la personne et sélectionnez l'utilisateur pour le garder actif.
3. Dans le **champ Utilisateur dupliqué** , cliquez sur l'icône de la personne et sélectionnez l'utilisateur dupliqué à fusionner avec l'utilisateur principal.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.
5. Cliquez sur **Oui**.

Fusionner plusieurs utilisateurs en double

Les deux groupes d'utilisateurs doivent être actifs. Un ensemble d'utilisateurs ne doit *pas* être synchronisé à partir d'un ACD.

1. Sélectionnez **Fusionner plusieurs utilisateurs en double à la fois**. Webex WFO recherche des correspondances possibles en fonction du prénom et du nom de famille. Les résultats s'affichent dans le tableau. La flèche pointe vers l'utilisateur principal, qui restera actif après la fusion. Le nom de cet utilisateur est également affiché en gras.
2. (Facultatif) Pour supprimer un ensemble de doublons de la fusion, décochez la case située en regard du nom.
3. (Facultatif) Pour savoir quel utilisateur est l'utilisateur principal, cliquez sur la flèche. La flèche change de direction et le nom de l'autre utilisateur apparaît maintenant en gras.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.
5. Cliquez sur **Oui**.

Fusionner deux utilisateurs synchronisés avec ACD

Vous ne pouvez fusionner deux utilisateurs synchronisés ACD que si vous effectuez d'abord l'une des actions suivantes :

- Désactiver l'utilisateur dupliqué dans la page Utilisateurs (Gestion des applications > configuration globale des utilisateurs > > utilisateurs)
- Supprimer l'utilisateur dupliqué dans le ACD

MEILLEURES PRATIQUES Supprimez les utilisateurs en double dans le ACD au lieu de les désactiver sur la page Utilisateurs. La désactivation des utilisateurs ne les supprime pas dans le ACD. Si vous fusionnez un utilisateur en double que vous
Ont été désactivés dans Webex WFO mais non supprimés au ACD, cet utilisateur réapparaîtra dans Webex WFO la prochaine fois que le ACD sera synchronisé avec Webex WFO.

Si l'utilisateur principal et l'utilisateur dupliqué sont actifs et synchronisés à partir de l'ACD, Webex WFO affiche un message d'erreur et empêche la fusion.

1. Sélectionnez **Fusionner les utilisateurs en double en un seul utilisateur**.
2. Dans le **champ Utilisateur** principal, cliquez sur l'icône de la personne et sélectionnez l'utilisateur pour le garder actif.
3. Sélectionnez Afficher **les utilisateurs** inactifs.
4. Dans le **champ Utilisateur dupliqué** , cliquez sur l'icône de la personne et sélectionnez l'utilisateur dupliqué à fusionner avec l'utilisateur principal.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.
6. Cliquez sur **Oui**.

Fonctionnement de la fusion d'utilisateurs

Les sections suivantes décrivent ce qu'il advient des informations utilisateur et des données utilisateur lorsque vous fusionnez des utilisateurs.

Informations utilisateur

Si les informations utilisateur des utilisateurs que vous sélectionnez sont contradictoires, les informations de l'utilisateur dupliqué écrasent et suppriment les informations de l'utilisateur principal, à l'exception de l'ID ACD. Toutes les informations, à l'exception de l'ID ACD, sont supprimées de l'utilisateur dupliqué, qui est également désactivé.

Remarque Si l'utilisateur principal et l'utilisateur dupliqué sont synchronisés avec un ACD, les deux utilisateurs conservent leurs ID de ACD d'origine. L'ID de ACD de l'utilisateur principal n'est pas écrasé et supprimé, et le doublon est dupliqué
L'ID de ACD de l'utilisateur n'est pas supprimé.

Le tableau suivant décrit ce qu'il advient des informations des utilisateurs principaux et dupliqués lorsqu'ils sont fusionnés.

Informations sur l'utilisateur	Utilisateur principal Avant la fusion	Utilisateur en double Avant la fusion	Utilisateur principal après Fusionner (actif)	Utilisateur en double après la fusion (Inactif)
Prénom	Pendiller	Robert	Robert	—
Nom	S	Forgeron	Forgeron	—
Équipe	Équipe A	Équipe B	Équipe B	—
(Utilisateurs synchronisés avec ACD uniquement) ID de l'ACD	5000	5001	5000	5001

Données utilisateur

Lorsque vous fusionnez des utilisateurs, les données de l'utilisateur dupliqué écrasent et suppriment les données de l'utilisateur principal ou sont combinées avec les données de l'utilisateur principal.

La modification qui se produit varie selon que les données proviennent de QM ou WFM :

- QM : tout, à l'exception des associations de périphérique de l'utilisateur principal, est combiné avec les données de l'utilisateur dupliqué. Les associations de périphériques de l'utilisateur dupliqué remplacent et suppriment celles de l'utilisateur principal.
- WFM : tout, à l'exception des demandes, alertes, vues, offres d'horaires et échanges d'horaires de l'utilisateur principal, est écrasé et supprimé par les données de l'utilisateur dupliqué. Les demandes, alertes, vues, offres d'horaires et échanges d'horaires de l'utilisateur principal sont combinés aux données de l'utilisateur dupliqué.

L'exemple suivant illustre ce qui se produit lorsque les données QM de l'utilisateur dupliqué sont fusionnées dans les données QM de l'utilisateur principal.

QM Données utilisateur	Utilisateur principal Avant la fusion	Utilisateur en double Avant la fusion	Utilisateur principal après Fusionner (actif)	Utilisateur en double après la fusion (Inactif)
Enregistrements d’appels	de l'utilisateur principal enregistrements d'appels	Dupliquer des utilisateurs enregistrements d'appels	de l'utilisateur principal et dupliquer l'appel de l'utilisateur enregistrements	—
Formulaires d'évaluation	de l'utilisateur principal Formulaires d'évaluation	Dupliquer des utilisateurs Formulaires d'évaluation	de l'utilisateur principal et dupliquer évaluation de l'utilisateur Formes	—
Périphérique association	de l'utilisateur principal appareil association	Dupliquer des utilisateurs appareil association	Dupliquer des utilisateurs appareil association	—

L'exemple suivant illustre ce qui se produit lorsque les données WFM de l'utilisateur dupliqué sont fusionnées dans les données WFM de l'utilisateur principal.

WFM Données utilisateur	Utilisateur principal Avant la fusion	Utilisateur en double Avant la fusion	Utilisateur principal après Fusionner (actif)	Utilisateur en double après la fusion (Inactif)
Quarts de travail	Quarts de travail de l'utilisateur principal	Dupliquer les quarts de travail de l'utilisateur	Dupliquer les quarts de travail de l'utilisateur	—
Mappages de compétences	Mappages de compétences de l'utilisateur principal	Dupliquer les mappages de compétences de l'utilisateur	Dupliquer les mappages de compétences de l'utilisateur	—
Alertes	Alertes de l'utilisateur principal	Dupliquer les alertes utilisateur	Alertes de l'utilisateur principal et alertes de l'utilisateur en double	—

REMARQUE : Si l'utilisateur dupliqué est configuré dans le widget d'adhésion en temps réel, les modifications de l'état de l'agent cessent de se mettre à jour dans le widget après la fusion. Vous devez remplacer l'utilisateur dupliqué par l'utilisateur principal

utilisateur afin de voir les états d'agent mis à jour dans le widget pour cet utilisateur. (Voir Widgets WFM disponibles Pour plus d'informations sur le widget.)

IMPORTANT L'Explorateur de données ne prend pas en charge la fusion d'utilisateurs. Nous vous déconseillons de fusionner les utilisateurs responsables de la création des rapports et des tableaux de bord dans l'Explorateur de données. Si vous fusionnez un utilisateur qui
Possède des rapports ou des tableaux de bord dans l'Explorateur de données avec un utilisateur qui n'en possède pas, Webex WFO ne transfère pas la propriété des rapports ou tableaux de bord de l'utilisateur désactivé à l'utilisateur actif.

Remplacement des profils utilisateur

Webex WFO supprime tous les profils utilisateur de remplacement existants de l'utilisateur principal et de l'utilisateur secondaire avant leur fusion.

Rubriques connexes

- Créer et modifier des utilisateurs
- Importer et exporter des utilisateurs

- Configurez un ACD

Gérer les utilisateurs de l'hôtellerie

Un utilisateur de réservation de poste est un profil générique affecté à un périphérique (voir Associer des téléphones à des agents, des groupes d'enregistrement et des types d'enregistrement) dans le cas où aucun utilisateur ne se connecte. Si vous choisissez de ne pas affecter un périphérique à un agent spécifique, vous pouvez l'affecter à un utilisateur qui héberge des hôtels.

Champ	Description
Sélectionner un utilisateur de réservation que vous souhaitez	("Modifier ou supprimer un utilisateur existant" uniquement) L'utilisateur de réservation à modifier.
Prénom	Prénom de l'utilisateur qui héberge l'hôtel.
Nom	Nom de l'utilisateur de l'hôtellerie.
User Name	Adresse e-mail de l'utilisateur. Cela devient le Webex WFO de l'utilisateur nom d'utilisateur et est utilisé pour se connecter.
Connexion Windows Active Directory	Informations d'identification de connexion Windows de l'utilisateur. Dans un annuaire environnement, il s'agit du nom d'utilisateur Active Directory de l'utilisateur.
Statut du compte	L'état du compte de l'utilisateur (verrouillé ou déverrouillé). Utilisez ce champ pour Modifier le statut du compte d'un utilisateur si le compte a été verrouillé en raison de tentatives de connexion infructueuses.
Équipe	L'équipe de l'utilisateur de l'hôtellerie.

Gérer les rôles et les autorisations

Un rôle est un ensemble d'autorisations.

Une autorisation contrôle les pages et les actions qui sont disponibles pour un utilisateur auquel un rôle a été attribué. Par exemple, si un utilisateur est affecté au rôle de superviseur et que le rôle de superviseur inclut l'autorisation Créer un contact, cet utilisateur peut créer des contacts. Les utilisateurs peuvent se voir affecter un ou plusieurs rôles et, par conséquent, accéder à toutes les fonctionnalités associées à ces rôles et autorisations.

Webex WFO comprend trois rôles par défaut : administrateur, agent et superviseur. Vous ne pouvez pas supprimer des rôles par défaut, mais vous pouvez les renommer et modifier les autorisations facultatives qui leur sont associées.

Remarque : Certaines autorisations sont requises pour les rôles par défaut. Ceux-ci ne peuvent pas être modifiés.

Prérequis

- Vous disposez de l'autorisation Administrer les rôles

Emplacement de la page

Gestion des applications > rôles > de configuration des utilisateurs globaux >

Webex licences WFO

Une licence définit les rôles autorisés à utiliser des fonctionnalités spécifiques Webex WFO. Par exemple, si la licence d'accès est affectée au rôle de superviseur, les superviseurs peuvent surveiller et évaluer les agents.

Remarque : Tous les rôles doivent être associés à un ou plusieurs types de licence.

Un nombre spécifique de postes ou de licences utilisateur est disponible pour chaque produit, rôle et type de licence. Chaque utilisateur Webex WFO actif est associé à une ou plusieurs licences, et chaque utilisateur actif peut avoir un ou plusieurs rôles. Les postes de licence sont comptés en fonction du nombre d'utilisateurs actifs spécifié avec ce rôle sous licence.

Remarque À partir de Webex WFO version 10.0, tous les clients doivent disposer d'un nombre défini de postes et de licences pour chaque utilisateur actif.

Les types de licences suivants sont disponibles, selon le rôle de l'utilisateur :

- Licence de données
- Licence d'accès
- Licence d'administration
- Licence d'utilisation
- Licence Performance Coaching

  IMPORTANT Performance Coaching n'est actuellement pas disponible à l'achat.
- Licence Bot Analytics
- Licences Insights

Voir Fonctionnement des licences pour plus d'informations sur la gestion des licences.

Procédures

Création d'un nouveau rôle

1. Cliquez sur **Créer un nouveau rôle**.
2. Saisissez le nom du rôle.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les nouveaux rôles que vous créez sont ajoutés à la liste de rôles.

Modifier le nom d'un rôle

1. Sélectionnez un rôle dans le tableau Rôles, puis cliquez sur **Modifier** (l'icône en forme de crayon).
2. Saisissez le nouveau nom du rôle.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer un rôle

- Sélectionnez un rôle dans le tableau Rôles, puis cliquez sur **Supprimer** (l'icône X).

> **REMARQUE** Il est impossible de supprimer les rôles par défaut.

Associer un rôle à un type de licence

- Dans le tableau Licences, activez ou désactivez la case à cocher correspondant à chaque type de licence sous la colonne d'un rôle spécifique que vous souhaitez associer à ce type de licence.

> **REMARQUE** : Les **champs Utilisé** et **Disponible** indiquent le nombre de sièges que vous avez utilisés et le nombre total de sièges auxquels vous avez droit.

> **REMARQUE** : Si votre organisation dispose de la licence Résumé des interactions, **le résumé des** interactions apparaît dans ce tableau. Vous n'avez pas besoin d'attribuer cette licence à un rôle pour utiliser le résumé des interactions.

Modifier les autorisations d'un rôle

- Dans le tableau Autorisations, activez (affecter) ou décochez (désassigner) la case à cocher de chaque autorisation située sous la colonne pour un rôle spécifique.

Si vous sélectionnez une autorisation qui nécessite d'autres autorisations, les autorisations requises sont automatiquement sélectionnées.

Autorisations

Le tableau des autorisations vous permet d'attribuer des autorisations spécifiques aux rôles par défaut et personnalisés.

Le tableau Autorisations sépare les autorisations en fonction de leur catégorie. Les en-têtes ci-dessous correspondent aux catégories du tableau des autorisations.

Gestion d'applications

Autorisation	Détails	
Administrer les QM	Description	Permet de gérer QM applications.
	Accès à la page	Paramètres globaux de la gestion > QM de la configuration > des applications Gestion des applications > QM Flux de contacts > rétention
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Surveillance de l'agent	Description	Vous permet de surveiller l'écran et/ou l'audio d'un agent actif, ainsi que de collecter les journaux de l'agent.
	Accès à la page	Gestion des applications > surveillance > surveillance des agents
	Licences	Webex Accès WFO, Surveillance
	Notes et autorisations associées	Pour surveiller les agents en temps réel, vous avez également besoin de l'autorisation Surveillance dynamique vocale (pour la surveillance audio) et/ou de l'autorisation Surveillance dynamique de l'écran (pour la surveillance de l'écran).

Autorisati	Détails	
Administrer WFM	Description	Vous permet de gérer WFM applications.
	Accès à la page	Vues des > de configuration des applications > des utilisateurs Gestion des applications > files d'attente de service Gestion des applications > prévisions Gestion des applications > configuration des planifications Gestion des applications Gestion > des planifications dynamiques Gestion des applications > planification dynamique Gestion des applications Activités > gestion des applications Gestion des applications > données historiques Gestion > WFM applications Gestion des applications > planification des congés Gestion des applications > planification stratégique Planifications et planification > planification Modifier la gestion
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer WFM Workflows	Description	Vous permet d'accéder à la page Workflows et accorde la vue Entreprise pour cette page uniquement afin que les administrateurs qui ne disposent pas normalement de la vue Entreprise puissent administrer WFM workflows.
	Accès à la page	Gestion des applications > des activités > des utilisateurs > flux de travail
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Cette autorisation est indépendante de l'autorisation Administrer WFM, mais vous devez l'attribuer avec l'autorisation Administrer les WFM ou Administrer les planifications

Autorisation	Détails	
		autorisation.
Administrer les rôles	Description	Vous permet de créer des rôles et de modifier les autorisations associées à ces rôles.
	Accès à la page	Rôles de > de gestion des applications > de configuration des utilisateurs
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	—
Administrer Service partagé	Description	Permet d'effectuer des tâches administratives pour le service
	Accès à la page	Gestion des applications > configuration des utilisateurs de > de fusion des utilisateurs Paramètres généraux de la > de l'administration > de la gestion des applications Administration > des applications Téléchargements de > de gestion > d'applications > indicateurs clés de performance (ICP) Gestion des applications > configuration du système > configuration du serveur de données Gestion des applications > configuration système > stockage externe Configuration de la gestion des applications > analytics > analytics
	Licences	—
	Notes et autorisations associées	Pour accéder à la page Configuration d'Analytics, vous avez également besoin de l'autorisation Administrer Analytics.
Administrer l'organisation.	Description	Vous permet de gérer les groupes, les équipes et les utilisateurs qui sont

Structure	Dans votre portée.

Autorisati	Détails	
	Accès à la page	Groupes de > de gestion des applications > de configuration des utilisateurs Équipes de > de configuration des utilisateurs de > de gestion des applications > de configuration des utilisateurs > des utilisateurs de la de la configuration des applications >> des utilisateurs
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez disposer de plusieurs autorisations supplémentaires pour effectuer les actions suivantes sur la page Utilisateurs : ▪ Pour attribuer des rôles, vous devez disposer de l'autorisation Affecter les rôles d'utilisateur. Si vous n'avez pas l'autorisation Affecter des rôles d'utilisateur et que vous créez un nouvel utilisateur, Webex WFO attribue automatiquement au nouvel utilisateur le rôle d'agent par défaut. Seuls les utilisateurs disposant de l'autorisation Affecter des rôles d'utilisateurs peuvent modifier cette attribution. ▪ Pour affecter WFM vues sur la page Utilisateurs, vous devez avoir l'autorisation Modifier WFM vues ▪ Pour affecter QM vues, vous devez disposer de l'autorisation Modifier QM vues ▪ Pour importer des utilisateurs, vous devez disposer de l'autorisation Affecter des rôles d'utilisateurs. Si le fichier d'importation contient des valeurs dans la colonne Vues, vous devez disposer de l'autorisation Modifier WFM Vues. Si le fichier contient des valeurs dans la colonne Vues d'QM, vous devez avoir l'autorisation Modifier QM vues. ▪ Pour affecter des rôles à plusieurs utilisateurs, vous devez disposer de l'autorisation Affecter des rôles d'utilisateur Si l'autorisation Administrer l'organisation est affectée à un utilisateur avant Webex la mise à niveau de WFO vers Webex version WFO

10.4.3 ou ultérieure, les rôles utilisateur, Modifier WFM vues et Modifier QM vues autorisations Affecter des sont également attribuées à cet utilisateur par

Autorisati	Détails

Autorisati	Détails	
		faire défaut.
Recevoir des notifications professionnelles	Description	: permet de vous abonner aux notifications professionnelles. Ces notifications concernent des opérations quotidiennes au sein d'un centre de contact.
	Accès à la page	(notifications professionnelles uniquement) Gestion > surveillance des applications Notifications >
	Licences	Enregistrement de la conformité, Gestion de la qualité, Gestion de la main-d'œuvre, Analyse, Analyse de bureau, Surveillance Webex Accès WFO
	Autorisations et remarques associées	Voir Configurer des notifications pour obtenir la liste complète des notifications d'entreprise.
Recevoir des notifications d'assistance	Description	Vous permet de configurer le mode d'envoi des notifications d'assistance à des fins de dépannage.
	Accès à la page	(Notifications d'assistance uniquement) Gestion > surveillance des applications > notifications
	Licences	Licence administrative : Administrateur système
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Affichage de la documentation API	Description	Permet d'afficher la documentation du API.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer la configuration ACD	Description	Permet de configurer une connexion entre Webex WFO et l'ACD.
	Accès à la page	Gestion des applications > configuration > ACD configuration système
	Licences	—
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer la liste de distribution	Description	Permet de gérer les listes de distribution.
	Accès à la page	—
	Licences	Licence administrative : Administrateur système
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Afficher les informations d'audit	Description	Permet d'afficher l'état du serveur et les notifications.
	Accès à la page	—
	Licences	—
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Importation en masse	Description	Vous permet d'importer des données à l'aide des différentes API d'importation.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Pour plus Webex de détails, consultez le *Guide* de référence API de l'OMA.
Administrer la stratégie de mot de passe	Description	Permet de gérer les paramètres de stratégie de mot de passe et de déverrouiller les comptes utilisateur.
	Accès à la page	Gestion > administration des applications > stratégie de mot de passe
	Licences	—
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Affichage de la surveillance du poste de travail	Description	Permet d'afficher la page Surveillance du bureau.
	Accès à la page	Gestion des applications > surveillance > desktop Monitoring
	Licences	Surveillance, Desktop Analytics, Analytics
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer les clés de chiffrement	Description	Vous permet de générer de nouvelles clés de chiffrement des fichiers de stockage.
	Accès à la page	Licences de gestion > d'administration des applications > de paramètres globaux
		—
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer l'authentification Active Directory	Description	Vous permet de créer et de modifier des connexions Active Directory.
	Accès à la page	Licences de gestion des applications > de configuration Active Directory
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Administrer la gamification	Description	Vous permet de gérer la gamification des agents.
	Accès à la page	Licences de gestion des performances > des
	applications	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Voir la gamification	Description	Permet d'afficher la gamification.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Accès aux appareils mobiles	Description	Permet d'activer l'accès à une version mobile limitée du site Web de l'Webex de l'OMA. Cette autorisation n'affecte pas l'application mobile (voir Accès à l'application mobile).
	Accès à la page	—
	Licences	Enregistrement des appels, Gestion de la qualité, Gestion de la main-d'œuvre, Desktop Analytics, Analytics, Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Afficher/mettre à jour les utilisateurs d'Hoteling	Description réservation	Vous permet d'afficher, modifier et créer des utilisateurs de réservation de
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Afficher les détails évaluateur	Description	Vous permet d'afficher les informations suivantes sur l'évaluateur d'un contact : ▪ Prénom de l'évaluateur ▪ Nom de l'évaluateur ▪ Date de l'évaluation ▪ Évaluation approuvée par
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Affecter des rôles d'utilisateurs	Description	Permet d'affecter des rôles aux utilisateurs sur la page Utilisateurs de l'une des manières suivantes : ▪ Modifier un utilisateur existant ▪ Création d'un nouvel utilisateur ▪ Attribution de rôles à plusieurs utilisateurs ▪ Importation d'utilisateurs

Autorisati	Détails	
		REMARQUE : Si le fichier d'importation contient des valeurs dans la colonne Vues, vous devez disposer de l'option Modifier WFM vues autorisation. Si le fichier contient des valeurs dans la colonne Vues d'QM, vous devez avoir l'autorisation Modifier QM vues.
	Accès à la page	Page de destination des > de configuration des applications > des utilisateurs **REMARQUE** Il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité qui n'est pas encore généralement disponible. Si vous souhaitez un accès anticipé à cette fonctionnalité, Contactez votre responsable de clientèle Cisco.
	Licences	—
	Notes et autorisations associées	Pour accéder à la page Utilisateurs, vous devez disposer de l'autorisation Administrer l'organisation.
Modifier WFM vues	Description	Permet d'affecter des vues d'WFM aux utilisateurs sur la page Utilisateurs de l'une des manières suivantes : ▪ Modifier un utilisateur existant ▪ Création d'un nouvel utilisateur ▪ Importation d'utilisateurs
	Accès à la page	—
	Licences	—
	Notes et autorisations associées	Pour accéder à la page Utilisateurs, vous devez disposer de l'autorisation Administrer l'organisation. Pour importer des utilisateurs, vous devez disposer de l'autorisation Affecter des rôles d'utilisateurs. Si le fichier d'importation contient des valeurs dans la colonne Vues, vous devez disposer de l'autorisation Modifier WFM Vues.

Autorisati	Détails	
		Pour afficher la page Vues et sélectionner une vue WFM à modifier, vous devez disposer de l'autorisation Administrer WFM.
Modifier QM vues	Description	Permet d'affecter des vues d'QM aux utilisateurs sur la page Utilisateurs l'une des méthodes suivantes : ▪ Modifier un utilisateur existant ▪ Création d'un nouvel utilisateur ▪ Importation d'utilisateurs
	Accès à la page	—
	Licences	—
	Notes et autorisations associées	Pour accéder à la page Utilisateurs, vous devez disposer de l'autorisation Administrer l'organisation. Pour importer des utilisateurs, vous devez disposer de l'autorisation Affecter des rôles d'utilisateurs. Si le fichier d'importation contient des valeurs dans la colonne Vues, vous devez disposer de l'autorisation Modifier QM Vues.
Accès à l'application mobile	Description	Permet de vous connecter et d'utiliser l'application mobile Webex WFO. Cette autorisation n'affecte pas la version mobile du site Web de l'Webex de l'OMA (voir Accès aux appareils mobiles).
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de conformité, gestion de la qualité, gestion de la main-d'œuvre et analyse Webex Accès WFO Licence administrative : Administrateur du service partagé
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Administrer WFM agents	Description	Vous permet de modifier WFM attributs de planification d'agent sur la page Utilisateurs si un utilisateur est activé pour la planification et n'est pas inactif. Les attributs que vous pouvez modifier sont les suivants : ▪ Planification du fuseau horaire ▪ Ancienneté ▪ File d'attente de service principale ▪ Profil de condition de travail ▪ Mappages de compétences ▪ Changement de quart de travail standard ▪ Copie de rotation de quarts de travail ▪ Autres quarts de travail ▪ Exceptions attribuées ▪ Heures de congés ▪ Profil de version planifiée ▪ Nombre maximal de groupes d'effectifs Cette autorisation vous permet également d'afficher les attributs qui affectent tous les utilisateurs et QM attributs utilisateur.
	Accès à la page	Utilisateurs de la gestion des applications > de la configuration des utilisateurs >
	Licences	Licences de données : Gestion de la main-d’œuvre Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Cette autorisation n'est automatiquement activée dans aucun des rôles par défaut. Si un rôle inclut l'autorisation Administrer la structure organisationnelle, vous n'avez pas besoin d'activer cette autorisation car l'autorisation Administrer la structure organisationnelle accorde un accès complet à la page Utilisateurs. Autorisations qui vous permettent de modifier des autorisations générales, QM ou WFM utilisateur

Autorisati	Détails

Autorisation	Détails	
		Les attributs (Modifier WFM vues, Modifier QM vues, Administrer la stratégie de mot de passe et Administrer la structure organisationnelle) remplacent cette autorisation. Cette autorisation ne vous permet pas de créer un nouvel utilisateur, de sélectionner ou de modifier un utilisateur inactif, de modifier ou de créer un nouvel utilisateur d'hébergement, de gérer plusieurs utilisateurs ou d'importer/exporter des utilisateurs.

Tableau de bord

Autorisation	Détails	
Vue QM tableau de bord	Description	Permet d'afficher les widgets du QM dans les tableaux de bord de l'Explorateur de données.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Pour afficher certains widgets de QM, vous devez également disposer des autorisations Afficher les scores des évaluations et Afficher les objectifs de contact.
Administrer les tableaux de bord	Description	Permet de configurer les tableaux de bord Analytics, QM et WFM.
	Accès à la page	—
	Licences	—
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer des autorisations Afficher QM tableau de bord et Afficher WFM tableau de bord.
Voir l'WFM	Description	Permet d'afficher les widgets du WFM dans l'Explorateur de données

Autorisati	Détails	
Tableau de bord		Tableaux. Vous pouvez également modifier l'autorisation Planification requise pour deux widgets WFM.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la main-d'œuvre Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Administrateur des enregistrements

Autorisation	Détails	
Afficher la Corbeille	Description	Vous permet de rechercher le contenu de la corbeille à partir du Interactions et restaurez les contacts afin que les enregistrements puissent être lus.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Supprimer un contact	Description	Permet de supprimer des contacts.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher la Corbeille.

Autorisation	Détails	
Administrer le workflow	Description	Vous permet d'accéder aux flux de travail et de les configurer pour QM
	Accès à la page	Gestion > QM configuration des applications > administration des workflows
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer les champs de métadonnées	Description	Permet d'accéder aux métadonnées et de les configurer.
	Accès à la page	Gestion des applications > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer les formulaires d'évaluation	Description	Permet de configurer des formulaires d'évaluation.
	Accès à la page	Gestionnaire de formulaires d'évaluation de > QM >de configuration d'applications
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer les sites d'enregistrement	Description	Vous permet de sélectionner un site d'enregistrement pour une équipe, si l'utilisateur a plusieurs sites.
	Accès à la page	—

Autorisati	Détails	
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer les objectifs de contact	Description	Permet de voir les objectifs de contact sur la page d'administration des objectifs de contact.
	Accès à la page	Gestion des applications > QM Flux de contacts > administration des objectifs de contact
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Pour créer ou modifier des objectifs de contact, vous avez également besoin des autorisations Créer un objectif de contact.
Configuration des groupes de téléphonie	Description	Permet de configurer des groupes de téléphonie, des groupes de signalisation et des groupes d'enregistrement.
	Accès à la page	Configuration des > QM de gestion des applications > groupes de téléphonie
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisation	Détails	
Configurer les associations de périphériques	Description	Permet de configurer les périphériques de votre centre d'appels.
	Accès à la page	Gestion > QM configuration des applications > associations de périphériques
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Tâches d'administration	Cette autorisation n'est pas actuellement utilisée.	

Client du bureau

Autorisation	Détails	
Capture Desktop Analytics	Description	Permet de capturer automatiquement l'activité du bureau des agents.
	Accès à la page	—
	Licences	Enregistrement de conformité, Gestion de la qualité, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Les agents doivent également disposer de l'autorisation Événements de Capture Desktop.

Autorisati	Détails	
Écran d'enregistrement	Description	Enregistre automatiquement l'activité de l'écran sur le bureau de l'utilisateur.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Notes et autorisations associées	L'agent doit également disposer de l'autorisation Capture des contacts. Pour activer l'enregistrement d'écran sur le bureau d'un utilisateur, Smart Desktop doit être installé, et vous devez également activer l'une des autorisations suivantes : ▪ Enregistrer la voix : requis lorsque vous voulez enregistrer automatiquement la voix et l'écran pendant un appel ▪ Écran d'arrêt de démarrage de l'enregistrement : requis lorsque vous voulez que l'utilisateur contrôle le moment où l'enregistrement démarre et cesse d'utiliser les commandes d'enregistrement
Enregistrement de la voix	Description	Enregistre automatiquement l'audio. Cette autorisation est nécessaire pour toutes les architectures d'enregistrement vocal, pas seulement pour celles qui utilisent Smart Desktop. Sans cette autorisation, l'audio des utilisateurs ne sera pas enregistré.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de conformité, gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	L'agent doit également disposer de l'autorisation Capture des contacts. Avec les architectures utilisant Smart Desktop, Smart Desktop doit également être installé sur le bureau de l'utilisateur pour que l'enregistrement se produise.
Surveillance dynamique de l'écran	Description	Vous permet de surveiller en direct l'écran d'un utilisateur. Permet de surveiller les écrans des agents via la page Surveillance de l'agent. L'agent et le moniteur doivent disposer de cette autorisation pour que la surveillance dynamique de l'écran fonctionne.

Autorisation	Détails	
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité, Suivi Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et notes	Les moniteurs ont également besoin de l'autorisation Surveillance de l'agent.
Audio en direct Surveillance	Description	Permet de surveiller en direct les appels d'un utilisateur. Permet aux agents de audio à surveiller via la page Surveillance de l'agent. Les deux et le moniteur doivent disposer de cette autorisation pour l'audio en direct surveillance au travail.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et notes	Les moniteurs ont également besoin de l'autorisation Surveillance de l'agent.
Enregistrer sur Demande (RTP Signalisation)	Description	Active le mode d'enregistrement Record On Demand dans Smart Bureau. Ce mode permet à l'agent d'enregistrer uniquement les segments d'appels qui sont explicitement spécifiés lors de l'utilisation de Commandes d'enregistrement.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Apparenté	—

Autorisati	Détails

	et notes	
Capturer les événements du bureau	Description	Permet de capturer automatiquement les événements du bureau des agents.
	Accès à la page	—
	Licences	Enregistrement de conformité, Gestion de la qualité, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Les agents doivent également disposer de l'autorisation Capture Desktop Analytics.

Enregistrement de contacts

Autorisation	Détails	
Affichage des contacts	Description	Vous permet de rechercher tous les contacts de l'enregistrement dans votre portée à partir de la page Interactions.
	Accès à la page	Interactions
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité, gestion de la qualité et analyse Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Afficher les contacts notés	Description	Vous permet de rechercher uniquement des contacts qui ont été noté (évalué) à partir de la page Interactions.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO

Autorisation	Détails	
	Notes et autorisations associées	—
Exportation d'enregistrements	Description	Permet d'exporter des enregistrements à partir de la page Interactions.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les contacts.
Affichage des métadonnées personnalisées	Description	Permet d'afficher des métadonnées personnalisées dans la page Interactions et le Lecteur Windows Media.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les contacts.
Modifier les métadonnées personnalisées	Description	Permet de modifier des métadonnées personnalisées dans la page Interactions et le Lecteur Windows Media.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité

Autorisati	Détails	
		Webex Accès WFO
	Apparenté	Vous devez également disposer des fonctionnalités Afficher les contacts et Afficher
	Autorisations et notes	Autorisations de métadonnées personnalisées.
Marquer le contact	Description	permet d'identifier un contact à l'aide de l'option Enregistrement Contrôles.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : conformité et enregistrement et qualité Gestion Webex Accès WFO
	Apparenté	Pour marquer un contact avec les commandes d'enregistrement, Smart
	Autorisations et notes	Le bureau doit être installé.
Créer un contact	Description	Permet de créer un contact de non appel sur la Page Interactions.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : conformité et enregistrement et qualité Gestion Webex Accès WFO
	Apparenté	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les contacts.
	Autorisations et notes	
Afficher les données d'analyse pour Contacts	Description	Vous permet de voir les scores Analytics Net Promoter (NPS) et les données des scores prédictifs d'évaluation (EPS) pour

	contacts appartenant à votre portée sur la page Interactions.

Autorisation	Détails	
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	—
Affichage des enregistrements racines	Description	Vous permet d'afficher les enregistrements racine.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	—
Supprimer le marquage du contact	Description	Permet d'annuler le balisage d'un contact libellé.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	—

Marquer pour formation	Description	Permet de marquer un contact pour examen dans la formation.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Par défaut, tous les utilisateurs peuvent marquer un contact pour la formation. Si vous ne demandez pas à tous les utilisateurs de marquer des contacts pour la formation, décochez cette case. Vous devez également disposer des autorisations Afficher les contacts, Marquer les contacts ou Débaliser les contacts.
Afficher tous les contacts de formation	Description	Permet d'afficher tous les contacts marqués pour la formation dans l'ensemble du service partagé.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les contacts.
Exportation de contacts en bloc contact et	Description	Permet d'exporter des fichiers audio, des informations de à partir de la page Interactions sur une base planifiée ou ad hoc. Vous pouvez uniquement afficher et interagir avec vos propres exportations de contacts en masse.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement des appels, gestion de la qualité Webex accès WFO

Autorisation	Détails	
	Notes et autorisations associées	Désactivé par défaut. Associées ensemble, les autorisations Exporter des contacts en bloc et Afficher l'exportation de contacts en bloc vous permettent de créer vos propres exportations de contacts en bloc et d'afficher toutes les exportations de contacts en bloc pour votre organisation.
Affichage des enregistrements racines non rapprochés	Description	Vous permet de voir tous les enregistrements root inconditionnellement.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement des appels, gestion de la qualité Webex accès WFO
	Notes et autorisations associées	Désactivé par défaut. Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les enregistrements racine.
Afficher l'exportation de contacts en masse	Description	Vous permet d'afficher les exportations de contacts en masse de tous les membres de votre organisation. Vous ne pouvez pas créer d'exportations de contacts en bloc avec cette autorisation.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement des appels, gestion de la qualité Webex accès WFO
	Notes et autorisations associées	Désactivé par défaut. Associées ensemble, les autorisations Exporter des contacts en bloc et Afficher l'exportation de contacts en bloc vous permettent de créer vos propres exportations de contacts en bloc et d'afficher toutes les exportations de contacts en bloc pour votre organisation.

Suppression en bloc	Description	Permet de supprimer des contacts en masse.
	Accès à la page	Gestion des applications > QM flux de contacts > opérations de contact en masse **REMARQUE** Il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité qui n'est pas encore généralement disponible. Si vous souhaitez un accès anticipé pour cette fonctionnalité, contactez votre responsable de clientèle Cisco.
	Licences	Licences de données : Enregistrement d'appels, Gestion qualité
	Notes et autorisations associées	Pour utiliser toutes les fonctionnalités de la page Bulk Contact Operations, combinez cette autorisation avec les autorisations Bulk Update Retention (Conservation des mises à jour en masse) et Bulk Update Metadata (Métadonnées de mise à jour en masse).
Capturer les contacts	Description	Permet l'importation de contacts d'agents de tout type dans Webex WFO. Cette autorisation est requise pour tout type de capture ou d'enregistrement de contact.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Enregistrement d'appels, Gestion qualité
	Notes et autorisations associées	Cette autorisation est une condition préalable aux autorisations d'enregistrement de voix et d'écran d'enregistrement.
Afficher tous les contacts RH	Description	Vous permet d'afficher tous les contacts marqués pour les ressources humaines dans l'ensemble du locataire.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les contacts.

Autorisation	Détails	
Marquer pour RH	Description	Permet de marquer un contact pour révision dans les ressources humaines.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO **REMARQUE** : nécessite au moins une de ces licences.
	Notes et autorisations associées	Permet aux administrateurs de définir les rôles qui ont la possibilité de marquer un contact pour une révision dans les RH. Si vous ne demandez pas à tous les utilisateurs de marquer des contacts pour les ressources humaines, désactivez la case à cocher Marquer pour RH. Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher le contact.
ViewNotProcessedReason	Description	Cette autorisation n'est pas actuellement utilisée.
Inclure Self Scope dans QM vues	Description	Si votre accès à Webex WFO est régi par QM vues, cette autorisation vous permet d'afficher et de lire vos propres contacts, ainsi que tous les contacts qui répondent aux critères de la vue QM. Voir Gestion des vues .
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Enregistrement d'appels, Gestion qualité
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les contacts. Par défaut, cette autorisation n'est attribuée à aucun rôle.
Conservation des mises à jour en masse	Description	Permet de mettre à jour la stratégie de rétention pour plusieurs Contacts à la fois.
	Accès à la page	Gestion des applications > QM flux de contacts > opérations de contact en masse **REMARQUE** Il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité qui n'est pas encore généralement disponible. Si vous souhaitez un accès anticipé

		pour cette fonctionnalité, contactez votre responsable de clientèle Cisco.
	Licences	Licences de données : Enregistrement d'appels, Gestion qualité
	Notes et autorisations associées	Pour utiliser toutes les fonctionnalités de la page Bulk Contact Operations, combinez cette autorisation avec les autorisations Bulk Delete and Bulk Update Metadata (Supprimer en masse et mettre à jour en masse des métadonnées).
Mettre à jour en masse les métadonnées qui sont	Description	Vous permet de mettre à jour les métadonnées personnalisées Associé à plusieurs contacts à la fois.
	Accès à la page	Gestion des applications > QM flux de contacts > opérations de contact en masse **REMARQUE** Il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité qui n'est pas encore généralement disponible. Si vous souhaitez un accès anticipé pour cette fonctionnalité, contactez votre responsable de clientèle Cisco.
	Licences	Licences de données : Enregistrement d'appels, Gestion qualité
	Notes et autorisations associées	Pour utiliser toutes les fonctionnalités de la page Bulk Contact Operations, combinez cette autorisation avec les autorisations Bulk Delete and Bulk Update Retention (Suppression en masse) et Bulk Update Retention (Rétention des mises à jour en masse).

Enregistrement des évaluations de contact

Autorisation	Détails	
Créer un commentaire d'évaluation	Description	Permet de créer des commentaires dans la fenêtre Formulaire d'évaluation du Lecteur Windows Media.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO

Autorisati	Détails
Apparenté	Vous devez également disposer des fonctionnalités Afficher les contacts et Afficher les évaluations

Autorisation	Détails	
	Autorisations et remarques	Autorisations.
Approuver l'évaluation du contact	Description	Permet d'approuver l'évaluation d'un contact à partir du Lecteur Windows Media.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer des autorisations Afficher les contacts et Afficher les évaluations.
Évaluer le contact	Description	Permet d'évaluer un contact dans le Lecteur Windows Media et d'afficher le panneau Évaluation des contacts non notés.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer des autorisations Afficher les contacts et Afficher les évaluations.
Modifier le commentaire d'évaluation	Description	Permet de modifier des commentaires dans une fenêtre Formulaire d'évaluation du Lecteur Windows Media.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Apparenté	Vous devez également disposer des autorisations Afficher les contacts, Créer un commentaire d'évaluation et Afficher les

évaluations.

Autorisati	Détails

Autorisation	Détails	
	Autorisations et remarques	
Afficher les évaluations	Description	Permet d'afficher les évaluations des contacts dans le Lecteur Windows Media.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les contacts
Auto-évaluation du répertoire	Description	Vous permet d'évaluer vos propres contacts.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer des autorisations Afficher les contacts et Évaluer les contacts.
Évaluation du contact auto-approuvé	Description	Permet d'approuver votre propre évaluation de contact.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer des autorisations Afficher les contacts et Afficher les évaluations.
Modifier Toute évaluation	Description	Vous permet de modifier une évaluation que vous avez terminée et d'afficher les informations suivantes sur l'évaluateur d'un contact :

Autorisation	Détails	
		▪ Nom évaluateur ▪ Évaluation approuvée par
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Enregistrement des étalonnages de contact

Autorisation	Détails	
Calibrer le contact	Description	Permet de marquer un contact pour l'étalonnage dans la page Interactions et d'effectuer une évaluation d'étalonnage.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les contacts.
Contact auto-étalonné	Description	Vous permet de calibrer vos propres contacts.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer des autorisations Afficher les contacts et Calibrer les contacts

Objectifs de contact

Autorisation	Détails	
Créer un objectif d'évaluation	Description	Vous permet de créer et d'assigner des tâches d'évaluation (ad hoc) et des objectifs de contact.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Pour créer des objectifs de contact, vous avez également besoin de l'autorisation Administrer les objectifs de contact.
Créer un objectif d'étalonnage	Description	Vous permet de créer et d'assigner des tâches d'étalonnage (ad hoc) et des objectifs de contact.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Pour créer des objectifs de contact, vous avez également besoin de l'autorisation Administrer les objectifs de contact.
Créer un objectif de révision	Description	Vous permet de créer et d'affecter des tâches de révision (ad hoc) et des objectifs de contact.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Pour créer des objectifs de contact, vous avez également besoin de l'autorisation Administrer les objectifs de contact.

Autorisation	Détails	
Afficher l'objectif du contact	Description	Permet d'accéder à la file d'attente de contacts et d'afficher le widget Progression de l'objectif de contact.
	Accès à la page	File d'attente de contact Widget Progression de l'objectif de contact du tableau de bord >
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	—

Enquête

Autorisation	Détails	
Administrer Enquêtes QM	Description	Permet de configurer des fournisseurs externes d'enquêtes post-appel.
	Accès à la page	Gestion des applications > QM flux de contacts > enquête post-appel
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	—
Afficher les résultats de l'enquête	Description	Vous permet d'afficher les données des résultats de l'enquête client dans le lecteur Windows Media, le tableau des contacts et les rapports.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Apparenté	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les contacts.

Autorisation	Détails
	Autorisations et remarques

Planifier

Autorisation	Détails	
Afficher les planifications	Description	Permet aux utilisateurs de consulter les pages Mon planning et Mes disponibilités.
	Accès à la page	Horaires et planification > mon Planning Horaires et planification > ma disponibilité
	Licences	Licences de données : Gestion de la main-d'œuvre Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	—
Modification des planifications	Description	Permet aux utilisateurs de consulter les horaires de l'agent et d'effectuer les actions suivantes : insérer une activité, échanger les horaires, rechercher l'heure optimale et optimiser les horaires. Permet aux utilisateurs d'afficher les codes de raison dans le tiroir d'adhésion.
	Accès à la page	Horaires et planification > les horaires de l'agent
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les planifications.
Planifier les horaires	Description	Permet à l'utilisateur d'accéder à la page de planification (y compris les pages Prévisions, Distribution et Planning) et de créer un événement de planification dynamique intrajournalière.

Autorisation	Détails	
	Accès à la page	Horaires et planification > planification Horaires et planification > planification dynamique intrajournalière
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher les planifications. Pour configurer les éléments d'une planification (y compris les quarts de travail, les exceptions, les catégories de diminution, les semaines de diminution et les scénarios de diminution), les utilisateurs ont besoin des autorisations Administrer les WFM et Administrer les planifications.
Administrer les planifications	Description	Permet aux planificateurs et aux analystes de modifier les plannings et de configurer leurs éléments.
	Accès à la page	Gestion > administration des applications Configuration système de la gestion > des applications Gestion des performances > des applications Gestion > des applications Gestion des applications > files d'attente de service (sauf pour la page Types de file d'attente de service) Gestion des applications > prévisions Gestion des applications > configuration des planifications Gestion des applications Gestion > planification dynamique de la gestion des applications Gestion des applications > des activités de gestion > des applications (à l'exception des pages Types d'exception et Workflows) Gestion des applications > données historiques Gestion > WFM configuration des applications (à l'exception des pages Paramètres globaux, Configuration HRMS et Rétention ; accès en lecture seule à la page Mappages d'état d'adhésion) Gestion des applications > planification des congés (à l'exception de la page Types de congés)

Autorisation	Détails	
		Gestion des applications > planification stratégique Planifications et planification > planification Modifier la gestion L'autorisation Administrer les planifications accorde un accès en lecture seule à la page Mappage d'état d'adhésion. Gestion des applications > planification stratégique Gestion des applications > planification des congés (à l'exception de la page Types de congés) Gestion des planifications et planification > des modifications d'horaires
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Cette autorisation peut être combinée à d'autres autorisations (par exemple, Administrer la messagerie, Planifier les planifications et Administrer la structure de l'organisation) pour créer un rôle de planificateur personnalisé. Vous devez également disposer de l'autorisation Modifier les horaires pour afficher la page Horaires de l'agent.

Messagerie

Autorisation	Détails	
Mettre à jour les demandes de messagerie	Description	Permet d'envoyer et de mettre à jour une demande de messagerie.
	Accès à la page	Messagerie
	Licences	Licences de données : Gestion de la main-d'œuvre Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Mettre à jour les demandes de messagerie est nécessaire pour interagir avec la messagerie.

Autorisation	Détails	
Administrer la messagerie	Description	Permet d'approuver et d'administrer les demandes.
	Accès à la page	Messagerie
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Analyses

Autorisation	Détails	
Voir l'analyse du système	Description	Vous permet de créer et gérer des ensembles de données sur des tableaux de bord Analytics.
	Accès à la page	Tableau de bord d'analyse
	Licences	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Notes et autorisations associées	—
Administrer le bureau Analyses	Description	Vous permet de créer, afficher, modifier et supprimer des tâches Desktop Analytics sur la page Gestionnaire de tâches Analytics.
	Accès à la page	Gestion des applications Gestionnaire de tâches > analytics > gestion des applications Gestion des applications > analytics > desktop Manager Gestion des applications Gestion des applications > analytics > field Manager Gestion des applications Gestion > analyse > configuration de Analytics
	Licences	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Autorisati	Détails	
		Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer Speech Analytics	Description	Permet d'afficher et de supprimer des tâches d'analyse phonétique sur la page Gestionnaire des tâches d'analyse. **REMARQUE** : Phonetics Analytics ayant été retiré, vous ne pouvez pas créer ou modifier des tâches Phonetics Analytics même si vous l'avez fait cette autorisation.
	Accès à la page	Gestion des applications Gestionnaire de tâches > analytics > gestion des applications > analyse de la configuration de > analytics
	Licences	Analytique Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Administrer l'analyse de la parole en texte	Description	Permet de créer, afficher, modifier et supprimer des tâches de synthèse vocale (transcription) dans la page Gestionnaire des tâches d'analyse.
	Accès à la page	Gestionnaire des tâches de gestion > d'analyse des applications > Licences de gestion des applications > d'analyse > de configuration d'Analytics
	Licences	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Apparenté Autorisation	—

	s et remarques	
Administrer	Description	Vous permet de créer, afficher, modifier et supprimer des tâches Text Analytics

Autorisation	Détails	
Analyse de texte		sur la page Gestionnaire des tâches d'analyse.
	Accès à la page	Gestion des applications Gestionnaire de tâches > analytics > gestion des applications > analyse de la configuration de > analytics
	Licences	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Afficher Desktop Analytics	Description	Permet d'afficher les fonctionnalités de Desktop
	Analytics. Accès à la page	Explorateur d'agent Tableau de bord d'analyse
	Licences	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Afficher Speech Analytics	Description	Permet d'afficher les fonctionnalités d’Speech Analytics.
	Accès à la page	Tableau de bord d'analyse
	Licences	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Afficher Speech to		Text Analytics

Description	d'afficher le panneau Transcription dans le Media Player et de rechercher des mots dans l'audio transcrit.
Permet	

Autorisati	Détails	
	Accès à la page	Tableau de bord d'analyse
	Licences	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Afficher les rubriques tendance	Description	Vous permet d'afficher toutes les pages Sujets tendances.
	Accès à la page	Sujets d'analyse > tendances
	Licences	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Modifier les rubriques tendance	Description	Vous permet de modifier (par exemple, regrouper et dissocier les sujets) dans l'outil Rubriques tendances.
	Accès à la page	Sujets d'analyse > tendances
	Licences	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Afficher la notification des sujets tendance	Description	Permet de configurer les conditions qui déclenchent des notifications quotidiennes.
	Accès à la page	Sujets d'analyse > tendances
	Licences	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Modifier la notification des sujets tendance	Description	Permet de modifier les conditions qui déclenchent des notifications quotidiennes.
	Accès à la page	Sujets d'analyse > tendances
	Licences	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Afficher Text Analytics	Description	Permet d'afficher les fonctionnalités de Text Analytics.
	Accès à la page	Tableau de bord d'analyse
	Licences	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Vue Analyses	Description	Permet d'afficher tous les aspects des fonctionnalités d'Analytics.
	Accès à la page	Tableau de bord d'analyse
	Licences	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et notes	—
Administrer Analyses	Description	Permet d'accéder à certaines API d'analyse. Lorsqu'il est combiné avec l' Administrer l'autorisation Locataire, vous permet de configurer Analytics.
	Accès à la page	Configuration de la gestion des applications > analytics > analytics
	Licences	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et notes	Pour accéder à la page Configuration d'Analytics, vous avez également besoin du bouton Administrer l'autorisation du service partagé.
Administrer l'analyse prédictive	Description	Vous permet de créer, afficher, modifier et supprimer des tâches PES (Predictive Evaluation Score) et PNPS (Predictive Net Promoter Score) sur la page Gestionnaire des tâches d'analyse.
	Accès à la page	Gestionnaire des tâches de gestion > d'analyse des applications >
	Licences	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Notes et autorisations associées	—
Administrer des phrases analytiques	Description	Permet de créer et de modifier des phrases et des catégories de phrases sur la page Gestionnaire de phrases.

Autorisati	Détails	
	Accès à la page	Gestion des applications > licences > phrase Manager
		Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Création de rapports

Autorisation	Détails	
Afficher QM rapports	Description	Permet d'afficher des rapports QM.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher l'organisation.
Administrer les rapports QM	Description	Permet d'administrer QM rapports.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Vue rapports WFM	Description	Permet d'afficher WFM rapports.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la main-d'œuvre Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Vue Rapports d'administration WFM	Description	Permet d'afficher WFM rapports de planification stratégique.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Afficher les rapports des superviseurs	Description	Permet d'afficher WFM rapports des superviseurs.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Vue Rapports d'évaluation QM	Description	Permet d'afficher QM rapports d'évaluation.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Vue Rapports système QM	Description	Permet d'afficher QM rapports système.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Afficher les rapports d'enquête QM	Description	Vous permet d'afficher QM rapports d'enquête.
	Accès à la page	—
	Licences	Webex Accès WFO
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Rapports avancés API	Description	Permet d'accéder aux API nécessaires à Data Explorer.
	Accès à la page	—
	Licences	—
	Apparenté Autorisations	—

Autorisati	Détails	
	et notes	
Page d'accueil	Description	Vous donne un accès en lecture seule au tableau de bord de votre page d'accueil et à son contenu.
	Accès à la page	Page d'accueil
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité et Gestion de la main-d’œuvre Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Cette autorisation est rétrocompatible avec les autorisations héritées qu'elle remplace : Afficher QM tableau de bord, Afficher WFM tableau de bord et Administrer les tableaux de bord.
Explorateur de données	Description	Vous donne un accès en lecture seule à la page de l'explorateur de ressources Data Explorer.
	Accès à la page	Explorateur de données
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	—
Création de contenu	Description	Vous permet de créer, mettre à jour et supprimer des rapports et des tableaux de bord de l'Explorateur de données.
	Accès à la page	Rapports > de l'Explorateur de données
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Explorateur de données

Autorisati	Détails	
Publication de contenu	Description	Vous permet de partager des rapports et des tableaux de bord que vous possédez aux groupes de partage auxquels vous appartenez.
	Accès à la page	Groupes de gestion des applications > de gestion > de partage des données
	Licences	Webex Accès WFO
	Notes et autorisations associées	Création de contenu

Commandes d'enregistrement

Autorisation	Détails	
Envoyer Pause / Reprise de la commande	Description	Met en pause et reprend les enregistrements d'appels de l'utilisateur. Cette autorisation est nécessaire pour toute architecture de pause et de reprise des enregistrements, qu'elle soit automatisée ou manuelle (via la page Commandes d'enregistrement).
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Envoyer la connexion / Commande Déconnexion	Description	Associe et dissocie l'utilisateur à un poste de périphérique pour l'enregistrement réseau. Cette autorisation est utile pour les situations telles que le partage de bureaux où un agent risque de ne pas utiliser le même téléphone tous les jours.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion
	de la qualité connexes	—

Autorisation	Détails	
	Autorisations et remarques	
Envoyer les métadonnées, commande	Description	Ajoute des métadonnées à l'enregistrement d'appel d'un utilisateur. Cette autorisation est nécessaire pour toute architecture d'enregistrement qui ajoute des métadonnées aux appels, qu'ils soient automatisés ou manuels (via la page Commandes d'enregistrement).
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	—
Envoyer la commande Tag	Description	Ligue les enregistrements d'appels d'un utilisateur. Cette autorisation est nécessaire pour toute architecture d'enregistrement qui balise les appels, qu'ils soient automatisés ou manuels (via la page Commandes d'enregistrement).
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	—
Commande	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité

Autorisation	Détails	
	Notes et autorisations associées	—
Envoyer l'écran de démarrage / l'écran d'arrêt Commande	Description	Démarre et arrête un enregistrement sur écran uniquement. Cette autorisation est nécessaire pour toute architecture d'enregistrement qui utilise ces actions, à la fois automatisées et manuelles (via la page Commandes d'enregistrement).
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	—
Boutons	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Envoyer la pause / Reprendre la commande.
Boutons Connexion / Déconnexion	Description	Permet d'utiliser les boutons Connexion et Déconnexion de la page Commandes d'enregistrement.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Envoyer la connexion / Déconnexion.

Autorisation	Détails	
Bouton Ajouter des métadonnées	Description	Permet d'utiliser le bouton Ajouter des métadonnées sur la page Commandes d'enregistrement.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Envoyer les métadonnées.
Bouton Tag	Description	Permet d'utiliser le bouton Tag de la page Commandes d'enregistrement.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Envoyer la commande de tag.
Segmenter et Supprimer / Enregistrer	Description	Permet d'utiliser les boutons "Segmenter et supprimer" et "Segmenter et enregistrer" sur la page Commandes d'enregistrement.
	Accès à la page	—
	Licences	Licences de données : enregistrement de la conformité et gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Envoyer le segment et Supprimer / Enregistrer la commande.
Boutons de l'écran de démarrage / arrêt	Description	Permet d'utiliser les boutons Écran d'accueil et Arrêter l'écran de la page Commandes d'enregistrement.
	Accès à la page	—

Autorisation	Détails	
	Licences	Licences de données : Gestion de la qualité
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Envoyer l'écran de démarrage / la commande de l'écran d'arrêt.

Analyse des bots

Autorisation	Détails	
Voir Experience Automation	Description	Affichez des mesures de haut niveau telles que BES/BAS/$ par conversation automatisée
	Accès à la page	Licences d'expérience et d'automatisation > Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Configurer Experience Automation
Configurer Experience Automation	Description	Configurer les cibles pour BES/BAS/$ par conversation automatisée, sujets
	Accès à la page	Configuration > expérience et automatisation
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Voir Experience Automation
Afficher la répartition des conversations	Description	Affichez le nombre total de conversations et leur répartition entre l'assistant numérique et les agents en direct
	Accès à la page	Distribution des conversations
	Licences	Analyse des bots

Autorisati	Détails	
	Notes et autorisations associées	
Affichage des sujets de conversation	Description	Afficher tout le contenu de la page Sujets de conversation
	Accès à la page	Sujets de conversation
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Modification des sujets de conversation
Modification des sujets de conversation	Description	Mettre des sujets sur liste noire, fusionner et renommer des sujets
	Accès à la page	Configuration > sujets de conversation
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Affichage des sujets de conversation
Afficher les sujets de conversation Analyse des mesures	Description	Voir la répartition des signaux BES et BAS pour chaque sujet
	Accès à la page	Rubriques de conversation >onglet Analyse des mesures
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Affichage des sujets de conversation

Autorisation	Détails	
Afficher les transcriptions des sujets de conversation	Description	Afficher les transcriptions dans les rubriques
	Accès à la page	Rubriques de conversation >onglet Transcriptions
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Affichage des sujets de conversation
Afficher les sujets de conversation Sujets connexes	Description	Afficher les rubriques de conversation supplémentaires identifiées après la rubrique principale
	Accès à la page	Sujets de conversation > sujets connexes
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Affichage des sujets de conversation
Afficher les sujets de conversation Sujets regroupés	Description	Affichez les rubriques qui ont été fusionnées et définissez une rubrique principale
	Accès à la page	Sujets de conversation > sujets groupés
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Affichage des sujets de conversation

Autorisati	Détails	
Afficher les sujets de conversation Entités	Description	Afficher les entités (mots-clés) apparues dans les transcriptions de la rubrique
	Accès à la page	Sujets > entités de conversation
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Affichage des sujets de conversation
Afficher les intentions des sujets de conversation	Description	Afficher les intentions qui ont été déclenchées dans la rubrique
	Accès à la page	Sujets > intentions de conversation
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Affichage des sujets de conversation
Afficher l'analyse d'impact	Description	Afficher la comparaison côte à côte de plusieurs mesures pour une ou plusieurs rubriques entre deux plages de dates
	Accès à la page	Analyse d'impact
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	

Autorisation	Détails	
Vue Agrégées Indicateurs	Description	Afficher les métriques agrégées courantes
	Accès à la page	Mesures agrégées
	Licences	Analyse des bots
	Apparenté Autorisations et notes	
Voir la transcription Recherche	Description	Afficher la recherche de transcription
	Accès à la page	Recherche de transcription
	Licences	Analyse des bots
	Apparenté Autorisations et notes	
Voir VAA Présentation	Description	Afficher la vue d'ensemble de Virtual Agent Analytics avec tous les niveaux de message métrique
	Accès à la page	Présentation
	Licences	Analyse des bots
	Apparenté Autorisations et notes	Configurer VAA

Autorisati	Détails	
Voir la comparaison des performances VAA	Description	Afficher les mesures au niveau des messages quotidiennement, mensuellement, trimestriellement ou annuellement
	Accès à la page	Comparaison des performances
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Configurer VAA
Afficher les performances de réponse VAA	Description	Afficher les réponses et les actions suivantes après l'affichage de la réponse
	Accès à la page	Performance de réponse
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Configurer VAA
Afficher les messages VAA non classifiés	Description	Afficher les messages ne correspondant pas à l'intention, classés par rubrique
	Accès à la page	Messages non classifiés
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Configurer VAA, Modifier les messages VAA non classifiés
Modifier les messages VAA non classifiés	Description	Catégoriser les messages qui ne correspondent pas à l'intention dans l'intention existante ou les nouvelles intentions
	Accès à la page	Messages non classifiés
	Licences	Analyse des bots
	Apparenté	Configurer VAA, Afficher les messages VAA non classifiés

Autorisation	Détails	
	Autorisations et remarques	
Afficher les performances de l'intention VAA	Description	Afficher les mesures de niveau d'intention
	Accès à la page	Performance de l'intention
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Configurer VAA
Afficher le rapport de gestion des bots	Description	Afficher les rapports de gestion des bots téléchargés
	Accès à la page	Rapport de gestion des bots
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	
Afficher le rapport sur les performances des bots	Description	Afficher les rapports de performances de bot téléchargés
	Accès à la page	Rapport sur les performances du bot
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	

Autorisati	Détails	
Configurer VAA	Description	Configurer les cibles dans VAA
	Accès à la page	Configuration > virtual Agent Analytics
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Afficher la vue d'ensemble de VAA, Afficher la comparaison des performances VAA, Afficher les performances de réponse VAA, Afficher les messages VAA non classifiés, Afficher les performances de l'intention VAA
Afficher les configurations d'entreprise	Description	Afficher les seuils spécifiques à l'entreprise
	Accès à la page	Configurations de l'entreprise
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Modification des configurations d'entreprise
Modification des configurations d'entreprise	Description	Configurer les seuils spécifiques à l'entreprise
	Accès à la page	Configurations de l'entreprise
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Afficher les configurations d'entreprise

Autorisation	Détails	
Afficher la notification d'alerte	Description	Afficher l'onglet Alertes lorsqu'un seuil de signal est déclenché
	Accès à la page	Onglet Notifications d'alerte
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Configuration des notifications d'alerte
Configuration des notifications d'alerte	Description	Configurer les seuils des alertes
	Accès à la page	Mesures > la configuration globale des bots, mesures de configuration > rubrique
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Afficher la notification d'alerte
Voir le résumé de la transcription	Description	Voir le résumé des transcriptions
	Accès à la page	Recherche de transcription
	Licences	Analyse des bots
	Notes et autorisations associées	Configurer le résumé de la transcription

Autorisati	Détails	
Configurer la transcription Résumé	Description	Configurer l'invite qui génère les résumés des transcriptions
	Accès à la page	Invite de génération du résumé du > de configuration
	Licences	Analyse des bots
	Apparenté Autorisations et notes	Voir le résumé de la transcription
Affichage des notifications d'activité	Description	Afficher les notifications d'activité telles que lorsqu'une action est entreprise comme mettre sur liste noire, fusionner, renommer
	Accès à la page	—
	Licences	Analyse des bots
	Apparenté Autorisations et notes	

Idées

Autorisation	Détails	
Affichage du contenu	Description	Vous permet d'afficher les tableaux de bord Insights partagés par d'autres personnes dans votre organisation.
	Accès à la page	Aperçus > favoris Aperçus > récents Insights > mes dossiers Insights > dossiers partagés Aperçus > tableaux de bord
	Licences	Auteur Insights, Insights Reader

Autorisation	Détails	
	Notes et autorisations associées	Vous devez disposer de la licence Insights Reader et d'au moins une autorisation "Afficher les données [produit] ».
Affichage des données d'analyse	Description	Vous permet d'afficher les tableaux de bord et les analyses créés avec les données Analytics. Lorsqu'il est associé à l'autorisation Créer du contenu, vous permet d'utiliser des jeux de données Analytics pour créer des analyses.
	Accès à la page	Aperçus > favoris Aperçus > récents Insights > mes dossiers Insights > dossiers partagés Aperçus > tableaux de bord
	Licences	Auteur Insights, Insights Reader
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher le contenu. Votre organisation doit posséder une licence Cisco Analytics.
Affichage des données WFM classiques	Description	Vous permet d'afficher des tableaux de bord et des analyses créés avec les données Classic WFM. Lorsqu'il est combiné avec l'autorisation Créer du contenu, vous permet d'utiliser des jeux de données de WFM classique pour créer des analyses.
	Accès à la page	Aperçus > favoris Aperçus > récents Insights > mes dossiers Insights > dossiers partagés Aperçus > tableaux de bord
	Licences	Auteur Insights, Insights Reader
	Autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher le contenu. Votre organisation doit disposer d'une licence Cisco Classic WFM.

Autorisati	Détails	
	Et notes	
Affichage des données QM	Description	Vous permet d'afficher des tableaux de bord et des analyses créés avec des données QM. Lorsqu'il est associé à l'autorisation Créer du contenu, vous permet d'utiliser QM jeux de données pour créer des analyses.
	Accès à la page	Aperçus > favoris Aperçus > aperçus récents > mes dossiers Insights > dossiers partagés Insights > tableaux de bord
	Licences	Auteur Insights, Insights Reader
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher le contenu. Votre organisation doit disposer d'une licence Cisco QM.
Affichage des données WFM	Description	Permet d'afficher les tableaux de bord et les analyses créés avec des données WFM. Lorsqu'il est associé à l'autorisation Créer du contenu, vous permet d'utiliser WFM jeux de données pour créer des analyses.
	Accès à la page	Aperçus > favoris Aperçus > aperçus récents > mes dossiers Insights > dossiers partagés Insights > tableaux de bord
	Licences	Auteur Insights, Insights Reader
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Afficher le contenu. Votre organisation doit disposer d'une licence Cisco WFM.

Autorisation	Détails	
Créer du contenu	Description	Vous permet de créer des analyses et des
	tableaux de bord. Accès à la page	Aperçus > favoris Aperçus > récents Insights > mes dossiers Insights > dossiers partagés Insights > tableaux de bord Insights > analyses Insights > jeux de données
	Licences	Auteur d'insights
	Notes et autorisations associées	Vous devez disposer de la licence Insights Author et d'au moins une autorisation "Afficher les données [produit] ». Lorsque vous ajoutez cette autorisation à un rôle, le rôle reçoit automatiquement l'autorisation Afficher le contenu.
Description du partage du contenu	Vous permet de partager les analyses et les tableaux de bord que vous créez avec d'autres Des membres de votre organisation.	
	Accès à la page	Aperçus > favoris Aperçus > aperçus récents > mes dossiers Insights > dossiers partagés Insights > tableaux de bord
	Licences	Auteur d'insights
	Notes et autorisations associées	Vous devez également disposer de l'autorisation Créer du contenu et d'au moins une autorisation "Afficher les données [produit] ».

Autorisati	Détails	
Administrer les insights	Description	Cette autorisation n'est pas actuellement utilisée.
	Accès à la page	—
	Licences	Auteur d'insights
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Gestion des données

Autorisation	Détails	
Gestion de la livraison	Description	Vous permet d'afficher des informations sur l'espace d'information actuel et de choisir ou non de recevoir des rapports planifiés par e-mail d'autres utilisateurs.
	Accès à la page	Paramètres > de l'Explorateur de données
	Licences	Gestion des données
	Apparenté Autorisations et notes	
Remise des rapports	Description	Vous permet de configurer et de gérer quand et à qui un rapport que vous possédez est envoyé par e-mail.
	Accès à la page	Partager dans le menu contextuel qui s'affiche lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un rapport que vous possédez dans la page Rapports > de l'Explorateur de données.
	Licences	Gestion des données
	Apparenté Autorisations et notes	
Bibliothèque de données	Description	Vous permet d'accéder en lecture seule à la page Bibliothèque de données pour afficher

Autorisation	Détails	
		des détails sur les collections et leurs ensembles de données.
	Accès à la page	Explorateur de données > bibliothèque de données
	Licences	Gestion des données
	Apparenté Autorisations et notes	
Conception de la bibliothèque de données	Description	Vous permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer des bibliothèques de données qui vous appartiennent.
	Accès à la page	
	Licences	Gestion des données
	Apparenté Autorisations et notes	
Publication de bibliothèques de données	Description	Vous permet de partager des collectes de données avec des groupes de partage dont vous êtes membre.
	Accès à la page	
	Licences	Gestion des données
	Apparenté Autorisations et notes	
Administration des tâches de données	Description	Vous permet de gérer des agents et des tâches dans n'importe quel espace d'information que vous possédez.
	Accès à la page	Gestion des applications > gestion des données > gestion des tâches de données

Autorisati	Détails	
	Licences	Gestion des données
	Apparenté Autorisations et notes	
Groupes de partage Administration	Description	Vous permet de créer et de gérer des groupes d'utilisateurs créés pour Finalités du partage de contenu.
	Accès à la page	Groupes de gestion des applications > de gestion > de partage des données
	Licences	Gestion des données
	Apparenté Autorisations et notes	
Gestion des données Système Administration	Description	Vous permet de créer et de gérer des tâches en temps réel
	Accès à la page	Gestion des applications > gestion des données > temps réel (RT) Gestion des tâches
	Licences	Gestion des données
	Apparenté Autorisations et notes	
UDM des données Administration	Description	Permet d'ajouter et de gérer des services partagés dans Unified Data Mart.
	Accès à la page	Gestion des applications > des données > mini-entrepôt unifié
	Licences	Gestion des données
	Apparenté Autorisations et notes	

Autorisation	Détails	
Gérer Infospace	Description	Accorde l'accès aux fonctionnalités de gestion du cycle de vie de la Business Intelligence.
	Accès à la page	Paramètres
	Licences	Gestion des données
	Notes et autorisations associées	Déployer Infospace
Déployer Infospace	Description	Accorde aux utilisateurs qui peuvent gérer les espaces d'information le droit de déployer des espaces d'information sur d'autres comptes d'utilisateurs.
	Accès à la page	Paramètres
	Licences	Gestion des données
	Notes et autorisations associées	Gérer Infospace

QM automatique

Autorisation	Détails	
Afficher l'QM auto	Description	Permet d'afficher les panneaux d'QM automatique dans le Lecteur Windows Media.
	Accès à la page	Analyse > auto QM
	Licences	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Modifier le QM automatique AI.	Description	Vous permet d'exécuter des tâches de QM automatique et de remplacer le score
	Accès à la page	Analyse > auto QM
	Licences	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Afficher l'QM auto Tableaux de bord	Description	Permet d'afficher les tableaux de bord du QM automatique.
	Accès à la page	Analyse > auto QM
	Licences	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Modification des tableaux de bord Auto QM	Description	Vous permet de modifier les tableaux de bord Auto QM.
	Accès à la page	Analyse > auto QM
	Licences	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Autorisati	Détails	
Afficher l'QM auto Notification	Description	Permet d'afficher toutes les notifications quotidiennes dans le tableau de bord QM automatique.
	Accès à la page	Analyse > auto QM
	Licences	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—
Modifier le QM automatique Notification	Description	Permet de configurer les conditions qui déclenchent des notifications quotidiennes.
	Accès à la page	Analyse > auto QM
	Licences	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Apparenté Autorisations et remarques	—

Attribuer des pages de destination aux utilisateurs

Sélectionnez la page que les gens voient lorsqu'ils se connectent pour la première fois à Webex WFO. Cette page peut être une page Webex WFO ou un tableau de bord Insights.

REMARQUE Il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité qui n'est pas encore généralement disponible. Si vous souhaitez un accès anticipé à cette fonction, contactez votre responsable de compte Cisco.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation utilise Webex WFO Cloud. Cette page n'est pas disponible pour les déploiements sur site.
- Vous disposez de l'autorisation Affecter les rôles d'utilisateur.
- Pour afficher une page Webex WFO comme page de destination, les utilisateurs doivent avoir la permission d'accéder à cette page. Voir Gestion des rôles et des autorisations .

- Pour affecter un tableau de bord Insights en tant que page de destination, vous devez avoir accès à Insights. Voir Donner aux utilisateurs l'accès à Insights.
- Pour afficher un tableau de bord Insights comme page de destination :
  - Les utilisateurs doivent avoir accès à Insights. Voir Donner aux utilisateurs l'accès à Insights.
  - Le tableau de bord doit être partagé avec vous (si vous ne l'avez pas créé) et avec les personnes qui l'obtiendront comme page de destination. Consultez Accorder aux utilisateurs et aux groupes Insights individuels l'accès à un tableau de bord dans Insights.

Emplacement de la page

Page d'accueil de la > de la gestion des applications > de la configuration des utilisateurs du > global

Procédures

Affecter une page WFO Webex comme page de destination pour un rôle d'utilisateur

1. Sélectionnez le rôle dans le **tableau Rôles** .
2. Dans le **tableau Landing Pages** , sélectionnez la page. Le nom de la page apparaît en regard du rôle dans la **liste Rôles** table.

   REMARQUE Toutes les pages Webex WFO ne peuvent pas être des pages de destination. Les pages disponibles sont une liste organisée.

3. Cliquez sur **Enregistrer**. Lorsque les personnes ayant ce rôle se connecteront à Webex WFO, elles atterriront sur cette page. Si un utilisateur se voit attribuer plusieurs rôles ayant des pages de destination différentes, il verra la page de destination affectée au rôle qui a été créé le plus récemment.

Affecter un tableau de bord Insights comme page de destination pour un rôle d'utilisateur

1. Sélectionnez le rôle dans le **tableau Rôles** .
2. Cliquez sur **Tableaux de bord Insights**. La liste des tableaux de bord que vous avez créés ou qui ont été partagés avec vous s'affiche.
3. Dans le **tableau Landing Pages** , sélectionnez le tableau de bord. Le nom du tableau de bord apparaît en regard du rôle dans le **tableau Rôles** .
4. (Facultatif) Pour afficher le tableau de bord, cliquez sur l'icône représentant un œil en regard de son nom. Le tableau de bord s'ouvre dans un nouvel onglet.

5. Cliquez sur **Enregistrer**. Lorsque les personnes ayant ce rôle se connecteront à Webex WFO, elles atterriront sur ce tableau de bord. Si un utilisateur se voit attribuer plusieurs rôles ayant des pages de destination différentes, il verra la page de destination affectée au rôle qui a été créé le plus récemment.

Supprimer une landing page d'un rôle

Si aucune page de destination n'est affectée à un rôle, les personnes dotées de ce rôle voient la première page du menu supérieur de l'Webex WFO (de gauche à droite) qu'elles sont autorisées à afficher.

1. Cliquez sur l'icône Corbeille située en regard du nom du rôle dans le **tableau Rôles** .
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

- Gestion des rôles et des autorisations : créer des rôles
- Création et modification d'utilisateurs : attribuez des rôles aux utilisateurs
- Donner aux utilisateurs l'accès à Insights
- Accorder aux utilisateurs et aux groupes Insights individuels l'accès à un tableau de bord dans Insights

Permettre aux utilisateurs d'accéder à l'Explorateur de données

En ayant accès à Cisco Data Explorer, les personnes peuvent afficher les rapports et tableaux de bord qui leur sont attribués, afficher les rapports partagés et les tableaux de bord créés par d'autres, et créer leurs propres rapports et tableaux de bord. Vous pouvez varier le niveau d'accès des personnes selon le rôle.

Conditions préalablement requises

- Les utilisateurs et les rôles ont été créés.
- vous disposez de l'autorisation Administrer les rôles.

Emplacement de la page

Divers. Voir les procédures ci-dessous pour connaître l'emplacement des pages.

Procédures

Attribuer des autorisations d'exploration de données à des rôles utilisateur

1. Accédez à Gestion des applications > configuration utilisateur > rôles.
2. Sélectionnez les autorisations suivantes à affecter aux rôles comme vous le souhaitez :

Autorisation	Description
Explorateur de données	Donne aux utilisateurs un accès en lecture seule à la ressource Data Explorer page du navigateur (la liste des rapports et des tableaux de bord).
Création de contenu	Permet aux utilisateurs de créer, mettre à jour et supprimer Data Explorer rapports et tableaux de bord.
Publication de contenu	Permet aux utilisateurs de partager les rapports et tableaux de bord qu'ils possèdent pour partager les groupes auxquels ils appartiennent.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Faire d'un tableau de bord la page d'accueil par défaut d'un rôle

Lorsque des personnes ayant un rôle spécifique se connectent à Webex WFO, ce tableau de bord sera la première chose qu'elles voient. Si vous balisez plusieurs tableaux de bord avec le même rôle, les personnes dotées de ce rôle peuvent naviguer entre les différents tableaux de bord.

PRÉREQUIS

- Le rôle ne dispose pas des autorisations Explorateur de données, Création de contenu ou Publication de contenu.
- (Pour les clients passant de la version 10.4 au cloud) Le rôle est affecté aux tableaux de bord de la page d'accueil de l'Explorateur de données : Dans Gestion des applications > paramètres globaux > globaux > administration du tableau de bord, déplacez le rôle vers **Explorateur** de données.
- Le tableau de bord vous appartient. Pour transformer un tableau de bord qui ne vous appartient pas en page d'accueil par défaut, copiez-le.

1. Dans la page Explorateur de données, cliquez avec le bouton droit sur le tableau de bord et sélectionnez **Balise** dans la liste déroulante. Le

La fenêtre Tags s'ouvre.

2. Saisissez **le c1_role_** , puis le nom du rôle.

> **IMPORTANT** Le nom du rôle doit correspondre au nom utilisé par votre organisation. Une liste de rôles est disponible dans Gestion des applications > configuration utilisateur > > rôles.

Pour ajouter un rôle dont le nom est un mot, saisissez le nom.

> **EXEMPLE c1_role_Agent**

Pour ajouter un rôle dont le nom est composé de plusieurs mots séparés par des espaces, mettez la balise entre guillemets.

> **EXEMPLE "c1_role_East chef d'équipe côtier"**

Pour ajouter plusieurs rôles en même temps, saisissez-les l'un après l'autre en les séparant par un espace.

> **EXEMPLE c1_role_Evaluator "Agent côtier c1_role_East"**

3. Cliquez sur **Ajouter une balise**.
4. Cliquez sur **OK.** La **fenêtre Balise** se ferme.

Rubriques connexes

- Gérer les rôles et les autorisations : une liste de toutes les autorisations qui s'appliquent à QM et Analytics et ce qu'ils font.
- Gérer la liste des tableaux de bord et rapports de l'Explorateur de données : découvrez comment restreindre l'accès à des rapports et tableaux de bord spécifiques par rôle.

Désactiver l'Explorateur de données

Si votre organisation a adopté Insights et est prête à supprimer Data Explorer avant que Cisco ne le désactive automatiquement, procédez comme suit.

Conditions préalablement requises

- Pour désactiver l'Explorateur de données pour les utilisateurs d'enregistrement d'appels, d'QM, d'Analytics et de WFM classique, vous disposez de l'autorisation Administrer les rôles.

Emplacement de la page

Divers. Voir les procédures ci-dessous pour connaître l'emplacement des pages.

Procédures

Désactiver l'Explorateur de données pour les utilisateurs d'enregistrement d'appels, d'QM, d'Analytics et de WFM classique

1. Accédez à **Gestion des** applications> **Configuration globale** >utilisateur **> Rôles**.
2. Dans le **tableau Autorisations** , désactivez les cases à cocher correspondant aux autorisations suivantes pour chaque rôle :

- Dans la **section Tableaux de** bord :
  - Afficher QM tableau de bord
    - Administrer les tableaux de bord
    - Afficher WFM tableau de bord
  - Dans la **section Rapports** :
    - Rapports avancés API
    - Explorateur de données
    - Création de contenu
  - Publication de contenu
  - Dans la **section Gestion des** données : Effacez toutes les autorisations de cette section.

3. Cliquez sur **Enregistrer**. Lors de leur prochaine connexion, les utilisateurs accèdent à la première page du menu supérieur (de gauche à droite) à laquelle ils sont autorisés à accéder. Pour la plupart des gens, il s'agit de la page Interactions. L'Explorateur **de données ne s'affiche** pas dans le menu supérieur.

Remarque : Vous ne pouvez supprimer aucune autorisation du rôle Super administrateur. Ce rôle est intégré dans WFM et ne peut pas être modifié.

Rubriques connexes

- Donner aux utilisateurs l'accès à Insights
- Gérer les rôles et les autorisations

Gérer les équipes

Une équipe est une collection d'un ou plusieurs agents.

La page Équipes vous permet de gérer les équipes des systèmes synchronisés et non synchronisés. Vous pouvez également importer et exporter des équipes.

Dans un système synchronisé, les équipes sont créées dans la ACD et synchronisées avec Webex WFO. La synchronisation est à sens unique de la ACD vers Webex WFO. Si une équipe a des agents qui lui sont affectés dans le ACD, ces agents sont affectés à cette équipe dans Webex WFO. Pour ces équipes, vous ne pouvez pas modifier le nom de l'équipe ou les agents affectés à l'équipe.

MEILLEURES PRATIQUES Lorsque le ACD est synchronisé avec Webex WFO, ne créez pas d'équipes dans Webex WFO car ces équipes ne seront pas synchronisées avec l'ACD.

Dans un système non synchronisé, vous pouvez créer et gérer des équipes dans Webex WFO comme vous le souhaitez.

Définitions des champs

Utilisez la page Équipes pour créer, modifier, importer ou exporter des équipes. Si votre ACD synchronise les données de l'équipe avec Webex WFO, consultez la documentation pour comprendre comment cela affecte les modifications que vous apportez ici.

Les champs de la page Équipes sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom de l'équipe	Entrez un nom pour l'équipe. Le nom de l'équipe ne peut pas être le nom d'un groupe existant, une équipe existante ou le nom du locataire dont cette équipe fait partie. Les noms d'équipes synchronisés sont en lecture seule.
Sélectionner une équipe	Sélectionnez une équipe existante. La liste affiche les équipes actives par défaut.
Afficher les équipes inactives	Cochez cette case pour afficher les équipes actives et inactives dans le champ Sélectionner une équipe. "Inactif" apparaît en regard des équipes inactives dans la liste Sélectionner une équipe. Lorsque cette case n'est pas cochée, seules les équipes actives apparaissent dans le champ Sélectionner une équipe. Ce champ apparaît uniquement lorsque vous modifiez une équipe existante.
Activer cette équipe	Pour activer l'équipe, cochez cette case. Les équipes sont activées par faire défaut. Décochez cette case pour désactiver l'association.
Date de création	(Lecture seule) Date à laquelle l'enregistrement de l'équipe a été créé.
Date de désactivation	(Lecture seule) Date à laquelle l'enregistrement de l'équipe a été désactivé. Tant que L'enregistrement de l'équipe est actif, ce champ n'est pas visible. Lorsque ce champ est visible, il affiche la date du plus récent

enregistrement de l'équipe

Champ	Description
	Désactivation. Ce champ apparaît uniquement lorsque vous décochez la case "Activer cette équipe".
Groupe	Sélectionnez le groupe dans lequel cette équipe doit être placée.
Agents	Affectez les agents souhaités à l'équipe. Dans un système synchronisé, vous ne pouvez pas modifier la liste des agents affectés à l'équipe.
Inclure cette équipe dans les rapports de productivité	Cochez cette case si vous souhaitez que les statistiques de cette équipe soient incluses lorsque le service de capture Webex WFO compile les statistiques de productivité.
Lieu de téléchargement de l'étape	Cochez cette case pour associer l'équipe et les données de téléchargement de l'étape Serveur. Cette case à cocher n'est disponible que si le composant Téléchargement intermédiaire est activé pour un serveur de données de votre système. Les utilisateurs affectés à cette équipe n'utiliseront le téléchargement intermédiaire que s'ils sont également associés à un événement quotidien de flux de travail QM correctement configuré. Pour plus d'informations sur le téléchargement en deux étapes, voir "Configuration du composant de téléchargement intermédiaire" dans le Guide de conception pour les *déploiements cloud.*
Profils de stockage	Sélectionnez un profil de stockage à associer à cette équipe. Les valeurs par défaut Le profil de stockage pour ce champ est défini par défaut dans Profils de stockage (Gestion des applications > configuration système > profils de stockage). Si vous modifiez le profil de stockage de l'équipe, les nouveaux enregistrements sont stockés dans le nouveau profil de stockage, mais les enregistrements existants restent dans le profil de stockage d'origine.

Équipes d'importation et d'exportation

Sélectionnez l'option "Importer et exporter des équipes" pour importer une équipe nouvelle ou modifiée ou exporter des équipes existantes. Les données d'importation et d'exportation sont au format CSV.

Les colonnes peuvent utiliser les noms de champ ci-dessous comme noms d'en-tête ou vous pouvez utiliser les noms de champ que vous choisissez (par exemple, "Nom" peut être "Nom de l'équipe"). Les noms de colonne répertoriés ici sont ceux utilisés dans la base de données Webex WFO. Si vous utilisez des noms de colonne différents, vous devez mapper chaque nom personnalisé au nom Webex WFO approprié.

Une fois que vous avez configuré la façon dont les champs du fichier d'importation sont mappés aux champs Webex WFO, vous pouvez enregistrer ce mappage pour la réutiliser.

Exporter les données de l'équipe

- Cliquez sur **Exporter**. Webex WFO télécharge le fichier (nommé teams.csv) sur votre PC au format CSV.

Importer les données d'équipe

1. Cliquez sur **Choisir un fichier**, accédez au fichier CSV de votre équipe, puis cliquez sur **Ouvrir** pour afficher les en-têtes de colonne du fichier. Le fichier peut utiliser les en-têtes de colonne par défaut ci-dessous ou vous pouvez utiliser les noms d'en-tête que vous choisissez (par exemple, "Nom" peut être "Nom de l'équipe"). Si vous utilisez des en-têtes de colonne différents, vous devez mapper chaque nom personnalisé au nom Webex WFO approprié.

En-tête de colonne	Description
ID équipe	ID de l'équipe dans le ACD. Vous pouvez identifier le numéro d'ID en exportant les données de l'équipe et en les affichant dans le fichier CSV résultant. Si vous importez une équipe avec un ID d'équipe qui existe déjà dans la base de données, les données importées pour cet ID d'équipe remplacent les données de la base de données. Si l'équipe est une nouvelle équipe, l'ID doit être défini sur 0 (zéro), sinon l'importation échouera.
Nom	Nom de l'équipe.
Date d'activation	Date à laquelle l'équipe a été activée.

En-tête de colonne	Description
Date de désactivation	Date à laquelle l'équipe a été désactivée.
ID de groupe parent	Groupe auquel l'équipe appartient.
Compilation de la productivité	(Faux/Vrai) Indique si les statistiques de l'équipe doivent être incluses lorsque le service de capture compile des statistiques de productivité.

2. Mappez les champs d'importation Webex WFO requis au champ approprié du fichier de CSV, puis configurez le type de données de ce champ.
3. Cliquez sur **Importer**.

Enregistrer un schéma de mappage pour le réutiliser

1. Cliquez sur **Choisir un fichier**, accédez au fichier CSV de votre équipe, puis cliquez sur **Ouvrir** pour afficher les en-têtes de colonne du fichier.
2. Mappez les champs d'importation Webex WFO requis au champ approprié du fichier de CSV, puis configurez le type de données de ce champ.
3. Entrez un nom pour le mappage dans le champ Nom du **mappage** , puis cliquez sur **Enregistrer**. Ce schéma de mappage sera disponible pour être réutilisé lors d'une prochaine importation.

Gestion des groupes de compétences

Un groupe est l'ensemble d'une ou plusieurs équipes.

Définitions des champs

Utilisez la page Groupes pour créer, modifier, importer et exporter des groupes.

REMARQUE Les groupes peuvent être désactivés mais pas supprimés. Elles sont conservées à des fins historiques et sont disponibles dans les rapports, les contacts, les analyses, etc.

Les champs de la page Groupes sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom du groupe	Entrez un nom pour le groupe. Le nom du groupe ne peut pas être le nom de un groupe existant, une équipe existante ou le nom du locataire de cette

Champ	Description
	en fait partie.
Sélectionner un groupe	Sélectionnez un groupe existant. La liste affiche les groupes actifs par défaut.
Afficher les groupes inactifs	Cochez cette case pour afficher les groupes actif et inactif dans le champ Sélectionner un groupe. "Inactif" apparaît en regard des groupes inactifs dans la liste des groupes. Lorsque cette case n'est pas cochée, seuls les groupes actifs apparaissent dans le champ Sélectionner un groupe. Ce champ apparaît uniquement lorsque vous modifiez un groupe existant.
Activer ce groupe	Cochez cette case pour activer le groupe. Les groupes sont activés par faire défaut. Décochez cette case pour désactiver le groupe.
Équipes	Affectez une ou plusieurs équipes à ce groupe.
Date de création	(Lecture seule) La date à laquelle l'enregistrement de groupe a été créé.
Date de désactivation	(Lecture seule) Date à laquelle l'enregistrement de groupe a été désactivé. Lorsqu'un L'enregistrement est actif, ce champ n'est pas visible. Lorsque ce champ est visible, il affiche la date de la dernière désactivation du groupe. Ce champ apparaît uniquement lorsque vous décochez la case "Activer ce groupe".
Équipes	Affectez une ou plusieurs équipes à ce groupe en déplaçant les équipes du volet Disponible vers le volet Affecté.

Groupes d'importation et d'exportation

Sélectionnez l'option "Importer et exporter des groupes" pour importer des groupes nouveaux ou modifiés ou exporter des groupes existants. Les données d'importation et d'exportation sont au format CSV.

Exportation des données de groupe

- Cliquez sur **Exporter**. Webex WFO télécharge le fichier (nommé groups.csv) sur votre PC.

Importer des données de groupe

1. Cliquez sur **Choisir un fichier**, accédez au fichier de votre groupe CSV, puis cliquez sur **Ouvrir** pour afficher les en-têtes de colonne du fichier. Le fichier doit inclure des colonnes pour les données suivantes dans n'importe quel ordre. Les colonnes peuvent utiliser ces noms comme en-tête ou un nom de votre choix (par exemple, "Nom" peut être "Nom du groupe"). Si vous utilisez des noms de colonne différents, vous devez mapper chaque nom personnalisé au Webex approprié
Nom WFO.

En-tête de colonne	Description
ID du groupe	ID du groupe dans le ACD. Vous pouvez identifier le numéro d'ID en exportant les données de groupe et en les affichant dans le fichier CSV résultant. Si le groupe est un nouveau groupe, l'ID doit être défini sur 0 (zéro) ou l'importation échouera.
Nom	Nom du groupe.
Date d'activation	Date d'activation du groupe. Date
de désactivation désactivé.	La date à laquelle le groupe a été

2. Mappez les champs d'importation WFO requis Webex au champ approprié du fichier de CSV et configurez le type de données de ce champ, ou sélectionnez un mappage existant dans le champ déroulant Utiliser le **mappage** existant.

> **REMARQUE** : Si vous créez un nouveau mappage, une fois que vous avez configuré la façon dont vos champs de fichier d'importation sont mappés aux champs Webex WFO, vous pouvez nommer le mappage et l'enregistrer pour
> réutiliser.

3. Cliquez sur **Importer**.

> **Remarque** : Si vous importez un groupe avec un ID de groupe qui existe déjà dans la base de données, les données importées pour cet ID de groupe remplacent les données de la base de données.

Gérer les vues

Une vue contrôle la portée de l'accès d'un utilisateur à WFM et QM. Dans WFM, un utilisateur affecté à une vue n'a accès qu'aux entités (tels que les contacts, les équipes, les files d'attente de service, les groupes de

files d'attente de service, les groupes multi-compétences, les mappages de compétences, les conditions de travail, les quarts de travail, les exceptions et les projets) affectées à cette vue, conformément

De leur rôle.

La portée d'un utilisateur est déterminée lors de la connexion. Si de nouvelles entités sont créées après la connexion (par exemple, des utilisateurs ou des équipes ajoutés par synchronisation avec le ACD), la portée de l'utilisateur n'inclut ces entités qu'après s'être déconnecté et reconnecté.

Emplacement de la page

Gestion des applications > vues > de configuration globale des utilisateurs >

Remarque : Les contacts précédemment enregistrés et balisés avec des métadonnées utilisées pour une vue QM seront inclus dans les résultats renvoyés pour la vue. La première fois que vous accédez à des contacts à l'aide d'une vue QM, vous
Rencontrez un délai, car l'application effectue sa recherche initiale dans la base de données pour cette vue.

NOTE
Si votre organisation utilise des vues QM au lieu de configurer l'étendue utilisateur via la page Utilisateurs, le filtre Organisation de la page Interactions fonctionne comme suit pour les utilisateurs auxquels une vue QM est affectée mais aucune étendue n'est affectée :

- Les listes déroulantes Groupe et Équipe sont définies sur Tous et ne peuvent pas être modifiées.
- La liste déroulante Agent affiche les noms de tous les agents.

REMARQUE : Pour permettre aux agents d'afficher et de lire leurs propres contacts en plus de tout contact correspondant aux critères d'affichage QM, affectez-leur l'autorisation Inclure l'étendue automatique dans QM vues. Voir Gestion des rôles et Autorisations .

Une entité peut être incluse dans plusieurs vues et un utilisateur peut être affecté à plusieurs vues.

La vue système WFM est appelée EnterpriseView. Cette vue ne peut pas être renommée ou supprimée. Vous pouvez l'utiliser comme votre vue principale ou créer de nouvelles vues en fonction de vos besoins. QM ne dispose pas d'une vue système.

Descriptions des champs

Utilisez la page Vues pour créer, modifier et supprimer WFM ou QM vues d'affichage. Les champs de la page Vues sont décrits ci-dessous.

Champs pour les vues WFM

Champ	Description
Afficher le nom	Choisissez un nom unique pour la vue ou sélectionnez une vue existante. EnterpriseView est une vue du système et ne peut pas être renommée ou supprimée.
Activer	Cochez la case Activer pour activer la vue. Une vue ne peut être utilisée jusqu'à ce qu'elle soit activée.
Utilisateurs	Sélectionnez les utilisateurs à affecter à la vue.
Équipes	Sélectionnez les équipes à affecter à la vue.
Groupes multi-compétences	Sélectionnez les groupes multi-compétences à affecter à la vue. Files d'attente de service Sélectionnez les files d'attente de service à affecter à la vue.
Groupes de files d'attente de service	Sélectionnez les groupes de files d'attente de service à affecter à la vue. Mappages de compétences Sélectionnez les mappages de compétences à affecter à la vue.
Conditions de travail	Sélectionnez les conditions de travail à affecter à la vue. Quarts de travail Sélectionnez les quarts de travail à affecter à la vue.
Exceptions	Sélectionnez les exceptions à affecter à la vue.
types de contraintes	Sélectionnez les types d'exception à affecter à la vue. Types de contraintes sont nécessaires pour que les agents puissent soumettre des demandes (voir Requêtes).
Projets	Sélectionnez les projets à affecter à la vue.
Types de vacances	Sélectionnez les types de congés à affecter à la vue. Les agents doivent disposer de Tous les types de vacances dans leur vue qui sont dans leur plan de vacances. Sinon, ils ne peuvent pas sélectionner le type de vacances manquant lors de la soumission d'une demande de congé.
Règles de travail dynamiques	Sélectionnez les règles de travail dynamiques à affecter à la vue.

Champ	Description
Événements de planification dynamique	Sélectionnez les événements de planification dynamique à affecter à la vue.
Conditions de portée	Utilisez les champs de cette section afin de créer des règles pour définir les métadonnées pour limiter la portée de cette vue.
Correspondre à n'importe quel ou Correspondre à tous ou logique	Indique si la règle est logique OU (Correspondre à tout) ET (Correspondre à tous).
Ajouter une règle	Ajoute une ligne de conditions pour définir la règle.
Champ Métadonnées ceci	Sélectionnez un champ de métadonnées dans la liste déroulante. Vous pouvez utiliser pour spécifier une étendue externe à votre équipe et à votre groupe.
Condition	Sélectionnez l'opération à appliquer à la condition dans la liste déroulante.
Valeur	Entrez la valeur avec laquelle vous souhaitez filtrer les métadonnées. Vous ne pouvez pas utiliser de caractères génériques lors de la saisie de cette vue.

Champs pour les vues QM

Champ	Description
Afficher le nom	Choisissez un nom unique pour la vue ou sélectionnez une vue existante. **REMARQUE** : EnterpriseView est une vue du système et ne peut pas être renommée ou supprimée.
Activer	Cochez la case Activer pour activer la vue. Une vue ne peut être utilisée jusqu'à ce qu'elle soit activée.
Conditions de portée	Utilisez les champs de cette section pour créer des règles permettant de définir les métadonnées pour Limiter la portée de cette vue. ▪ Liste déroulante Correspondre à n'importe quel ou Correspondre à tous : indique si la règle est un OU logique (Correspond à tout) ou logique ET (Correspondre à tous).

Champ	Description
	▪ Bouton Ajouter une règle : ajoute une ligne de conditions pour définir la règle. Vous pouvez ajouter plusieurs règles. ▪ Champ Métadonnées : sélectionnez un champ de métadonnées dans la liste déroulante. Utilisez ce champ pour spécifier une portée externe à votre équipe et à votre groupe. ▪ Condition : sélectionnez l'opération à appliquer à la condition dans la liste déroulante. ▪ Valeur : entrez la valeur avec laquelle vous souhaitez filtrer les métadonnées. Notez que vous ne pouvez pas utiliser de caractères génériques lors de la saisie de cette valeur. Pour supprimer une règle, cliquez sur le **X** en regard de la règle souhaitée.

Enregistrer et évaluer des contacts

L'enregistrement et l'évaluation des contacts impliquent les éléments suivants :

- Rechercher des contacts appartenant à votre portée à l'aide d'un ou plusieurs filtres.
- Lire des contacts à l'aide du Lecteur Windows Media
- Attribuer et partager des contacts.
- Évaluer les conversations client (à la fois les enregistrements vocaux et les contacts non-appel).
- Analyser les données d'évaluation
- Afficher le statut d'un agent, écouter un appel et afficher l'écran de l'agent en temps réel.
- Créez des contacts manuellement.

Enregistrer des contacts

L'enregistrement des contacts implique ce qui suit :

- Déterminez les enregistrements à conserver et à supprimer, en fonction des règles de flux de travail, et spécifiez la durée de conservation des enregistrements.
- Supprimez les enregistrements des PC d'agent immédiatement après la fin d'un contact et stockez-les sur un serveur de données de votre centre de contact jusqu'à une heure planifiée, à laquelle un événement de workflow QM s'exécute et les télécharge dans le cloud.
- Gérez de manière proactive quels contacts sont automatiquement enregistrés et quels contacts sont automatiquement exclus de l'enregistrement.
- Enregistrer manuellement un contact.

REMARQUE L'utilisation simultanée de plusieurs méthodes de déclenchement de la pause et de la reprise (telles que les contrôles d'enregistrement, les événements Web, les API et la signalisation tierce) peut entraîner un comportement imprévisible. Pour
Évitez ces utilisations, une seule méthode par appel à la fois.

Automatisez les workflows QM

Utilisez la page Administration du flux de travail pour déterminer quels enregistrements conserver et quels enregistrements supprimer en fonction des règles de flux de travail, et pour spécifier la durée de conservation des enregistrements. Vous pouvez également utiliser les workflows pour effectuer d'autres tâches, telles que l'attribution d'évaluations.

Fin de l'interaction et Quotidien sont les deux types d'événements qui spécifient quand un workflow doit s'exécuter. Une fois que vous avez sélectionné un type d'événement, vous configurez les règles du workflow. Les règles sont évaluées et suivies dans l'ordre dans lequel elles apparaissent sur la page d'administration du flux de travail jusqu'à ce qu'une règle correspondante soit trouvée. Il existe une **règle (verrouillée)** par défaut qui est toujours la dernière règle de la liste. Il peut être modifié, mais ne peut pas être supprimé.

Une fois les règles définies, vous créez une ou plusieurs conditions que la règle doit respecter. Lorsque les conditions d'une règle sont remplies, les actions configurées pour cette condition sont suivies. Ces actions peuvent aller de l'insertion de métadonnées, au recyclage des contacts, à la conservation d'un pourcentage d'enregistrements, etc.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Administrer le flux de travail
- Créer un formulaire d'évaluation actif si vous souhaitez affecter un formulaire d'évaluation par défaut en tant qu'action de workflow

Emplacement de la page

Gestion des applications > QM > QM flux de contacts > l'administration des workflows

Procédures

Pour créer un workflow complet, vous devez créer une règle, créer des conditions pour cette règle, puis définir des actions pour les conditions que vous avez créées.

Créer une règle

Lorsque vous créez une règle, vous créez un conteneur pour les conditions que vous souhaitez pour votre flux de travail.

1. Sélectionnez **Événement** de fin d'interaction ou **Événement quotidien**.

   Événement de fin d'interaction : le workflow traite l'enregistrement à la fin d'un appel.

   Événement quotidien : le workflow traite tous les enregistrements une fois par jour. Si des appels sont encore enregistrés lorsque le workflow de l'événement quotidien est exécuté, ces appels seront téléchargés lors de l'exécution du prochain événement quotidien.

2. (Événements quotidiens seulement) Entrez l'heure d'exécution de l'événement quotidien dans le champ Heure .

Time : l'heure à laquelle le traitement du workflow commence. Il s'agit également de l'heure de début de la période de conservation des enregistrements. Si l'heure est modifiée, la nouvelle heure entre en vigueur immédiatement et les appels sont traités avec la nouvelle heure.

3. Saisissez un nom pour la règle dans le **champ Nom** .
4. Cliquez sur **Enregistrer la règle**. La règle est ajoutée au workflow.

   Remarque La sélection de la règle d'enregistrement n'enregistre pas la totalité du flux de travail. Enregistrez les flux de travail en cliquant sur le **bouton Enregistrer** .
5. Sélectionnez la règle dans la **liste Règles** .
6. (Facultatif) Utilisez les flèches du clavier pour modifier l'ordre des règles. Les règles sont généralement suivies dans l'ordre dans lequel elles apparaissent sur la page d'administration du flux de travail.

Supprimer une règle

Vous ne pouvez supprimer qu'une règle à la fois.

1. Sélectionnez une règle dans la **liste Règles** .
2. Cliquez sur **Supprimer la règle**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer les conditions d'une règle

Chaque règle suit un ensemble de conditions.

1. Dans la **section Conditions** , sélectionnez **Tout** ou **Tout** dans la **liste déroulante Correspondance** . Lorsqu'une ou plusieurs conditions sont définies sur une **catégorie Une** ou **Toutes les correspondances** , ces conditions forment un groupe de conditions.

   Tout : le workflow doit correspondre à toutes les conditions du groupe de conditions.

   Tout : le workflow doit correspondre à l'une des conditions spécifiées dans le groupe de conditions.
2. Dans la **section Conditions** , sélectionnez une option dans la **liste déroulante Condition** .

   - **Agent**, **Groupe** ou **Équipe** : vous pouvez sélectionner le nom d'un agent, d'un groupe ou d'une équipe comme valeur. Cette condition s'applique uniquement aux enregistrements des appels de cet agent, groupe ou équipe spécifique. Si le nom de l'agent, du groupe ou de l'équipe est modifié, Webex WFO met automatiquement à jour la valeur de votre état pour qu'elle corresponde au nouveau nom.
   - **Direction de** l'appel : vous pouvez sélectionner **comme valeur entrante** ou **sortante** . La condition s'applique à tous les enregistrements d'appels entrants ou sortants.

- **Type de** contact : vous pouvez sélectionner **Appel**, **Écran seulement**, **E-mail**, **Texte,** Discussion ou **SMS** comme valeur.
- Tous les autres : vous pouvez saisir une chaîne en tant que valeur. Cette condition s'applique à tous les enregistrements d'appels qui contiennent la chaîne spécifiée dans leurs métadonnées.

3. Sélectionnez une option dans la **liste déroulante Opérateur** .

   - **Contient** : recherche les valeurs qui contiennent la chaîne de caractères du champ Valeur. Ce champ n'est pas sensible à la casse. Contient des caractères génériques implicites avant et après le texte saisi. L'astérisque (*) et le point d'interrogation (?) sont autorisées.
   - **Contenue dans la liste** : charge les valeurs d'un fichier dans une seule colonne de valeurs (ou CSV). Cela crée automatiquement un groupe de conditions Any avec les valeurs. Chaque valeur autorise l'astérisque (*) et le point d'interrogation (?) caractères génériques.
   - **Est** : recherche une correspondance exacte. L'astérisque (*) et le point d'interrogation (?) sont autorisées.
   - **Égale à : recherche les valeurs de score qui correspondent à la valeur que vous avez indiquée**. Les conditions numériques autorisent les opérateurs "Inférieur à" (<), "Supérieur à" (>) et "Equals" (=).

     Remarque : Lorsque vous utilisez l'opérateur Égale à, le champ valeur respecte la casse. Si vous ne savez pas si la chaîne de caractères du champ Valeur est en majuscule ou minuscule, utiliser l'opérateur "Contient".

   - **Commence par** : recherche les valeurs qui commencent par la chaîne de caractères du champ Valeur.
   - **Inférieur à** : recherche les valeurs de score inférieures à la valeur que vous avez indiquée.
   - **Supérieure à** : recherche les valeurs de score supérieures à la valeur que vous avez indiquée.
   - **<opérateur de métadonnées>** choisissez le champ de métadonnées à utiliser. La valeur fonctionne comme un opérateur "Is" qui autorise l'astérisque (*) et le point d'interrogation (?) caractères génériques.

4. Sélectionnez une option dans la **liste déroulante Valeur** . Vous pouvez sélectionner une option ou entrer une chaîne, selon la condition.

   Les caractères génériques peuvent être utilisés aussi bien pour les opérateurs "Est" que "Contient". "Contient" comporte des caractères génériques astérisques implicites au début et à la fin du texte.

   - Le caractère générique astérisque (*) peut représenter n'importe quelle quantité de n'importe quel caractère, à condition que les autres caractères de la chaîne correspondent.

     L'EXEMPLE 61* correspond à tout nombre commençant par 61, par exemple 6124, 61555 et 613.

- Le caractère générique du point d'interrogation (?) peut remplacer un seul caractère dans une chaîne.

  EXEMPLE 61 ? ? correspond à tout numéro commençant par 61 et comportant quatre chiffres, par exemple 6124, 6125 et 6126.

5. (Facultatif) Cliquer sur + pour ajouter une condition, **pour** supprimer une condition, ou
   Pour créer un nouveau groupe de conditions et répétez les étapes 1 à 4 pour la nouvelle condition ou le nouveau groupe de conditions.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des actions pour une condition

Les actions définissent ce qui se passe lorsque les conditions d'une règle sont remplies.

1. Sélectionnez et configurez une ou plusieurs des actions suivantes.
   - **Stratégie de** rétention : option permettant **de conserver <n > % de voix** aléatoire, d'écran **correspondant et**d'enregistrements d'écran sans correspondance. Choisissez la stratégie de rétention pour les contacts qui respectent les règles du flux de travail. La stratégie de rétention détermine la durée de conservation des enregistrements. Le temps de rétention démarre en fonction de l'heure de début du contact.

     REMARQUE : Une seule stratégie de rétention est autorisée par contact.

   - **Stratégie** de rétention : option permettant **de conserver <n > % d'enregistrements vocaux aléatoires**, **d'enregistrements d'écran,** d'enregistrements d'écran sans correspondance et **d'interactions textuelles**. Choisissez la stratégie de rétention pour les contacts qui respectent les règles du flux de travail. La stratégie de rétention détermine la durée de conservation des enregistrements ou des enregistrements texte. Le temps de rétention démarre en fonction de l'heure de début du contact.

     REMARQUE : Une seule stratégie de rétention est autorisée par contact.

   - **Conserver <n> % d'enregistrements vocaux aléatoires Conserver <n> % d'enregistrements vocaux** de <type> : conserve le pourcentage d'enregistrements vocaux qui correspondent au type de contact spécifié.
   - **Conserver <n> % d'enregistrements d'écran aléatoires correspondants Conservez <n> % d'enregistrements** d'écran <type> : conserve le pourcentage spécifié d'enregistrements d'écran correspondants qui correspondent au type de contact spécifié.
   - **Conserver <n> % d'enregistrements d'écran aléatoires sans correspondance Conservez <n> % d'enregistrements** d'écran de <type> sans correspondance< :hs> : un écran sans correspondance est enregistré sans son pour les contacts à l'écran uniquement. Cette action permet de conserver le pourcentage spécifié

d'enregistrements d'écran sans correspondance qui correspondent au type de contact spécifié.

- **Conservez 100 % des interactions textuelles** : utilisez cette action pour les contacts texte. Le paramètre de 100 % ne peut pas être modifié.
- **Téléchargement** immédiat : option permettant **de conserver <n > % de voix** aléatoire, **d'écran** correspondant et **d'enregistrements d'écran inégalés**. Les enregistrements audio et les enregistrements d'écran (correspondants ou non) associés à ce flux de travail sont immédiatement téléchargés à la fin du processus. Dans un workflow de fin d'interaction, l'enregistrement est téléchargé immédiatement après la fin de l'enregistrement. Dans un flux de travail quotidien, l'enregistrement est téléchargé lorsque le flux de travail quotidien est planifié pour s'exécuter. Si cette option n'est pas sélectionnée, les règles normales de configuration de téléchargement sont en vigueur. Cette option s'applique à tous les types d'enregistrement. Si vous modifiez cette option au cours de la journée, elle entre immédiatement en vigueur.

  Les fichiers téléchargés immédiatement peuvent affecter la bande passante.

  MEILLEURE PRATIQUE Si vous utilisez l'enregistrement de bureau sans serveur de téléchargement intermédiaire, sélectionnez Téléchargement immédiat pour limiter la perte potentielle d'enregistrements audio qui sont
  En attente de chargement lorsque le PC d'un agent s'arrête.

- **Recycler immédiatement** : les enregistrements vocaux, les enregistrements d'écran et les enregistrements texte sont immédiatement envoyés dans la corbeille et ne sont traités par aucun autre événement.

  Un exemple typique est pour les numéros de téléphone Ne pas conserver lors de l'événement de fin d'interaction. Les contacts portant les numéros de téléphone Appelant/Appelé ne doivent pas être enregistrés. Si vous sélectionnez Recycler immédiatement, ils sont envoyés dans la corbeille, et ils ne sont pas traités à nouveau dans l'événement quotidien. Ceci empêche la maintenance d'une liste Ne pas conserver à la fois pour les événements de fin d'interaction et les événements quotidiens.

- **Insérer des métadonnées** : permet d'insérer le texte spécifié dans le champ dans le champ de métadonnées défini par l'utilisateur pour les contacts qui respectent le workflow. Vous pouvez gérer les champs de métadonnées personnalisés à partir de la page Gestionnaire de métadonnées.
- **Définir le formulaire d'évaluation sur <Nom de l'évaluation>** sélectionnez le formulaire d'évaluation que vous souhaitez associer aux contacts qui correspondent au flux de travail.
- **Définissez la raison de l'interaction sur <Raison>** Choisissez la raison qui sera associée à cet enregistrement. Si vous ne choisissez pas de raison, l'archive est attribuée par défaut.
- **Définissez le formulaire d'enquête sur <Nom de l'enquête>** : sélectionnez le formulaire d'enquête que vous souhaitez associer aux contacts qui remplissent les conditions du flux de travail.

Vous devez aussi sélectionner la question Voix du client (VoC) et le seuil d'évaluation de cette question. La question VoC doit avoir un format de réponse numérique. Si la réponse du client à la VoC atteint le seuil d'évaluation que vous définissez, le contact associé est marqué pour évaluation.

Les formulaires d'enquête sont envoyés par courriel. Saisissez les champs Envoyer depuis e-mail, Répondre à l'e-mail, Nom de l'expéditeur et Objet de l'e-mail. Pour plus d'informations sur l'envoi de formulaires d'enquête, voir Configuration des fournisseurs de sondages en ligne.

REMARQUE : Si la valeur de ce champ est définie sur IVR, les champs Envoyer depuis e-mail,Répondre à e-mail,Nom **de l'expéditeur et**Objet **de l'e-mail** ne sont pas disponibles.

2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Descriptions des champs

Utilisez la page d'administration du flux de travail pour créer, modifier ou supprimer un flux de travail.

Configuration des règles

Configurez les règles du workflow.

Champ	Description
Réinitialiser	Restaurez les dernières modifications enregistrées apportées à la section.

Configuration des conditions

Configurez les conditions du workflow. Les conditions déterminent quel contact répond à une règle.

Champ	Description
Importation	Recherchez un fichier CSV ou TXT qui contient une seule colonne de données en fonction de la condition sélectionnée. Ce bouton n'apparaît que lorsque l'opérateur est Contenu dans la liste.
<nombre> lignes	(Lecture seule) Affiche le nombre de lignes du fichier de CSV importé.
	(Exporter les données tabulaires vers CSV) Exportez les données sélectionnées vers CSV.

Les conditions suivantes sont disponibles par défaut. Vous pouvez également sélectionner les métadonnées personnalisées que vous ajoutez.

Condition	Description
Agent	S'applique uniquement à l'agent spécifique que vous sélectionnez comme valeur. L'opérateur est égal à par défaut et ne peut pas être modifié.
Groupe	S'applique uniquement au groupe spécifique que vous sélectionnez comme valeur. L'opérateur est égal à par défaut et ne peut pas être modifié.
Équipe	S'applique uniquement à l'équipe spécifique que vous sélectionnez comme valeur. L'opérateur est égal à par défaut et ne peut pas être modifié.
Prénom de l'agent sélectionnez	S'applique à tous les prénoms des utilisateurs qui correspondent à l'opérateur que vous et la valeur que vous saisissez.
Nom de l'agent sélectionnez	S'applique à tous les noms des utilisateurs qui correspondent à l'opérateur que vous et la valeur que vous saisissez.
Nom d'utilisateur de l'agent l'opérateur que vous	S'applique à toutes les connexions Windows des utilisateurs qui correspondent à Sélectionnez et la valeur que vous saisissez. Dans un environnement Active Directory, cette condition est la connexion Active Directory de vos utilisateurs.
Courriel de l'agent que vous sélectionnez	S'applique à tous les noms d'utilisateur des utilisateurs qui correspondent à l'opérateur et la valeur que vous saisissez. Dans Webex WFO, cette condition est l'adresse e-mail de vos utilisateurs.
Nom de l'équipe	S'applique à toutes les équipes correspondant à l'opérateur que vous sélectionnez et au Valeur que vous saisissez.
Nom du groupe	S'applique à tous les groupes correspondant à l'opérateur sélectionné et au Valeur que vous saisissez.
Direction de l'appel	s'applique à tous les appels correspondant à la direction sélectionnée : entrant ou Sortants.
Durée de l'appel (secondes)	s'applique à tous les appels dont la durée correspond à l'opérateur que vous sélectionnez

et la valeur que vous saisissez.

Condition	Description
N° appelant vous	s'applique à tous les appels dont le numéro d'appel correspond à celui de l'opérateur que Sélectionnez et valeur que vous saisissez.
N° appelé	s'applique à tous les appels dont le numéro appelé correspond à l'opérateur que vous Sélectionnez et la valeur que vous saisissez.
Numéro de téléphone	S'applique à tous les appels dont le numéro appelant ou appelé correspond à l'opérateur que vous sélectionnez et à la valeur que vous entrez.
Durée de l'emploi de l'agent (jours)	S'applique à tous les agents dont la durée d'emploi correspond à l'opérateur que vous avez sélectionné et à la valeur que vous avez saisie.
Type de contact	S'applique à tous les contacts dont le type correspond à la valeur que vous sélectionnez.

Configuration des actions

Configurez les actions pour le workflow. Les actions définissent ce qu'il advient des contacts qui satisfont aux règles.

Champ ou bouton	Description
Convertir lors du téléchargement	Option permettant de conserver <n > % de voix aléatoire, écran correspondant et Enregistrements d'écran inégalés. Le serveur convertit les enregistrements téléchargés du format d'enregistrement au format de stockage. Si vous ne sélectionnez pas cette option, l'enregistrement n'est pas converti tant qu'il n'est pas lu. Les formats d'enregistrement et de stockage d'écran sont les mêmes par défaut (WebM Video - VP8). Pour les enregistrements audio, le format d'enregistrement est crypté OPUS et le format de stockage est WebMA Audio - Vorbis.

Rubriques connexes

- Fonctionnement de l'administration des workflows : en savoir plus sur les types d'événements de workflow et sur la manière dont Webex WFO gère les workflows conflictuels.

Fonctionnement de l'administration des workflows

En savoir plus sur QM workflows, notamment les différences entre les types d'événements End of Interaction (EOI) et Daily et comment Webex WFO gère les workflows conflictuels.

Types d'événements

Les types d'événements EOI et Quotidien déterminent à quel moment après un contact le processus de workflow a lieu. Après avoir sélectionné un type d'événement, vous pouvez configurer des workflows pour effectuer diverses actions. Voir Automatiser les QM workflows pour obtenir la liste complète des actions de workflow.

La logique appliquée aux trois actions énumérées ci-dessous varie selon que l'action est appliquée à un événement quotidien ou EOI. Des détails sur la logique différente peuvent être trouvés dans les sections sur les événements quotidiens et les événements de fin d'interaction.

- Conserver <n> % d'enregistrements vocaux aléatoires
- Conserver <n> % d'enregistrements d'écran aléatoires
- Conservez <n> % d'enregistrements d'écran aléatoires sans correspondance

Où <n> indique un champ de texte, une case à cocher ou une liste déroulante où une valeur unique peut être définie.

Événements quotidiens

Les événements quotidiens sont ceux lorsqu'un flux de travail traite tous les enregistrements une fois par jour. Si des appels sont encore enregistrés lorsqu'un workflow quotidien est exécuté, ces appels sont téléchargés lors de l'exécution du workflow quotidien suivant. Les flux de travail quotidiens peuvent être configurés pour des actions qui vous permettent de conserver un certain pourcentage d'enregistrements vocaux ou d'écran. Webex WFO calcule les flux de travail quotidiens en utilisant un pourcentage exact. En d'autres termes, si vous configurez un flux de travail pour conserver 20 % d'enregistrements vocaux aléatoires, 20 % des enregistrements vocaux aléatoires seront conservés lors du traitement du flux de travail.

Evénements de fin d'interaction

Les événements de fin d'interaction (EOI) se produisent lorsque le workflow traite l'enregistrement à la fin de chaque appel individuel. Contrairement aux flux de travail quotidiens, les flux de travail EOI sont calculés à la fin de chaque contact à l'aide d'un pourcentage approximatif calculé. Webex WFO estime le pourcentage pour tous les contacts parce que seules les données pour le contact actuel et les contacts antérieurs sont disponibles au moment du traitement. Pour estimer ce pourcentage, le système utilise une logique similaire à un modèle de brassage de deck pour décider ce qui arrive au contact.

Dans le modèle de lecture aléatoire des decks, un deck théorique est attribué à chaque agent. Ce jeu se compose de cartes à conserver et de cartes à défausser proportionnellement au <n> % d'action médiatique configuré, comme conserver <n> % d'enregistrements vocaux. Où <n> indique un champ de texte, une case à cocher ou une liste déroulante où une valeur unique peut être définie. Webex WFO mélange le jeu, puis pour chaque contact Webex WFO tire la carte du haut de

Et conserve ou supprime le contact en fonction de cette carte. Le jeu est remanié lorsque Webex WFO atteint la fin du pont. Le modèle de mélange de deck garantit que les contacts ne sont pas surreprésentés ou sous-représentés proportionnellement au pourcentage de contacts que vous avez configuré Webex WFO à conserver.

IMPORTANT Si un agent prend moins de 10 appels par jour, il n'est pas garanti que le pourcentage réel corresponde au pourcentage que vous avez configuré pour le flux de travail EOI.

QM conflits de flux de travail

Pour la plupart des workflows, vous pouvez sélectionner plusieurs actions simultanées. Toutefois, des conflits peuvent survenir lorsque vous configurez des actions qui ne sont pas compatibles. Chaque action susceptible de déclencher des conflits est répertoriée ci-dessous.

REMARQUE : Ces actions ne déclenchent pas à elles seules de conflits. Seules quelques combinaisons sélectionnées de ces actions peuvent déclencher des conflits.

- Conserver <n> % d'enregistrements vocaux aléatoires
- Conserver <n> % d'enregistrements d'écran aléatoires
- Conservez <n> % d'enregistrements d'écran aléatoires sans correspondance
- Recycler immédiatement les enregistrements vocaux
- Recyclez immédiatement les enregistrements d'écran.

EXEMPLE Un workflow est configuré pour **conserver 10 % des enregistrements vocaux aléatoires** et **Recycler immédiatement les enregistrements vocaux**. On demande au système de faire deux actions opposées, qui sont la conservation et le recyclage des enregistrements vocaux. Cela crée un conflit.

Instructions conditionnelles

Les instructions conditionnelles ci-dessous montrent tous les scénarios spécifiques qui déclenchent des conflits en montrant les configurations de deux actions conflictuelles dans des matchs en tête-à-tête et le résultat final de laquelle des actions concurrentes gagne. Lorsqu'une action gagne, Webex WFO suit l'action gagnante et ignore l'action perdante.

Si :	Ensuite :
Il existe un flux de travail EOI Recycle immédiatement et Daily Keep <n> % du flux de travail multimédia.	Le processus Recyclage immédiat de la déclaration d'intérêt est suivi.
Il y a un flux de travail Recycler immédiatement la déclaration d'intérêt et recycler le jour immédiatement	Le processus Recyclage immédiat de la déclaration d'intérêt est suivi.

Si :	Ensuite :
flux de travail.	
Il existe un flux de travail EOI Keep <n> % du flux de travail multimédia et du flux de travail Recycler le jour immédiatement.	La déclaration d'intérêt Keep <n> % du flux de travail multimédia est suivie. La durée de téléchargement et la politique de rétention configurées pour la déclaration d'intérêt sont respectées.
Il existe une EOI Keep <n> % du flux de travail multimédia et une conservation quotidienne <n> % du flux de travail multimédia.	La déclaration d'intérêt Keep <n> % du flux de travail multimédia est suivie. Le temps de téléchargement configuré pour la déclaration d'intérêt est suivi et la politique de conservation quotidienne est suivie.

IMPORTANT En règle générale, en cas de conflit entre deux flux de travail, le flux de travail configuré pour s'exécuter en premier est suivi.

En règle générale, s'il existe deux flux de travail avec des stratégies de rétention conflictuelles, le flux de travail mis à jour le plus récemment est suivi.

Rubriques connexes

- Automatiser les workflows QM : en savoir plus sur la configuration des workflows.

Gérer les règles de conservation des données pour QM et Analytics

Utilisez la page Rétention pour créer une stratégie de rétention qui définit la durée de conservation de chaque contact, puis affectez la stratégie à un flux de travail (voir Automatiser les flux de travail QM). Par défaut, la durée maximale de conservation des enregistrements vocaux et d'écran est de deux ans. L'administrateur système peut définir une durée de conservation maximale différente.

Vous pouvez spécifier des durées de conservation pour les enregistrements vocaux, les enregistrements d'écran et les enregistrements texte pour ces catégories de contacts :

- Contact d'archive
- Contact non noté
- Contact noté
- Contact RH

- Contact pour la formation
- Marqué avec contact

Chaque composant d'un contact (enregistrement audio, enregistrement d'écran ou enregistrement racine) peut avoir sa propre stratégie de rétention. Webex WFO supprime les fichiers de stockage des enregistrements lorsque toutes les stratégies de stockage applicables expirent. Un fichier de stockage d'enregistrement peut être associé à zéro ou plusieurs contacts ainsi qu'à zéro enregistrement racine ou. (Voir Configurez QM paramètres globaux pour définir la stratégie de rétention des enregistrements racine.)

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Administrer QM

Emplacement de la page

Gestion des applications > QM > QM Flux de contacts > rétention

Procédures

Créer une stratégie de rétention

1. Sélectionnez **Créer une stratégie de rétention**.
2. Entrez le nom de la stratégie dans le champ Stratégie **de** rétention.
3. Dans la **section Paramètres** , sélectionnez les durées de conservation pour chaque type de contact.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Accédez à la page Administration du workflow (Gestion des applications > QM > QM flux de contacts > administration des workflows) pour affecter la stratégie de rétention à un workflow (voir Automatiser QM workflows).

Modifier une stratégie de rétention

> **Remarque** Le raccourcissement ou l'allongement d'une période de rétention n'affecte pas les enregistrements d'appels existants qui étaient auparavant régis par cette stratégie. La nouvelle longueur plus courte ou plus longue s'applique uniquement aux appels
> Sont enregistrés après la modification.

1. Sélectionnez **Modifier une stratégie** de rétention existante.
2. Sélectionnez la stratégie dans la **liste déroulante Stratégies** de rétention.
3. Modifiez la stratégie si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Si un appel est libellé, Webex WFO supprime ses enregistrements d'écran et vocaux à la fin des périodes de rétention marquées pour l'écran et la voix. Webex WFO supprime les métadonnées associées à un appel lorsque la durée de conservation marquée la plus longue est atteinte.

Les équipes affectées à un flux de travail partagent la même période de rétention. Une fois que Webex WFO attribue une période de rétention à un appel, la période ne change pas si une équipe est déplacée d'un flux de travail à un autre. Seuls les appels enregistrés après le passage au nouveau flux de travail utilisent la période de rétention du nouveau flux de travail.

Rubriques connexes

- Automatisez les workflows QM : affectez des contacts à des règles de rétention via des workflows
- Configurez QM paramètres globaux : définissez la stratégie de rétention pour les enregistrements racines.
- Supprimer ou mettre à jour plusieurs contacts à la fois : affectez une nouvelle stratégie de rétention à plusieurs contacts à la fois.

Configurer le téléchargement intermédiaire

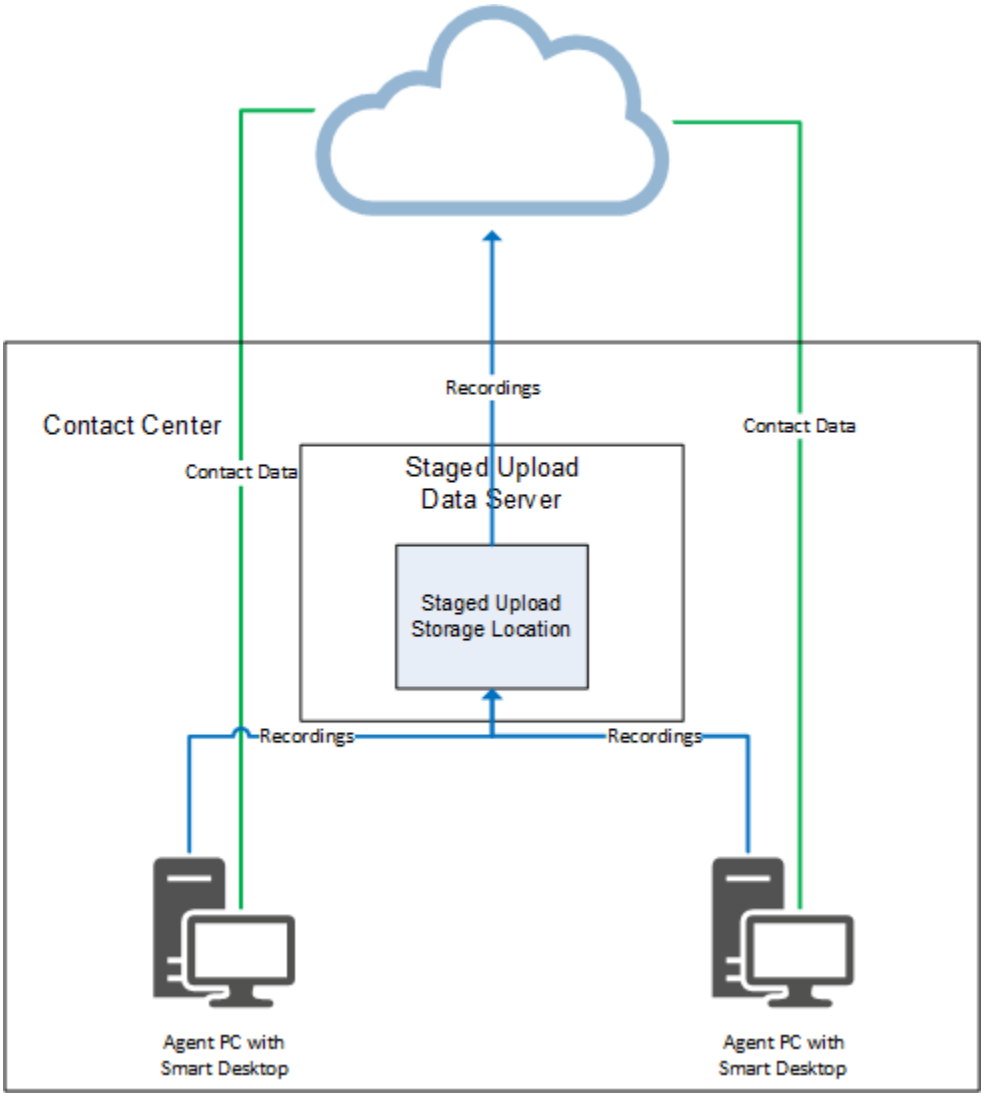
Les enregistrements peuvent être déplacés des PC d'agent vers le cloud de trois manières différentes. Ces trois méthodes nécessitent des événements de workflow QM et des PC d'agent avec Smart Desktop.

- Téléchargez des enregistrements dans le cloud immédiatement après la fin d'un contact.
- Stockez les enregistrements sur le PC d'un agent, puis chargez-les dans le cloud une fois par jour.
- Téléchargez des enregistrements sur un serveur de données de votre centre de contact immédiatement après la fin d'un contact (première étape), puis déplacez-les vers le cloud une fois par jour (deuxième étape).

Cette rubrique ne couvre que la troisième option, appelée "téléchargement intermédiaire". Le téléchargement intermédiaire vous permet de conserver vos enregistrements dans un endroit sécurisé sans surcharger votre bande passante Internet.

Les contacts traités avec la fonctionnalité Téléchargement intermédiaire apparaissent sur la page Interactions une fois l'enregistrement terminé, mais ils ont un état de téléchargement de fichier "Non encore téléchargé" jusqu'à la fin du processus de téléchargement intermédiaire.

L'image suivante illustre le flux de données pour une configuration de téléchargement intermédiaire de base.



Conditions préalablement requises

- Les agents sont activés pour l'enregistrement audio et/ou d'écran.
- Smart Desktop est installé sur les PC d'agent.
- Vous disposez de l'ensemble des autorisations suivantes :
  - Administrer le service partagé
  - Administrer la structure organisationnelle (nécessaire pour utiliser des équipes afin d'associer des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire)
  - Administrer le workflow

Emplacement de la page

Varie. Voir les procédures ci-dessous pour plus de détails.

Procédures

La configuration du téléchargement intermédiaire comporte quatre étapes :

- Étape 1 : (Facultatif) identifier les agents qui utiliseront le téléchargement intermédiaire
- Étape 2 : Configurer le composant de téléchargement intermédiaire
- Étape 3 : Associer des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire
- Étape 4 : Configurer une règle de workflow d'événement quotidienne pour le téléchargement intermédiaire

Étape 1 : (Facultatif) identifier les agents qui utiliseront le téléchargement intermédiaire

L'étape 1 est une étape de planification, pas une étape de configuration. Commencez par identifier les agents qui utiliseront le téléchargement intermédiaire afin de créer les configurations nécessaires en pensant à ces agents. Tous les agents de votre centre de contacts peuvent utiliser le téléchargement intermédiaire, ou seulement certains d'entre eux.

Étape 2 : Configurer le composant de téléchargement intermédiaire

Configurer le serveur de données de téléchargement intermédiaire

- Activez la fonction de prise en charge du partage de fichiers SMB 1.0 sur le serveur que vous utiliserez pour le téléchargement intermédiaire.

Créer l'emplacement de stockage de téléchargement intermédiaire

1. Créez un dossier à l'emplacement où vous souhaitez stocker les enregistrements avant qu'ils ne soient téléchargés dans le cloud. Cet emplacement peut se trouver sur le serveur de données ou dans un autre emplacement (par exemple, un NAS).
2. Configurez les propriétés de partage du dossier afin que les PC d'agent puissent y accéder. Si le dossier ne se trouve pas sur le serveur de données, vous devez également configurer les propriétés de partage afin que le serveur de données puisse y accéder.
3. Copiez le chemin UNC dans le dossier. Vous l'utiliserez plus tard.

Activer le composant de téléchargement intermédiaire

1. Accédez à Gestion des applications > configuration du système > global > configuration du serveur de données.
2. Sélectionnez le serveur de données à utiliser pour le téléchargement intermédiaire dans la liste déroulante Sélectionner la **configuration** du serveur de données.
3. Sous **Regional Data Server Staged Upload Settings** (Paramètres de téléchargement intermédiaire du serveur de données régional), sélectionnez **Enable Staged Upload (Activer le téléchargement**

intermédiaire). Des champs supplémentaires s'affichent.

4. Configurez les champs comme suit.

Champ	Configuration
Emplacement	Le chemin UNC vers l'emplacement de stockage de téléchargement intermédiaire que vous avez copié précédemment. Les PC d'agent doivent pouvoir accéder à cet emplacement. **EXEMPLE#** \\ServerName\FolderName
Nom d’utilisateur	Le nom d'utilisateur de la personne qui administre le serveur de données de téléchargement intermédiaire. **EXEMPLE** de domaine\user.name
Mot de passe	Mot de passe de la personne qui administre le serveur de données de téléchargement intermédiaire.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Étape 3 : Associer des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire

Cette étape permet aux PC agents d'envoyer des enregistrements à l'emplacement de stockage de téléchargement intermédiaire, où les enregistrements sont stockés jusqu'à ce que l'événement quotidien du flux de travail QM (configuré à l'étape 4) s'exécute et les télécharge dans le cloud.

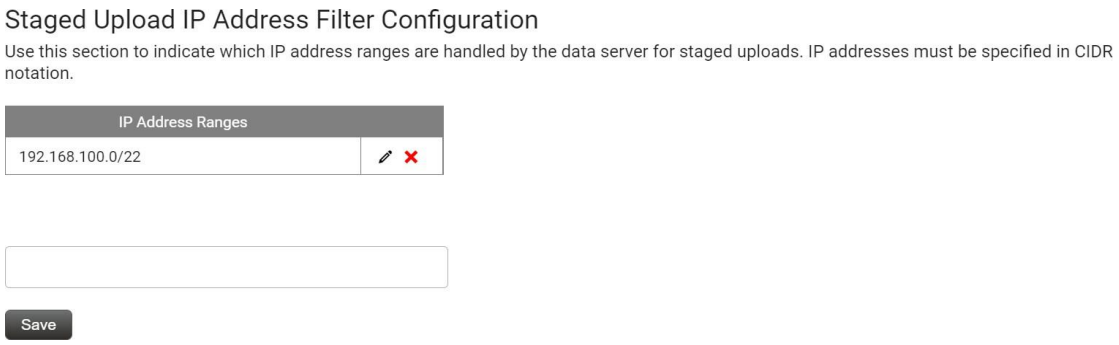
REMARQUE Les enregistrements de tout agent qui n'est pas associé au serveur de données de téléchargement intermédiaire seront téléchargés en fonction du premier événement de workflow de QM avec des conditions correspondantes. Cela peut se traduire par Téléchargement immédiat dans le cloud ou téléchargement différé dans le cloud où les enregistrements restent sur le PC de l'agent plus longtemps que souhaité.

Vous pouvez associer des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire de l'une des trois manières suivantes : IP adresses, équipes, ou les deux IP adresses et équipes.

Utilisez les adresses IP pour associer des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire

1. Accédez à Gestion des applications > configuration du système > global > configuration du serveur de données.
2. Sélectionnez le serveur de données de téléchargement intermédiaire dans la liste déroulante Sélectionner la **configuration** du serveur de données.
3. Dans la section Configuration du filtre **d'adresses** de IP de téléchargement intermédiaire, entrez au moins une plage d'adresses IP en notation CIDR. Tout agent dont le PC a une adresse IP correspondant à cette plage est associé au serveur de données de téléchargement intermédiaire.

IMPORTANT Cette plage d'adresses de IP doit inclure les adresses IP de tous les PC de tous les agents qui utiliseront le téléchargement intermédiaire. L'adresse doit identifier le réseau public ou externe que
Les postes de travail des agents communiquent à partir de. Si votre organisation utilise un pare-feu NAT, n'utilisez pas l'adresse de son sous-réseau local ou interne.



4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser des équipes pour associer des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire

Vous pouvez affecter le serveur de données de téléchargement intermédiaire à une ou plusieurs équipes, puis affecter tous les agents qui utiliseront le téléchargement intermédiaire à l'une de ces équipes.

1. Accédez à Gestion des applications > configuration utilisateur globale > > Équipes.
2. Sélectionnez l'équipe à associer au serveur de données de téléchargement intermédiaire dans la **liste déroulante Sélectionner une équipe** .
3. Sous **Utilisateurs**, déplacez les agents à affecter à cette équipe de **Disponible** à **Affecté**.

   Remarque Vous pouvez également affecter des utilisateurs individuels à des équipes sur la page Utilisateurs.
4. Sous **Emplacement** de téléchargement intermédiaire, sélectionnez le serveur de données de téléchargement intermédiaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utilisez à la fois les adresses IP et les équipes pour associer des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire

1. Associez les adresses IP des agents au serveur de données de téléchargement intermédiaire, comme décrit dans l'une des procédures précédentes.
2. Associez les agents à une équipe de serveur de données de téléchargement intermédiaire, comme décrit dans l'une des procédures précédentes.

Différentes configurations avec des équipes d'agents et des adresses IP produisent des résultats différents. Le tableau ci-dessous indique si un agent utilise ou non le téléchargement intermédiaire en fonction de ces configurations.

Équipe d'agents associée	PC dans le	PC absent du	Aucun filtre IP
Oui	Utilise le téléchargement intermédiaire	N'utilise pas le téléchargement intermédiaire	Utilise le téléchargement intermédiaire
Non	Utilise le téléchargement intermédiaire	N'utilise pas le téléchargement intermédiaire	N'utilise pas le téléchargement intermédiaire

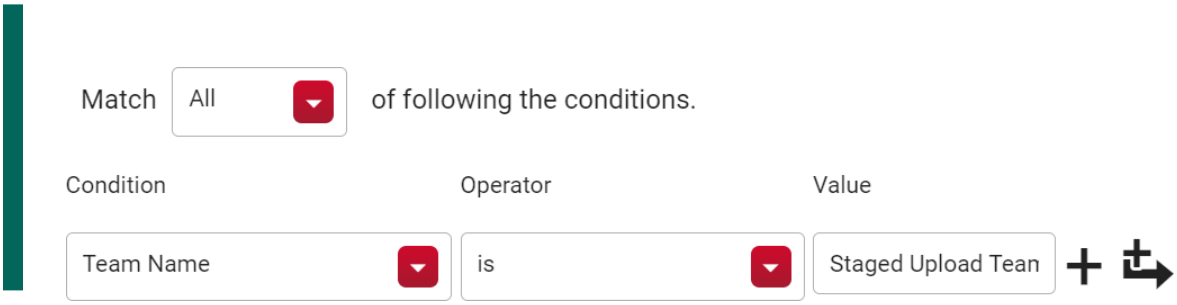
Étape 4 : Configurer une règle de workflow d'événement quotidienne pour le téléchargement intermédiaire

Les règles sont composées d'actions et de conditions. Une action est ce que Webex WFO fait avec un enregistrement. Les conditions sont des critères qu'un enregistrement doit remplir pour que l'action se produise. Cette règle envoie les enregistrements des PC d'agent à l'emplacement de stockage de téléchargement intermédiaire (configuré à l'étape 2) au lieu de les stocker sur des PC d'agent ou de les télécharger immédiatement sur le cloud. Pour plus d'informations sur la configuration des règles pour QM événements de workflow, voir Automatiser QM workflows.

Créer une règle pour le téléchargement intermédiaire

1. Accédez à Gestion des applications > QM > QM Flux de contacts > administration des workflows.
2. Sélectionnez **Événement** quotidien.
3. Sous **Heure**, sélectionnez l'heure de chargement des enregistrements à partir de l'emplacement de stockage de téléchargement intermédiaire vers le cloud.
4. Entrez un nom unique pour la règle dans le **champ Nom** .
5. Cliquez sur **Enregistrer la règle**.
6. Sélectionnez la règle dans la **liste Règles** .
7. Dans la **section Conditions** , spécifiez les critères qui s'appliquent à tous les enregistrements capturés par les PC de tous les agents qui utiliseront le téléchargement intermédiaire.

   EXEMPLE
   Tous les agents qui utiliseront le téléchargement intermédiaire sont affectés à l'équipe de téléchargement intermédiaire. La condition ressemble à ceci :

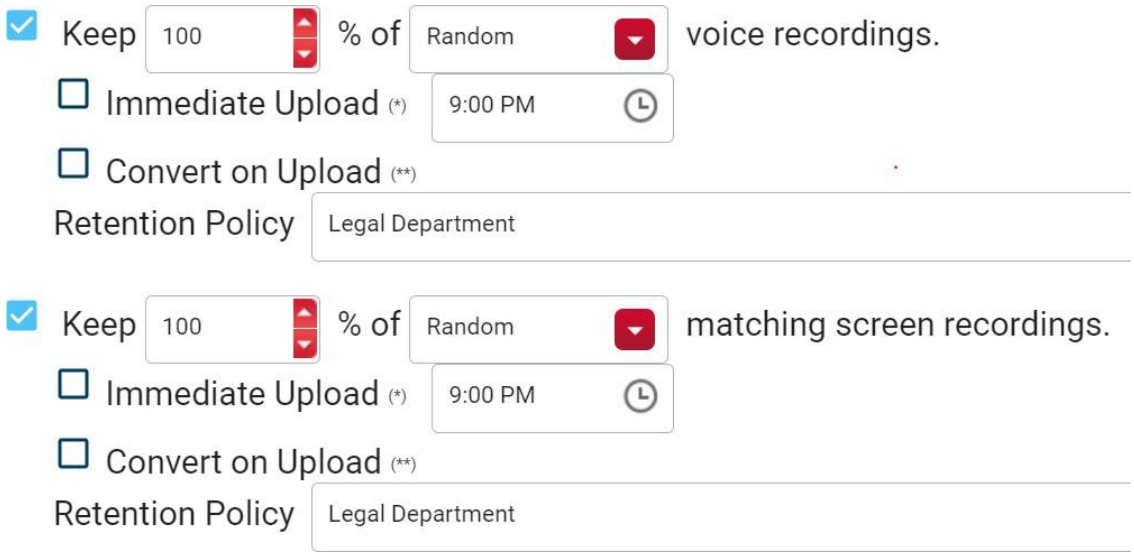


8. Dans la **section Actions** , créez une action qui empêche le téléchargement immédiat des enregistrements vocaux et d'écran.

IMPORTANT Vous devez au moins désactiver les cases à cocher Téléchargement **immédiat pour les enregistrements vocaux et d'écran** . Une règle de flux de travail configurée avec le téléchargement immédiat télécharge toujours les enregistrements dans le cloud immédiatement, même si un serveur de données de téléchargement intermédiaire est Et que les agents lui sont associés.

EXEMPLE

Tous les enregistrements vocaux et d'écran qui répondent aux critères que vous avez spécifiés dans la section Conditions seront traités par téléchargement intermédiaire. Les actions se présentent comme suit :



9. (Facultatif) Affinez davantage les conditions et les actions si nécessaire. Les étapes 7 et 8 fournissent la configuration minimale nécessaire.
10. Si vous utilisez des règles à d'autres fins que le téléchargement intermédiaire, organisez les règles de manière à éviter tout conflit. Webex WFO traite chaque enregistrement selon la première règle de la liste dont les conditions correspondent

il. Voir Fonctionnement de l'administration des flux de travail pour plus d'informations sur les conflits potentiels entre les règles de flux de travail.

11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

- Gestion des rôles et des autorisations : découvrez les autorisations nécessaires pour autoriser l'enregistrement des agents.
- Configurer le serveur de données : plus d'informations sur les paramètres disponibles pour les serveurs de données.
- Gérer les équipes : plus d'informations sur la configuration des équipes.
- Automatiser les flux de travail QM : informations détaillées sur l'automatisation de la manière dont Webex WFO gère les enregistrements.
- Fonctionnement de l'administration des workflows : informations supplémentaires sur le fonctionnement des workflows.

Gérer les contacts enregistrés

Utilisez la page Inclusion/Exclusion pour gérer de manière proactive les contacts que Webex WFO enregistre automatiquement et ceux qu'elle exclut automatiquement de l'enregistrement. Vous pouvez avoir plusieurs règles d'inclusion et d'exclusion.

EXEMPLE Créez des règles pour exclure tous les contacts sortants de l'enregistrement, enregistrer tous les contacts commençant par "612822" ou enregistrer tous les appels en provenance du Royaume-Uni.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Administrer QM.

Emplacement de la page

Gestion des applications > QM > QM flux de contacts > inclusion/exclusion

Procédures

IMPORTANT Par défaut, Webex WFO enregistre tous les appels. Si les champs de la règle d'exclusion (comme le type ou la direction du modèle) sont manquants, incomplets ou utilisent des caractères génériques de manière inexacte, Webex
WFO enregistre ces appels.

EXEMPLE Vous créez une règle d'inclusion pour enregistrer uniquement les appels dont le numéro appelé est 1234567. Un appel arrive, mais le ACD ne fournit pas de numéro appelé. Vous n'avez pas créé de règle d'exclusion

Pour exclure les appels avec un numéro appelé vide. Webex WFO enregistre cet appel.

Créer une règle d'enregistrement

1. Cliquez sur **Ajouter**.
2. Saisissez le numéro de téléphone dans le **champ Motif** . N'utilisez pas de traits d'union. Vous pouvez utiliser des caractères génériques dans ce champ pour créer des règles qui s'appliquent à plusieurs numéros :
   - ? — Un seul chiffre

     EXEMPLE 612822???? = tous les nombres commençant par 612-822.
   - * — N'importe quel nombre de chiffres

     EXEMPLE 612* = tous les nombres commençant par 612.
   - + — Indicateur de code du pays (doit être le premier caractère du champ)

     EXEMPLE +44* = contacts au Royaume-Uni.
   - VIDE — Le ACD ne fournit pas de données pour ce champ.
3. Sélectionnez les caractéristiques de l'appel dans le **champ Type** de modèle.
   - Numéro appelant : l'EAN
   - Numéro appelé : DNIS
   - Poste
   - Numéro de téléphone : certains ACD renseignent les données d'un champ nommé Numéro de téléphone si le champ Numéro appelant ou Numéro appelé est vide. Si votre ACD effectue cette opération, vous pouvez créer des règles avec ce type de modèle.
   - Tous : certains ACD renseignent les données dans un champ nommé None si le champ Numéro appelant ou Numéro appelé est vide. Si votre ACD effectue cette opération, vous pouvez créer des règles avec ce type de modèle.
4. Sélectionnez la direction de **l'appel**.
5. Cliquez sur **Ajouter**. La règle apparaît sur la page.

Modifier une règle

1. Cliquez sur l'icône en forme de crayon en regard de la règle.
2. Modifiez la règle si nécessaire.

3. Cliquez sur Mettre à **jour**.

Supprimer une règle

1. Cliquez sur l'icône Corbeille en regard de la règle. La **fenêtre Confirmer la suppression** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Supprimer**. La règle disparaît de la liste.

Importer une liste de règles d'enregistrement

MEILLEURES PRATIQUES Pour vous assurer que votre importation est correctement formatée, commencez par exporter une liste de règles d'enregistrement, modifiez la liste si nécessaire, et importez-la.

1. Cliquez sur **Importer** dans le coin supérieur droit de la page. La **fenêtre Importer** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Choisir un fichier**.
3. Sélectionnez le fichier à télécharger. La **fenêtre Importer** affiche un aperçu des règles nouvelles et existantes contenues dans le fichier.
4. Cliquez sur **Importer**. Les nouvelles règles apparaissent sur la page.

Exporter une liste de règles d'enregistrement

IMPORTANT Si vous exportez une liste qui inclut un code d'appel international avec le signe plus (+), Excel traite le nombre comme une expression mathématique. Pour utiliser ces listes, convertissez les fichiers exportés . CSV
Fichier en texte (.TXT), ouvrez le fichier dans Excel et définissez-le comme une colonne mise en forme de texte.

- Cliquez sur **Exporter** dans le coin supérieur droit de la page. Le fichier inclusion_exclusion_list.csv téléchargé sur votre appareil.

Rubriques connexes

- Automatisez les workflows QM : créez des règles qui indiquent à Webex WFO ce qu'il faut faire avec les enregistrements.

Exporter les métadonnées de contact

Vous pouvez exporter les métadonnées pour tous les contacts de vos résultats de filtrage sous forme de fichier CSV.

Remarque Webex les administrateurs WFO déterminent quelles métadonnées peuvent être exportées. Webex WFO n'inclut que des métadonnées exportables dans le fichier CSV.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Afficher les contacts.
- Vous avez des enregistrements dans votre portée.

Emplacement de la page

Interactions

Procédures

Exporter les métadonnées de contact

1. Filtrez les contacts comme vous le souhaitez. Voir Rechercher des contacts.
2. (Facultatif) Ajouter ou supprimer des colonnes de la page. Le téléchargement CSV contient des informations provenant uniquement des colonnes visibles sur la page. Voir Personnaliser les colonnes de la page Interactions.
3. Cliquez sur l'icône d'options **de** liste.
4. Cliquez sur **Exporter les données du tableau vers CSV**. Le fichier est téléchargé sur votre appareil.

Rubriques connexes

- Personnaliser les colonnes de la page Interactions : informations sur les colonnes que vous pouvez inclure dans l'exportation
- Rechercher des contacts : comment localiser les contacts qui contiennent des données que vous souhaitez télécharger.
- Exporter des contacts en masse : exporte les enregistrements, les métadonnées et les transcriptions de plusieurs contacts vers un emplacement de stockage externe.
- Supprimer ou mettre à jour plusieurs contacts à la fois : mettez à jour ou effacez les champs de métadonnées de plusieurs contacts à la fois.

Enregistrement à la demande

Les flux de travail de gestion de la qualité peuvent gérer la plupart des situations d'enregistrement, mais vous pouvez rencontrer une situation qui n'est pas couverte par un flux de travail. La page Commandes d'enregistrement vous permet de remplacer ces flux de travail et de traiter directement les appels.

Conditions préalablement requises

- Les contrôles d'enregistrement sont assortis d'un jeu d'autorisations.
- Votre organisation a configuré des métadonnées pour les contacts (nécessaire pour joindre des métadonnées à un contact).
- Votre organisation a configuré le balisage (nécessaire pour marquer un appel pour une durée de rétention différente).

Emplacement de la page

Commandes d'enregistrement

Procédures

Connexion aux commandes d'enregistrement

Il s'agit toujours de la première étape de l'utilisation des commandes d'enregistrement.

1. Cliquez sur **Connexion**.
2. Entrez votre poste dans le **champ Poste** téléphonique.
3. Cliquez sur **Soumettre**.

Enregistrer votre écran

Ces étapes enregistrent uniquement votre écran, pas l'audio. Vous pouvez enregistrer votre écran même si vous n'êtes pas en communication, cette fonctionnalité vous permet donc d'enregistrer des contacts de conversation ou d'e-mail.

1. Cliquez sur **Écran** de démarrage.
2. Cliquez sur **Arrêter l'écran** lorsque vous avez terminé l'enregistrement.

Mettre l'enregistrement sur pause

Vous souhaiterez peut-être mettre en pause un enregistrement si vous manipulez des informations sensibles telles que des numéros de carte de crédit. Cette procédure interrompt à la fois l'enregistrement d'écran et l'enregistrement audio. Lorsque vous lisez le contact, le son est silencieux pendant la pause et un symbole de pause *s'affiche* à l'écran.

1. Cliquez sur **Pause**.
2. Cliquez sur **Reprendre** pour continuer l'enregistrement.

Supprimer immédiatement une partie d'un enregistrement

Ce processus est similaire à Mettre en pause l'enregistrement, mais il supprime automatiquement la partie de l'appel que vous ne souhaitez pas enregistrer au lieu de garder une partie de l'enregistrement silencieuse.

1. Pendant l'enregistrement de l'appel, cliquez sur **Segmenter et enregistrer** avant de commencer la partie confidentielle du contact.

   EXEMPLE Vous aidez un client à passer une commande. Vous cliquez sur **Segmenter et enregistrer** directement avant que le client ne vous donne son numéro de carte de crédit.

2. Cliquez sur **Segmenter et Supprimer** lorsque la partie confidentielle de l'appel est terminée.

   IMPORTANT Lorsque vous cliquez sur **Segmenter et Supprimer**, Webex WFO supprime immédiatement la partie confidentielle de l'appel. Ce segment ne va pas à la corbeille.

3. Cliquez sur **Arrêter l'écran** lorsque vous avez terminé l'enregistrement.

Marquer un segment d'un appel

Marquer un segment d'appel, c'est comme mettre un signet à l'intérieur de l'appel. Il existe deux situations dans lesquelles vous voudrez peut-être marquer un segment d'appel :

- Lors d'un appel qui ne serait pas enregistré normalement, vous pouvez lancer un enregistrement audio et un enregistrement d'écran.
- Lors d'un transfert ou d'une conférence téléphonique, vous pouvez indiquer l'heure à laquelle l'appel a été transféré ou le moment où une autre personne a été ajoutée à l'appel.

1. Cliquez sur **Segmenter et enregistrer**.
2. Cliquez sur **Arrêter l'écran** lorsque vous avez terminé l'enregistrement.

Joindre des métadonnées à un contact

Si votre organisation utilise des métadonnées pour les contacts, vous pouvez attacher des métadonnées aux contacts que vous enregistrez à l'aide des commandes d'enregistrement. Vous pouvez joindre des métadonnées à un appel actif et à l'appel le plus récent. Vous ne pouvez pas joindre de métadonnées à des appels plus anciens que cela.

1. Cliquez sur **Ajouter des métadonnées**.
2. Sélectionnez le type de métadonnées dans la **liste déroulante Clé** des métadonnées.
3. Entrez la valeur des métadonnées dans le champ Valeur des **métadonnées** .

   EXEMPLE Vous devez ajouter un commentaire à l'enregistrement de contact. **Sélectionnez Commentaire** dans la liste déroulante Clé **des** métadonnées et entrez votre commentaire dans le champ Valeur des **métadonnées** .

4. Cliquez sur **Soumettre**.

Marquer un appel pour une autre durée de rétention

Votre administrateur WFO Webex contrôle la durée de disponibilité des enregistrements. Cependant, vous pouvez donner à un contact une durée de conservation différente en l'étiquetant. Le balisage d'un contact s'applique quelle que soit la période de rétention définie par votre entreprise pour les contacts marqués.

- Cliquez sur **Tag**.

Rubriques connexes

- Fonctionnement des commandes d'enregistrement : informations détaillées sur le fonctionnement des commandes d'enregistrement.
- Automatisation des flux de travail QM : paramètres des enregistrements à conserver et à supprimer.
- Gestion du contenu des contacts enregistrés : paramètres d'enregistrement automatique des contacts.
- Gérer les champs de métadonnées personnalisés : travail d'arrière-plan pour joindre des métadonnées à un contact.
- Marquer un contact : travail en arrière-plan pour marquer des contacts.
- Gérer les rôles et les autorisations : informations sur l'ensemble d'autorisations Recording Controls.

Fonctionnement des commandes d'enregistrement

Cette section vous fournit plus d'informations sur le fonctionnement des boutons Commandes d'enregistrement.

Connexion

Si vous cliquez sur **Connexion,** vous êtes associé à l'extension spécifique pour l'hébergement et vous connectez aux commandes d'enregistrement.

Écran de démarrage

Si QM n'est pas en train d'enregistrer un appel actif, lorsque vous cliquez sur **l'écran d'accueil** , un enregistrement d'écran uniquement est effectué. Si vous recevez un appel téléphonique ou passez un appel pendant ce délai, un contact vocal et d'écran distinct peut être créé en fonction des critères de flux de travail (ou vous pouvez utiliser **Segmenter et Enregistrer** ou **Segmenter et supprimer** pour créer le contact). Lorsque l'appel actif se termine, un autre contact à l'écran uniquement est créé et continue jusqu'à ce que vous cliquiez sur **Arrêter l'écran**.

Si QM enregistrez actuellement un appel actif, cliquer sur **Écran d'accueil** n'a aucun effet sur l'enregistrement en cours, mais l'enregistrement à l'écran uniquement commence après la fin de l'appel actif (si vous ne cliquez pas sur **Arrêter l'écran**). L'enregistrement d'appel et l'enregistrement d'écran uniquement sont enregistrés en tant qu'enregistrements de contact distincts.

Arrêter l'écran

L'écran d'arrêt ne fonctionne que si vous avez cliqué **précédemment sur Écran d'accueil**. Si vous ne cliquez pas sur **Arrêter l'écran** après **l'écran d'accueil**, la durée maximale d'enregistrement du contact est de quatre heures.

Segmenter et enregistrer

Lorsque vous cliquez sur **Segmenter et enregistrer** , l'enregistrement audio et l'enregistrement d'écran d'un appel actif sont lancés. S QM n'enregistre pas automatiquement l'appel (par exemple, si le numéro de téléphone de l'appelant figure dans la liste d'exclusion ou si l'appel ne répond pas aux critères d'enregistrement du processus), ce bouton vous permet de l'enregistrer et de le traiter comme un contact normal. Segmenter et enregistrer remplacent la liste des exclusions (configurée dans Gestion des applications > QM flux de contacts > inclusion/Exclusion) parce que l'appel racine ne connaît pas l'identité de l'agent lors de l'enregistrement (voir Fonctionnement des appels racine et du rapprochement).

Si QM est en train d'enregistrer un appel actif, Segmenter et enregistrer n'effectue aucune action.

Segmenter et supprimer

Lorsque vous cliquez sur **Segmenter et Supprimer** , vous cessez l'enregistrement audio et d'écran d'un appel actif. L'enregistrement réalisé jusque-là est immédiatement supprimé. L'enregistrement reprend après avoir cliqué sur **Segmenter et Supprimer** et est enregistré en tant que nouveau contact selon les critères du flux de travail.

Mettre en pause

Pause vous aide à respecter la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) pour protéger les données des consommateurs.

La pause affecte à la fois la voix et l'enregistrement d'écran et ne fonctionne que pour les appels actifs. Les clics sur **Pause** pour un appel déjà en pause n'ont aucun effet. Vous devez cliquer sur **Reprendre** pour continuer l'enregistrement. La pause n'affecte pas la surveillance dynamique.

Les appels peuvent être lus avant le rapprochement, avec silence lorsque vous avez utilisé la pause.

Reprend.

La fonction Reprise affecte à la fois la voix et l'enregistrement d'écran et ne fonctionne que pour les appels actifs. Si l'appel n'est pas actuellement suspendu, la fonction Reprendre n'a aucun effet. Si vous ne cliquez pas sur **Reprendre**, le moment où vous avez mis l'enregistrement en pause est la fin de l'enregistrement audio.

Pendant le traitement post-appel, cliquer sur **Reprendre** n'apparaît pas comme un événement de silence mutuel ou de conversation croisée.

REMARQUE L'utilisation simultanée de plusieurs méthodes de déclenchement de la pause et de la reprise (telles que les contrôles d'enregistrement, les événements Web, les API et la signalisation tierce) peut entraîner un comportement imprévisible. Pour
Évitez ces problèmes, utilisez une seule méthode à la fois pour un appel.

Métadonnées

L'option Métadonnées attache les métadonnées à un appel actif. Si QM ne télécharge pas l'appel en cours pour archivage en raison de critères de workflow, les métadonnées sont chargées dans la base de données mais n'apparaissent pas dans l'interface. Vous ne pouvez joindre des métadonnées à un appel que si celles-ci sont définies dans la page Gestionnaire de métadonnées (Gestion des applications > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées).

Vous pouvez associer jusqu'à 100 éléments de métadonnées à un appel. Vous pouvez cliquer sur **Métadonnées** 100 fois, à chaque fois en utilisant une paire clé/valeur, ou cliquer sur **Métadonnées** une fois et utiliser 100 paires clé/valeur. Si vous spécifiez une valeur vide pour une clé, cette association de champ de métadonnées à l'appel est supprimée.

Les formats valides pour les métadonnées sont les suivants.

Type de métadonnées	Format de données
Date	AAAA-MM-JJ
Chiffres	▪ Peut commencer par et contenir un point décimal ▪ ne peut pas se terminer par un point décimal ou contenir une virgule
Texte	Peut inclure tous les caractères alphanumériques à l'exception de l'esperluette (et), inférieur à (<) ou supérieur à (>)

Fonctions de sécurité pour les enregistrements

Tous les enregistrements disposent des fonctions de sécurité suivantes :

- Chiffrement : toutes les données sont chiffrées et transportées via HTTPS/SSL des locaux d'un client à la plate-forme cloud WFO Webex pour le traitement et le stockage.
- Autorisations basées sur un rôle : seuls les utilisateurs autorisés peuvent lire ou exporter des enregistrements.
- Piste d'audit : le système assure la trace des personnes qui accèdent aux enregistrements, de quoi ils accèdent et quand.
- Conformité PCI (Payment Card Industry) : Webex WFO se conforme aux exigences complètes des normes de l'industrie en matière d'amélioration de la sécurité des données des comptes de paiement.

Dans les déploiements cloud, la méthode de chiffrement disponible est RSA-2048 (avec des clés asymétriques) et AES-256 pour les médias enregistrés par Webex WFO.

Afficher les rapports d'enregistrement

Pour plus d'informations sur les rapports d'QM et d'WFM standard fournis avec Webex WFO, et pour obtenir des instructions sur l'exécution d'un rapport standard, reportez-vous à QM rapports standard et WFM rapports standard.

> **REMARQUE** Ces rapports WFO standard Webex affichent l'équipe actuelle d'un agent, et non l'équipe à laquelle l'agent appartenait au moment de l'enregistrement. Rapports créés à l'aide de l'Explorateur de données et des contacts
> Figurant sur la page Interactions indiquent l'équipe à laquelle appartenait l'agent au moment de l'enregistrement.

Rechercher des contacts

Vous pouvez rechercher des contacts appartenant à votre portée à l'aide d'un ou de plusieurs filtres. Par exemple, vous pouvez utiliser des filtres pour rechercher tous les contacts traités par une personne spécifique ou enregistrés dans une plage de dates spécifique. L'icône Filtres (en haut à gauche de la page) répertorie le nombre de filtres que vous utilisez actuellement.

Chaque filtre a au moins un critère. Par exemple, le filtre Nom évaluateur a deux critères : Prénom et Nom. Pour apparaître dans les résultats du filtre, un contact doit répondre à tous les critères de chaque filtre que vous utilisez. Pour connaître les filtres disponibles et leurs critères, voir Descriptions des filtres.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Afficher les contacts.
- Vous avez des enregistrements dans votre portée.
- Certains filtres nécessitent des autorisations spécifiques. Voir Descriptions des filtres pour plus d'informations.
- Certains filtres nécessitent Webex WFO Analytics. Voir Descriptions des filtres pour plus d'informations.

Emplacement de la page

Interactions

Procédures

Filtrer les contacts

1. Cliquez sur l'icône **Liste de filtres** (en haut à gauche de la page). Le panneau Filtres s'ouvre pour afficher les derniers filtres utilisés ou le jeu de filtres par défaut.

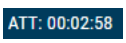
   Le tableau ci-dessous indique le jeu de filtres par défaut. Pour charger cet ensemble à tout moment, cliquez sur **Réinitialiser**.

Filtre	Critères
Plage de dates	Dernier mois
Organisation	Groupe : Toute l'équipe : Tous Agent : Tous (agents actifs)
Portée de la recherche	Toutes les évaluations

2. Cliquez sur **Ajouter un filtre**. La boîte de dialogue Choisir des filtres s'ouvre.
3. Cliquez sur un filtre de la **colonne Disponible** pour l'ajouter ou cliquez sur un filtre de la **colonne Sélectionné** pour le supprimer.

   Remarque : Vous devez inclure au moins un des filtres obligatoires suivants : ID contact, Plage de dates ou Date spécifique. Si votre jeu de filtres ne comprend qu'un seul filtre nécessaire, vous ne pouvez pas le supprimer
   Qui nécessitait un filtre, sauf si vous ajoutez un deuxième filtre requis.

4. Cliquez sur **Mettre à jour les filtres**. La boîte de dialogue Choisir des filtres se ferme.
5. Cliquez sur chaque filtre et choisissez ses critères.
6. Cliquez sur **Appliquer**. Les enregistrements qui répondent à tous les critères du jeu de filtres s'affichent. L'instantané de contact de filtre (en haut à droite de la page) est mis à jour avec le temps de conversation moyen (ATT) des enregistrements affichés. ATT temps moyen nécessaire à un agent pour traiter un appel. Le temps de conversation commence lorsqu'un agent répond à un appel et se termine lorsqu'il le déconnecte ou le transfère, y compris le temps d'attente.

Enregistrer un jeu de filtres

Un groupe de filtres et de critères que vous utilisez ensemble est appelé un "jeu de filtres". Vous pouvez

enregistrer un jeu de filtres et le réutiliser ultérieurement.

1. Filtrez les contacts pour choisir les filtres et les critères que vous souhaitez enregistrer (voir Filtrer les contacts pour plus de détails).
2. Cliquez sur l'icône Enregistrer . La boîte de dialogue Enregistrer le jeu de filtres s'ouvre.
3. Saisissez le nom du groupe de filtres dans le champ Nom du **nouveau groupe** de filtres.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. La boîte de dialogue Enregistrer le jeu de filtres se ferme et le nom apparaît dans la liste déroulante Jeu de filtres.

Utiliser un jeu de filtres enregistré

1. Cliquez sur l'icône **Liste de filtres** (en haut à gauche de la page). Le panneau Filtres s'ouvre.
2. Sélectionnez le jeu de filtres dans la **liste déroulante Jeu** de filtres. Les filtres et les critères de l'ensemble s'affichent.
3. Cliquez sur **Appliquer**. Les enregistrements qui répondent à tous les critères du jeu de filtres s'affichent.

Modifier un jeu de filtres enregistré

1. Sélectionnez le jeu de filtres dans la **liste déroulante Jeu** de filtres.
2. Modifiez le jeu de filtres.
3. Cliquez sur **Appliquer**.
4. Cliquez sur l'icône **Enregistrer** . La boîte de dialogue Enregistrer le jeu de filtres s'ouvre.
5. Sélectionnez **Écraser le jeu de filtres**. Le nom du groupe de filtres apparaît dans la liste déroulante Jeu de filtres existant.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. La boîte de dialogue Enregistrer le jeu de filtres se ferme.

Modifier le format de date

Par défaut, Webex WFO affiche les dates au format MM/JJ/AAAA.

1. Cliquez sur votre nom dans le coin supérieur droit de la page.
2. Sélectionnez **Sélectionner la langue**. La **fenêtre Sélectionner une langue** s'ouvre.
3. Sélectionnez l'une des langues suivantes :

Pour voir les dates dans ce	Sélectionnez l'une des langues
MM/JJ/AAAA	English
JJ/MM/AAAA	Anglais (Royaume-Uni et Australie)

Pour voir les dates dans ce	Sélectionnez l'une des langues
	Français (France)
	Espagnol
	Portugais (Portugal)
	Portugais (Brésil)
	Italien
AAAA-MM-JJ	Suédois
	Français (Canada)
DD.MM. AAAA	Finnois
	Norvégien
	Danois
	Allemand
	Polonais
AAAA/MM/JJ	Japonais
	Chinois (traditionnel)
	Chinois (Simplifié)
JJ-MM-AAAA	Néerlandais
YYYY.MM.DD	Coréen

4. Cliquez sur **Changer la langue**. La **fenêtre Sélectionner la langue** se ferme.
5. Actualisez la page. Le format de date change en fonction de la langue sélectionnée.

Descriptions des filtres

Le tableau suivant décrit les filtres et leurs critères.

NOTE

Vous pouvez utiliser des caractères génériques dans les critères pour plusieurs filtres. Combinez un caractère générique avec au moins une lettre ou un chiffre.

- Le caractère générique * représente n'importe quel nombre de caractères. Par exemple, si vous saisissez 612* comme critère pour le filtre Numéro de téléphone, vous filtrez tous les numéros de téléphone qui commencent par 612 mais contiennent ensuite n'importe quel nombre de caractères.
- Le ? Le caractère générique représente un caractère. Par exemple, si vous entrez 612555??? ? Comme critère pour le filtre Numéro de téléphone, vous filtrez tous les numéros de téléphone qui contiennent dix caractères et commencent par 612555.

Filtre	Description
Approbateur	Filtre les contacts par le nom de la personne qui a approuvé leurs évaluations. Il est possible d'utiliser des caractères génériques. Ce filtre est disponible si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails évaluateur.
ID contact associé caractères génériques.	Filtre les contacts en fonction de leur ID de contact associé. Il est possible d'utiliser des
Calibré	Filtre les contacts en fonction de leur état marqué pour l'étalonnage. Sélectionnez l'un des critères suivants : ▪ Oui : les contacts ont été marqués pour l'étalonnage. ▪ Non : les contacts n'ont pas été marqués pour l'étalonnage.
Contenu des contacts	Filtre les contacts en fonction des types de contenu qu'ils contiennent. Sélectionnez un ou plusieurs des critères. Ce filtre vous montre tous les contacts qui ont les types de contenu que vous sélectionnez, pas les contacts qui ont uniquement ces types de contenu. **NOTE** L'un des critères est A une transcription. Le nombre d'appels que vous voyez à l'aide de ce critère peut varier du nombre d'appels affiché dans un tableau de bord Analytics qui utilise l'ensemble de données Nombre d'appels transcrits, pour diverses raisons : ▪ Les données QM et les données Analytics sont mises à jour à des moments différents. ▪ QM marque un appel avec A Transcription s'il s'agit d'un fichier de transcription

Filtre	Description
	de l'appel est téléchargé, mais Analytics marque un appel comme transcrit après que l'appel a été indexé. L'indexation a lieu après le chargement du fichier de transcription, de sorte que les rapports sur les appels transcrits peuvent afficher un nombre plus élevé dans QM que dans Analytics si l'indexation n'a pas encore eu lieu. ▪ QM et Analytics peuvent avoir des stratégies de rétention différentes.
ID contact	Filtre les contacts par leur ID unique. Vous devez saisir l'ID exact du contact à rechercher. Vous ne pouvez pas utiliser de caractères génériques.
Type de contact	Filtre les contacts par type de contact. Sélectionnez l'un des critères suivants : ▪ Appel : un contact avec un enregistrement de l'appel. ▪ Non appel : un contact sans enregistrement d'appel qu'une personne a créé en cliquant sur Créer un contact sur la page Interactions. ▪ Écran seulement : un contact d'enregistrement d'écran sans enregistrement des appels. ▪ E-mail : un contact e-mail sans enregistrement des appels. Ce type de contact apparaît uniquement lorsque votre organisation utilise à la fois Gestion de la qualité et Analyse. ▪ Texte : selon la manière dont votre organisation importe des contacts écrits dans Webex WFO, il peut s'agir de courriels, de messages de conversation ou d'autres contacts texte. ▪ Chat : contact écrit qui s'est produit dans le cadre du programme de discussion de votre entreprise. Cela peut être avec un agent humain ou avec un chatbot. ▪ SMS — Contact écrit qui s'est produit dans le cadre du programme de messagerie texte de votre organisation.
Données personnalisées spécifiés.	Filtre les contacts dont les métadonnées personnalisées répondent aux critères que vous avez Les critères disponibles dépendent du type de métadonnées personnalisées. Vous ne pouvez pas utiliser un caractère générique comme premier ou dernier caractère.
Date éval.	Filtre les contacts qui ont été évalués dans la plage de dates spécifiée. Par défaut, il s'agit de la date du jour. Ce filtre est disponible si vous

Filtre	Description

Filtre	Description
	disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur. **Remarque** : Si vous recherchez des enregistrements évalués un jour spécifique, vous devrez peut-être également rechercher les enregistrements du jour précédent ou le lendemain, en fonction de votre fuseau horaire. Pour calculer la date d'évaluation, Webex WFO utilise l'heure UTC (Universal Time Coordinated Time) plus ou moins une valeur de décalage associée à votre fuseau horaire. Par exemple, le 24 mars, 2022 2:00 AM UTC est converti en 23 mars 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Un appel évalué tard dans la soirée dans le fuseau horaire CDT le 23 mars 2022 peut être filtré comme un appel évalué le 24 mars 2022.
Plage de dates	Filtre les contacts enregistrés dans une plage de dates prédéfinie. Sélectionnez l'un des critères. La valeur par défaut est Mois dernier. **REMARQUE** Ce filtre recherche toujours les contacts dans le fuseau horaire de la source de capture (par exemple, le serveur d'enregistrement ou le PC avec Smart Bureau), même si la case Afficher les contacts dans le fuseau horaire de l'utilisateur est cochée (voir Configurer QM paramètres globaux). **NOTE** Le nombre d'appels que vous voyez lorsque vous utilisez ce filtre peut varier du nombre d'appels que vous voyez lorsque vous utilisez le filtre Plage de dates dans Analytics, et ce pour plusieurs raisons : ▪ Les données QM et les données Analytics sont mises à jour à des moments différents. ▪ QM et Analytics peuvent avoir des stratégies de rétention différentes.
Direction	Filtre les contacts par direction. Sélectionnez l'un des critères.
Durée	Filtre les contacts dont la durée est supérieure, inférieure ou égale au nombre de secondes que vous spécifiez.
Email	Filtre les contacts de messagerie par expéditeur, destinataire ou objet. Entrez des valeurs pour un ou plusieurs critères. Ces critères ne tiennent pas compte de la casse. Il est possible d'utiliser des caractères génériques.

Filtre	Description
	NOTE Le filtre E-mail n'est disponible qu'avec Analytics installé.
Formulaire éval.	Filtre les contacts en fonction du formulaire avec lequel ils ont été évalués.
Réponse de l'évaluation	Filtre les contacts en fonction de la réponse de l'agent à l'évaluation. Sélectionnez un ou plusieurs des critères suivants : ▪ En attente de réponse : l'agent n'a pas encore répondu. ▪ Accusé de réception : l'agent a accusé réception de l'évaluation. ▪ Appel : l'agent a fait appel de l'évaluation.
Nom évaluateur	Filtre les contacts par le nom de la personne qui les a évalués. Il est possible d'utiliser des caractères génériques. Ce filtre est disponible si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails évaluateur.
Parties externes	(Contacts de chat ou SMS) Filtre les contacts par l'identifiant utilisé par la personne avec laquelle l'agent est en interaction. Il s'agit généralement d'une adresse électronique ou d'un numéro de téléphone, mais il varie selon l'outil de discussion ou de messagerie utilisé par votre entreprise. Il est possible d'utiliser des caractères génériques.
Line	Filtre les contacts par extension.
Organisation	Filtre les contacts par groupe, équipe ou agent qui les a traités. **NOTE** Si votre organisation utilise des vues QM au lieu de configurer l'étendue utilisateur via la page Utilisateurs, le filtre Organisation fonctionne comme suit pour les utilisateurs auxquels une vue QM est affectée mais aucune étendue n'est affectée : ▪ Les listes déroulantes Groupe et Équipe sont définies sur Tous et ne peuvent pas être modifiées. ▪ La liste déroulante Agent affiche les noms de tous les agents.
Numéro de téléphone	Filtre les conversations par numéro de téléphone. Le filtre renvoie tous les contacts dont le numéro appelant ou appelé correspond au numéro que vous avez saisi. Vous pouvez saisir les éléments suivants :

Filtre	Description
	▪ Des numéros spécifiques ▪ Des plages de numéros en utilisant des caractères génériques ▪ le caractère générique * pour renvoyer tous les contacts comportant un numéro appelé ou un numéro appelant Les numéros ne doivent contenir ni tiret, ni parenthèse.
Score de l'évaluation prédictive	Filtre les contacts dont le score d'évaluation prédictive est supérieur, inférieur ou égal au nombre que vous spécifiez. Ce filtre est disponible si vous disposez de l'autorisation Afficher Analytics. Voir Configurer des prédictions pour plus d'informations sur la notation prédictive.
Net Promoter Score prédictif	Filtre les contacts dont le Net Promoter score prédictif est supérieur, inférieur ou égal au nombre que vous spécifiez. Ce filtre est disponible si vous disposez de l'autorisation Afficher Analytics. Voir Configurer des prédictions pour plus d'informations sur la notation prédictive.
Balises d'enregistrement	Filtre les contacts qui ont été marqués ou marqués. Sélectionnez un ou plusieurs des critères. Pour plus d'informations sur l'association des contacts, voir Marquer un contact et Marquer des contacts pour la formation ou les ressources humaines. **REMARQUE** Pour afficher tous les contacts marqués pour la formation dans votre organisation, vous devez disposer de l'autorisation Afficher tous les contacts de formation. **REMARQUE** : Pour afficher tous les contacts qui sont marqués pour les ressources humaines dans votre organisation, vous devez disposer de l'autorisation Afficher tous les contacts RH.
Type d'enregistrement	Filtre les contacts par type d'enregistrement.
Score	Filtre les contacts dont le score d'évaluation est supérieur, inférieur ou égal au nombre que vous spécifiez.
Portée de la recherche	Filtre les contacts par portée. Sélectionnez l'un des critères suivants :

Filtre	Description
	▪ Toutes les évaluations : tous les contacts entrant dans votre portée. ▪ Mes évaluations : tous les contacts qu'on vous a affecté à l'évaluation ou dont vous avez commencé ou terminé les évaluations. ▪ Mes étalonnages en attente : contacts de votre portée qui sont marqués pour l'étalonnage. ▪ Appels racine : enregistrement audio racine. Les enregistrements racine d'écran ne sont pas disponibles sur la page Interactions. **Remarque** : Pour afficher les enregistrements racine, vous devez disposer de l'autorisation Afficher les enregistrements racine. ▪ Contacts de la Corbeille : contacts de la Corbeille.
Sentiment	Filtre les contacts par score de sentiment. Sélectionnez l'un des critères. Ce filtre est disponible si vous disposez de l'autorisation Afficher Analytics.
Date spécifique	Filtre les contacts enregistrés dans une plage de dates spécifique. **REMARQUE** Ce filtre recherche toujours les contacts dans le fuseau horaire de la source de capture (par exemple, le serveur d'enregistrement ou le PC avec Smart Bureau), même si la case Afficher les contacts dans le fuseau horaire de l'utilisateur est cochée (voir Configurer QM paramètres globaux).
Énergie vocale	Filtre les contacts par événement d'énergie vocale. ▪ Pour filtrer les contacts par le nombre d'événements qu'ils contiennent, sélectionnez Événements de silence, Événements de conversation croisée, Événements de pause ou Événements de mise en attente. ▪ Pour filtrer les contacts dont la durée d'un événement est supérieure, inférieure ou égale au nombre de secondes spécifié, sélectionnez Durée du silence, Durée de la discussion, Durée de la pause ou Durée d'attente. **Remarque** : Les critères Événements de silence et Durée du silence renvoient uniquement les contacts qui ont des marqueurs d'événement de silence dans le panneau Audio. C'est le cas Ne pas retourner les contacts avec lesquels l'enregistrement audio est silencieux pour d'autres raisons (par exemple, parce que le client est en

Filtre	Description
	attente ou parce qu'un événement de pause/reprise est survenu).

Filtre	Description
	Pour plus d'informations sur les événements d'énergie vocale, voir Écouter un contact audio et À propos des événements de silence et de conversation croisée.
État	Filtre les contacts en fonction de l'état de leur formulaire d'évaluation. Sélectionnez un ou plusieurs des critères.
Nom de l'enquête	Filtre les contacts par le nom de l'enquête post-appel associée.
Scores de l'enquête	Filtre les contacts dont le score de l'enquête est supérieur, inférieur ou égal au nombre que vous spécifiez.
Recherche textuelle	Filtre les contacts en fonction du texte du contact. Le texte peut apparaître dans une transcription d'appel ou dans le corps d'un message texte, d'un e-mail, d'une discussion ou d'SMS message. Un aperçu des résultats de votre recherche s'affiche dans la colonne Aperçu textuel. Pour afficher les résultats de recherche à partir des transcriptions, vous avez besoin de l'autorisation Afficher l'analyse de la parole en texte. Par défaut, Webex WFO recherche les mots et expressions qui sont similaires aux critères de recherche que vous entrez. Pour rechercher uniquement le texte exact de vos termes de recherche, sélectionnez **Correspondance** exacte. La correspondance exacte remplace les langues que vous sélectionnez dans la **liste déroulante Langue** et recherche les résultats dans toutes les langues. **EXEMPLE** Vous entrez le gestionnaire *de mots* dans le champ de recherche de texte et ne sélectionnez pas Correspondance exacte. Webex WFO trouve des contacts qui incluent *manager* et également inclure des *mots comme*géré, *gestionnaires*, gestion , etc. Vous sélectionnez Correspondance exacte. Webex WFO ne trouve que des contacts dont le *responsable*. Outre une simple recherche de texte, vous pouvez effectuer des recherches plus complexes en écrivant des requêtes. Pour plus d'informations sur la rédaction de requêtes de recherche, consultez Fonctionnement de la syntaxe de recherche de texte. **REMARQUE** : Le filtre Recherche de texte est disponible uniquement pour les déploiements cloud.
Intervalle de temps	Filtre les contacts capturés dans la plage horaire spécifiée, quelle que

Filtre	Description
	soit la date. Si l'heure de début est postérieure à l'heure de fin, le filtre

Filtre	Description
	s'applique aux contacts de plus de minuit. **REMARQUE** Ce filtre recherche toujours les contacts dans le fuseau horaire de la source de capture (par exemple, le serveur d'enregistrement ou le PC avec Smart Bureau), même si la case Afficher les contacts dans le fuseau horaire de l'utilisateur est cochée (voir Configurer QM paramètres globaux).
Fuseau horaire	Filtre les contacts selon le fuseau horaire de la source de capture. **REMARQUE** Ce filtre recherche toujours les contacts dans le fuseau horaire de la source de capture (par exemple, le serveur d'enregistrement ou le PC avec Smart Bureau), même si la case Afficher les contacts dans le fuseau horaire de l'utilisateur est cochée (voir Configurer QM paramètres globaux).

Lors de la localisation d'une conversation client pour évaluation, prenez en compte les informations suivantes :

- Un agent doit être associé à une équipe si vous voulez que les contacts de l'agent soient enregistrés.
- Un agent qui, actuellement, ne fait pas partie d'une équipe peut rechercher et lire ses propres enregistrements notés (ainsi que tous les enregistrements de formation). Dans la colonne Équipe, la cellule associée à l'enregistrement de contact sélectionné est vide.
- S'il en est configuré pour, un utilisateur peut rechercher, lire et noter les contacts pour un agent qui, actuellement, ne fait pas partie d'une équipe ou d'un groupe. Si l'agent n'appartient pas à une équipe ou à un groupe, la cellule de la colonne Équipe ou Groupe associée à l'enregistrement de client sélectionné est vide.
- S'il est configuré pour, un utilisateur peut rechercher, lire et noter des contacts pour un agent appartenant à une équipe supervisée par cet utilisateur, alors que l'équipe n'appartient pas à un groupe. Une équipe doit être associée à un groupe à des fins de gestion de la qualité.

Rubriques connexes

- Lire des contacts
- Supprimer ou restaurer un contact
- Personnaliser les colonnes de la page Interactions
- Exporter des contacts en bloc

- Exporter les métadonnées de contact
- Créer un contact

Fonctionnement de la syntaxe de recherche de texte

Recherchez des mots dans les contacts à l'aide du filtre Recherche de texte de la page Interactions. Vous pouvez saisir une recherche de base comme si vous effectuiez une recherche sur Google, mais vous pouvez également écrire une requête qui utilise des opérateurs de syntaxe standard pour rendre votre recherche plus précise.

Exemples

Les exemples suivants illustrent le type de requêtes que vous pouvez utiliser avec le filtre Recherche de texte.

REMARQUE Les recherches textuelles ne recherchent pas les mots suivants. Ces mots ne sont pas non plus mis en évidence dans les résultats de recherche :
A, an, et, sont, comme, à, être, mais, par, pour, si, dans, dans, est, il, non, pas, de, sur, ou, tel, que, le, leur, alors, là, ceux-ci, ils, ceci, à, était, volonté, avec

Rechercher un seul mot

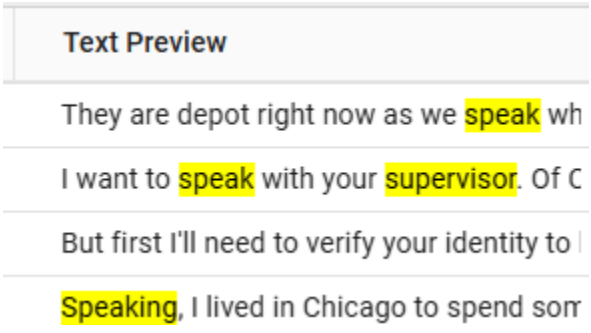
EXEMPLE de superviseur

Le résultat est une liste de tous les contacts qui contiennent le mot "superviseur" ou "superviseurs".

Rechercher plusieurs mots

EXEMPLE : intervention d'un superviseur

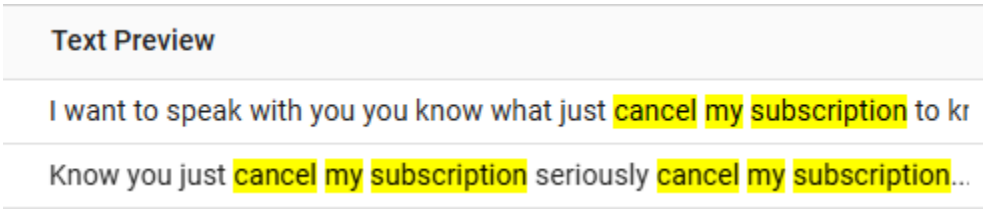
Cette recherche se compose de deux mots ou plus, sans opérateur entre eux et sans guillemets. La recherche est effectuée comme si un opérateur OR était présent. Le résultat est une liste de contacts qui contiennent le mot "superviseur", le mot "parler" ou les deux, sans ordre particulier.



Rechercher une expression exacte

EXEMPLE "annuler mon abonnement"

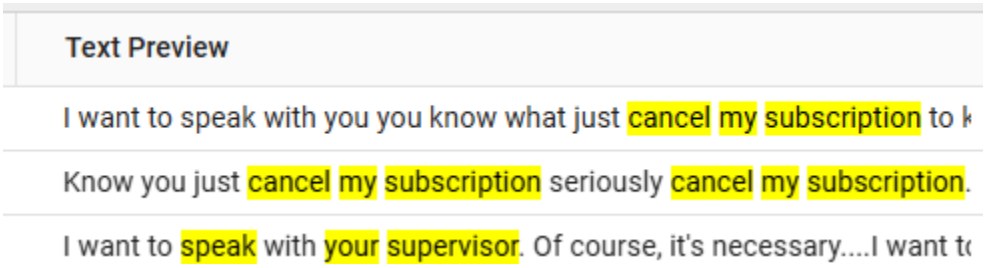
Cette recherche se compose de deux mots ou plus entre guillemets, sans opérateur entre eux. Cette recherche se déroule comme si un opérateur AND était présent. Le résultat est une liste de contacts qui contiennent les mots "annuler mon abonnement" dans cet ordre précis.



Rechercher plusieurs expressions exactes

EXEMPLE "parlez à votre superviseur" "annuler mon abonnement"

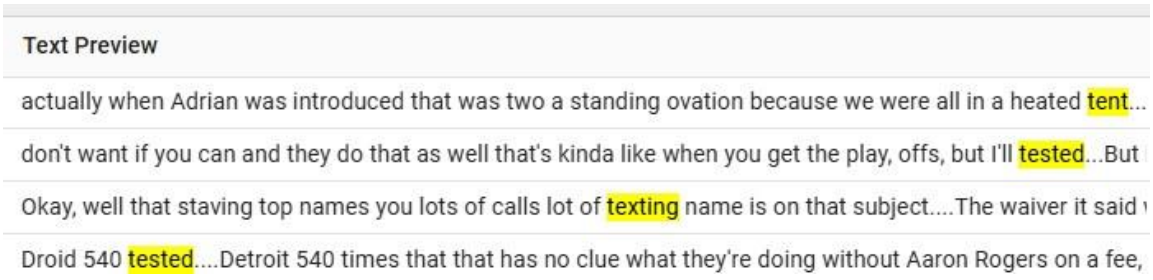
Cette recherche place des guillemets autour de deux expressions distinctes. Le résultat est une liste de contacts qui comprend l'une de ces phrases exactes.



Recherche avec un caractère générique unique

EXEMPLE te ?t

Le caractère générique point d'interrogation (?) recherche un seul caractère. Cette recherche trouve les résultats avec "tente", "test" et "texte".

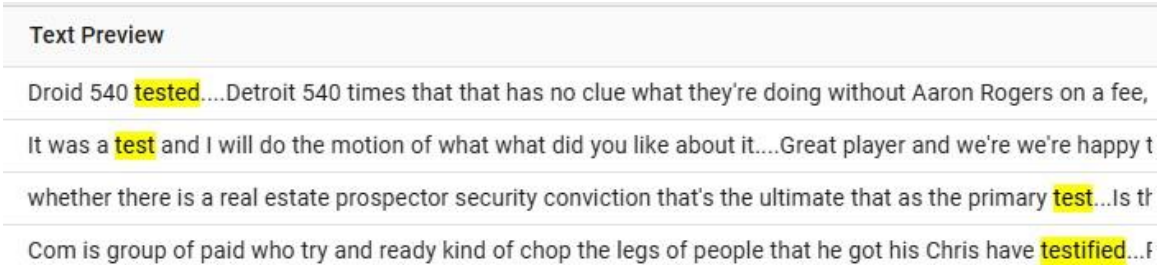


Text Preview
actually when Adrian was introduced that was two a standing ovation because we were all in a heated tent...
don't want if you can and they do that as well that's kinda like when you get the play, offs, but I'll tested...But
Okay, well that staving top names you lots of calls lot of texting name is on that subject....The waiver it said
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,

Recherche à l'aide d'un caractère générique à plusieurs caractères

EXEMPLE de test*

Le caractère générique astérisque (*) recherche plusieurs caractères. Cette recherche trouve des résultats avec "test", "tests", "testé", "testeur", "test" et même "témoigné".

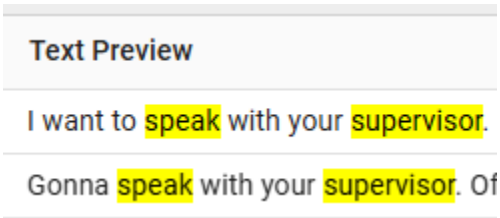


Text Preview
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,
It was a test and I will do the motion of what what did you like about it....Great player and we're we're happy t
whether there is a real estate prospector security conviction that's the ultimate that as the primary test...Is th
Com is group of paid who try and ready kind of chop the legs of people that he got his Chris have testified...F

Recherche de proximité

EXEMPLE "speak supervisor"~2

Cette recherche de proximité recherche les mots "parler" et "superviseur" dans un maximum de deux mots. Cet exemple montre les résultats qui identifient les deux mots recherchés, séparés de deux mots.



Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

MEILLEURES PRATIQUES Lorsque vous rédigez une requête de recherche de proximité, entrez les termes de recherche dans l'ordre dans lequel vous vous attendez à les trouver dans la transcription. Si vous cherchez des expressions comme "parlez avec votre superviseur"

et "Parlez à un superviseur", écrivez la requête comme "Parler superviseur"~2, et non "Superviseur Parle"~2. Les recherches de proximité avec des termes de recherche classés de manière aléatoire peuvent vous donner des résultats imprévisibles.

MEILLEURES PRATIQUES Limitez vos recherches de proximité à une distance de deux mots. Recherches de proximité de ~3 ou plus peut vous donner des résultats imprévisibles.

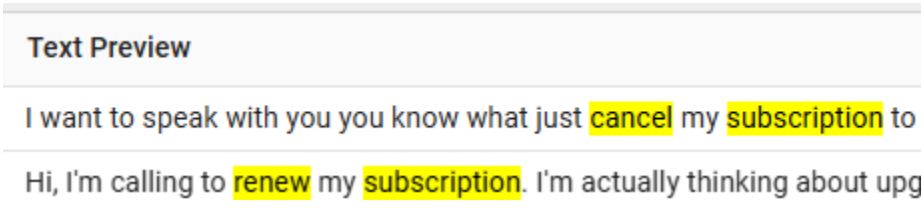
Exclure des mots

EXEMPLE(annuler || renouveler) !abonnement

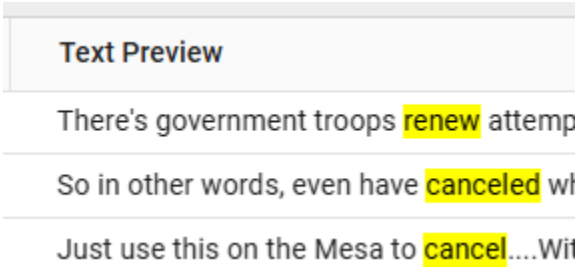
Cette recherche recherche recherche les contacts avec le mot "annuler" ou le mot "renouveler" mais sans le mot "abonnement".

REMARQUE Vous ne pouvez pas lancer une requête avec le ! (PAS) opérateur. Le ! doit suivre un terme de la requête.

Pour démontrer comment fonctionne la logique NOT, l'image ci-dessous montre les résultats d'une requête qui inclut le mot "abonnement" en utilisant la logique AND (&&) au lieu de la logique NOT, (annuler || renouveler) && abonnement.



Si nous remplaçons la logique AND par NOT logic, (cancel || renew) !subscription, les résultats de la recherche n'affichent que les contacts qui comportent le mot "annuler", "renouveler" ou les deux, et le mot "abonnement" ne figure pas dans les résultats.



Le tableau suivant définit chacun des opérateurs pris en charge et fournit de courts exemples d'utilisation des opérateurs pour former une requête de recherche.

Opérateur	Définition	Exemple de requête	Explication de la requête
~	Utilisez cet opérateur de proximité pour trouver des mots ou des expressions dans un nombre spécifique de mots. Pas d'espace avant ou après cet opérateur. ET la logique est appliquée à tous les mots entre guillemets d'une recherche de proximité.	"Parlez superviseur"~2	Les mots "parler" et Les recherches sont effectuées dans le terme "superviseur" dans deux mots l'un de l'autre, avec "parler" avant "superviseur". Le Le chiffre 2 indique le maximum nombre de mots pouvant apparaître entre "parler" et "superviseur. »
&&	Fonctionne comme un booléen ET opérateur logique. Ajouter un espace avant et après.	"Annuler abonnement"~2 && "renouveler" abonnement"~2	Cette requête recherche occurrences des mots "annuler" et "abonnement" à moins de deux mots l'un de l'autre, qui se trouvent avec occurrences des mots "renouveler" et "abonnement" à moins de deux mots l'un de l'autre.
||	Fonctionne comme un booléen opérateur logique OU. Utilisez un espace avant et après. La logique OR est la logique par défaut utilisée lors de la recherche de deux mots indépendants.	Superviseur "annuler l'abonnement"~2 || "renouveler l'abonnement"~2	Le premier exemple recherche L'un ou l'autre des mots "parler" ou "superviseur", ou les deux. Le deuxième exemple recherche les occurrences des mots "annuler" et "abonnement" dans deux mots, ou les occurrences des mots "renouveler" et "abonnement" dans deux mots, ou les deux associations de mots.

Opérateur	Définition	Exemple de requête	Explication de la requête
!	Fonctionne comme un opérateur booléen NOT (effectue une recherche négative). N'ajoutez pas d'espace avant ou après cet opérateur. Vous ne pouvez pas utiliser seul cet opérateur et le terme ou l'expression qui l'accompagne. Vous devez combiner cet opérateur avec une recherche positive, où se trouvent des termes ou des expressions spécifiques. Le mot d'accompagnement que vous entrez devient un mot racine et d'autres variations du mot sont détectées.	(mise à niveau OU renouvellement) !gratuit bonjour !" Appel de remerciement"~2	La recherche trouve des contacts qui comportent les mots "mise à niveau" ou "renouvellement" sans le mot "gratuit" nulle part dans le contact. Le deuxième exemple montre une recherche du mot "hello" sans occurrence de "thank" et "call" à deux mots l'un de l'autre.
()	Les parenthèses sont utilisées pour regrouper ou imbriquer des mots.	(premium || or) && (mise à niveau || renouvellement)	La recherche recherche l'une des combinaisons suivantes de deux mots : ▪ Mise à niveau Premium ▪ Premium Renouveler ▪ Mise à niveau Gold ▪ Renouvellement de l'or

Caractères génériques

Vous pouvez modifier les termes de requête à l'aide de caractères génériques à un ou plusieurs caractères au sein des termes simples (mais pas à l'intérieur des phrases).

? (caractère unique)	TE ? T trouve TEST et TEXT
* (caractère multiple)	TEST* trouve TESTS, TESTER, TESTING et TEST

IMPORTANT Les caractères génériques peuvent vous donner des résultats inattendus si vous les placez dans des mots qui ont des suffixes. Par exemple, "tests", "testeur" et "testing" ajoutent tous des suffixes différents à la même racine :
"tester. » Une recherche pour "te*ting" peut ne pas trouver toutes les occurrences des mots "texting" et "testing". Si vous obtenez des résultats inattendus avec les caractères génériques, essayez de supprimer le suffixe et d'utiliser uniquement le mot racine à la place.

Remarque Vous ne pouvez pas utiliser l'un ou l'autre des symboles génériques comme premier caractère d'une recherche.

Personnaliser les colonnes de la page Interactions

La table Contacts comporte des colonnes contenant des informations sur chaque contact. Vous pouvez personnaliser les colonnes qui s'affichent et leur ordre d'affichage sur la page.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Afficher les contacts.
- Vous avez des enregistrements dans votre portée.
- Certaines colonnes nécessitent des autorisations spécifiques. Voir Descriptions des colonnes pour plus d'informations.
- Certaines colonnes nécessitent Webex WFO Analytics. Voir Descriptions des colonnes pour plus d'informations.

Emplacement de la page

Interactions

Procédures

Afficher ou masquer les colonnes

1. Cliquez sur l'icône **Options de liste** (en haut à droite de la page) et sélectionnez **Afficher/Masquer les** colonnes dans la liste déroulante. La **fenêtre Afficher/Masquer les** colonnes s'ouvre.
2. Pour afficher une colonne, cliquez sur son nom dans le **volet Colonnes** masquées. Pour masquer une colonne, cliquez sur son nom dans le **volet Colonnes affichées** .
3. Cliquez sur **Appliquer**. La **fenêtre Afficher/Masquer les** colonnes se ferme.

Réorganiser les colonnes

- Cliquez et faites glisser les colonnes pour les réorganiser.

Descriptions des colonnes

Les tableaux suivants décrivent toutes les colonnes que vous pouvez afficher dans la table Contacts. Si le contact est recyclé mais n'a pas encore été définitivement supprimé, tous les champs, à l'exception de l'ID de contact, affichent « ###### ».

Organisation

Nom de la colonne	Description
ID de ACD'agent	ID de l'agent dans le ACD.
Prénom	Le prénom de l'agent. **REMARQUE** Si les champs Prénom, Nom, Groupe et Équipe sont vide, l'enregistrement est un appel racine. Un appel racine est un contact non rapproché qui apparaît comme un contact d'archives. Un agent est affecté à l'appel lorsqu'il est rapproché (voir Fonctionnement des appels racine et du rapprochement).
Nom du groupe	Nom du groupe.
Nom	Le nom de l'agent.
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe à laquelle l'agent appartenait au moment de l'enregistrement du contact.

Évaluation

Nom de la colonne	Description
Approbateur	Personne qui a approuvé l'évaluation. Cette valeur apparaît si vous êtes l'évaluateur ou si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Calibré	Si le contact a été marqué pour l'étalonnage.
Date éval.	Date à laquelle le contact a été évalué. Cette valeur apparaît si vous êtes l'évaluateur ou si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur. Si vous ne disposez pas de cette autorisation, cette colonne affiche #####. **REMARQUE** Si vous recherchez des enregistrements évalués un jour spécifique,

Évaluation (suite)

Nom de la colonne	Description
	Vous devrez peut-être aussi rechercher dans les enregistrements le jour précédent ou le jour suivant, selon votre fuseau horaire. Pour calculer la date d'évaluation, Webex WFO utilise l'heure UTC (Universal Time Coordinated Time) plus ou moins une valeur de décalage associée à votre fuseau horaire. Par exemple, le 24 mars, 2022 2:00 AM UTC est converti en 23 mars 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Un appel évalué tard dans la soirée dans le fuseau horaire CDT le 23 mars 2022 peut être filtré comme un appel évalué le 24 mars 2022.
Date de la réponse	Date à laquelle l'agent a répondu à l'évaluation. **Remarque** : Si vous recherchez des réponses effectuées un jour spécifique, vous devrez peut-être également rechercher les enregistrements du jour précédent ou du jour suivant jour, en fonction de votre fuseau horaire. Pour calculer la date de réponse, Webex WFO utilise l'heure UTC (Universal Time Coordinated Time) plus ou moins une valeur de décalage associée à votre fuseau horaire. Par exemple, le 24 mars, 2022 2:00 AM UTC est converti en 23 mars, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Une réponse faite tard dans la soirée dans le fuseau horaire CDT le 23 mars 2022 pourrait être filtrée comme une réponse faite le 24 mars 2022.
Formulaire éval.	Formulaire d'évaluation ou d'étalonnage utilisé pour noter la conversation.
Réponse de l'évaluation	Réponse de l'agent à l'évaluation : ■ En attente : l'agent n'a pas encore répondu. ■ Accusé de réception : l'agent a accusé réception de l'évaluation. ■ Appel : l'agent a fait appel de l'évaluation.
Nom évaluateur	L'évaluateur ou l'étalonneur. Cette valeur apparaît si vous êtes l'évaluateur ou si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Score	Score d'évaluation obtenu par le contact. **REMARQUE :** Les scores d'étalonnage n'apparaissent pas dans ce champ. Pour les scores d'étalonnage, utilisez Étalonnage des évaluations.

Date

Nom de la colonne	Description
Date	Date à laquelle le contact a été capturé. Ce format varie en fonction de la langue sélectionnée sur l'écran de connexion ou dans la liste déroulante des paramètres.
Heure	L'heure de début du contact en HH :MM :SS. Par défaut, Webex WFO affiche cette heure dans le fuseau horaire de la source de capture (par exemple, le serveur d'enregistrement ou le PC avec Smart Desktop). Si la case à cocher Afficher les contacts dans le fuseau horaire de l'utilisateur est cochée dans la page Paramètres globaux de l'QM, Webex WFO affiche cette heure dans le fuseau horaire d'affichage de l'utilisateur. Voir Configurer QM paramètres globaux.
Fuseau horaire	Fuseau horaire des champs de date et d'heure. Par défaut, Webex WFO utilise le fuseau horaire de la source de capture (par exemple, le serveur d'enregistrement ou le PC avec Smart Desktop). Si la case à cocher Afficher les contacts dans le fuseau horaire de l'utilisateur est cochée sur la page Paramètres globaux de l'QM, Webex WFO utilise le fuseau horaire d'affichage de l'utilisateur. Voir Configurer QM paramètres globaux.

du répertoire

Nom de la colonne	Description
ID contact associé	ID d'un contact associé à ce contact.
État de téléchargement de fichier audio	État du fichier audio du contact. Les valeurs possibles pour cette colonne sont les suivantes : ▪ Null/vide : il n'y a pas d'enregistrement pour ce contact. ▪ Fichier en attente de téléchargement : l'audio a été enregistré mais n'a pas encore été téléchargé. ▪ Le fichier est chargé : l'audio a été chargé et peut être lu. ▪ Le fichier est supprimé : l'audio a été enregistré, mais l'enregistrement a été supprimé

Contact (suite)

Nom de la	Description
	Enlevé. ▪ Fichier non valide : le fichier d'enregistrement n'est pas valide et ne peut pas être lu. ▪ Le fichier est recyclé : le fichier audio est marqué comme devant être supprimé tout en restant récupérable. **REMARQUE** : Cette colonne ne peut pas être triée.
N° appelé	Le numéro DID (Direct Inward Dialing, Numérotation Directe Entrante) ou DNIS (Dialed Number Identification Service, Service d'Identification du Numéro Composé) du téléphone qui a reçu l'appel. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué. Ce champ s'applique uniquement aux appels.
N° appelant	L'identification de l'appelant ou le numéro d'identification automatique (ANI) de l'appelant. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué. Ce champ s'applique uniquement aux appels.
Canal	Canal où l'interaction a eu lieu. Cette colonne apparaît si votre organisation utilise une intégration prise en charge pour les contacts de médias sociaux. Les valeurs possibles pour ce champ varient en fonction des types de médias sociaux utilisés par votre organisation.
Durée contact	Temps écoulé entre la réponse de l'appel et la fin de l'appel, y compris la durée de sonnerie et la durée d'écran étendue (le cas échéant) en HH :MM :SS. Ces informations proviennent du service de signalisation. Ce champ s'applique uniquement aux appels. La durée de l'appel affichée dans le tableau Contacts peut ne pas être la même que la durée affichée dans le Lecteur Windows Media, car la "durée de l'événement" (le temps entre les événements) et la "durée de l'enregistrement" (la durée du fichier réel enregistré) peuvent être différentes. Les scénarios suivants entraînent une durée d'appel différente : ▪ Si vous utilisez les API Commandes d'enregistrement pour mettre en pause, reprendre ou redémarrer

Contact (suite)

Nom de la	Description
	Enregistrement La durée de l'enregistrement est plus courte que la durée réelle de l'appel. Par exemple, si l'enregistrement est suspendu pendant une minute, la durée d'enregistrement est une minute plus courte que la durée de l'appel. ▪ Si vous archivez ou nettoyez un appel avec un temps de sonnerie long, le tableau Contacts indique la durée de l'événement et le Lecteur Windows Media indique la durée de l'enregistrement.
ID contact	L'identifiant unique de la
conversation. Type de contact pour cette colonne sont :	Les valeurs possibles ▪ Appel : un contact avec un enregistrement de l'appel. ▪ Chat : contact écrit qui s'est produit dans le cadre du programme de discussion de votre entreprise. Cela peut être avec un agent humain ou avec un chatbot. ▪ E-mail : un contact e-mail sans enregistrement des appels. Ce type de contact apparaît uniquement lorsque votre organisation utilise à la fois Gestion de la qualité et Analyse. ▪ Non appel : un contact sans enregistrement d'appel qu'une personne a créé en cliquant sur Créer un contact sur la page Interactions. ▪ Écran seulement : un contact d'enregistrement d'écran sans enregistrement des appels. ▪ SMS — Contact écrit qui s'est produit dans le cadre du programme de messagerie texte de votre organisation. ▪ Texte : selon la manière dont votre organisation importe des contacts écrits dans Webex WFO, il peut s'agir de courriels, de messages de conversation ou d'autres contacts texte.
Flux de travail quotidien	Le nom du flux de travail quotidien associé à ce contact (voir Automatiser les flux de travail QM).
Direction	Direction du contact : entrant ou sortant.
Workflow de fin d'interaction	Nom du workflow de fin d'interaction associé à ce contact (voir Automatisation des workflows QM).

Contact (suite)

Nom de la	Description
Parties externes	(Contacts de conversation ou de SMS uniquement) L'adresse électronique, le numéro de téléphone ou tout autre identifiant de la personne qui a interagi avec l'agent.
Adresse d'expédition	(Contacts e-mail uniquement) Les adresses e-mail du champ De. Cette colonne est disponible uniquement avec Analytics.
RH	Si le contact a été marqué comme contact RH.
Aperçu de l'interaction	Lien qui ouvre une fenêtre contenant des informations sur le contact, l'agent et (si vous avez utilisé le filtre Recherche de texte) un aperçu du texte du contact. Si votre organisation dispose d'un résumé des interactions Cisco, la fenêtre contient un résumé du contact.
Raison	La raison pour laquelle la conversation a été enregistrée. Cette raison est définie dans la règle d'enregistrement (voir Automatiser les workflows QM).
Type d'enregistrement	Type d'enregistrement associé à ce périphérique.
Stratégie de rétention	La politique qui régit la durée pendant laquelle Webex WFO conservera ce contact (voir Gérer les politiques de conservation des données pour QM et Analytics).
État	État du formulaire d'évaluation du contact. Les valeurs possibles pour cette colonne sont : ■ Noté — Contacts revendiqués par un évaluateur, complètement notés et approuvés (si une approbation est requise). ■ Non noté — Contacts qui ne sont actuellement pas revendiqués par un évaluateur et qui ne sont pas notés. ■ En cours — Contacts qui sont revendiqués par un évaluateur, mais qui ne sont pas encore complètement notés. ■ Impossible de noter — Contacts qui sont revendiqués par un évaluateur mais qui ne peuvent pas être notés. Les évaluations avec cet état ne sont pas incluses dans les rapports ou les mesures de performance. ■ En attente d'approbation — Contacts revendiqués par un évaluateur, complètement notés et en attente d'approbation.

Contact (suite)

Nom de la	Description
	▪ Échec de notation des contacts qui sont revendiqués par un évaluateur, qui ne peuvent pas être notés et qui sont en attente d'approbation pour l'incapacité de l'évaluateur à noter.
Objet	(Contacts non appel uniquement) Les adresses e-mail dans le champ À. Cette colonne est disponible uniquement avec Analytics.
Nom de l'enquête	Formulaire d'enquête post-appel du contact.
Note de l'enquête	Score du contact correspondant au sondage terminé.
Aperçu du texte	Un aperçu des résultats de recherche pour votre recherche avec le filtre Recherche textuelle.
Adresse de destination	(Contacts non appel uniquement) Les adresses e-mail dans le champ À. Cette colonne est disponible uniquement avec Analytics.
Formation	Si le contact a été marqué comme contact de formation.
État de téléchargement de fichier vidéo	État du fichier vidéo du contact. Les valeurs possibles pour ces colonnes sont les suivantes : ▪ Null/vide : il n'y a pas d'enregistrement pour ce contact. ▪ Fichier en attente de téléchargement : la vidéo a été enregistrée mais n'a pas encore été téléchargée. ▪ Le fichier est chargé : la vidéo a été chargée et peut être lue. ▪ Le fichier est supprimé : la vidéo a été enregistrée, mais l'enregistrement a été supprimé. ▪ Fichier non valide : le fichier d'enregistrement n'est pas valide et ne peut pas être lu. ▪ Le fichier est recyclé : le fichier vidéo est marqué pour être supprimé tout en restant récupérable. **REMARQUE :** Ces colonnes ne peuvent pas être triées.

Champs de la parole

Nom de la colonne	Description
% En attente	Pourcentage du temps de l'appel passé dans un état d'attente.
% de pause	Pourcentage du temps de l'appel passé dans un état de pause.
% Silence	Pourcentage du temps de l'appel passé dans un état de silence (pendant lequel ni l'appelant ni l'agent ne parlent).
% Communication	Pourcentage du temps de l'appel passé dans un état de conversation croisée (au cours duquel l'appelant et l'agent parlent).
Durée d'attente moyenne	Durée d'attente moyenne en HH :MM :SS.
Durée de pause moyenne	Durée de pause moyenne en HH :MM :SS.
Silence MOY	Durée moyenne des silences en HH :MM :SS.
Communication MOY	Durée de conversation moyenne en HH :MM :SS.
Mise en attente d'événements	Nombre d'événements d'attente détectés.
Durée d'attente MAX	Durée de l'événement de plus longue attente en
HH :MM :SS. Durée de pause MAX	Durée du plus long événement de pause en
HH :MM :SS. MAX Silence	Durée du plus long silence en HH :MM :SS.
Communication MAX	Durée de la plus longue communication en HH :MM :SS.
Durée d'attente MIN	Durée de l'événement de mise en attente la plus courte en
HH :MM :SS. Durée de pause MIN	Durée du plus bref événement de pause en
HH :MM :SS. MIN Silence	Durée du plus bref silence en HH :MM :SS.
Communication MIN	Durée de la plus brève communication en HH :MM :SS.
Événements de pause	Nombre de pauses détecté.

Champs de la parole (suite)

Nom de la colonne	Description
Événements de silence	Nombre de silences détecté. Événements
de discussion croisée	Nombre de communications détecté.
Durée d'attente totale	Durée totale d'attente en HH :MM :SS. Durée
totale de pause	Durée totale de pause en HH :MM :SS. Durée
totale du silence	Durée totale du silence en HH :MM :SS.
Durée totale de conversation croisée	Durée totale de conversation au fil du temps en HH :MM :SS.

Analyses

Nom de la colonne	Description
Score de l'évaluation prédictive	Score d'évaluation prévu d'un contact non noté. Webex WFO base ce score prédit sur les données Analytics (notamment les attributs des appels et des agents, les résultats de parole et l'activité du bureau) et les scores des évaluations précédentes.
Net Promoter Score prédictif	Score du promoteur net prévu pour le contact.
Sentiment	Le ton émotionnel général du contact. Les valeurs possibles sont Positif, Neutre et Négatif.

Métadonnées personnalisées

Nom de la colonne	Description
Texte variable	Les métadonnées personnalisées disponibles dans Webex WFO varient en fonction de la configuration de votre ACD et de la page Gestionnaire de métadonnées. Vous pouvez modifier les valeurs dans les champs de métadonnées personnalisés. Voir Modifier les métadonnées personnalisées associées à un contact.

Rubriques connexes

- Fonctionnement des appels racine et du rapprochement
- Automatisez les workflows QM
- Configurer QM paramètres globaux
- Modifier les métadonnées personnalisées associées à un contact
- Supprimer ou mettre à jour plusieurs contacts à la fois

Supprimer ou restaurer un contact

Cette rubrique explique comment supprimer ou restaurer des contacts enregistrés.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez d'un rôle et d'une portée qui vous permettent d'afficher des enregistrements.
- Vous disposez des autorisations Afficher la Corbeille et Supprimer le contact.

Emplacement de la page

Interactions

Procédures

Supprimer un contact

Cette procédure déplace un contact vers la Corbeille. Vous pouvez supprimer un contact à la fois.

1. Sélectionnez le contact en cliquant sur la case à cocher qui lui est située à gauche de la page Interactions.
2. Cliquez sur **Supprimer** (en haut à droite de la page). Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.
3. Cliquez sur **Supprimer**. La boîte de dialogue de confirmation se ferme.

Restaurer un contact

Cette procédure déplace un contact de la Corbeille vers la page Interactions. Vous pouvez restaurer un contact à la fois.

1. Cliquez sur **Liste de filtres** (en haut à gauche de la page). Le **panneau Filtres** s'ouvre.
2. Si le **filtre Portée** de recherche n'est pas répertorié dans le panneau, cliquez sur **Ajouter un filtre**. La **fenêtre Choisir des filtres** s'ouvre. (Si l'option Étendue de la recherche est répertoriée, passez à l'étape 5.)
3. Dans la **colonne Disponible** , cliquez sur **Étendue** de recherche.
4. Cliquez sur **Mettre à jour les filtres**. La **fenêtre Choisir des filtres** se ferme.
5. Cliquez sur **Étendue de la recherche** et sélectionnez **Recycler les contacts** de la Corbeille dans la liste déroulante.
6. Cliquez sur **Appliquer**. Contacts de la Corbeille.
7. Sélectionnez le contact en cliquant sur la case à cocher qui lui appartient dans la partie gauche de la page.
8. Cliquez sur **Restaurer** (en haut à droite de la page).

Supprimer définitivement un contact

Vous pouvez supprimer définitivement un contact à la fois.

IMPORTANT Vous ne pouvez pas restaurer un contact supprimé définitivement.

1. Localisez le contact dans la Corbeille (voir les étapes 1 à 6 sous Restaurer un contact pour savoir comment accéder à la Corbeille).
2. Sélectionnez le contact en cliquant sur la case à cocher qui lui appartient dans la partie gauche de la page.
3. Cliquez sur **Supprimer** définitivement (en haut à droite de la page). Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.
4. Cliquez sur **Supprimer**. La boîte de dialogue se ferme.

Rubriques connexes

- Rechercher des contacts : en savoir plus sur le filtrage des contacts.
- Automatisez les flux de travail QM : découvrez comment envoyer automatiquement des enregistrements dans la Corbeille au lieu de les déplacer manuellement.

Lire des contacts

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Afficher les contacts.
- Certains panneaux du Media Player nécessitent des autorisations, des données ou des fonctionnalités Webex WFO supplémentaires. Consultez les rubriques répertoriées dans la section "Rubriques connexes" ci-dessous pour plus d'informations.

Emplacement de la page

Interactions > double-cliquez sur un contact

Vous pouvez également ouvrir le Lecteur Windows Media en cliquant sur un contact à l'un des emplacements suivants :

- La page Explorateur d'agent
- Dans le volet d'informations d'un widget Analytics
- Dans l'Explorateur de données

NOTE

Si vous essayez d'ouvrir un contact stocké dans Amazon Glacier, une fenêtre s'ouvre vous demandant de restaurer les fichiers multimédias requis pour lire l'enregistrement.

- Pour récupérer le contact, cliquez sur **Restaurer**.
- Pour fermer la fenêtre sans restaurer le contact, cliquez sur **OK**.

Procédures

Play un contact

Cliquez sur **Lire**.

Jouez le contact plus vite ou plus lentement

Sélectionnez une vitesse dans la liste déroulante Vitesse de lecture.

Faire un zoom avant sur un contact

Cliquez sur l'icône Zoom avant pour afficher plus de détails dans les panneaux Audio, Sentiment, Phrases réussies et Bureau.

Cliquez sur l'icône de zoom arrière pour revenir au niveau de détail initial.

Affichage des contacts associés

Cliquez sur les icônes Suivant et Précédent pour accéder aux contacts liés à celui actuellement ouvert.

Réduisez le Lecteur Windows Media

Cliquez sur l'icône d'affichage compact pour réduire la taille du Lecteur Windows Media et afficher la page Interactions.

Cliquez sur l'icône Affichage complet pour revenir au Lecteur Windows Media en taille réelle.

Afficher des informations sur l'agent ayant traité le contact

Cliquez sur **Carte de** profil.

Cette fiche répertorie les rôles, le groupe, l'équipe, les mappages de compétences de l'agent et les statistiques suivantes :

- Net Reputation Score : un chiffre qui quantifie l'impact positif ou négatif de l'agent sur votre centre de contact au cours des 30 derniers jours. Les scores varient de 1,00 à -1,00, 1,00 étant le plus positif et -1,00 étant le plus négatif. Webex WFO calcule ce score selon la formule suivante :

  $$(A \div C) - (B \div C) = \text{Net Reputation Score}$$

  Où

  A = Nombre de contacts de l'agent ayant obtenu un score d'opinion positive au cours des 30 derniers jours
  B = Le nombre de contacts de l'agent ayant obtenu un score d'opinion négative au cours des 30 derniers jours
  C = Nombre de contacts de l'agent au cours des 30 derniers jours avec n'importe quel score de sentiment : positif, négatif ou neutre

- NPS prédictif moyen : score prédictif moyen de promoteur net (NPS) de l'agent sur les 30 derniers jours. Webex WFO calcule cette moyenne selon la formule suivante :

  $$A \div B = \text{NPS prédictif moyen}$$

  Où

  A = Total de tous les scores NPS prédictifs attribués aux contacts de l'agent au cours des 30 derniers jours
  B = Le nombre de contacts de l'agent au cours des 30 derniers jours avec un score NPS prédictif

- Contacts client terminés : nombre de contacts traités par l'agent au cours des 30 derniers jours.

  Remarque Ce nombre peut ne pas correspondre au nombre de contacts que vous voyez pour l'agent sur la page Interactions. Cela inclut les contacts qui n'ont pas été téléchargés, qui ont été recyclés ou qui
  Supprimés, etc., qui n'apparaissent pas sur la page Interactions.

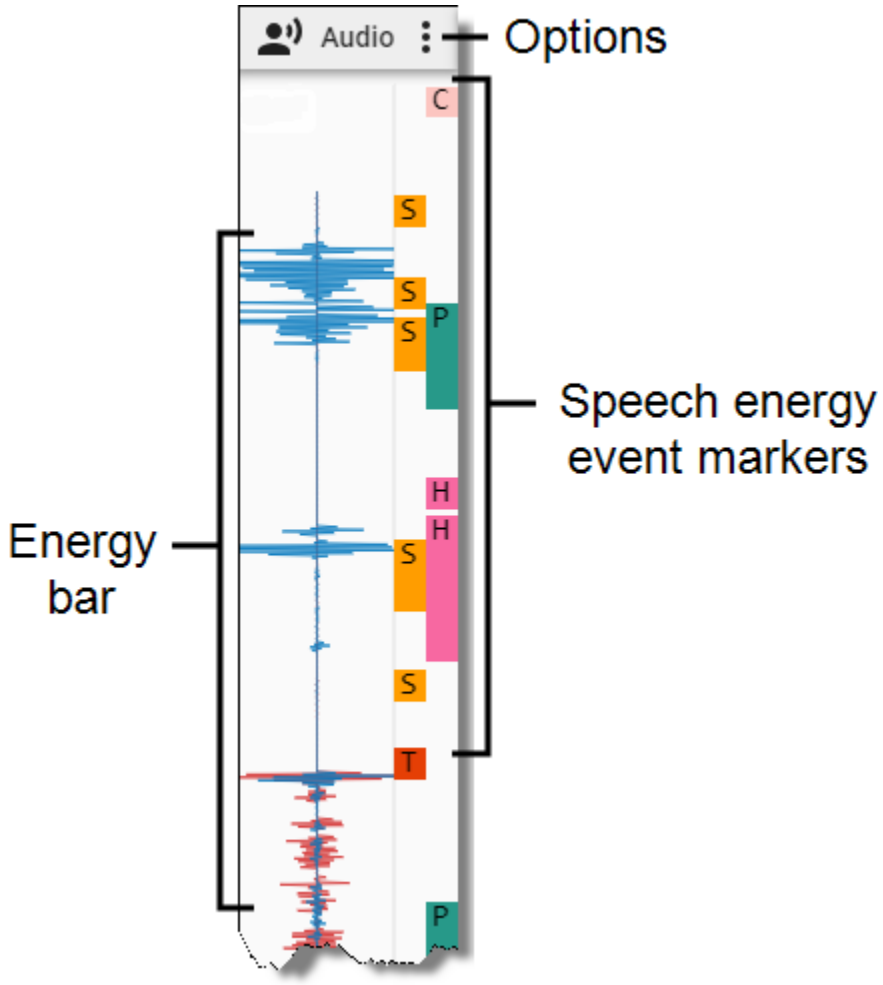
Le Net Reputation Score et le NPS prédictif moyen nécessitent l'autorisation Afficher les données analytiques pour les contacts et des fonctionnalités d'analyse avancée. Les mappages de compétences apparaissent si l'agent est associé à au moins un mappage de compétences.

Rubriques connexes

- Écouter un contact audio
- Regarder la capture d'écran d'un contact
- Avancer et revenir dans un enregistrement
- Afficher les actions de l'agent concernant un contact
- Afficher les données associées à un contact
- Lire un contact de courrier électronique
- Lire un contact texte
- Lire le résumé d'un contact
- Lire la transcription d'un enregistrement audio
- Afficher l'analyse de phrases pour un contact
- Afficher le sentiment d'un contact
- Marquer des contacts pour la formation ou les ressources humaines
-

Écouter un contact audio

Le panneau Audio du Lecteur Windows Media visualise l'enregistrement audio.



Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose des licences QM, CR et Webex WFO Access.
- Vous disposez de l'autorisation Afficher les contacts.
- Le type de contact du contact est "Appel" et son contenu inclut "a voix".

Emplacement de la page

Interactions > double-cliquer sur un contact > panneau Audio

Afficher l'activité vocale

La barre d'énergie indique l'endroit où l'activité audio (l'agent et le client parlent) tout au long du contact. Vous pouvez faire glisser le curseur de la timeline vers un endroit où l'énergie vous intéresse et écouter cette partie de l'audio.

REMARQUE : Si l'activité de l'écran de l'agent a été enregistrée avant le début ou après la fin d'un appel (par exemple, en raison d'une configuration d'extension d'enregistrement d'écran), la barre d'énergie est vide pendant
De l'enregistrement.

La couleur des flux audio dépend du type d'enregistrement.

Énergie	Type d'enregistrement	
	Stéréo	Le flux audio entrant est bleu. Le flux sortant est rouge.
	Mono	Le flux audio est rouge.

Voir les événements

Les marqueurs d'événement d'énergie vocale étiquettent les endroits où Webex WFO détecte des événements audio importants, par exemple lorsque l'agent et le client parlent en même temps.

Cliquez sur un marqueur d'événement pour y déplacer le curseur de la chronologie, ou survolez un marqueur d'événement pour afficher plus de détails. Le tableau suivant décrit tous les marqueurs d'événement.

Icône	Type	Description
	Commentaire	Quelqu'un a commenté l'évaluation tout en jouant le contact. **REMARQUE** Les commentaires laissés sur les formulaires d'évaluation qui sont en mode étalonnage n'apparaissent pas en tant que marqueurs d'événement.
	Attente	L'agent a mis l'appel en attente.

Icône	Type	Description
P	Mettre en pause	L'enregistrement a été interrompu parce que l'agent a fait quelque chose qui Webex a dit à WFO d'arrêter l'enregistrement (voir Identifier les sites Web et les applications à suivre par Analytics).
S	Silence	Ni l'agent, ni le client ne parlaient (voir À propos des événements desilence et de conversation croisée). **REMARQUE** De brefs bruits de fond peuvent apparaître comme de l'énergie sonore, mais Webex WFO considère toujours ces silences.
T	Communication	L'agent et le client parlaient en même temps (voir À propos des événements de silence et de conversation croisée).

Filtrer les événements

Cliquez sur l'icône Options pour sélectionner les types d'événements qui s'affichent.

Rubriques connexes

- Lire des contacts
- À propos des événements de silence et de conversation croisée : en savoir plus sur la façon dont Webex WFO identifie le silence et la conversation croisée.
- Identifier les sites Web et les applications à suivre par Analytics : spécifiez les actions des agents qui indiquent à Webex WFO de suspendre et de reprendre l'enregistrement.
- Configurer QM paramètres globaux : déterminez la durée du silence ou de la conversation croisée avant qu'Webex WFO le marque comme un événement.

À propos des événements de conversation croisée et de silence

Un appel enregistré contient deux flux audio représentant les deux côtés de l'appel. Dans le Lecteur Windows Media, le volet Audio affiche le flux entrant en bleu et le flux sortant en rouge. Au cours d'une conversation normale, la barre d'énergie est utilisée en alternance entre l'appel sortant et l'appel entrant.

Lorsque l'appel entrant et l'appel sortant forment un pic au même moment, il s'agit d'un événement de conversation croisée. Le panneau Audio affiche une icône de conversation croisée sur la barre d'énergie à l'endroit où un événement de conversation croisée se produit. Lorsque les deux parties gardent le silence au cours d'un appel, il s'agit d'un événement de silence. Lors d'un événement de silence, la ligne de la barre d'énergie reste plate. Le panneau Audio affiche une icône de Silence sur la barre d'énergie à l'endroit où un événement de silence se produit.

Normalement, chaque flux contient la voix d'une seule personne : l'agent ou le client. Il arrive parfois qu'un flux contienne plusieurs voix. Par exemple, une conférence téléphonique contient le flux de l'agent lorsque vous entendez la voix de l'agent et un second flux lorsque vous entendez les voix de toutes les autres parties participant à la conférence.

Les appels peuvent comprendre d'autres bruits que les voix (comme, par exemple, le vent, la saisie sur un clavier, les conversations d'arrière-plan et les aboiements d'un chien) Webex WFO traite ces bruits en plus à la parole lorsqu'il recherche les événements de silence et de conversation croisée dans un appel. De brefs bruits d'arrière-plan peuvent s'afficher sous forme d'énergie audio, mais Webex WFO considère toujours ces silences.

Webex WFO utilise un module VAD (Voice Activity Detection) pour classer l'audio en tant que silence ou voix. Le module VAD est conçu pour analyser des appels téléphoniques où deux ou plusieurs personnes se parlent. Le module VAD analyse différents blocs de données audio et calcule un volume sonore moyen pour chaque bloc. Les blocs sont appelés "trames". (Une taille de trame est mesurée en millisecondes d'audio. Le module VAD utilise la même taille de trame lors du traitement de tous les audios d'un fichier.) Le module VAD utilise son seuil de décision pour déterminer si chaque trame indique un silence ou une voix. Si le volume moyen de la trame est inférieur au seuil de décision du module VAD, la trame est identifiée comme un silence mutuel. Le module VAD traite chaque trame de chaque flux, compare les trames du flux 1 et du flux 2, et attribue un type audio à chaque paire de trames. Les types audio disponibles sont les suivants :

- Silence mutuel (MS) : les deux trames sont silencieuses.
- Normal (N) : une trame contient une voix et l'autre trame est silencieuse. Cela indique une conversation normale.
- Conversation croisée (TO) : les deux trames contiennent une voix.

Le module VAD utilise un algorithme heuristique qui s'adapte en fonction de la qualité des données audio. Dans un environnement bruyant, le seuil de décision du module VAD augmente pour identifier uniquement les sons les plus élevés comme des voix. Sinon, toute la conversation téléphonique serait identifiée comme une voix, même si le bruit est généré par un moteur de voiture ou une autre forme de bruit d'arrière-plan. Dans un environnement calme où la personne ne parle pas fort, le seuil de décision du module VAD diminue de manière à identifier correctement la voix à un faible volume. Toute la conversation peut ainsi être identifiée comme une voix normale plutôt que comme un silence.

Cette capacité d'adaptation permet au module VAD d'être plus précis lorsqu'il détecte une voix ou un silence, mais elle ne garantit pas toujours une précision de 100 %. Dans la mesure où le module VAD utilise le volume sonore moyen pour faire la différence entre une voix et un silence, il y aura toujours des cas où il identifiera de manière incorrecte une voix normale ou un silence mutuel dans une trame audio. Lorsque les niveaux de bruit de fond changent, le module VAD a besoin de quelques secondes pour s'adapter. Pendant ce temps, il peut marquer l'audio comme une voix normale lorsque personne ne parle, ou il peut marquer un silence mutuel lorsque quelqu'un parle. Par exemple, au cours d'un silence mutuel, un bruit soudain comme la saisie sur un clavier ou une toux peut être suffisamment sonore pour entraîner l'identification d'une trame

par le module VAD comme une conversation, alors même que personne ne parle. En d'autres termes, le module VAD ne connaît pas la différence entre une voix humaine et le son d'un moteur de voiture.

Il est également possible que le module VAD n'identifie pas un événement de silence et de conversation croisée. Par exemple, il peut rater un événement de conversation croisée même lorsque deux personnes se parlent clairement en même temps au cours d'un appel. Si, au cours d'un événement de conversation croisée, l'un des interlocuteurs s'interrompt pour réfléchir ou reprendre son souffle pour un quart de seconde au moins, le module VAD peut identifier la trame comme un silence. Du point de vue de l'orateur, ils parlaient constamment ; vous devriez vous attendre à ce que le module VAD indique un événement de conversation croisée. Du point de vue du module VAD, cependant, une période de silence est survenue au cours de la conversation, de sorte qu'elle ne peut pas être considérée comme un événement de conversation croisée.

Dans la page Paramètres globaux de la gestion > QM > QM de la configuration > des applications, vous pouvez définir la durée minimale du silence ou de la conversation croisée pour qu'ils soient considérés comme un événement. Pour chaque événement, Webex WFO enregistre le type (silence ou conversation croisée), la durée de l'événement en millisecondes et le début de l'événement sous forme de décalage par rapport au début de l'audio.

Regarder la capture d'écran d'un contact

Le panneau Capture d'écran offre une vue complète des actions de l'agent tout au long d'un contact. Vous pouvez relire les programmes que l'agent a ouverts, les boutons sur lesquels l'agent a cliqué et envoyer des SMS à l'agent.

Type de contact : Appel, Écran

uniquement Contenu du contact : A

un écran

Licences requises : QM Webex Autorisations d'accès

WFO requises : Afficher les contacts

Le panneau Capture d'écran peut afficher des enregistrements avec une configuration à un ou plusieurs moniteurs. Avec les enregistrements de configurations à plusieurs moniteurs, le panneau affiche un moniteur à la fois. Pour afficher un autre moniteur, passez votre souris sur le panneau et cliquez sur le moniteur souhaité.

Vous pouvez afficher le panneau Capture d'écran dans le Lecteur Windows Media ou dans une fenêtre de navigateur séparée.

- Pour ouvrir le panneau dans une autre fenêtre du navigateur, cliquez sur l'icône Retirer le ancrage.
- Pour revenir à l'écran Media Player, cliquez sur l'icône du Dock ou fermez la fenêtre du navigateur.

REMARQUE Vous ne pouvez pas déconnecter les panneaux du chargeur si vous utilisez un bloqueur de fenêtres contextuelles. Pour déconnecter les panneaux, désactivez votre bloqueur de fenêtres contextuelles.

La taille de l'écran pour la lecture d'enregistrement d'écran est comprise entre 1920 × 1088. Si la taille totale de l'écran pour l'enregistrement d'écran dépasse 1 920 × 1 088, elle sera réduite pour apparaître dans le

panneau Capture d'écran. Si vous déconnectez le panneau et redimensionnez la fenêtre du navigateur, l'enregistrement d'écran est redimensionné en conséquence. La taille des fichiers d'enregistrements multi-moniteurs est au moins deux fois plus grande que celle des enregistrements avec un seul moniteur.

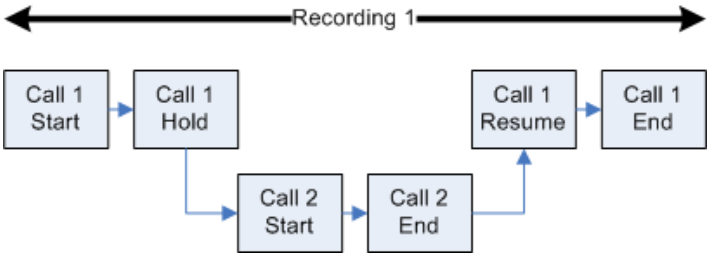
Exemples de scénarios de contact

Les rubriques suivantes décrivent la manière dont les agents gèrent deux appels simultanés, les transferts d'appels aveugles et les conférences téléphoniques.

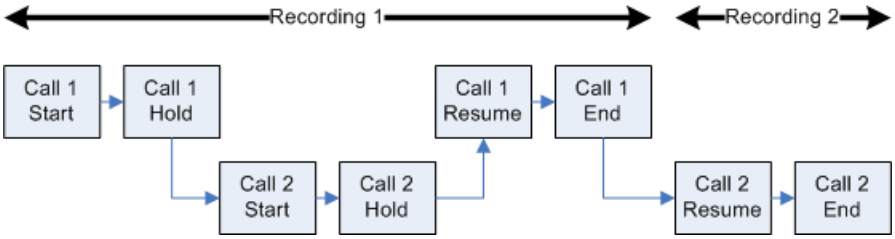
Enregistrements d'appels groupés et imbriqués

Si un agent ou un travailleur du savoir traite deux appels simultanément en en mettant un en attente et en basculant entre les appels, un ou deux enregistrements peuvent être produits, selon que les appels sont groupés ou imbriqués.

Dans la figure suivante, l'enregistrement 1 est créé pour l'appel 1. Il contient également l'audio complet de l'appel 2. L'appel 2 est groupé avec l'appel 1.



Dans la figure suivante, l'enregistrement 1 est créé pour l'appel 1. Il contient également la partie audio d'appel 2 au moment où les deux appels sont actifs. L'enregistrement 2 est créé pour l'appel 2 après la fin de l'appel 1. L'enregistrement 2 ne contient que la partie audio de l'appel 2 commençant après la fin de l'appel 1. L'appel 1 est imbriqué avec l'appel 2. La durée rapportée pour l'appel 2 est calculée à partir du moment où l'appel 2 commence jusqu'au moment que l'appel 2 se termine. Néanmoins, la durée réelle de l'enregistrement 2 s'écoule de la fin de l'appel 1 à la fin de l'appel 2.



À l'aide de l'onglet Contacts associés du volet Lecteur Windows Media, vous pouvez lire n'importe quel segment d'un appel entre le moment où il arrive dans le centre de contact et le moment où il s'achève. En cliquant sur Contacts associés, vous affichez chaque segment d'appel associé à un appel. Voir Lecture de tous les segments d'un appel pour plus d'informations sur les contacts associés.

Transfert sans suivi

Un transfert sans suivi se produit dans les circonstances suivantes :

- Un appel est acheminé à un tiers
- L'appel initial est terminé et aucune vérification n'est effectuée pour déterminer si l'appel transféré a été pris
- Le numéro de téléphone du tiers est occupé

> **EXEMPLE** L'enregistrement du premier agent s'arrête lorsqu'il transfère l'appel. L'enregistrement se poursuit lorsque le deuxième agent répond à l'appel transféré. Si le deuxième agent
> Ne répond pas à l'appel, l'enregistrement est terminé lorsque le premier agent transfère l'appel.

Conférences téléphoniques

Les conférences téléphoniques sont gérées différemment des appels solo dans l'Enregistreur de médias. Cette rubrique décrit les conférences téléphoniques.

Conférence avec suivi

Une conférence téléphonique avec suivi se produit lorsque l'agent ajoute un tiers à l'appel. L'agent peut soit ajouter le tiers à l'appel sans lui parler au préalable, soit de parler à cette personne avant de l'ajouter réellement à la conférence téléphonique.

> **EXEMPLE** L'appelant est mis en attente lorsque le premier agent démarre une conférence téléphonique avec le second agent. Pendant que l'appelant est en attente, la conversation entre les deux agents est enregistrée. Lorsque l'appelant
> Est ajouté à la conférence, l'appel continue à être enregistré. L'enregistrement du premier agent s'arrête lorsque l'agent raccroche, et l'appel entre le deuxième agent et l'appelant se poursuit.

Attente avec appel sur la seconde ligne

Une attente avec un appel sur une seconde ligne se produit lorsqu'un agent met l'appelant en attente tout en parlant à une autre personne sur une seconde ligne.

> **EXEMPLE** : l'utilisateur QM8 met l'appelant en attente. Une ligne droite représente l'attente dans la barre d'énergie pour l'ID de Contact 1344. Pendant l'attente, l'utilisateur QM8 prend une deuxième ligne et appelle l'utilisateur QM1
> 2471827118. L'appel sur la deuxième ligne n'apparaît pas dans les contacts associés à l'ID de Contact 1344 parce que c'est un appel séparé.

Avancer et revenir dans un enregistrement

Le panneau Montage vous permet de contrôler la lecture d'un enregistrement audio ou

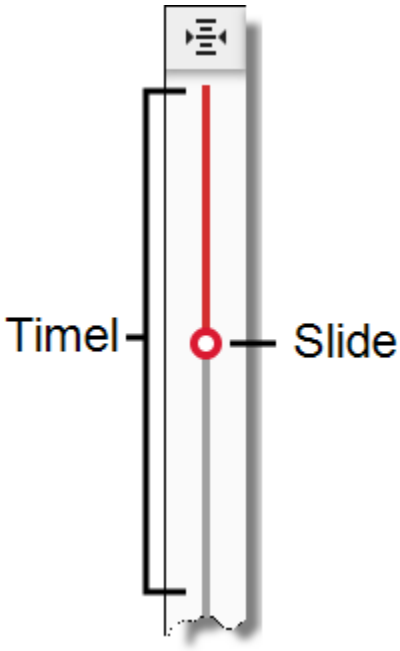
d'écran. Type de contact : Appel, écran uniquement

Contenu du contact : a la voix, a l'écran

Licences requises : CR, QM Webex WFO

Autorisations d'accès : Afficher les contacts

Faites glisser le curseur dans le montage pour avancer ou reculer jusqu'à des points précis de l'enregistrement.



Une ligne de progression rouge de la barre d'énergie est alignée sur le curseur de la lecture de l'enregistrement. Cela vous permet de voir dans quelle mesure l'enregistrement correspond aux données de l'un des volets suivants dont vous disposez :

- Audio
- Sentiment
- Phrases réussies
- Bureau

Afficher les actions de l'agent concernant un contact

Le panneau Bureau récapitule les actions effectuées par les agents sur leurs téléphones et ordinateurs. Cela vous permet d'identifier et d'analyser les décisions qui ont affecté le traitement du contact.

REMARQUE : En raison de la façon dont les données de bureau sont traitées, ce panneau n'affiche pas les informations si votre organisation s'intègre à Cisco Webex Contact Center.

Type de contact : Appel, Écran

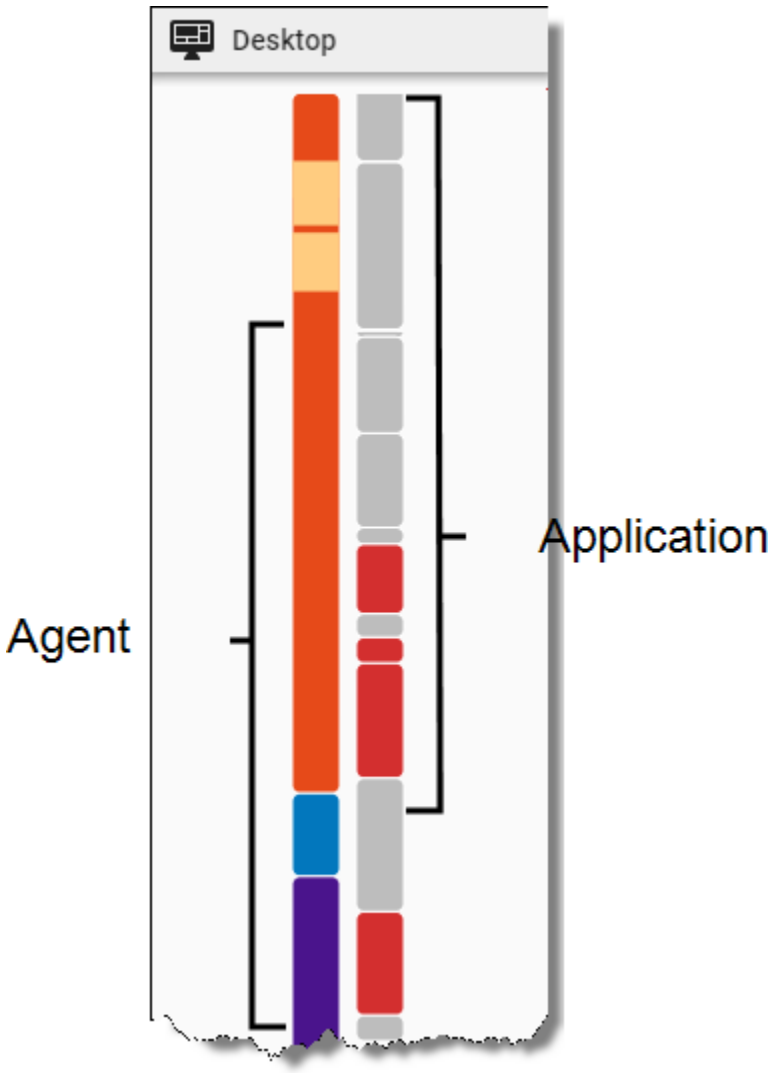
uniquement Contenu du contact : vocal,

licences d'écran requises : Webex accès

WFO

Autorisations requises : Afficher les contacts, Afficher Desktop Analytics

Ce panneau contient la barre de contact de l'agent et la barre d'utilisation de l'application.



Barre de contact de l'agent

La barre de contact d'agent divise le contact en segments à code couleur selon la durée de chaque contact d'agent. Les bandes jaunes indiquent la durée des événements du bureau qui se sont produits durant chaque état.

Vous pouvez cliquer sur un événement ou un état pour y déplacer le curseur de la chronologie, ou vous pouvez survoler un événement ou un état pour afficher une info-bulle contenant plus de détails.

Le tableau suivant décrit les couleurs des segments de la barre de contact d'agent.

Couleur	Type d'état	Description
	Actif	L'agent parlait avec le client.
	En attente	L'agent a mis le client en attente.
	Travail post-appel	L'agent a été déconnecté du client, mais effectuait des travaux liés au contact.
	Événement	L'agent a déclenché un événement de bureau. Les événements de bureau sont des moments où Webex WFO intervient dans un enregistrement lorsqu'un agent effectue une tâche prédéfinie dans une application ou un site Web. Par exemple, un administrateur peut configurer Webex WFO pour suspendre l'enregistrement lorsqu'un agent clique sur un champ spécifique (voir Configurer les événements d'élément de bureau).

Barre d'utilisation des applications

La barre d'utilisation des applications divise le contact en segments en fonction des applications et des sites web auxquels l'agent a accédé.

REMARQUE La barre d'utilisation des applications affiche uniquement les applications et les sites Web qui étaient actifs et au premier plan pendant le contact.

Vous pouvez cliquer sur un segment d'application pour y déplacer le curseur de chronologie, ou survoler une application pour afficher une info-bulle contenant plus de détails. Si vous cliquez sur l'icône de zoom avant dans la barre d'outils Media Player, le panneau affiche également le nom de chaque application ou site Web.

Les applications sont codées par couleur en fonction de leur état d'approbation (voir Ajouter un nouvel élément de bureau).

Couleur	État	Description
	Approuvé, Ignorer ou Nouveau	L'agent a utilisé une application qui lui est autorisée, qui n'a pas encore d'état d'approbation, ou qui est ignorée.
	Non approuvé	L'agent a utilisé une application qu'il n'est pas autorisé à utiliser.

Rubriques connexes

- Surveiller l'attention et l'activité des agents : affichez les applications et les sites Web utilisés par un agent à une date spécifique, y compris lorsqu'ils n'étaient pas sur un appel

Afficher les données associées à un contact

Le panneau Détails du Lecteur Windows Media vous permet d'explorer plusieurs catégories de données associées au contact. Les sections disponibles dépendent de votre rôle, du type et du contenu du contact, ainsi que des fonctions activées dans Webex WFO.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une licence QM ou CR
- Vous disposez de l'autorisation Afficher les contacts

Emplacement de la page

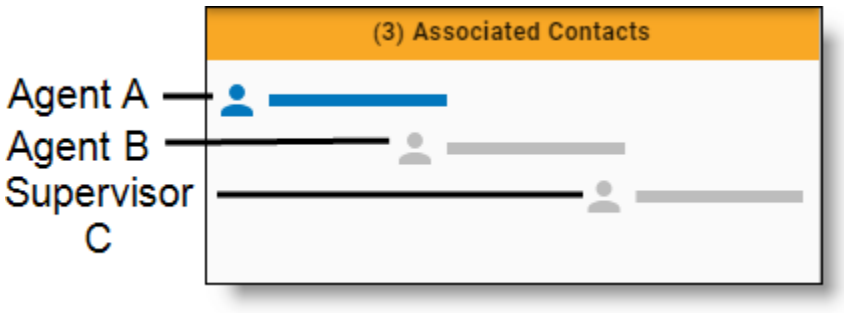
Interactions > double-cliquer sur un contact > panneau Détails

Contacts associés

Lorsque plusieurs agents traitent le même appel client (par exemple, lorsqu'un agent transfère l'appel à un autre), Webex WFO crée un contact distinct pour chaque agent concerné et attribue à ces contacts le même ID de contact associé. La section Contacts associés affiche ces contacts ; vous permet de visualiser tous les segments d'un appel, du moment où celui-ci arrive dans le centre de contact jusqu'au moment où il s'achève.

EXEMPLE

Un client appelle l'agent A. L'agent A transfère le client vers l'agent B et l'agent B transfère le client vers le superviseur C. Webex WFO crée trois contacts distincts et leur donne le même ID de contact associé.



Pour plus d'exemples, voir Regarder la capture d'écran d'un contact.

Webex WFO classe les contacts associés par ordre chronologique et surligne le contact actuellement chargé en bleu. Pour charger un contact associé, procédez comme suit :

- Cliquez sur le contact associé que vous souhaitez charger.
- Cliquez sur le bouton Précédent ou Suivant dans le Lecteur Windows Media (voir Lire les contacts).

Vous pouvez également survoler un contact associé pour afficher une info-bulle contenant plus de détails.

REMARQUE : les contacts associés ne sont peut-être pas correctement alignés. Par exemple, l'heure de l'horloge système sur chaque PC avec Smart Desktop peut varier si les bureaux ne se synchronisent pas avec le même serveur horaire. Le système
L'heure d'horloge peut également varier sur chaque PC entre les synchronisations avec le même serveur horaire.

NOTE
Il se peut que vous ne puissiez pas lire certains contacts associés. Différentes raisons peuvent expliquer ce fait :

- Ils ont été supprimés.
- Ils ne répondaient pas aux critères de flux de travail.
- Ils étaient en dessous de la longueur minimale.

Avec ce type de contact, la barre d'énergie associée au contact est vide et l'enregistrement n'est pas disponible. Vous ne pouvez pas écouter ces segments de l'appel, mais vous pouvez les afficher afin de pouvoir suivre le déplacement de l'appel dans le centre de contact. Lorsque vous utilisez les boutons Suivant et Précédent pour parcourir la liste des contacts, le Lecteur Windows Media ignore automatiquement les contacts que vous ne pouvez pas écouter.

Remarque Vous ne pouvez lire que les contacts associés appartenant à votre portée. Un message d'erreur s'affiche pour les appels qui sont hors de votre portée.

Info. contact

La section Info. contact affiche les données de contact. Les données affichées varient en fonction du type de contact. Les informations relatives aux appels sont différentes de celles relatives aux e-mails, par exemple.

Les tableaux suivants décrivent toutes les données de contact possibles qui peuvent apparaître dans la section Info. contact du panneau Détails. Chaque table classe les données de contact par ordre alphabétique.

Nous contacter

Données de	Description
État de téléchargement de fichier audio	État du fichier audio du contact. Valeurs possibles pour ce champ sont les suivantes : ▪ Null/vide : il n'y a pas d'enregistrement pour ce contact. ▪ Fichier en attente de téléchargement : l'audio a été enregistré mais n'a pas encore été téléchargé. ▪ Le fichier est chargé : l'audio a été chargé et peut être lu. ▪ Le fichier est supprimé : l'audio a été enregistré, mais l'enregistrement a été supprimé. ▪ Fichier non valide : le fichier d'enregistrement n'est pas valide et ne peut pas être lu. ▪ Le fichier est recyclé : le fichier audio est marqué comme devant être supprimé tout en restant récupérable.
N° appelé	La numérotation directe à l'entrée (DID) ou l'identification du numéro composé Numéro de service (DNIS) du téléphone qui a reçu l'appel. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué. Ce champ s'applique uniquement aux appels.
N° appelant	L'ID de l'appelant ou le numéro d'identification automatique (ANI) de l' appelant. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué. Ce champ s'applique uniquement aux appels.
Canal	Canal où l'interaction a eu lieu. Ce champ apparaît si votre organisation utilise une intégration prise en charge pour les contacts de médias sociaux. Les valeurs possibles pour ce champ varient en fonction des types de médias sociaux utilisés par votre organisation.
Contact Direction	Direction du contact : entrant ou sortant.
Durée contact	Le laps de temps écoulé entre la réponse de l'appel et l'autre

Données de	Description
	Suppression correspondante, y compris la durée de sonnerie et le temps d'écran prolongé (le cas échéant) en HH :MM :SS. La durée d'appel est reçue à partir de la fonction de signalisation. La durée de l'appel affichée dans le tableau Contacts et dans le lecteur Windows Media peuvent ne pas être identiques en raison de la différence entre la "durée de l'événement" (le temps entre les événements) et la "durée de l'enregistrement" (la durée du fichier réel enregistré). Dans ces scénarios, la durée de l'appel serait différente : ▪ Lorsque vous utilisez l'API Commandes d'enregistrement pour interrompre, reprendre ou redémarrer l'enregistrement, la durée de l'enregistrement est plus courte que la durée réelle de l'appel. Par exemple, si un enregistrement est redémarré une minute durant l'appel, la durée de l'appel sera d'une minute de plus que la durée d'enregistrement. ▪ Lorsque vous archivez ou nettoyez un appel avec un temps de sonnerie long, la table Contacts indique la durée de l'événement dans le champ Durée de l'appel, tandis que le Lecteur Windows Media indique la durée de l'enregistrement dans le champ Durée de l'appel. Ce champ s'applique uniquement aux appels.
ID contact	L'identifiant unique de la conversation.
Type de contact	Type de contact. Les valeurs possibles pour ce champ sont : ▪ Appel : un contact avec un enregistrement de l'appel. ▪ Chat : contact écrit qui s'est produit dans le cadre du programme de discussion de votre entreprise. Cela peut être avec un agent humain ou avec un chatbot. ▪ E-mail : un contact e-mail sans enregistrement des appels. Ce type de contact apparaît uniquement lorsque votre organisation utilise à la fois Gestion de la qualité et Analyse. ▪ Non appel : un contact sans enregistrement d'appel qu'une personne a créé en cliquant sur Créer un contact sur la page

Données de	Description
	Interactions.

Données de	Description
	▪ Écran seulement : un contact d'enregistrement d'écran sans enregistrement des appels. ▪ SMS — Contact écrit qui s'est produit dans le cadre du programme de messagerie texte de votre organisation. ▪ Texte : selon la manière dont votre organisation importe des contacts écrits dans Webex WFO, il peut s'agir de courriels, de messages de conversation ou d'autres contacts texte.
Flux de travail quotidien	Le nom du flux de travail quotidien associé à ce contact (voir Automatisez les workflows QM).
Workflow de fin d'interaction	Nom du flux de travail de fin d'interaction associé à ce contact.
Parties externes autre	(Contacts de conversation ou d'SMS uniquement) Le numéro de téléphone, l'adresse email ou L'identifiant de la personne qui a interagi avec l'agent.
Adresse d'expédition	(Contacts e-mail uniquement) Les adresses e-mail du champ De. Ceci n'est disponible que lorsqu'Analytics est activé.
RH	Indique si le contact a été marqué comme contact RH.
Raison	La raison pour laquelle la conversation a été enregistrée. Cette raison est définie dans la règle d'enregistrement (voir Afficher les données associées à un contact).
Type d'enregistrement	Type d'enregistrement associé à ce périphérique.
État	État d'évaluation actuel du contact. Les valeurs possibles pour ce champ sont : ▪ Noté — Contacts revendiqués par un évaluateur, complètement notés et approuvés (si une approbation est requise). ▪ Non noté — Contacts qui ne sont pas revendiqués par un évaluateur et qui ne sont pas notés. ▪ En cours — Contacts qui sont revendiqués par un évaluateur, mais qui ne sont pas encore complètement notés.

Données de	Description
	■ Impossible de noter — Contacts qui sont revendiqués par un évaluateur mais qui ne peuvent pas être notés. Les évaluations avec cet état ne sont pas incluses dans les rapports ou les mesures de performance. ■ En attente d'approbation — Contacts intégralement notés qui sont revendiqués par un évaluateur, et qui sont en attente d'approbation. ■ Échec de notation des contacts qui sont revendiqués par un évaluateur, qui ne peuvent pas être notés et qui sont en attente d'approbation pour l'incapacité de l'évaluateur à noter.
Objet	Filtre les e-mails associés à des contacts non appel sur la base des adresses e-mail du champ Adresse de destination. Cette option n'est disponible que lorsqu'Analytics est activé.
Nom de l'enquête	Nom d'une enquête.
Note de l'enquête	Score d'un sondage terminé.
Adresse de destination	Filtre les e-mails associés à des contacts non appel en fonction de l'e-mail dans le champ À. Cette option n'est disponible que lorsqu'Analytics est activé.
Formation	Indique si le contact a été marqué comme contact de formation.
État de téléchargement de fichier vidéo	État du fichier vidéo ou audio. Valeurs possibles pour ce champ are: ■ Null/vide : il n'y a pas d'enregistrement pour ce contact. ■ Fichier en attente de téléchargement : la vidéo a été enregistrée mais n'a pas encore été téléchargée. ■ Le fichier est chargé : la vidéo a été chargée et peut être lue. ■ Le fichier est supprimé : la vidéo a été enregistrée, mais l'enregistrement a été supprimé. ■ Le fichier n'est pas valide : le fichier d'enregistrement n'est pas valide et ne peut pas être lu.

Données de contact	Description
	Précédent. ▪ Le fichier est recyclé : le fichier vidéo est marqué pour être supprimé tout en restant récupérable.

Organisation

Données de contact	Description
ID de ACD'agent	ID de l'agent dans le ACD.
Prénom	Le prénom de l'agent. **Remarque** : Si les champs Prénom, Nom, Groupe et Équipe sont vides, l'enregistrement est un appel racine. Un appel racine est un appel non rapproché contact qui apparaît comme un contact d'archive QM. Une fois rapproché, l'appel est attribué à un utilisateur (voir Fonctionnement des appels racine et du rapprochement).
Groupe	Nom du groupe.
Nom	Le nom de l'agent.
Équipe	Nom de l'équipe à laquelle l'agent appartenait au moment de l'enregistrement du contact.

Évaluation

Données de contact	Description
Approbateur	Nom de la personne qui a approuvé l'évaluation. Vous pouvez consulter ces informations si l'une des conditions suivantes est remplie : ▪ Vous êtes l'évaluateur. ▪ Vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur. ▪ Vous disposez de l'autorisation Modifier une évaluation.

Données de	Description
Calibré	Indique si le contact a été marqué pour l'étalonnage.
Date éval.	Date à laquelle le contact a été évalué. Cette valeur apparaît si vous sont l'évaluateur ou lorsque l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur est activée ; Si cette autorisation n'est pas activée, la valeur ##### est affichée. **REMARQUE** : La date et l'heure utilisées pour calculer la valeur Date évaluée sont calculées à l'aide du temps universel coordonné (UTC) Time plus ou moins une valeur de décalage associée à votre fuseau horaire. Par exemple, 09/22/2019 2:00 AM UTC est converti en 09/21/2019 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Le filtre Date d'évaluation utilise l'heure UTC de l'évaluation. Cela signifie que, selon votre fuseau horaire, un appel enregistré tard dans la soirée dans le fuseau horaire CDT le 21/09/2019 est filtré comme un appel enregistré le 22/09/2019. Si vous effectuez une recherche dans les enregistrements survenus le 21/09/19 à l'aide du filtre Date d'évaluation, vous devrez peut-être également rechercher les enregistrements du jour précédent ou suivant, en fonction de votre fuseau horaire.
Date de la réponse	Date à laquelle l'agent a répondu à l'évaluation.
Formulaire éval.	Nom du formulaire d'évaluation ou d'étalonnage utilisé pour noter le Conversation client.
Réponse de l'évaluation	Indique l'état de réponse du contact : ■ En attente : la réponse de l'agent à l'évaluation notée est obligatoire, mais n'a pas encore été donnée. ■ Accusé de réception : l'agent a accusé réception de la réponse notée. ■ En appel : l'agent a fait appel de l'évaluation notée.
Nom évaluateur	Nom de l'évaluateur ou de l'étalonneur. Vous pouvez voir ceci les informations si l'une de ces conditions est vraie :

Données de contact	Description
	▪ Vous êtes l'évaluateur ou l'étalonneur. ▪ Vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur. ▪ Vous disposez de l'autorisation Modifier une évaluation.
Score	Score d'évaluation obtenu par le contact. **REMARQUE :** Les scores d'étalonnage n'apparaissent pas dans ce champ. Pour les scores d'étalonnage, utilisez Étalonnage _ desévaluations.

Speech, Champs de parole (table Contacts)

Données de contact	Description
% En attente	Pourcentage du temps de l'appel passé dans un état d'attente.
% de pause	Pourcentage du temps de l'appel passé dans un état de pause.
% Silence	Pourcentage du temps de l'appel passé dans un état de silence (pendant lequel ni l'appelant ni l'agent ne parle).
% Communication duquel	Pourcentage du temps de l'appel passé dans un état de conversation croisée (au cours l'appelant et l'agent parlent).
Mise en attente d'événements	Nombre d'événements d'attente détectés.
Événements de pause	Nombre d'événements de pause détectés.
Événements de silence	Nombre de silences détecté.
Événements de discussion croisée	Nombre de communications détecté.
Durée d'attente totale	Durée totale de mise en attente. Format = HH :MM :SS.
Durée totale de pause	Durée totale de la pause. Format = HH :MM :SS. Durée
totale du silence	Durée totale du silence. Format = HH :MM :SS. Durée
totale de conversation croisée	Durée totale de communication. Format = HH :MM :SS.

Analyses

Données de contact	Description
Score d'évaluation prédictif	Score d'évaluation prédit d'un contact non noté. Webex WFO base ce score prédit sur les données Analytics et les scores des évaluations précédentes. Webex WFO utilise les données Analytics suivantes : attributs d'appel et d'agent, résultats vocaux et activité du bureau.
Net Promoter Score prédictif	Score prédictif du promoteur net du contact.
Sentiment	Score de sentiment du contact. Les valeurs possibles sont Positif, Neutre et Négatif.

métadonnées, métadonnées personnalisées (table Contacts)

Données de contact	Description
Texte variable	Les métadonnées personnalisées disponibles dans Webex WFO varient selon le de votre ACD et de la page Gestionnaire de métadonnées. Vous pouvez modifier les valeurs dans les champs de métadonnées personnalisés. Voir Modifier les métadonnées personnalisées associées à un contact.

Enquête post-appel

La section Enquête post-appel affiche les résultats d'une enquête réalisée par le client après la fin du contact. Les données de l'enquête post-appel apparaissent uniquement lorsque votre système est configuré pour fournir des enquêtes et que le client a soumis une réponse.

Rubriques connexes

- Rechercher des contacts
- Lire des contacts

Modifier les métadonnées personnalisées associées à un contact

Si des métadonnées personnalisées sont associées au contact, vous pouvez modifier ces métadonnées à moins qu'elles ne soient chiffrées. Dans ce cas, les champs de métadonnées personnalisées sont désactivés.

La longueur maximale des caractères varie selon le type.

Type de métadonnées	Longueur maximale en caractères
Données	2056 caractères
Date	Basé sur le format de date standard
Hyperlien	2056 caractères
Numéro	—

Modifier les métadonnées personnalisées associées à un contact

1. Cliquez sur le contact dont vous souhaitez modifier les métadonnées. Le Lecteur Windows Media s'ouvre.
2. Dans la section Informations du contact du panneau Détails, cliquez sur la **catégorie Métadonnées** . La catégorie Métadonnées s'ouvre.
3. Saisissez les valeurs souhaitées dans les champs de métadonnées.
4. Cliquez sur **Enregistrer les métadonnées**.

Rubriques connexes

- Supprimer ou mettre à jour plusieurs contacts à la fois : modifiez les métadonnées personnalisées de plusieurs contacts à la fois.

Lire un contact de courrier électronique

Dans le panneau E-mail, vous pouvez examiner les courriers électroniques que vos agents

ont reçus de clients. Type de contact : Courriel

Contenu du contact : N/A

Licences requises : accès QM, CR Webex WFO. L'analyse des sentiments nécessite Text Analytics.

Autorisations requises : Afficher les contacts

Les contacts affichés dans ce panneau ont un type de contact e-mail. Les résultats de phrases des tâches Text Analytics sont surlignés en jaune.

Lire un contact texte

Dans le panneau Texte, vous pouvez passer en revue les contacts textuels que vos

agents ont traités. Type de contact : Texte

Contenu du contact : N/A

Licences requises : CR, QM Webex accès WFO. L'analyse des sentiments nécessite Text Analytics.

Autorisations requises : Afficher les contacts

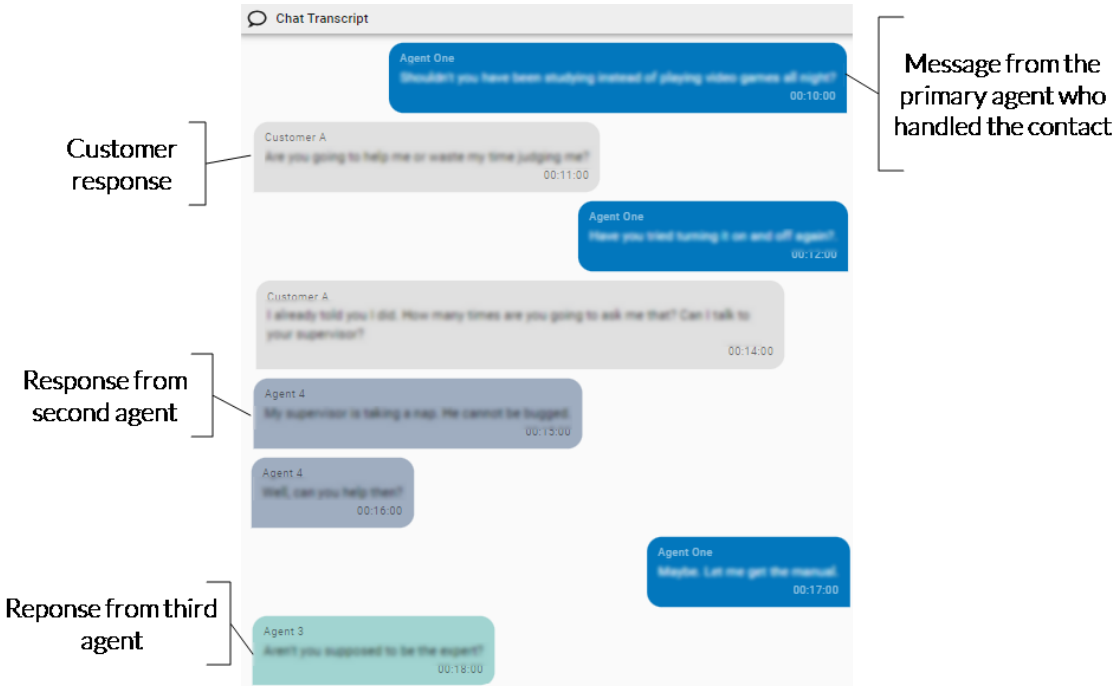
Les contacts affichés dans ce panneau ont un type de contact de texte. Les résultats de phrases des tâches Text Analytics sont surlignés en jaune.

Lire un contact de conversation

Le panneau Transcription du chat contient des conversations de chat. Les réponses de l'agent qui a traité le contact sont à droite, et les réponses du client et des autres agents impliqués dans la conversation sont à gauche. Les messages de chaque participant à la conversation sont d'une couleur différente pour un maximum de quatre participants différents. (Si une conversation compte cinq participants ou plus, les couleurs sont répétées.)

Vous pouvez voir "Utilisateur du système" en tant que participant. Ces messages sont automatiquement générés par le programme de chat utilisé par votre entreprise et disent généralement "L'agent Jane Doe a rejoint le chat" ou "Session de chat fermée à 10:36 AM".

Si vous cliquez sur un message, l'icône correspondante dans le panneau Carte textuelle est mise en surbrillance.



Conditions préalablement requises

- Votre organisation importe des contacts de conversation dans Webex WFO via une intégration prise en charge.
- Vous disposez de l'autorisation Afficher les contacts.

Emplacement de la page

Interactions > double-cliquez sur un contact > panneau Transcription du chat

Procédures

Rechercher des mots dans une conversation

1. Cliquez sur l'icône des options dans le coin supérieur droit du panneau.
2. Sélectionnez **Rechercher**.
3. Entrez votre recherche dans le **champ Rechercher** . Le texte correspondant à votre recherche est mis en surbrillance.

Imprimer une discussion

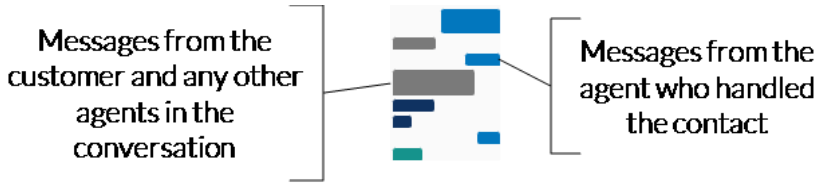
1. Cliquez sur l'icône des options dans le coin supérieur droit du panneau.
2. Sélectionnez **Imprimer**. La fenêtre d'impression de votre navigateur s'ouvre. Vous pouvez alors enregistrer la conversation en tant que PDF.

Rubriques connexes

- Rechercher des contacts
- Afficher l'aperçu d'un contact de conversation

Afficher l'aperçu d'un contact de conversation

Le panneau Mappage texte contient des rectangles colorés qui représentent les messages d'un contact de conversation. Ce panneau vous donne une image de haut niveau de la conversation sans avoir besoin de faire défiler. Les réponses de l'agent qui a traité le contact sont à droite, et les réponses du client et des autres agents impliqués dans la conversation sont à gauche. Les messages de chaque participant à la conversation sont d'une couleur différente pour un maximum de quatre participants différents. (Si une conversation comporte cinq participants ou plus, les couleurs sont répétées).



Conditions préalablement requises

- Votre organisation importe des contacts de conversation dans Webex WFO via une intégration prise en charge, et non via le API d'importation de texte générique.
- Vous disposez de l'autorisation Afficher les contacts.

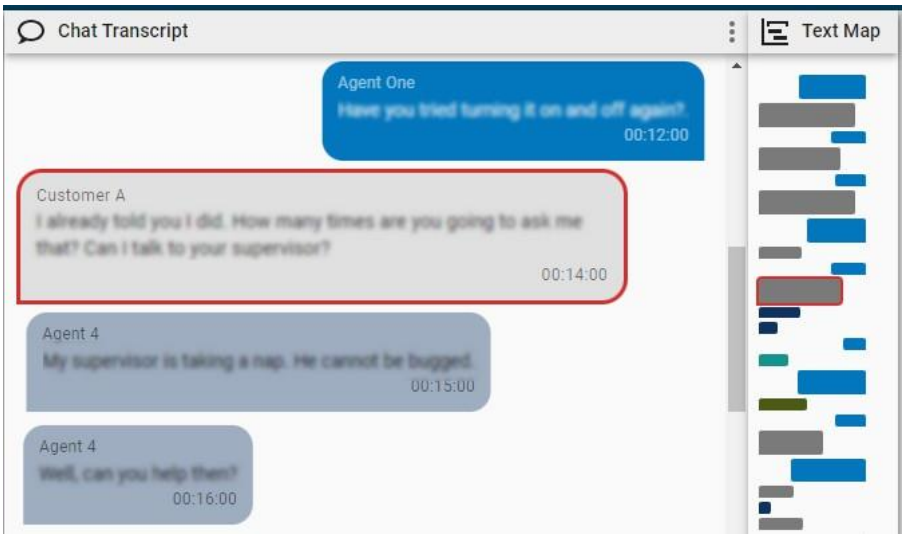
Emplacement de la page

Interactions > double-cliquer sur un contact > panneau Mappage texte

Procédure

Accéder à un endroit précis de la conversation

- Cliquez sur un rectangle pour accéder au message correspondant dans la conversation. Le message est indiqué en rouge dans le panneau Transcription du chat.



Rubriques connexes

- Rechercher des contacts
- Lire un contact de conversation

Lire le résumé d'un contact

Le panneau Data Insights du Media Player résume les appels en 150 mots ou moins.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une licence Analytics Essentials ou Analytics Enterprise
- Un administrateur a créé une tâche de synthèse vocale Analytics en cours avec le résumé d'interaction AI activé (voir Créer des tâches Analytics).
- Vous disposez des autorisations Afficher les contacts et Afficher la synthèse vocale en texte Analytics.

- Vous avez des enregistrements dans votre portée.
- Le contact a une transcription.

Emplacement de la page

Vous pouvez accéder à un résumé des interactions de deux manières :

- Interactions > double-cliquez sur un contact > panneau Data Insights
- Vue > colonne Aperçu des interactions > interaction

Procédures

Copier un résumé

- Cliquez sur l'icône **Co** .

Rubriques connexes

- Lire des contacts
- Lire la transcription d'un enregistrement audio
- Créer des tâches d'analyse : créez une tâche continue avec le résumé des interactions IA activé.

Lire la transcription d'un enregistrement audio

Dans le panneau Transcription, vous pouvez passer en revue la transcription d'un

enregistrement audio. Type de contact : Appel

Contenu du contact : A une transcription

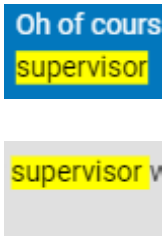
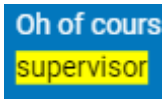
Licences requises : Webex autorisations WFO Access, Analytics Essentials ou Analytics

Enterprise requises : Afficher les contacts, Afficher Speech to Text Analytics

Le panneau affiche cette transcription sous forme de bulles. Lorsque vous lisez un enregistrement, Webex WFO met en surbrillance la bulle du haut-parleur actuel. Vous pouvez cliquer sur une bulle spécifique pour y accéder. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Options pour effectuer les actions suivantes :

- Rechercher : effectue une recherche dans la transcription.
- Imprimer : imprime la transcription.

Les résultats de phrases des tâches d'analyse de la parole en texte sont surlignés en jaune. La couleur et la position des bulles varient en fonction du type d'enregistrement.

Couleur	Type d'enregistrement	Description
	Stéréo	Les bulles du flux audio entrant sont bleues et alignées à droite, et les bulles du flux sortant sont grises et alignées à gauche.
	Mono	Les bulles du flux audio sont bleues et alignées à gauche.

Si vous avez installé les fonctions Cisco Analytics, les bulles comprennent également des icônes représentant les scores de sentiment négatifs ou positifs associés.

Rubriques connexes

- Créer des tâches d'analyse : configurez Webex WFO pour transcrire les contacts

Afficher l'analyse de phrases pour un contact

Le panneau Résultats de phrases montre à quel endroit du contact le client ou l'agent mentionne des mots ou des expressions qui comptent pour votre centre de contact. Ces mots ou expressions sont trouvés par des tâches Analytics et sont appelés "résultats de phrase".

REMARQUE Les résultats de phrase sont également surlignés en jaune dans la transcription, s'il y en a.

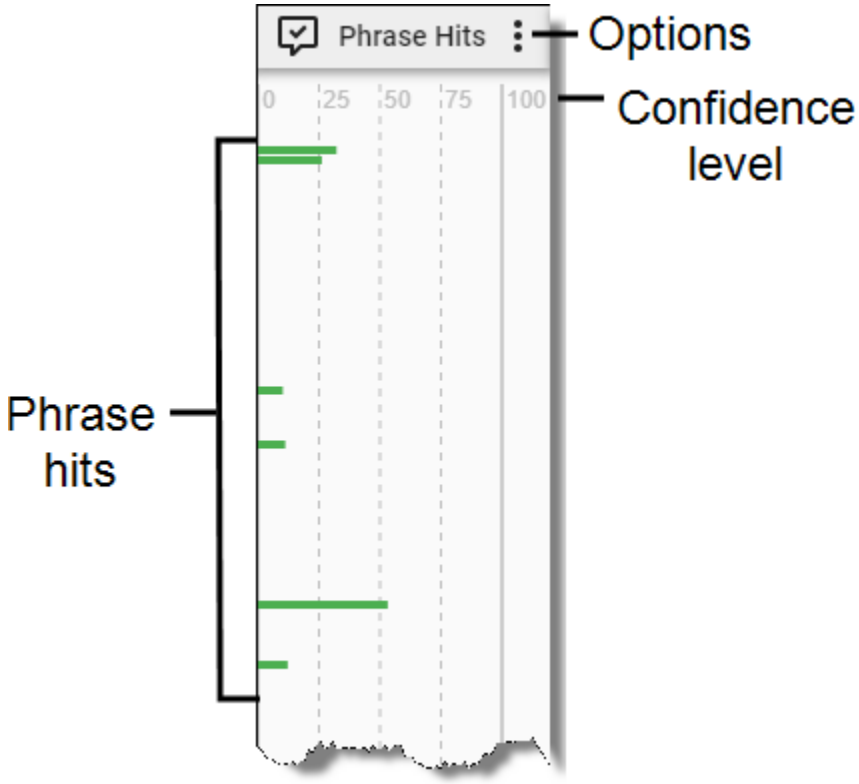
Type de contact : Appel

Contenu du contact : A une transcription

Licences requises : Analytics ou Webex Autorisations d'accès

WFO requises : Afficher les contacts, Afficher Speech Analytics

Webex WFO attribue un niveau de confiance à chaque résultat de phrase. Ce niveau de confiance montre, sur une échelle de 0 à 100, à quel point Webex WFO est la tâche détectée avec précision la phrase. Les résultats de phrase avec des niveaux de confiance plus élevés apparaissent plus longtemps que les résultats de phrase avec des niveaux de confiance inférieurs.



Vous pouvez cliquer sur un résultat de phrase pour y déplacer le curseur Timeline, ou vous pouvez survoler un résultat de phrase pour afficher une info-bulle contenant plus de détails. Si vous cliquez sur l'icône de zoom avant dans la barre d'outils du Media Player, chaque phrase ajoutée affiche le mot ou l Webex’expression détecté par WFO.

Utilisez l'icône Options pour sélectionner les catégories de résultats de phrase qui apparaissent.

Détection des résultats de phrase

Les expressions sont configurées et classées sur la page Gestionnaire de phrases (voir Créer et gérer des phrases et des catégories de phrases), et elles sont recherchées par tâches planifiées sur la page Gestionnaire des tâches (voir Créer des tâches d'analyse).

Chaque phrase a une valeur de texte. Il peut également avoir une valeur phonétique, si elle est configurée.

- Les tâches de synthèse vocale transcrivent des enregistrements audio et recherchent des valeurs de texte dans la transcription résultante.
- Les tâches de Phonetics Analytics recherchent des valeurs phonétiques dans les enregistrements audio.

Les résultats des deux tâches s'affichent dans le panneau Coups de phrase.

REMARQUE : Le panneau n'affiche pas les résultats dont le niveau de confiance est inférieur au niveau de confiance minimum attribué à la phrase lors de la configuration. Par exemple, si vous avez attribué un niveau de confiance de
20 À l'expression "mauvais service client", le panneau affiche les résultats de phrase pour "mauvais service client" uniquement lorsque le niveau de confiance est de 20 ou plus.

Chaque résultat de phrase commence deux secondes avant le résultat de phrase et se termine deux secondes après. Le niveau de confiance est basé sur une probabilité, de sorte que le résultat exact peut ne pas correspondre exactement à la zone en surbrillance. Webex WFO peut résoudre les occurrences multiples de phrase. Si deux expressions similaires sont détectées à moins de 200 millisecondes l'une de l'autre, le résultat de phrase avec le niveau de confiance le plus élevé devient le résultat principal et tous les autres résultats deviennent des résultats secondaires, et ils sont indexés différemment.

L'en-tête de l'info-bulle contient la phrase que la tâche a détectée. Le tableau suivant décrit les autres champs de l'info-bulle.

Champ	Description
Catégorie	La catégorie à laquelle l'expression appartient, telle qu'affectée sur la page Gestionnaire de phrases.
Source	Type de tâche Analytics qui a détecté le résultat de phrase. Les valeurs possibles sont les suivantes : ▪ Phonétique : l'expression a été trouvée dans un enregistrement audio. ▪ Conversion de la parole en texte : l'expression a été trouvée dans la transcription d'un enregistrement audio.
Début	Le décalage depuis le début de l'audio jusqu'au moment où la phrase a été trouvée. Le format est HH : MM.
Durée	Durée de la phrase. Au format HH : MM : SS. **REMARQUE Ce** champ n'affiche pas de valeurs en millisecondes. Si la durée est inférieure à une seconde, le champ affiche 00:00:00.
Confiance	Niveau de confiance de la phrase frappée.
Canal	Le flux audio dans lequel la phrase a frappé a été détecté. Pour les enregistrements stéréo, les valeurs suivantes sont possibles : ▪ 1 - Le flux sortant. ▪ 2 - Le flux entrant.

Rubriques connexes

- Créer et gérer des phrases et des catégories de phrases : configurez les expressions à rechercher dans les contacts
- Créer des tâches d'analyse : configurez Webex WFO pour analyser les contacts à la recherche de résultats de phrases

Afficher le sentiment d'un contact

Le sentiment est le ton émotionnel général (positif, négatif ou neutre) de la conversation entre l'agent et le client tout au long du contact. Webex WFO prend en charge l'analyse des sentiments pour les appels, les e-mails et les contacts texte en anglais. Pour les appels, le sentiment exige une transcription de la parole en texte. Pour les e-mails et les contacts texte, le sentiment nécessite une analyse de texte.

Type de contact : Appel

Contenu du contact : A une transcription

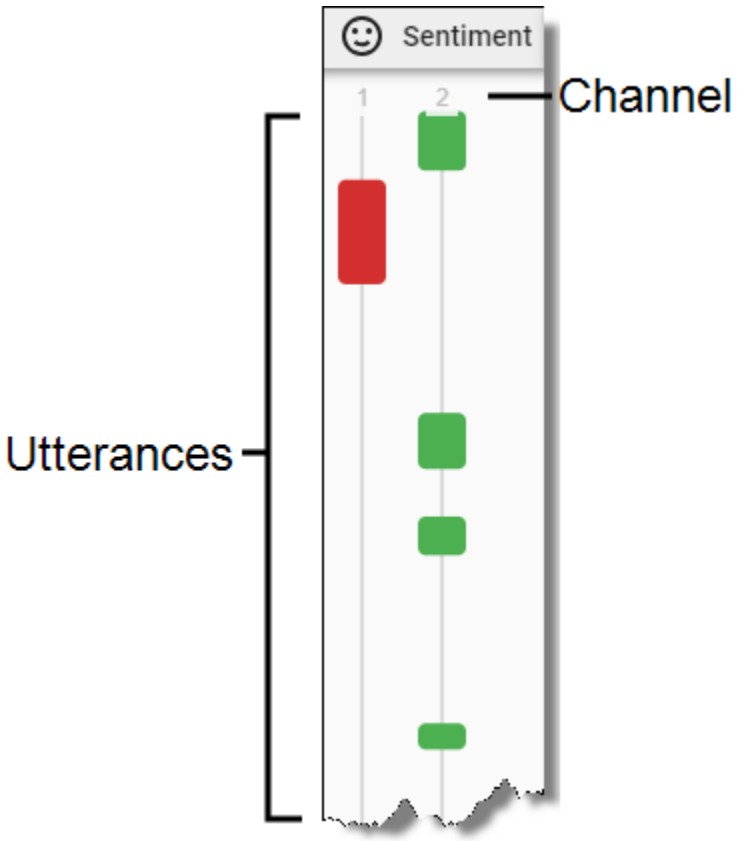
Licences requises : Analytics ou Webex WFO Access

Autorisations requises : Afficher les contacts, Afficher l'analyse de la parole en texte

Sentiment à l'égard des appels

Le panneau Sentiment affiche les sentiments des appels. Le panneau affiche les énoncés qui ont un score d'opinion positif ou négatif sous forme de segments codés par couleur dans le flux audio où ils ont été prononcés.

> **NOTE** Un énoncé est une série ininterrompue de mots prononcés par une seule personne. Un énoncé peut contenir plusieurs phrases.



Cliquez sur un énoncé pour y déplacer le curseur de la chronologie. Lorsque vous effectuez cette opération, Webex WFO met en surbrillance la bulle de texte dans la transcription que la tâche de sentiment a analysée pour produire le score positif ou négatif. La bulle contient une icône qui indique également le score du sentiment (voir le tableau ci-dessous). Survolez un énoncé pour afficher un aperçu de ce texte.

Description des énoncés et des canaux

Le tableau suivant décrit les couleurs des segments d'énoncé et leurs icônes associées.

Remarque : Le panneau Sentiment n'affiche pas les énoncés qui ont un score de sentiment neutre.

Couleur	Description
	Détails L'énoncé a un score de sentiment positif.
	Icône de bulle de te ☺

Couleur	Description	
	Détails	L'énoncé a un score de sentiment négatif.
	Icône de bulle de te	

Les flux disponibles dépendent du type d'enregistrement.

Enregistrement Type	Description
Stéréo	Les énoncés sont divisés par les flux audio suivants : ▪ 1 - L'énoncé se produit sur le flux audio entrant. ▪ 2 : l'énoncé s'effectue sur le flux audio sortant.
Mono	Le seul flux audio est égal à 1. Tous les énoncés entrants et sortants se produisent sur ce flux.

Sentiment pour les e-mails et les contacts texte

Les contacts écrits ont un score d'opinion global dans la section Analyse du panneau Détails.

Rubriques connexes

- Lire la transcription d'un enregistrement audio
- Créer des tâches d'analyse : configurez Webex WFO pour analyser les sentiments des contacts

Télécharger des contacts à la demande

Il se peut que certaines données de contact d'appel (enregistrements audio et/ou d'écran) ne soient initialement pas disponibles lorsque vous double-cliquez pour lire un appel en raison de l'état de stockage des données.

Si une partie ou la totalité d'un enregistrement d'appel n'est pas disponible, vous êtes invité à choisir de lire la partie qui est immédiatement disponible ou de télécharger la partie qui n'est pas disponible. Une boîte de dialogue contenant des informations sur le stockage audio et le stockage de l'écran indique l'état de chaque composant :

- N / A : aucune donnée audio ou d'écran n'est associée à ce contact.
- Stockage frigorifique : les données sont stockées à froid. Il peut y avoir un délai pour récupérer les données.

- Stockage immédiat : les données sont disponibles pour une lecture immédiate.

Si vous choisissez de télécharger les parties qui ne sont pas disponibles, vous êtes averti lorsque l'enregistrement est disponible.

Attribuer et partager des contacts

L'attribution et le partage de contacts impliquent ce qui suit :

- Passez en revue les enregistrements qui vous êtes attribués.
- Créez un URL (localisateur de ressources uniformes) pour un enregistrement et envoyez-le à d'autres personnes en tant que lien hypertexte au moyen d'un message de chat ou d'un e-mail.
- Exporte les fichiers multimédias associés à un contact.
- Exporter plusieurs contacts vers un emplacement de stockage externe.

Accéder aux contacts qui vous êtes attribués

La page File d'attente de contacts affiche tous les contacts qui vous ont été affectés pour étalonnage, évaluation ou révision. Les contacts peuvent vous être affectés par le biais de tâches *d'objectifs de contact ou* de *tâches* ad hoc.

Type de tâche	Définition
Tâche d'objectif de contact	Si votre administrateur a créé un objectif de contact pour vous, Webex WFO vous affecte automatiquement un nombre de contacts à effectuer chaque jour, chaque semaine ou chaque mois. Vous pouvez également se voir attribuer un objectif de contact pour une date spécifique.
Tâche ad hoc	Contacts spécifiquement affectés à un responsable d'équipe ou à un administrateur vous.

Remarque : les contacts doivent avoir moins d'un an pour apparaître dans votre file d'attente. Si un administrateur vous assigne une tâche ad hoc pour des contacts datant de plus d'un an, ceux-ci n'apparaissent pas dans votre
queue.

Conditions préalablement requises

- Votre entreprise utilise Cisco Quality Management.
- Vous disposez des autorisations suivantes :

- Affichage des contacts
- Afficher l'objectif du contact
- Évaluer le contact (nécessaire pour atteindre les objectifs de l'évaluation)
- Calibrer le contact (nécessaire pour atteindre les objectifs d'étalonnage)

- Un chef d'équipe vous a attribué des contacts dans le cadre d'une tâche ad hoc, ou un administrateur a créé un objectif de contact et vous l'a affecté.

Emplacement de la page

File d'attente de contact

Procédures

Utiliser les enregistrements qui vous êtes attribués

1. Lisez les informations contenues dans les **colonnes Action , Date** d'échéance et **Instructions** . Vous devrez peut-être faire défiler les colonnes latéralement. Voici les types d'actions :

Action	Ce que vous devez faire
Étalonnage	Évaluez le contact. Votre évaluation est comparée aux soumissions d'autres évaluateurs afin d'assurer l'uniformité entre les évaluateurs.
Évaluation	Évaluez la qualité du contact.
Évaluation	Lisez l'enregistrement ou une partie de l'enregistrement selon les instructions de la personne qui a créé la tâche.

2. Double-cliquez sur la tâche. Le contact s'ouvre dans un nouvel onglet.
3. Jouez et évaluez le contact si nécessaire, puis fermez l'onglet.
4. Retournez à la page File d'attente de contacts et cliquez sur **Actualiser** . Si vous avez terminé la tâche, elle disparaît de la page.

> **REMARQUE :** Les objectifs de contact peuvent contenir plus d'un contact. La page File d'attente de contacts affiche un contact à la fois pour chaque objectif qui vous est assigné. Une fois que vous avez terminé de travailler avec le premier contact
> à partir de l'objectif, Webex WFO vous affecte un autre contact jusqu'à ce que vous ayez terminé toutes les tâches correspondant à cet objectif de contact.

Ajouter ou supprimer des colonnes sur la page File d'attente de contacts

1. Cliquez sur **Paramètres** . La **fenêtre Configurer les champs** s'ouvre.
2. Pour ajouter une colonne, cochez sa case. Pour supprimer une colonne, décochez sa case.
3. Cliquez sur **Appliquer**. La **fenêtre Configuration des champs** se ferme.

La file d'attente de contacts contient les mêmes colonnes que la page Interactions (voir Personnaliser les colonnes de la page Interactions) plus les champs suivants :

Nom de la colonne	Description
Action	Type de tâche
ID de tâche ad hoc	ID de la tâche ad hoc pour ce contact
Échéance	Date à laquelle vous devez terminer cette tâche
Nom de la tâche	Nom de la tâche ou de l'objectif de contact
Instructions	Toute instruction spécifique à la tâche fournie par la personne qui : Création de la tâche

Rubriques connexes

- : informations sur la réalisation et la soumission d'évaluations et d'étalonnages.
- Personnaliser les colonnes de la page Interactions : définitions des autres colonnes qui apparaissent dans la file d'attente de contact.
- Attribuer manuellement les révisions, les évaluations et les étalonnages : instructions permettant aux chefs d'équipe de créer une tâche ad hoc.
- Attribuer automatiquement des révisions, des évaluations et des étalonnages : instructions destinées aux administrateurs pour créer un objectif de contact.

Marquer des contacts pour la formation ou les ressources humaines

Le marquage de contacts pour la formation ou les ressources humaines vous permet de retrouver facilement ces contacts ultérieurement pour les utiliser comme exemples de formation ou pour les transmettre aux ressources humaines.

REMARQUE Le marquage des contacts n'envoie pas automatiquement les contacts à un système de formation ou RH. Ce qui se passe avec ces contacts dépend de la façon dont votre organisation utilise Webex WFO.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Afficher les contacts.
- Vous disposez des autorisations Marquer pour formation et/ou Marquer pour RH.
- Vous avez des enregistrements dans votre portée.

Emplacement de la page

Interactions > double-cliquez sur un contact

Vous pouvez également ouvrir le Lecteur Windows Media en cliquant sur un contact à l'un des emplacements suivants :

- La page Explorateur d'agent
- Dans le volet d'informations d'un widget Analytics
- Dans l'Explorateur de données

Procédures

Marquer un contact pour la formation

1. Double-cliquez sur le contact pour l'ouvrir.
2. Cliquez sur l'icône Options (coin supérieur droit de la page).
3. Sélectionnez **Marquer pour formation**.

Marquer un contact pour les ressources humaines (RH)

1. Double-cliquez sur le contact pour l'ouvrir.
2. Cliquez sur l'icône Options (coin supérieur droit de la page).
3. Sélectionnez Marquer **pour RH.**

Rubriques connexes

- Rechercher des contacts : recherchez ultérieurement les contacts marqués à l'aide du filtre Balises d'enregistrement.
- Lire des contacts
- Ajouter un tag à un contact : le marquage de contacts est une autre façon de mettre de côté des contacts que vous souhaitez retrouver ultérieurement.

Marquer un contact

L'administrateur WFO Webex contrôle la durée pendant laquelle les contacts sont disponibles sur la page Interactions. Toutefois, si vous souhaitez conserver un contact plus longtemps que la période de rétention standard de votre organisation, vous pouvez le baliser. Le balisage d'un contact applique une nouvelle durée de conservation à cet enregistrement. Selon la manière dont votre organisation utilise le balisage, Webex WFO conserve les contacts marqués plus longtemps ou moins longtemps que les contacts non balisés (voir Gérer les règles de conservation des données pour QM et Analytics).

> **REMARQUE** : le marquage d'un contact remplace certaines règles QM du workflow. Si vous appliquez une balise avant l'exécution d'un flux de travail QM, Webex WFO conserve ce contact et tous les supports associés, tels que l'audio
> Enregistrements d'écran, quelles que soient les règles de rétention du flux de travail. Si vous appliquez une balise après l'exécution d'un workflow QM, cette balise affecte uniquement l'audio de ce contact, pas l'enregistrement d'écran. Cela signifie que la stratégie de flux de travail QM s'applique à l'enregistrement d'écran pour ce contact, mais que le balisage remplace la stratégie de flux de travail pour l'audio. Si Webex WFO a recyclé l'enregistrement audio parce qu'un flux de travail QM s'est exécuté, cet audio est restauré. Voir Automatiser les workflows QM pour plus d'informations sur QM workflows.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez des autorisations Marquer le contact et/ou Supprimer le marquage du contact.
- Vos rôle et portée vous permettent de visualiser des enregistrements.

Emplacement de la page

Interactions

Procédures

Marquer un contact

1. Sélectionnez le contact (ne l'ouvrez pas).
2. Cliquez sur **Marquer le contact** (en haut à droite de la page). L'icône est remplacée par l'icône Supprimer le marquage du contact.

Supprimer le libellé d'un contact

L'annulation du libellé d'un contact applique la période de rétention standard de votre organisation à ce contact.

1. Sélectionnez le contact (ne l'ouvrez pas).
2. Cliquez sur **Supprimer le balisage du contact** (en haut à droite de la page). L'icône est remplacée par l'icône Marquer le contact.

Rubriques connexes

- Gérez les règles de conservation des données pour QM et Analytics : établissez les périodes de rétention de votre organisation pour les contacts marqués et non balisés.
- Automatisez les workflows QM : créez des règles pour Webex WFO afin de gérer automatiquement les enregistrements.

Créer des liens hypertexte vers des enregistrements

Vous pouvez créer un URL (localisateur de ressources uniformes) pour un enregistrement et l'envoyer à d'autres personnes en tant que lien hypertexte au moyen d'un message de chat ou d'un e-mail. Le lien dirige le navigateur du destinataire vers Interactions une fois que le destinataire est authentifié via la page de connexion Webex WFO. Une fois que le destinataire est authentifié, l'enregistrement est ouvert dans le Lecteur Windows Media.

Le format de base de l'URL est la suivant :

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

ou

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

où

< web Server > est le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur qui héberge Webex WFO

<contactID >est l'ID de contact de l'enregistrement.

Remarque : les URL ont /ccr après l'ID de tous les enregistrements à l'exception des enregistrements racine. Un enregistrement racine est une vue administrateur pour les services partagés qui utilisent uniquement l'enregistrement de passerelle. Une URL sans /ccr à la fin redirige vers une URL avec /ccr à la fin.

Exporter un contact

Vous pouvez télécharger un contact pour le lire en dehors de l'Webex lecteur multimédia WFO. Webex WFO exporte les enregistrements au format WebM. Ces enregistrements peuvent être lus automatiquement sur votre appareil, ou vous devrez peut-être télécharger un lecteur multimédia open-source comme VLC Media Player (disponible à partir de videolan.com).

Emplacement de la page

Interactions

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Exporter les enregistrements.
- Vous êtes abonné à la notification d'exportation d'enregistrement.
- Votre appareil peut lire des fichiers WebM.

Procédures

Exporter un enregistrement

1. Sélectionnez un enregistrement.
2. Cliquez sur **Exporter le contact** . La **fenêtre Exporter le contact** s'ouvre.
3. Sélectionnez le format d'exportation des fichiers multimédias.
4. Cliquez sur **Exporter**.
5. Cliquez sur **OK.** Vous recevez une notification lorsque l'exportation du contact est terminée.

   Remarque : La durée d'exportation d'un contact dépend de la longueur de l'enregistrement et varie selon qu'il inclut ou non un enregistrement d'écran.

6. Ouvrez la liste des alertes (l'icône en forme de cloche) en haut de votre fenêtre et sélectionnez l'option **Exporter du contact**
   <ID> est prêt pour la notification de téléchargement . La **fenêtre de notification** d'alerte s'ouvre.
7. Suivez les invites pour télécharger l'enregistrement.

Rubriques connexes

- Gérer les rôles et les autorisations : plus d'informations sur les autorisations .
- Configurer les notifications : plus d'informations sur les notifications.

Exporter des contacts en bloc

Exportez plusieurs contacts vers un emplacement de stockage externe à l'aide de l'exportation de contacts en masse. Une fois qu'une licence est attribuée au service partagé, toute personne disposant d'autorisations d'exportation en bloc peut créer une exportation. Cette fonctionnalité crée un répertoire dans un emplacement de stockage externe sélectionné qui contient des fichiers audio ou vidéo au format spécifié, un fichier CSV avec des métadonnées de contact et, le cas échéant, des données Analytics avec des transcriptions.

REMARQUE : L'administrateur WFO Webex détermine les métadonnées qui peuvent être exportées. Seules les métadonnées exportables sont enregistrées au format CSV.

Remarque : L'exportation par contact en masse des enregistrements racine n'est pas prise en charge.

IMPORTANT Vous pouvez exporter jusqu'à 1 000 contacts par jour et par service partagé grâce à l'exportation de contacts en masse. Pour exporter plus de 1 000 contacts par jour, ajoutez une licence d'exportation de contacts en bloc avancée à
Votre locataire. Contactez votre Customer Success Manager pour demander cette licence.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation d'exportation des contacts en masse. Voir Gestion des rôles et des autorisations .
- Vous disposez d'un emplacement de stockage externe configuré. Voir Ajouter des emplacements de stockage externes.

Emplacement de la page

Interactions

Procédures

Planifiez l'exécution automatique de la fonctionnalité d'exportation de contacts en bloc aux intervalles réguliers spécifiés, ou exécutez immédiatement une exportation de contacts en bloc. Surveillez l'état d'une demande d'exportation sur la page Audit d'exportation de contacts en masse (Gestion des applications > surveillance du > mondial > audit d'exportation de contacts en masse).

Planifier une exportation périodique de contacts en bloc

1. Sur la page Interactions, créez et enregistrez un jeu de filtres (voir Rechercher des contacts).

   IMPORTANT Vous devez configurer entièrement tous les filtres que vous ajoutez à votre jeu de filtres. Si vous ne configurez pas entièrement tous les filtres, l'exportation du contexte en bloc échouera.

   EXEMPLE Vous ajoutez le **filtre Predictive Net Promoter Score** à votre jeu de filtres. Vous sélectionnez **Égal à dans** la **liste déroulante Opérateur** mais ne saisissez pas de nombre dans le **champ Score** . Si ce filtre n'est pas entièrement configuré, l'exportation des contacts en bloc échouera.

2. Cliquez sur l'icône Options , puis sur **Exportation** de contacts en masse.
3. Cliquez sur le **nouvel onglet Exporter** .
4. Configurez l'exportation comme défini dans les champs décrits ci-dessous.

   Nom d'exportation : donnez un nom au fichier d'exportation des contacts en masse.

   Recherche enregistrée < :hs> : sélectionnez votre jeu de filtres enregistré.

   Emplacement de stockage : sélectionnez l'emplacement de stockage externe vers lequel vous souhaitez exporter les contacts.

   Type de média : sélectionnez le format de fichier dans lequel Webex WFO exporte des fichiers audio et vidéo.

   - **Formats** audio/vidéo : sélectionnez le format de fichier dans lequel le support audio/vidéo doit être exporté. Disponible uniquement pour les contacts comportant à la fois des enregistrements audio et des enregistrements d'écran.
   - **Formats** audio uniquement : sélectionnez le format de fichier dans lequel le support audio uniquement doit être exporté. Disponible uniquement pour les contacts avec enregistrements audio.
   - **Aucun** (e) : sélectionnez **Transcriptions uniquement** pour exporter uniquement des transcriptions.

   Format de sortie Analytics : sélectionnez le format de fichier dans lequel vous souhaitez exporter les données de transcription Analytics : JSON ou XML. Si vous sélectionnez **Aucun**, Webex WFO n'exporte aucune donnée de transcription Analytics. Sélectionnez **Aucun** pour exporter uniquement un fichier CSV contenant des métadonnées.

5. Sélectionnez **Envoyer l'exportation** planifiée, puis planifiez l'exportation comme décrit ci-dessous.

   Hebdomadaire : sélectionnez un ou plusieurs jours de la semaine, puis sélectionnez l'heure pendant lesquels Webex WFO exportera les contacts.

   Mensuel : sélectionnez le jour du mois, puis sélectionnez l'heure à laquelle Webex WFO exportera les contacts.

6. Cliquez sur **Créer**.

Lorsque vous créez une exportation planifiée de contacts en masse, Webex WFO enregistre l'exportation. Pour modifier l'exportation, cliquez sur l'onglet **Exportation de** contacts enregistrés et sélectionnez l'exportation dans la liste déroulante Nom du **fichier** d'exportation enregistré.

REMARQUE : La première exportation planifiée (hebdomadaire ou mensuelle) doit avoir lieu après la prochaine exécution planifiée de la tâche App Dynamic Refresher. Sinon, la première exportation planifiée n'aura pas lieu,
Bien que les exportations futures le seront. Par défaut, la tâche App Dynamic Refresher s'exécute toutes les quinze minutes. Contactez votre administrateur système pour vérifier cette planification.

Exportez les contacts immédiatement

1. Sur la page Interactions, créez et enregistrez un jeu de filtres (voir Rechercher des contacts).

   IMPORTANT Vous devez configurer entièrement tous les filtres que vous ajoutez à votre jeu de filtres. Si vous ne configurez pas entièrement tous les filtres, l'exportation du contexte en bloc échouera.

   EXEMPLE Vous ajoutez le **filtre Predictive Net Promoter Score** à votre jeu de filtres. Vous sélectionnez **Égal à dans** la **liste déroulante Opérateur** mais ne saisissez pas de nombre dans le **champ Score** . Si ce filtre n'est pas entièrement configuré, l'exportation des contacts en bloc échouera.

2. Cliquez sur l'icône Options , puis sur **Exportation** de contacts en masse.
3. Cliquez sur le **nouvel onglet Exporter** .
4. Configurez l'exportation comme décrit ci-dessous.

   Nom d'exportation : donnez un nom au fichier d'exportation des contacts en masse.

   Recherche enregistrée < :hs> : sélectionnez votre jeu de filtres enregistré.

   Emplacement de stockage : sélectionnez l'emplacement de stockage externe vers lequel vous souhaitez exporter les contacts.

   Type de média : sélectionnez le format de fichier dans lequel Webex WFO exporte des fichiers audio et vidéo.

   - **Formats** audio/vidéo : sélectionnez le format de fichier dans lequel le support audio/vidéo doit être exporté. Disponible uniquement pour les contacts comportant à la fois des enregistrements audio et des enregistrements d'écran.
   - **Formats** audio seulement : sélectionnez le format de fichier dans lequel le support audio seulement doit être exporté. Disponible uniquement pour les contacts avec enregistrements audio.
   - **Aucun** (e) : sélectionnez **Transcriptions uniquement** pour exporter uniquement des transcriptions.

   Format de sortie Analytics : sélectionnez le format de fichier dans lequel vous souhaitez exporter les données de transcription Analytics : JSON ou XML. Si vous sélectionnez **Aucun**, Webex WFO

n'exporte aucune donnée de transcription Analytics. Sélectionnez **Aucun** pour exporter uniquement un fichier CSV contenant des métadonnées.

5. Sélectionnez **Envoyer l'exportation immédiatement**.
6. Cliquez sur **Créer**.

Conditions de licence pour l'exportation de contacts en masse

Cisco exige que vous sélectionniez un type de licence pour l'exportation de contacts en masse.

- **Licence** standard : exporte jusqu'à 1 000 contacts par jour via l'interface utilisateur.
- **Licence** Performance : exportez des contacts par lots en configurant plusieurs tâches d'exportation de contacts périodiquement chaque jour.

REMARQUE Par défaut, chaque lot d'exportation est limité à 10 000 par tâche, le nombre maximal de contacts par jour étant de 40 000 avec la licence Performance. S'il est nécessaire d'augmenter ces Limites, veuillez contacter les services professionnels Cisco ou les services d'assistance Cisco.

Données incluses dans le fichier de CSV d'exportation des contacts en bloc

Le tableau suivant décrit les champs de données inclus dans le fichier de CSV d'exportation des contacts en masse. Si le contact est recyclé mais n'a pas encore été définitivement supprimé, tous les champs sauf ID de contact affichent « ###### ».

Champ	Type	Max Durée	Description
ID contact	Entier	64	ID unique du contact.
Nom	Chaîne	60	Prénom de l'agent.
Prénom	Chaîne	60	Nom de l'agent.
Nom du groupe	Chaîne	60	Nom du groupe d'agents.
Nom de l'équipe	Chaîne	60	Nom de l'équipe d'agents.
N° appelant	Chaîne	64	L'identification de l'appelant ou le numéro d'identification automatique (ANI) de l'appelant. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué. Ce champ s'applique uniquement aux appels.
N° appelé	Chaîne	64	Le numéro DID ou DNIS (Dialed Number Identification Service, Service d'Identification du Numéro Composé) du téléphone qui a reçu l'appel.

Cha	Type	Max Durée	Description
			Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué. Ce champ s'applique uniquement aux appels.
Date	Date	10	Date du contact. Le format est JJ/MM/AAAA.
Heure	Heure	5 + 2	Heure de début du contact. Le format est HH : MM AM ou PM.
Fuseau horaire	Chaîne	60	Fuseau horaire du lieu de création du contact et d'enregistrement de l'appel. **EXEMPLE** Amérique/Chicago **REMARQUE** Ce champ n'est pas au format UTC.
Score	Entier	64	Score d'évaluation obtenu par le contact.
Raison	Chaîne	64	La raison pour laquelle la conversation a été enregistrée. Cette raison est défini dans la règle d'enregistrement.
Type d'enregistrement	Chaîne	64	Type d'enregistrement associé à ce périphérique. Valable Valeurs: ▪ Enregistrement MLS AACC ▪ Enregistrement de paquets ACME ▪ Enregistrement de codes audio ▪ Enregistrement AWS Connect ▪ Enregistrement BroadSoft ▪ Enregistrement CUBE ▪ Enregistrement de point final ▪ Notification d'événement ▪ Cinq enregistrements VCC 9 VCC

Cha	Type	Max Durée	Description
			■ Enregistrement Genesys ■ Enregistrement de bureau IP ■ Enregistrement MediaSense ■ Enregistrement de plusieurs enregistrements ■ Enregistrement réseau ■ Néant ■ Réconciliation ■ Enregistrement du journaliseur RTP ■ Enregistrement Serenova ■ Enregistrement de conférence à étape unique ■ Enregistrement Sonus ■ Type d'enregistrement inconnu Il se peut que vous n'ayez pas accès à tous les types d'enregistrement.
Durée de l'appel	Durée	8	L'intervalle de temps entre la réponse à l'appel et le Appel abandonné, y compris la durée de sonnerie et le temps d'écran étendu (le cas échéant) en HH :MM :SS. La durée d'appel est reçue à partir de la fonction de signalisation. Ce champ s'applique uniquement aux appels. La durée de l'appel affichée dans le tableau Contacts et dans le lecteur Windows Media peuvent ne pas être identiques en raison de la différence entre la "durée de l'événement" (le temps entre les événements) et la "durée de l'enregistrement" (la durée du fichier réel enregistré). Dans ces scénarios, la durée de l'appel serait différente : ■ Lorsque vous utilisez les API Commandes d'enregistrement pour mettre en pause,

Cha	Type	Max Durée	Description
			ou redémarrer l'enregistrement, la durée d'enregistrement sera plus courte que la durée réelle de l'appel. Par exemple, si un enregistrement est redémarré une minute durant l'appel, la durée de l'appel est d'une minute de plus que La durée de l'enregistrement. ▪ Lorsque vous archivez ou nettoyez un appel avec un temps de sonnerie long, le tableau Contacts indique la durée de l'événement dans le champ Durée de l'appel, tandis que le Lecteur Windows Media indique la durée de l'enregistrement dans le champ Durée de l'appel.
Identifiant d'agent	Chaîne	64	ID système de l'agent.
RH	Booléen	3	Indique si le contact a été marqué pour les ressources humaines. Le format est Oui/Non.
Formation	Booléen	3	Indique si le contact a été marqué pour formation. Le format est Oui/Non.
État	Chaîne	32	État d'évaluation actuel du contact. Valable Valeurs: ▪ Non noté ▪ Marqué ▪ En cours ▪ En attente d'approbation
Type de contact	Chaîne	60	Type de contact. Valeurs possibles : ▪ APPELER ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

Champ	Type	Longueur Max	Description
			▪ SMS ▪ BAVARDER ▪ SMS
Partie externe	Chaîne		Pour les contacts de conversation ou de SMS, l'adresse électronique, le numéro de téléphone ou tout autre identifiant de la personne qui a interagi avec l'agent.
Adresse d'expédition	Chaîne	512	Filtre les e-mails associés à des contacts non appel en fonction des les adresses e-mail du champ De. **NOTE** Cette option n'est disponible que lorsqu'Analytics est activé.
Adresse de destination	Chaîne	Aucune limite	Filtre les e-mails associés à des contacts non appel en fonction des les adresses e-mail du champ À. **NOTE** Cette option n'est disponible que lorsqu'Analytics est activé.
Objet	Chaîne	1000	Filtre les e-mails associés à des contacts non appel en fonction du champ Objet.
Nom évaluateur	Chaîne	256	Nom de la personne ayant évalué le contact.
Date éval.	Chaîne	10	Date à laquelle le contact a été évalué. Le format est MM/JJ/AAAA.
Approbateur	Chaîne	256	Nom de la personne qui a approuvé l'évaluation.
Formulaire éval.	Chaîne	64	Nom du formulaire d'évaluation ou d'étalonnage utilisé pour noter les conversations.
Calibré	Booléen	3	Indique si le contact a été marqué pour étalonnage. Le format est Oui/Non.

Cha	Type	Max Durée	Description
MAX Silence	Duration	8	Durée maximale d'un événement de silence dans le contact. Au format HH : MM : SS.
MIN Silence	Duration	8	Durée minimale d'un événement de silence dans le contact. Au format HH : MM : SS.
Silence MOY	Duration	8	Durée moyenne d'un événement de silence au sein du contact. Au format HH : MM : SS.
Durée totale du silence	Duration	8	Durée totale de tous les événements de silence au sein du contact. Au format HH : MM : SS.
Événements de silence	Entier	64	Nombre d'événements de silence au sein du contact.
% Silence	Décimal	3	Pourcentage du temps de l'appel passé dans un état de silence (pendant lequel ni l'appelant ni l'agent ne parle). Le format est .99.
Communication MAX	Duration	8	Durée maximale d'un événement de conversation croisée dans le contact. Au format HH : MM : SS.
Communication MIN	Duration	8	Durée minimale d'un événement de conversation croisée dans le contact. Au format HH : MM : SS.
Communication MOY	Duration	8	Durée moyenne des événements de conversation croisée dans le contact. Au format HH : MM : SS.
Durée totale de conversation croisée	Duration	8	Durée totale de tous les événements de conversation croisée dans le contact. Au format HH : MM : SS.
Événements de discussion croisée	Entier	64	Nombre d'événements de conversation croisée dans le contact.
% Communication	Décimal	3	Pourcentage d'un appel qui fait l'objet d'une discussion. Le format est .99.

Champ	Type	Max Durée	Description
Mise en attente d'événements	Entier	—	Nombre d'événements d'attente détectés.
Durée d'attente MIN	Duration	—	Durée de l'événement d'attente le plus court. Format = HH :MM :SS.
Durée d'attente MAX	Duration	—	Durée de l'événement de plus longue attente. Format = HH :MM :SS.
Durée d'attente totale	Duration	—	Durée totale de mise en attente. Format = HH :MM :SS.
Durée d'attente moyenne	Duration	—	Durée d'attente moyenne en HH :MM :SS.
% En attente	Décimal	—	Pourcentage du temps de l'appel passé dans un état d'attente.
Fin de l' Interaction Workflow	Chaîne	64	Nom du workflow de fin d'interaction utilisé pour le contact.
Chaque jour Workflow	Chaîne	64	Nom du flux de travail quotidien utilisé pour le contact.
Prédictif Évaluation Score	Décimal	3	Score prédit d'un contact sans évaluation score. Webex WFO base ce score prédit sur Données analytiques et scores des évaluations précédentes. Webex WFO utilise les données Analytics suivantes : attributs, attributs d'agent, résultats vocaux et bureau activité. Le format est .99.
Net Promoteur Score	Décimal	—	Le score du promoteur net pour le contact fourni par le visiteur.
Réseau prédictif Note du promoteur	Décimal	3	Le score prédit d'un contact sans promoteur net score. Webex WFO base ce score prédit sur

Champ	Type	Longueur Max	Description
			Données analytiques et scores de promoteur nets précédents. Webex WFO utilise les analyses suivantes : Données : attributs d'appel, attributs d'agent, bureau applications, activité du poste de travail, résultats vocaux et appels métadonnées. Le format est .99.
Sentiment Score	Chaîne	—	Score de sentiment du contact : positif, négatif ou neutre.
Note de l'enquête	Décimal	3	Si une enquête est associée au contact, fournit le Note de l'enquête, exprimée en pourcentage en décimale forme.
Nom de l'enquête	Chaîne	255	Si une enquête est associée au contact, fournit le Nom de l'enquête.
ID de ACD’agent	Chaîne	256	ACD ID de l'agent.
Appel associé ID	Chaîne	256	Si l'appel implique une conférence ou un transfert, l'ID de l'autre agent.
Aperçu du texte	Chaîne	—	Un aperçu des résultats de recherche pour votre recherche avec le filtre Recherche textuelle.
<personnalisé métadonnées>	Varie	—	Les métadonnées personnalisées associées au contact.

Rubriques connexes

- Ajouter des emplacements de stockage externes : découvrez comment configurer un emplacement de stockage externe.
- Rechercher des contacts : découvrez comment créer et enregistrer un jeu de filtres.
- Surveiller les exportations planifiées de contacts en masse : affichez l'état de votre exportation.

Évaluer des contacts

Gérer les formulaires d'évaluation

Les évaluateurs utilisent des formulaires d'évaluation pour évaluer les contacts des agents avec les clients afin de s'assurer qu'ils communiquent efficacement et respectent les règles de l'entreprise.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Administrer les formulaires d'évaluation.
- Pour chaque formulaire, vous disposez d'un plan pour les sections, des questions qu'il contient, et de toutes les réponses possibles pour chaque question.
- Si vous pondérez les formulaires manuellement, vous savez combien de poids chaque section contribue à l'évaluation totale et combien de points chaque question vaut.

Emplacement de la page

Gestionnaire de formulaires d'évaluation de configuration > QM > QM de configuration > d'applications

Procédures

Les formulaires d'évaluation comportent trois composantes principales : les sections, les questions au sein des sections et les options de réponse pour chaque question.

MEILLEURES PRATIQUES Cliquez fréquemment sur Enregistrer **un brouillon** . L'aperçu du formulaire est mis à jour chaque fois que vous cliquez sur **Enregistrer un brouillon**.

Étape 1 : Créer un formulaire d'évaluation (obligatoire)

Pour remplir le formulaire, suivez ces étapes, puis passez à Étape 2 : Créer des sections (obligatoire), Étape 3 : Créer des questions (obligatoire) et Étape 4 : Créer des réponses aux questions (obligatoire).

1. Cliquez sur **Nouveau formulaire**.
2. Saisissez le nom du formulaire dans le **champ Nom** .
3. Entrez une description dans le **champ Description** .
4. (Facultatif) Pour exiger l'approbation des évaluations terminées, sélectionnez **Approbation requise**. Pour ne pas nécessiter d'approbation, laissez cette case décochée.

5. Sélectionnez une option de réponse à une évaluation.
    - Aucune réponse de l'agent aux évaluations notées : les agents ne peuvent pas répondre aux évaluations notées.
    - Permettre à l'agent d'accuser réception des évaluations notées : les agents peuvent indiquer qu'ils ont reçu leurs évaluations.
    - Permettre à l'agent d'accuser réception des évaluations notées et de faire appel des évaluations notées : les agents peuvent demander qu'une évaluation soit notée à nouveau s'ils ne sont pas d'accord avec la note.
6. Le score global d'un agent se divise dans trois catégories : Répond aux attentes, Dépasse les attentes ou Needs Improvement. Pour ajuster les scores de seuil entre ces catégories (facultatif), cliquez et faites glisser les curseurs dans la **section Plages** de bandes de notation.
7. Sélectionnez un type de formulaire.
    - Pourcentage : l'évaluation est notée sur la base d'un pourcentage. Les sections et les questions sont pondérées (0 à 100 %) et le score final est un pourcentage.

      EXEMPLE Un agent note correctement quatre questions sur cinq, et les questions sont pondérées de manière égale. Le score final de l'agent est de 80 %.
    - Points : l'évaluation est notée sur la base d'un système de points. Les sections ne sont pas pondérées ; au lieu de cela, le nombre de points que vaut une section détermine son poids.
8. (Facultatif, score en pourcentage uniquement) Pour pondérer manuellement les valeurs des sections et des questions, sélectionnez **Pondération manuelle**. Pour que Webex WFO calcule automatiquement la pondération, ignorez cette étape.

Étape 2 : Créer des sections (obligatoire)

Les sections sont des groupes de questions. Par exemple, un formulaire d'évaluation peut avoir des sections intitulées Accueil, Sécurité, Résolution et Fermeture. Un formulaire peut comporter plusieurs sections ou une seule. Pour plus d'informations sur la création de sections efficaces, voir Conseils pour les formulaires d'évaluation.

1. Cliquez sur **Ajouter une section**.
2. Entrez le nom de la première section dans le champ Titre **de la** section.
3. (Pondération manuelle uniquement) Saisissez l'influence de cette section sur le score total du formulaire dans le champ % **de pondération de la** section. La somme des coefficients de pondération de toutes les sections doit être égale à 100 %.
4. Répétez les étapes 1 à 3 jusqu'à ce que vous ayez terminé d'ajouter des sections.
5. (Facultatif, pondération manuelle uniquement) Pour attribuer le même poids à toutes les sections, cliquez sur **Équilibrer la pondération** des sections.

Étape 3 : Créer des questions (obligatoire)

1. Cliquez sur **Ajouter une question**.
2. Saisissez le texte de la question dans le **champ Nouvelle question** .
3. (Facultatif, pondération manuelle uniquement) Entrez le degré d'influence de cette question sur le score total de la section dans le champ % **de pondération de la** question. La somme des pondérations de toutes les questions de cette section doit être égale à 100 %.
4. (Facultatif) Entrez une description pour la question dans le **champ Description** . Les évaluateurs voient cette description lorsqu'ils utilisent le formulaire pour évaluer des contacts.
5. Répétez les étapes 1 à 4 jusqu'à ce que vous ayez terminé d'ajouter des questions à toutes les sections.
6. (Facultatif, pondération manuelle uniquement) Pour attribuer le même poids à toutes les questions d'une section, cliquez sur **Équilibrer la pondération** des questions.

Étape 4 : Créer des réponses aux questions (obligatoire)

Dans cette étape, vous allez créer les options pouvant être sélectionnées par les évaluateurs pour répondre aux questions sur les formulaires d'évaluation. Vous pouvez ajouter des réponses possibles à des questions de deux manières : en ajoutant chaque réponse manuellement ou en sélectionnant un groupe prédéfini de réponses.

Option 1 : Ajouter des réponses manuellement

1. Cliquez sur **Ajouter une réponse**.
2. Saisissez le texte de la réponse dans le champ Nouvelle réponse **de l'option** 1.
3. (Facultatif) Pour créer une option de réponse Non applicable, sélectionnez **N/A**. Les options de réponse Non applicable n'ont pas de pourcentage ou de point et n'ont pas d'impact sur le score total d'une section ou d'un formulaire.
4. (Facultatif) Pour faire d'une réponse un indicateur clé de performance (ICP), sélectionnez **ICP.**

   REMARQUE : Si votre formulaire comporte plusieurs réponses ICP, vous devez définir la priorité de chaque option. Voir
   Hiérarchiser les réponses ICP (requis pour les formulaires comportant plusieurs options de réponse ICP).

5. Entrez la valeur en pourcentage ou en points de l'option de réponse dans le **champ Pourcentage** ou **Points** .

   NOTE Avec les formulaires de pourcentage, un pourcentage de 100 donne à l'agent tout le crédit pour son travail lié à cette question. Un pourcentage de 0 ne donne aucun crédit à l'agent. Un pourcentage de 1 à 99
   Attribue un crédit partiel à l'agent.

6. Répétez les étapes 1 à 5 jusqu'à ce que vous ayez terminé d'ajouter des réponses.
7. (Facultatif) Pour modifier la réponse par défaut à la question, sélectionnez la réponse dans la **réponse par défaut**

Liste déroulante.

> **REMARQUE** : Toutes les questions ont des réponses par défaut. Pendant que vous évaluez un contact, les évaluateurs peuvent répondre à toutes les questions d'un formulaire avec leurs réponses par défaut.

Option 2 : Ajouter des réponses à partir d'un groupe de réponses

Un groupe de réponses est un ensemble prédéfini d'options de réponse.

- Sélectionnez le groupe dans la liste déroulante Ajouter un **groupe** de réponses.

Étape 5 : Publier un formulaire d'évaluation (obligatoire)

> **IMPORTANT** Ne publiez un formulaire que lorsque vous avez terminé de le créer. Vous ne pouvez pas modifier un formulaire publié.

- Cliquez sur **Publier**. Le formulaire est publié immédiatement et est mis à la disposition des évaluateurs.

Créer un nouveau groupe de réponses

Les groupes de réponses que vous créez sont visibles par toute personne qui crée des formulaires d'évaluation. Webex WFO est livré avec cinq groupes de réponses par défaut :

- Créer un groupe de réponses : deux réponses vides, avec possibilité d'en ajouter d'autres.
- Réponse unique par défaut : une réponse vide, avec possibilité d'en ajouter d'autres.
- Réponse par défaut Oui/Non : les réponses sont Oui et Non.
- Default Comment l'agent a-t-il fait ? — Les réponses sont Dépasse les attentes, Répond aux attentes et Needs Improvement.
- Échelle (1 à 5) Question : les réponses permettent aux agents d'obtenir des crédits partiels. Vous pouvez ajuster l'échelle pour utiliser plus ou moins de niveaux.

1. Sélectionnez **Créer un groupe de réponses** dans la liste déroulante Ajouter un groupe **de** réponses. Vous pouvez aussi sélectionner un groupe de réponses existant et le modifier.
2. Rédigez et configurez les options de réponse selon vos besoins.
3. Cliquez sur l'icône de la dis
4. Entrez le nom du nouveau groupe de réponses dans le champ Nom du groupe **de** réponses.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Hiérarchiser les réponses ICP (requis pour les formulaires comportant plusieurs options de réponse ICP)

Si un formulaire comporte plusieurs options de réponse ICP, vous devez les classer par priorité. La réponse de priorité la plus élevée sélectionnée par un évaluateur devient la note finale de l'agent.

EXEMPLE Un formulaire dispose de deux options de réponse ICP : Orange et Jaune. Orange est plus élevé dans la liste Priorité ICP que Jaune, mais l'évaluateur ne sélectionne pas Orange lors de l'évaluation d'un contact.
L'évaluateur sélectionne toutefois Jaune. Le score final de l'agent pour ce contact devient le pourcentage ou la valeur en points attribué à Jaune.

1. Faites défiler jusqu'à la **section Priorité** des ICP au bas de la page.
2. Cliquez sur les flèches pour déplacer des questions vers le haut ou vers le bas de la liste des priorités.

Déplacement d'une section

- Cliquez sur les flèches situées en regard du titre de la section.

Déplacer une question dans une section

- Cliquez sur les flèches situées en regard du titre de la question.

Déplacer une question dans une autre section

1. Cliquez sur les trois points en regard du titre de la question.
2. Sélectionnez **Déplacer vers [titre de la section]**.

Supprimer une section

1. Cliquez sur les trois points en regard du titre de la section.
2. Cliquez sur **Supprimer la section**.
3. Cliquez sur **Confirmer**.

Supprimer une question

1. Cliquez sur les trois points en regard du titre de la question.
2. Sélectionnez **Supprimer la question**.
3. Cliquez sur **Confirmer**.

Modifier un formulaire d'évaluation

IMPORTANT Les formulaires publiés ne peuvent pas être modifiés. Si vous devez modifier un formulaire publié, clonez-le et modifiez-le. Voir Cloner un formulaire d'évaluation.

1. Dans la liste des formulaires, cliquez sur **Modifier le formulaire** (l'icône en forme de crayon).
2. Modifiez le formulaire si nécessaire.

Cloner un formulaire d'évaluation

Si vous devez créer un nouveau formulaire d'évaluation similaire à un formulaire existant, cloner le formulaire est beaucoup plus facile que de créer le formulaire à partir de zéro.

1. Dans la liste des formulaires, cliquez sur **Cloner le formulaire** (icône rectangulaire).
2. Saisissez le nom du clone dans le champ.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Archiver un formulaire d'évaluation

Vous pouvez archiver les formulaires publiés. Les formulaires archivés ne peuvent pas être utilisés pour des évaluations futures.

1. Dans la liste des formulaires, cliquez sur **Archiver le formulaire** (l'icône de la zone de fichier).
2. Cliquez sur **Oui**.

Supprimer un formulaire d'évaluation

Vous pouvez supprimer des formulaires modifiables. Si un formulaire est publié, vous ne pouvez pas le supprimer. Pour désactiver un formulaire publié, voir Archiver un formulaire d'évaluation.

1. Dans la liste des formulaires, cliquez sur **Supprimer le formulaire** (l'icône Corbeille).
2. Cliquez sur **Oui**.

Filtrer les formulaires d'évaluation

1. Dans la liste des formulaires **, cliquez sur** Filtres (l'icône en forme d'entonnoir, en haut à gauche de la page). Le **panneau Filtres** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Ajouter un filtre**. La **boîte de dialogue Choisir des filtres** s'ouvre.
3. Cliquez sur un filtre de la **colonne Disponible** pour l'ajouter ou cliquez sur un filtre de la **colonne Sélectionné** pour le supprimer.
4. Cliquez sur **Mettre à jour les filtres**. La **boîte de dialogue Choisir des filtres** se ferme.
5. Cliquez sur chaque filtre et choisissez ses critères.
6. Cliquez sur **Appliquer**. Les formulaires d'évaluation qui répondent à tous les critères du jeu de filtres s'affichent.

REMARQUE : Pour effacer tous les filtres et afficher tous les formulaires, cliquez sur **Réinitialiser**.

Descriptions des filtres

Le tableau ci-dessous décrit les filtres et leurs critères.

Filtre	Description
Créé par	Personne qui a créé le formulaire.
Date de création	Lorsque le formulaire a été créé.
Nom du formulaire	Titre du formulaire.
Dernière mise à jour	Date de la dernière modification du formulaire.
Date de la dernière mise à jour par	Dernière modification du formulaire.
État	État du formulaire : Modifiable, Archivé ou Publié.

Exporter des formulaires d'évaluation en tant que fichier CSV

Pour utiliser les formulaires d'évaluation hors connexion, vous pouvez exporter le fichier CSV formulaire d'évaluation, ajouter ou modifier des formulaires et importer le fichier.

1. Dans la liste des formulaires, cliquez sur les trois points en haut de la page.
2. Sélectionnez **Exporter**. Un fichier CSV contenant des informations sur tous les formulaires d'évaluation est téléchargé sur votre appareil.

Importer un formulaire d'évaluation

1. Dans la liste des formulaires, cliquez sur les trois points en haut de la page.
2. Sélectionnez **Importer**.
3. Sélectionnez le fichier à importer. Les formulaires importés apparaissent dans la liste.

Un fichier importé doit comprendre toutes les colonnes du tableau ci-dessous, dans l'ordre de gauche à droite. Commencez par exporter les formulaires d'évaluation en tant que fichier de CSV, puis par modifier le fichier exporté et par l'importer.

> **IMPORTANT**
> Si vous ajoutez un nouveau formulaire d'évaluation via l'importation CSV, tous les champs qui incluent des ID (formId, sectionId, questionId et answerId) doivent être égaux à 0 (zéro). Webex WFO ajoute automatiquement ces ID lorsque vous importez le formulaire.
>
> Si vous modifiez un formulaire existant, ne modifiez pas les ID.

Colonne	Description
id formulaire	ID du formulaire d'évaluation. Il s'agit d'un nombre.

Colonne	Description
formName (nom du formulaire)	Nom du formulaire d'évaluation.
formDescription	Texte qui décrit le formulaire d'évaluation.
ÉtatFormulaire	▪ Actif : le formulaire est publié : il est disponible pour les évaluations et ne peut pas être modifié. ▪ Modifiable : le formulaire peut être modifié. ▪ Inactif : le formulaire est archivé : il ne peut pas être utilisé pour les évaluations.
formulaireApprobationObligatoire	▪ VRAI — Les évaluations effectuées à l'aide de ce formulaire doivent être approuvées. ▪ FAUX : l'approbation n'est pas requise.
typeScoreForm	▪ Pourcentage : l'évaluation est notée sur la base d'un pourcentage. ▪ Points : l'évaluation est notée sur la base d'un système de points.
typeRéponseFormulaire	▪ Accusé de réception : les agents peuvent indiquer qu'ils ont reçu leur Évaluations. ▪ Appel : s'ils ne sont pas d'accord avec la note, les agents peuvent demander qu'une évaluation soit notée. ▪ Aucun : les agents ne peuvent pas répondre aux évaluations notées.
formBandBreakOne	La note la plus basse pour "répond aux attentes".
formBandBreakTwo	La note la plus élevée pour "répond aux attentes".
manuelPondération	▪ FAUX : le formulaire n'utilise pas de pondération manuelle. ▪ VRAI : le formulaire utilise une pondération manuelle.
sectionId	ID de la section. Il s'agit d'un nombre.
sectionName (nom de la section)	Nom de la section.
sectionRangée	Numéro déterminant l'ordre dans lequel la section apparaît. Les sections sont d'abord classées par numéro le plus bas.

Colonne	Description
sectionPoids	Coefficient attribué à une section de 0 à 100.
questionID (ID de question)	ID de la question. Il s'agit d'un nombre.
questionTexte	Le texte de la question.
questionDescription	Description de la question.
questionRang	Nombre qui détermine l'ordre dans lequel la question apparaît. Les questions sont d'abord classées par nombre le plus bas.
questionPondération	Coefficient attribué à une question de 0 à 100.
answerId	ID de la réponse. Il s'agit d'un nombre.
answerType	▪ Cumul : les points de cette option sont additionnés pour obtenir la note finale, en supposant qu'aucune option ICP ne soit sélectionnée. ▪ ICP : si un évaluateur sélectionne cette option, la note finale du formulaire atteint cette valeur. ▪ Non applicable : cette option n'a pas de pourcentage ou de point et n'a pas d'impact sur le score total de la section ou du formulaire.
answerLabel	▪ Y —Oui. ▪ N - Non ▪ S.O. : Sans objet. ▪ <texte > : une réponse personnalisée.
answerIsDefault	▪ FAUX : cette réponse n'est pas la réponse par défaut à la question. ▪ VRAI : cette réponse est la réponse par défaut à la question.
répondreOrdre	Nombre déterminant l'ordre dans lequel la réponse apparaît. Les réponses sont d'abord classées par nombre le plus bas.
answerPoints (points de réponse)	Le nombre de points affectés à la réponse.

Rubriques connexes

- Conseils pour les formulaires d'évaluation : informations détaillées sur le fonctionnement des formulaires d'évaluation et recommandations pour créer des évaluations efficaces.
- Configurer les ICP : comment définir les objectifs ICP et les affecter à des groupes et des équipes.

Conseils pour les formulaires d'évaluation

Lignes directrices pour des évaluations efficaces

Une évaluation est le résultat final que vous obtenez d'une solution d'enregistrement de gestion de la qualité. La "qualité" dans la gestion de la qualité provient de l'évaluation des méthodes et du langage utilisés par les agents lorsqu'ils travaillent avec les clients. Les évaluations indiquent les éléments que vous souhaitez que les agents utilisent dans un appel.

> **EXEMPLE** L'agent répond à un appel en disant : "Bonjour, voici Bob chez XYZ Company, comment puis-je vous aider aujourd'hui ? » Le formulaire d'évaluation comporte trois questions introductives : L'agent a-t-il utilisé
> salutation ? L'agent s'est-il identifié et a-t-il identifié l'entreprise ? L'agent a-t-il posé une question ouverte ? L'évaluateur répond "oui" à chacune de ces questions.

L'évaluation indique un excellent comportement des agents et les domaines dans lesquels ils ont besoin d'amélioration ou de formation. Lorsque vous mettez en œuvre des évaluations, tenez compte des meilleures pratiques suivantes :

- Priorisez vos initiatives — Commencez par la valeur la plus élevée ou la priorité la plus élevée.
- Établissez à quoi ressemble le succès : c'est le comportement souhaité.
- Créez un journal de mesures et comparez les scores au fil du temps – Choisissez un formulaire d'évaluation et respectez-le pendant au moins un trimestre afin de pouvoir mesurer l'amélioration au fil du temps et vérifier si votre formation et votre coaching améliorent les performances.
- Révisez les évaluations des agents et lisez les appels pour déterminer les causes premières des problèmes : déterminez où vous rencontrez des problèmes et améliorez la formation grâce à l'analyse des causes premières.
- Comparaison entre les agents, les équipes et l'organisation : mesurez les progrès à tous les niveaux.
- Passez à autre chose lorsque vous avez établi votre réussite : lorsque vous n'avez plus de problèmes dans une section de l'évaluation (par exemple, les salutations de l'agent), vous pouvez la supprimer de l'évaluation. Au fur et à mesure que les objectifs commerciaux de votre centre de contact évoluent, vous pouvez ajouter de nouvelles sections au formulaire afin d'améliorer continuellement la performance de vos agents.

Lignes directrices pour les questions du formulaire d'évaluation

Tenez compte des conseils suivants lorsque vous rédigez des questions de formulaire d'évaluation.

Utilisez des questions simples. Des questions simples permettent aux responsables et aux superviseurs d'enquêter sur la cause première du faible score d'un agent.

- Faites de chaque question une seule question (n'utilisez pas de questions dans les questions).
- Limitez la portée d'une question à un seul événement mesurable.

  > **EXEMPLE** : "L'agent a-t-il fait un effort supplémentaire ? » est une mauvaise question. Qu'est-ce que cela signifie de faire un effort supplémentaire ? Est-ce que faire un effort supplémentaire est le même pour chaque contact ? Probablement pas.
  > Au lieu de cela, identifiez les actions spécifiques que les agents qui font un effort supplémentaire pourraient faire. Par exemple, l'agent a-t-il proposé de faire un suivi auprès de l'appelant pour s'assurer que le problème est résolu ? Cette question pose des questions sur une action spécifique, et tout le monde saura ce que signifie une réponse "oui" ou "non".

- Posez la question de façon à ce que l'évaluateur et l'agent comprennent clairement la performance de l'agent.

Utilisez des questions qui nécessitent une réponse **par oui ou par** non dans la mesure du possible. Les questions Oui ou Non fournissent des réponses claires et concises. Ils nécessitent également moins de documentation et d'efforts de collaboration pour obtenir des mesures d'évaluation cohérentes. Ces types de réponses sont plus objectifs. En revanche, les plages numériques exigent que vous établissiez des critères pour chaque nombre de la plage. Cela rend difficiles les efforts de collaboration entre plusieurs évaluateurs.

Organisez vos questions en les plaçant dans des **sections** distinctes. La catégorisation des questions vous permet de produire des rapports détaillés sur les performances de l'agent et de l'équipe dans chaque catégorie.

- Faites correspondre les questions et les sections au flux d'un appel type pour permettre aux évaluateurs d'évaluer plus facilement les performances de l'agent.

  > **EXEMPLE** Vous créez trois sections nommées Accueil, Saisie de la commande et Clôture.

- Lorsque vous utilisez la notation basée sur un pourcentage, attribuez des pondérations plus élevées aux questions et aux sections les plus importantes.
- N'utilisez pas plus de dix sections dans un formulaire d'évaluation.
- N'utilisez pas plus de dix questions dans une section.

Décidez s'il y **a des points clés de défaillance**. Marquez les questions qui traitent d'un comportement critique (comme la courtoisie) comme indicateurs clés de performance (KPI). Si la note de cette question est négative, l'ensemble de l'évaluation échoue.

Si vous utilisez **des scores d'évaluation prédictifs**, écrivez des questions qui se rapportent au type de données que Webex WFO extrait et analyse. Voir Configurer des prédictions pour plus d'informations.

EXEMPLE Utilisez QM pour mesurer la durée du silence dans chaque contact. Le formulaire d'évaluation demande : "L'agent a-t-il accordé rapidement une attention particulière au client ? »

EXEMPLE Vous avez une catégorie de phrases Analytics appelée "Message d'accueil" avec des expressions telles que "merci d'avoir appelé", "je m'appelle" et "comment puis-je vous aider aujourd'hui". Le formulaire d'évaluation demande ce qui suit : "Est-ce que l'agent salue-t-il correctement l'appelant ?"

Questions ICP (indicateur clé de performance)

Pour utiliser les questions ICP, vous devez d'abord identifier les objectifs commerciaux du centre de contact. Lorsque vous analysez les objectifs commerciaux, vous devez identifier les domaines difficiles et la façon dont vous pouvez mesurer le succès dans l'atteinte de ces objectifs. Par exemple, vous pouvez analyser les objectifs commerciaux comme suit :

- Résolution au premier contact
- Processus et compétences de vente
- Connaissance du produit : vous pouvez utiliser les évaluations de contact pour identifier les agents qui n'ont pas suffisamment de connaissances du produit, puis offrir une formation pour améliorer leurs connaissances. Par exemple, vous voudrez peut-être examiner les questions suivantes lors de l'évaluation d'un agent :
  - Est-ce que l'agent a une connaissance approfondie du produit ?
  - Est-ce un indicateur critique ou un point difficile ?
- Maîtrise des outils par l'agent — Les agents doivent parfois utiliser un grand nombre d'outils différents pour gérer un appel d'un client (par exemple, outils de saisie de commandes, outils de productivité de l'agent, outils de base de données ou outils logiciels personnalisés pour l'entreprise). Vous pouvez utiliser l'évaluation pour surveiller le niveau de maîtrise des outils du centre de contact par les agents, puis fournir une formation pour améliorer cette maîtrise.
- Durée moyenne des appels — Certains sont plus longs que d'autres. Vous pouvez utiliser cette évaluation pour connaître les facteurs occasionnant des appels plus longs, puis offrir des solutions permettant de réduire le nombre d'appels longs et d'améliorer la durée moyenne des appels.

Lorsque vous savez quels sont vos objectifs commerciaux, vous pouvez intégrer ces objectifs en tant que réponses aux questions posées dans le formulaire d'évaluation et attribuer des ICP à ces questions. Ceci vous permet d'aligner les objectifs de vos agents avec vos objectifs commerciaux pour le centre de contact. Vous pouvez alors utiliser les formulaires d'évaluation pour mesurer les performances de vos agents par rapport aux objectifs commerciaux de votre centre de contact.

Un ICP peut avoir un impact positif ou négatif sur les objectifs d'activité de votre centre de contact. La valeur attribuée à la réponse ICP reflète cet impact.

EXEMPLE Les objectifs commerciaux de votre centre de contact sont d'augmenter le chiffre d'affaires, d'améliorer la satisfaction client, et de réduire le coût global. Un agent qui transforme un client mécontent en un client satisfait
A un impact positif sur les objectifs d'activité de votre centre de contact. Un agent qui perd une vente potentielle a un impact négatif sur les objectifs d'activité de votre centre de contact.

Comment les questions ICP sont notées

Une question comportant une ou plusieurs réponses ICP est marquée "ICP" dans le **champ Type** . Un ICP remplace la note finale d'évaluation. Si vous avez plusieurs réponses ICP, hiérarchisez les réponses ICP lors de la création du formulaire afin de déterminer quelle réponse ICP détermine le score final.

Lorsqu'une question ICP apparaît dans une section, QM note la question ICP comme n'importe quelle autre question. La valeur totale de cette section apparaît dans la note de la section, y compris la question ICP. QM conserve les scores que vous avez attribués à toutes les questions et sections. Ces scores peuvent être consultés.

Vous devez néanmoins noter le reste de l'évaluation lorsqu'une réponse ICP provoque un score final nul.

Notation basée sur un pourcentage

Lorsque vous créez un formulaire d'évaluation, vous devez choisir soit la notation basée sur un pourcentage, soit la notation basée surdes points. La notation basée sur un pourcentage est basée sur une série de nombres entiers de 0 à 100. Lorsque l'évaluateur note une section d'un formulaire d'évaluation basé sur un pourcentage, le total et le pourcentage cumulés associés apparaissent dans cette section.

À propos des sections basées sur des pourcentages

Chaque section basée sur un pourcentage a son propre poids qui détermine dans quelle mesure il influence le score total du formulaire d'évaluation. Chaque onglet de section affiche sa pondération de section. La somme des coefficients de pondération des sections doit être égale à 100. Ces coefficients sont appliqués après la notation de toutes les sections afin d'obtenir le score général (en pourcentage) permettant l'évaluation. Le score général est calculé comme suit :

Score de la section en pourcentage × pondération de la section = note pondérée de la section Somme de toutes les notes pondérées de section = score total sous forme de pourcentage

EXEMPLE
Le formulaire comporte deux sections nommées Accueil et Évaluation. Il est possible d'obtenir un total de 15 points à la section Accueil et représente 40 % de la note globale. L'agent a obtenu 8 points sur les 15 possibles, soit 60 %, pour cette section. La section Évaluation a un total possible de 10 points et vaut 60 %.

L'agent a obtenu 8 points, soit 80 %, pour cette section. Le score général est calculé comme suit :

Section Accueil = 60 % × 0,4 = 24 %

Section d'évaluation = 80 % × 0,6 = 48 %

24 % + 48 % = 72 % (score général)

À propos des questions basées sur un pourcentage

Chaque question basée sur un pourcentage a son propre poids qui détermine dans quelle mesure elle influence le score total de la section. Le poids est converti en points. Le score maximal d'une section est 100 % (ou 100 points), quel que soit le nombre de questions qu'elle contient. Webex WFO utilise la formule suivante utilisée pour calculer la note pondérée d'une seule question basée sur un pourcentage :

(score réel ÷ score maximal) × pondération = note pondérée

EXEMPLE : Dans une section comprenant trois questions, la question 1 a un coefficient de 50 %. Les questions 2 et 3 ont chacune un coefficient de 25 %. Cela signifie que la question 1 vaut un maximum de 50 points et la question 2
Et 3 valent chacun un maximum de 25 points.

Le tableau suivant montre les points potentiels qu'une question avec une échelle de réponse de 0 à 5 pourrait gagner si elle avait un coefficient de 25 % ou de 50 %. Si un évaluateur répond N/A, Webex WFO traite la note de la section comme si la question n'existait pas.

Écaille **Réponse**	**Points gagnés (pondération des questions de 25 %)**	**Points gagnés (pondération de la question de 50 %)**
S/O	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Le tableau suivant indique les points potentiels qu'une question Oui/Non pourrait gagner si elle avait un coefficient de 25 % ou de 50 %.

Réponse	**Points gagnés (pondération des questions de 25 %)**	**Points gagnés (pondération de la question de 50 %)**
Oui	25	50

Réponse	Points gagnés (pondération des questions de 25 %)	Points gagnés (pondération de la question de 50 %)
Non	0	0
S/O	—	—

Les tableaux suivants présentent les résultats de plusieurs sections d'un exemple de formulaire d'évaluation.

Exemple noté pour une section à trois questions

Question	Poids	Type	Score	Note pondérée
1	50%	Échelle de 0 à 5	4	40
2	25%	Échelle de 0 à 5	3	15
3	25%	Oui ou Non	Oui	25
Section Score				**80%**

Exemple noté pour une section de quatre questions

Question	Poids	Type	Score	Note pondérée
1	60%	Échelle de 0 à 5	3	36
2	15%	Échelle de 0 à 5	4	12
3	20%	Oui ou Non	Non	0
4	5%	Oui ou Non	Oui	5
Section Score				**53%**

Exemple noté avec "sans objet" (N/A) comme réponse

Question	Poids	Type	Score	Note pondérée
1	60%	Échelle de 0 à 5	S/O	—
2	15%	Échelle de 0 à 5	4	12
3	20%	Oui ou Non	Non	0

Question	Poids	Type	Score	Note pondérée
4	5%	Oui ou Non	Oui	5
Section Score				**42.5%**

REMARQUE : Une réponse N/A supprime cette question du score total possible. Ainsi dans cet exemple, le score de 43 % est basé sur un score de 17 sur un total de 40 au lieu d'un total de 100.

Comment les évaluations basées sur des pourcentages sont notées

Lorsque vous enregistrez un formulaire d'évaluation, le formulaire calcule les points possibles, les points gagnés et le pourcentage (ou score). Ces formules reposent sur le nombre de sections d'un formulaire d'évaluation.

Points possibles

Le nombre total de points possibles d'un formulaire d'évaluation noté est la somme des points possibles de chaque section multipliée par le nombre total de points :

Nombre de points possibles du formulaire =
Pondération de la section 1 × Section 1 Points possibles
+ Coefficient de la section 2 × points possibles de la section 2
+ Pondération de la section 3 × Section 3 Points possibles
+ Pondération de la section 4 × des points possibles de la section 4

L'exemple suivant montre comment Webex WFO calcule le nombre total de points possibles pour un formulaire d'évaluation noté avec quatre sections :

Section	Poids	Points possibles pour la section	Points auxquels la section contribue le formulaire
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Total des points possibles			**88.75**

Points gagnés

Le nombre total de points obtenus lors d'une évaluation notée est calculé à l'aide de la formule suivante :

Nombre total de points gagnés sur le formulaire =
Pondération de la section 1 × Section 1 Total des points gagnés
+ Coefficient de la section 2 × Nombre total de points gagnés de la section 2
+ Pondération de la section 3 × Section 3 Total des points gagnés
+ Pondération de la section 3 × Section 3 Total des points gagnés

L'exemple suivant montre comment Webex WFO calcule le nombre de points obtenus sur un formulaire d'évaluation en quatre sections :

Section	Poids	Points gagnés	Points auxquels la section contribue le score total
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Total des points gagnés			**75**

Score en pourcentage

Le pourcentage d'un formulaire d'évaluation noté est calculé à l'aide de la formule suivante :

Pourcentage du formulaire =
Nombre de points de formulaire gagnés ÷ de formulaire de points possibles

L'exemple suivant montre comment Webex WFO calcule le score en pourcentage des deux tableaux précédents :

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Notation basée sur des points

Lorsque vous créez un formulaire d'évaluation, vous devez choisir soit la notation basée sur des points, soit une notation basée sur un pourcentage. La notation à base de points est basée sur une série de nombres entiers. Le nombre minimum peut être inférieur à zéro.

EXEMPLE Le nombre minimal de points sur un formulaire est de −50, et le nombre maximal de points est de 150. Un score de 0 est considéré comme adéquat ou moyen. Des points positifs sont attribués pour les cas exceptionnels
Service lorsque la performance de l'agent se situe au-delà du résultat normal attendu. Les points négatifs sont soustraits du fait d'un service médiocre et indiquent que l'agent a besoin d'encadrement supplémentaire.

Le score minimum d'un formulaire d'évaluation basé sur des points correspond au total des scores minimaux qui sont affectés aux questions.

Le score maximal d'un formulaire d'évaluation basé sur des points correspond au total des scores maximaux qui sont affectés aux questions.

Attribuer automatiquement les révisions, les évaluations et les étalonnages

Un objectif de contact est une liste de contacts affectés à des évaluateurs pour révision, évaluation ou étalonnage. Lorsque vous créez un objectif, vous spécifiez les critères pour les contacts et la date d'échéance. Les objectifs sont affichés sur la page File d'attente de contacts des évaluateurs.

Conditions préalablement requises

- Votre entreprise fait appel à Cisco Quality Management
- Certains critères de contact nécessitent Cisco Analytics (voir l'étape 10 ci-dessous)
- Vous disposez des autorisations Administrer les objectifs de contact et d'au moins une des autorisations suivantes :
  - Créer un objectif d'évaluation (nécessaire pour créer des objectifs d'évaluation)
  - Créer un objectif d'étalonnage (nécessaire pour créer des objectifs d'étalonnage)
  - Créer un objectif de révision (nécessaire pour créer des objectifs de révision)
- Les personnes affectées aux objectifs disposent des autorisations suivantes :
  - Affichage des contacts
  - Afficher l'objectif du contact
  - Évaluer le contact (nécessaire pour atteindre les objectifs de l'évaluation)
  - Calibrer le contact (nécessaire pour atteindre les objectifs d'étalonnage)

Emplacement de la page

Gestion des applications > QM > QM flux de contacts > administration des objectifs de contact

Procédures

Voir tous les objectifs

- Sélectionnez **Afficher les objectifs de** contact. Les objectifs sont triés par ID d'objectif.

Créer un objectif

1. Sélectionnez **Créer un nouvel objectif**.
2. Entrez le nom de l'objectif dans le **champ Nom** .
3. Sélectionnez le type de tâche dans la **liste déroulante Action** .
4. Entrez le nombre de contacts inclus dans l'objectif dans le **champ Nombre de contacts** .
5. Sélectionnez le type de contact dans la **liste déroulante Type** de contact.
6. Dans la **liste déroulante Niveau** du contact, indiquez si le nombre de contacts dans l'objectif est par agent ou par équipe.

   EXEMPLE L'objectif est d'évaluer 10 contacts par équipe. Sélectionnez Équipe dans la liste déroulante Niveau de contact.

7. Sélectionnez la date d'échéance de l'objectif dans la **liste déroulante Fréquence** des objectifs. Voici vos options :

   - Jour, Semaine ou Mois : Webex WFO attribue l'objectif chaque jour, semaine ou mois.
   - Date spécifique : les évaluateurs doivent atteindre l'objectif à une date et une heure spécifiques. Après cette date, l'objectif devient inactif. Des champs de date et d'heure s'affichent si vous sélectionnez cette option.
   - Plage de dates : les évaluateurs doivent atteindre l'objectif entre une plage de dates spécifique. Après la date de fin, l'objectif devient inactif. Les champs Date de début effective et Date de fin effective s'affichent si vous sélectionnez cette option.

8. (Facultatif) Pour limiter l'objectif aux contacts reçus dans un laps de temps spécifique, sélectionnez **Affecter uniquement un contact entre ces dates** et sélectionnez la date de début et la date de fin.
9. (Facultatif) Entrez les instructions destinées aux évaluateurs dans le **champ Instructions** .
10. Dans la **liste déroulante Classificateur** , sélectionnez le premier critère que Webex WFO doit utiliser lors de la sélection des contacts pour l'objectif. Des champs supplémentaires apparaissent en fonction de votre sélection. Voici vos options :

    - Appels inférieurs à : (Appel uniquement) Appels d'une durée inférieure à une durée spécifique. Entrez la durée ou cliquez sur l'icône de l'horloge pour la sélectionner.
    - Appels supérieurs à : (Appel uniquement) Appels dont la durée est supérieure à une valeur spécifique. Entrez la durée ou cliquez sur l'icône de l'horloge pour la sélectionner.
    - A un champ de métadonnées : contacts qui ont un champ de métadonnées particulier, quelle que soit la valeur de ce champ. Sélectionnez le champ de métadonnées.

- Contient un champ de métadonnées avec une valeur : contacts qui ont un champ de métadonnées particulier avec une valeur spécifique. Sélectionnez le champ de métadonnées et entrez la valeur.
- À : (texte et e-mail uniquement) contacts envoyés à un destinataire spécifique. Saisissez le destinataire.
- De : (texte et e-mail uniquement) contacts reçus d'un expéditeur spécifique. Saisissez l'expéditeur.
- Objet : contacts dont la ligne d'objet contient un mot-clé spécifique. Saisissez le mot-clé.
- Appel aléatoire/Texte/E-mail : tout contact entrant dans la portée de l'évaluateur.
- Motif : (Appel uniquement) contacts avec une valeur particulière dans le champ Raison. Sélectionnez la raison.
- Net Promoter Score prédictif inférieur à : contacts dont le score prédit de promoteur net est inférieur à un nombre spécifique. Entrez le score. (Nécessite Cisco Analytics)
- Net Promoter Score prédictif supérieur à : contacts dont le score prédit de promoteur net est supérieur à un nombre spécifique. Entrez le score. (Nécessite Cisco Analytics)
- Score prédictif de l'évaluation inférieur à : contacts dont le score d'évaluation prédit est inférieur à un nombre spécifique. Entrez le score. (Nécessite Cisco Analytics)
- Score prédictif évaluation supérieur à : contacts dont le score d'évaluation prévu est inférieur à un nombre spécifique. Entrez le score. (Nécessite Cisco Analytics)
- Canal : (e-mail, discussion et SMS uniquement) contacts qui se sont produits dans un canal spécifique. Sélectionnez le canal. Cette option apparaît si votre organisation utilise une intégration prise en charge pour les contacts de médias sociaux. Les options de canal varient en fonction des types de médias sociaux utilisés par votre organisation.

11. Cliquez sur **Ajouter**.
12. (Facultatif) Sélectionnez des critères supplémentaires dans la **liste déroulante Classificateur** , puis cliquez sur **Ajouter**. Si Webex WFO ne trouve aucun contact correspondant au premier classificateur que vous avez sélectionné, il recherchera les contacts qui correspondent au second classificateur, et ainsi de suite, jusqu'à ce qu'il trouve au moins un contact. S'il trouve au moins un contact correspondant à un classifieur, il cesse de rechercher des contacts correspondant à d'autres classificateurs figurant plus bas dans la liste.

> **REMARQUE** : Si Webex WFO ne trouve aucun contact correspondant à l'un des critères de classification d'un objectif, il n'attribue pas l'objectif aux évaluateurs. Si un contact répondant à un classificateur d'objectifs devient disponible
> Plus tard, Webex WFO attribue l'objectif aux évaluateurs. Ce retard dans l'attribution des objectifs pourrait empêcher les évaluateurs de les atteindre pendant une période donnée.

13. (Facultatif) Pour réorganiser les classificateurs, sélectionnez un classificateur et cliquez sur les flèches vers le haut ou vers le bas. Pour supprimer un classificateur, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.
14. Dans la **section Utilisateurs** , déplacez les évaluateurs qui doivent atteindre le but de **Disponible** à **Affecté**.
15. Sélectionnez **Actif** dans la section État de l'objectif .

    IMPORTANT N'activez un objectif que lorsque vous avez terminé de le créer. Vous ne pouvez pas modifier un objectif actif.

16. Cliquez sur **Enregistrer**.

Copier un objectif

Si vous devez créer un nouvel objectif similaire à un objectif existant, il est plus facile de copier l'objectif que de créer l'objectif à partir de zéro.

1. Sélectionnez **Copier un objectif** existant.
2. Sélectionnez l'objectif d'origine dans la **liste déroulante Choisir un objectif existant à copier** .
3. Modifiez la copie si nécessaire.
4. Sélectionnez **Actif** dans la section État de l'objectif .

   IMPORTANT N'activez un objectif que lorsque vous avez terminé de le créer. Vous ne pouvez pas modifier un objectif actif.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier le nombre de personnes affectées à un objectif actif

La seule chose que vous pouvez changer à propos d'un objectif actif, ce sont les personnes qui lui sont affectées.

1. Sélectionnez **Modifier un objectif** existant.
2. Sélectionnez l'objectif dans la **liste déroulante Choisir un objectif existant pour le modifier** .
3. Dans la **section Utilisateurs** , déplacez les personnes vers ou à partir de la **colonne Affecté** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier un objectif

Vous ne pouvez modifier que les objectifs dont le statut est modifiable.

1. Sélectionnez **Modifier un objectif** existant.
2. Sélectionnez l'objectif dans la **liste déroulante Choisir un objectif existant pour le modifier** .
3. Modifiez l'objectif et cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer un objectif

Vous ne pouvez pas supprimer un objectif, mais vous pouvez le désactiver. Les objectifs désactivés n'envoient plus de contacts aux files d'attente de contacts des évaluateurs.

IMPORTANT La désactivation d'un objectif est permanente. Vous ne pouvez pas réactiver ou modifier un objectif inactif, mais vous pouvez le copier. Voir Copier un objectif.

1. Sélectionnez **Modifier un objectif** existant.
2. Sélectionnez l'objectif dans la **liste déroulante Choisir un objectif existant pour le modifier** .
3. Dans la section État de l'objectif , sélectionnez **Inactif**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

- Accéder aux contacts qui vous sont affectés : informations sur les objectifs de contact du point de vue de l'évaluateur

Attribuer manuellement les révisions, les évaluations et les étalonnages

Vous pouvez créer une tâche dans laquelle un ou plusieurs utilisateurs peuvent étalonner, évaluer ou réviser un ou plusieurs contacts. Webex WFO ajoute les contacts affectés par cette tâche à la file d'attente de contact de ces utilisateurs (voir Accéder aux contacts qui vous sont affectés).

Remarque : Les contacts que vous utilisez pour créer des tâches doivent dater de moins d'un an. Les contacts de plus d'un an n'apparaissent pas dans la file d'attente. Pour partager un contact datant de plus d'un an, voir Créer hyperliens vers des enregistrements.

Créer une tâche ad hoc

1. Sélectionnez un ou plusieurs contacts.
2. Cliquez sur **Créer une tâche**. La page Configuration des tâches ad hoc s'affiche.
3. Entrez un nom pour votre tâche ad hoc.
4. Sélectionnez le type de tâche. La tâche sélectionnée détermine quels utilisateurs sont disponibles dans le **champ Affecter à** . Webex WFO n'affiche que les utilisateurs autorisés à effectuer la tâche spécifiée.

- **Calibrer** : plusieurs utilisateurs peuvent être chargés d'étalonner les contacts sélectionnés. Le **champ Formulaire d'évaluation** s'affiche lorsque vous choisissez **Calibrer**. Sélectionnez le formulaire que vous souhaitez utiliser pour calibrer le contact.

  > **Remarque** : Si vous sélectionnez cette option, tous les contacts qui ne sont pas encore marqués pour l'étalonnage seront marqués pour l'étalonnage après la création de la tâche.

- **Evaluer** : un seul utilisateur peut être affecté à l'évaluation des contacts sélectionnés. Le **champ Formulaire** d'évaluation apparaît lorsque vous sélectionnez **Évaluer**. Sélectionnez le formulaire que vous souhaitez utiliser pour évaluer le contact.

- **Révision** : plusieurs utilisateurs peuvent être affectés à la révision (écoute) de l'appel. Le **curseur Configuration** de la durée de lecture s'affiche lorsque vous sélectionnez **Révision**. Le curseur détermine le pourcentage de l'appel (depuis le début) que le cessionnaire doit examiner pour terminer la tâche. La valeur par défaut est de 100 %. Vous pouvez sélectionner le pourcentage par incréments de 10 %.

5. Sélectionnez les utilisateurs auxquels vous affectez la tâche. Si vous affectez un système d'étalonnage ou de révision, cliquez sur **Sélectionner tout** pour ajouter tous les utilisateurs du groupe à la tâche.
6. Entrez une date d'achèvement pour la tâche ou cliquez sur l'icône de calendrier et sélectionnez une date d'achèvement.
7. (Facultatif) Cochez la **case Notifier à l'exécution** si vous souhaitez recevoir une notification lorsque chaque responsable termine la tâche.

   > **REMARQUE** : Pour être averti, vous devez également être affecté à la notification Objectif de contact terminé.

8. (Facultatif) Entrez des instructions spécifiques pour les responsables.
9. Cliquez sur **Créer une tâche**.

Marquer un contact pour l'étalonnage

Lorsque vous marquez un contact pour l'étalonnage, tout utilisateur dont le rôle inclut l'autorisation Étalonnage du contact et qui a une portée sur le contact peut évaluer le contact en mode d'étalonnage.

Les scores d'une évaluation effectuée en mode Étalonnage sont inclus dans le rapport Étalonnage des évaluations, dans lequel vous pouvez comparer les notes attribuées par tous les évaluateurs au contact. Cela vous permet de voir si vos évaluateurs attribuent des scores cohérents.

Pour plus d'informations sur l'étalonnage, voir Étalonnage des évaluateurs.

Marquer un contact pour l'étalonnage

1. À la page Interactions, sélectionnez un contact dans le tableau Contacts.
2. Cliquez sur l'icône **Cocher pour Étalonnage** .
3. Sélectionnez le formulaire d'évaluation souhaité.
4. Cliquez sur **OK**.

Évaluer un contact

Les évaluateurs utilisent le panneau Évaluation du lecteur Windows Media pour noter les contacts de gestion du travail des agents. Répondre aux questions d'un formulaire d'évaluation génère un score pour le travail de l'agent sur un contact unique. Les contacts de tout type et avec tout type de contenu (voix, écran, texte, etc.) peuvent être évalués. Les statistiques de performances des rapports QM, Data Explorer et Insights sont basées sur ces scores.

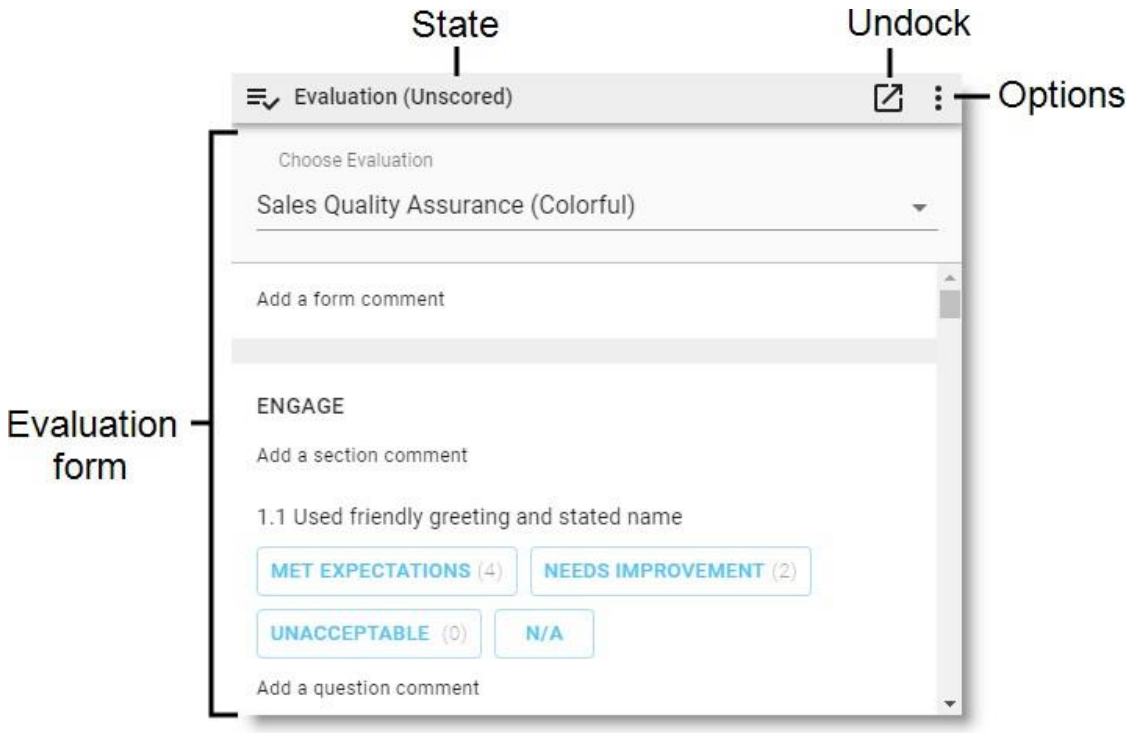
Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose de QM et Webex licences WFO Access.
- Votre organisation a créé et publié des formulaires d'évaluation (voir Gérer les formulaires d'évaluation).
- Vos rôle et portée vous permettent de visualiser des enregistrements.
- Vous disposez de l'autorisation Afficher les évaluations (vous donne un accès en lecture seule aux formulaires d'évaluation remplis).
- Vous disposez de l'autorisation Évaluer les contacts.
- Certaines actions nécessitent des autorisations supplémentaires. Voir la section Procédures ci-dessous pour plus d'informations.

Emplacement de la page

Vous pouvez accéder au panneau Évaluation de deux manières :

- Interactions > double-cliquez sur un panneau d'évaluation > de contact
- > de file d'attente de contacts Double-cliquez sur le panneau d'évaluation d'un > de contact



Procédures

Afficher une évaluation dans une fenêtre plus grande

- Cliquez sur l'icône de retrait du pavillon. Pour remettre le formulaire à son emplacement d'origine, cliquez sur l'icône de nouveau ancrage ou fermez la fenêtre.

REMARQUE Vous ne pouvez pas détacher les formulaires si vous utilisez un bloqueur de fenêtres contextuelles. Pour déconnecter les formulaires, désactivez votre bloqueur de fenêtres contextuelles.

Évaluer un contact manuellement

1. Sous l'onglet **Évaluation** manuelle, sélectionnez un formulaire d'évaluation dans la liste déroulante Choisir une **évaluation** . Parfois, le formulaire d'évaluation est déjà sélectionné.

   Remarque Vous ne pouvez pas changer le formulaire d'évaluation si l'évaluation a été lancée par une autre personne ou est dans l'état En attente d'approbation ou Noté. Pour modifier le formulaire d'une évaluation dans
   En attente d'approbation ou Noté, une personne disposant de l'autorisation Approuver l'évaluation du contact doit rejeter l'évaluation pour la ramener à l'état En cours.

2. Si nécessaire, cliquez sur **Lecture** et **pause** pour afficher le contact.

3. Répondez aux questions du formulaire d'évaluation. Le **score** actuel et **le score**de section sont mis à jour au fur et à mesure que vous travaillez.

   - Si le contact ne parvient pas à noter, cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Impossible de noter**. L'état passe à Impossible de **noter** ou **Needs Cannot Score Approval**.
   - Pour remplacer toutes les questions sans réponse par les réponses standard de votre organisation, cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Définir les questions sans réponse par défaut**.

4. (Facultatif) Pour ajouter un commentaire :

   - À propos du contact dans son ensemble, cliquez sur **Ajouter un commentaire** de formulaire, saisissez le commentaire, puis cliquez sur **Ajouter un commentaire**.
   - À propos d'une section du formulaire d'évaluation, cliquez sur **Ajouter un commentaire** de section, saisissez le commentaire, puis cliquez sur **Ajouter un commentaire**.
   - À propos d'une question du formulaire, cliquez sur **Ajouter un commentaire** de question, saisissez le commentaire, puis cliquez sur **Ajouter un commentaire**.

   REMARQUE : Pour ajouter un commentaire à une heure spécifique d'un contact audio, entrez l'horodatage dans le champ **Champs d'emplacement** avant de cliquer sur **Ajouter un commentaire**. Une **icône C** apparaît dans le **volet Audio** à l'endroit que vous spécifiez.

   REMARQUE Vous devez disposer de l'autorisation Créer un commentaire d'évaluation pour ajouter des commentaires aux évaluations.

5. Pour terminer l'évaluation, cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Terminer**. L'état passe à **Noté** ou **En attente d'approbation**, et la **note** actuelle devient **la note** finale.

REMARQUE Si vous fermez le contact avant la fin de l'évaluation, Webex WFO enregistre automatiquement le formulaire et le marque comme En cours. L'agent ne verra pas l'évaluation tant qu'elle n'est pas terminée.

Afficher un contact évalué par l'IA

- Dans l'onglet **Évaluation** automatique, affichez les scores qui ont été générés automatiquement.

Modifier un contact évalué par l'IA

1. Dans l'onglet **Évaluation** automatique, pour remplacer un score généré par l'IA, cliquez sur **Modifier le score**.
2. Sélectionnez **Oui 100 %, Non 0 %** ou **N/A**.

3. Ajouter un commentaire.

4. Cliquez sur **Enregistrer le score**. Cela mettra également à jour le score global.

Remarque Vous ne pouvez utiliser cette fonctionnalité que si vous disposez des autorisations de modification.

Modifier une évaluation terminée

Vous pouvez modifier les réponses des évaluations que vous avez effectuées. Pour modifier une évaluation effectuée par une autre personne, vous devez disposer de l'autorisation Modifier une évaluation.

1. Cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Modifier**. L'état passe de **Noté** à **En cours**.
2. Modifiez l'évaluation si nécessaire.
3. Cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Terminer**. L'état passe d'En **cours** à **Noté**.

Modifier un commentaire dans une évaluation

Pour ce faire, vous devez disposer de l'autorisation Modifier le commentaire d'évaluation.

1. Cliquez sur le commentaire.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Modifiez le commentaire si nécessaire.
4. Cliquez sur **Mettre à jour le commentaire**.

Supprimer toutes les réponses d'une évaluation

Vous pouvez effacer les réponses de n'importe quelle évaluation que vous avez terminée. Pour effacer les réponses d'une évaluation effectuée par une autre personne, vous devez disposer de l'autorisation Modifier toute évaluation. Si l'état de l'évaluation est Noté, la suppression des réponses supprime également les données liées au score (par exemple, les mesures dans les rapports de l'Explorateur de données).

- Cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Réinitialiser le formulaire**. L'état passe d'En **cours** ou **Noté** à **Non noté**.

Évaluer un contact pour un exercice d'étalonnage

Lors d'un exercice d'étalonnage, plusieurs évaluateurs notent le même contact, puis comparent leurs scores. Les exercices d'étalonnage permettent de s'assurer que les agents obtiennent des scores cohérents, quelle que soit la personne qui évalue leurs contacts. Voici les exigences pour faire partie d'un exercice d'étalonnage :

- Vous disposez de l'autorisation Étalonner le contact.
  - Pour calibrer un contact que vous avez traité, vous devez disposer de l'autorisation Contact auto-étalonné.
- Le contact est marqué pour étalonnage.
- L'agent dont vous évaluez le contact appartient à votre portée (voir Marquer un contact pour l'étalonnage).

1. Cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Mode**.
2. Cliquez sur **Choisir un mode** et sélectionnez **Étalonnage**. L'état de l'évaluation passe à **Étalonnage (non noté).**

   REMARQUE Par défaut, tous les contacts sont en mode Évaluation, même s'ils ont été marqués pour l'étalonnage.
3. Evaluez le contact normalement. L'état passe à **Étalonnage (en cours).**
4. Cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Terminer**. L'état passe à **Étalonnage (noté).**

Imprimer une évaluation

- Cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Imprimer**. La fenêtre d'impression de votre navigateur s'ouvre. Vous pouvez alors enregistrer l'évaluation en tant que PDF.

Accuser réception d'une évaluation de votre travail

(Pour les agents) Selon la façon dont votre organisation utilise Webex WFO, vous devrez peut-être examiner et accuser réception de vos évaluations. Cette option est disponible si la personne qui a créé le formulaire a sélectionné l'option "Autoriser l'agent à accuser réception des évaluations notées" sur le formulaire.

- Cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Accuser réception de l'évaluation**. Une bannière portant votre nom et la date du jour s'affiche sous le nom du formulaire d'évaluation.

Faire appel d'une évaluation de votre travail

(Pour les agents) Si vous n'êtes pas d'accord avec une évaluation, vous pourriez être en mesure de demander que votre travail soit noté. Cette option est disponible si la personne qui a créé le formulaire a sélectionné l'option "Autoriser l'agent à accuser réception et à faire appel des évaluations notées" sur le formulaire.

1. Cliquez sur l'icône des options et sélectionnez **Évaluation de l'appel**.
2. Saisissez le problème relatif à l'évaluation dans le **champ Fournir le motif de l'appel** .
3. Cliquez sur **Faire appel**. Une bannière portant votre nom et la date du jour s'affiche sous le nom du formulaire d'évaluation. Si vous recevez des alertes ou des courriels au sujet de nouvelles évaluations, vous recevrez une mise à jour lorsque quelqu'un examinera votre appel.

Consulter un score d'évaluation faisant l'objet d'un appel

Pour être averti lorsqu'un agent fait appel d'une évaluation que vous avez effectuée, vous devez être affecté à la notification de demande d'appel d'évaluation (voir Configurer les notifications). Lorsque vous recevez une notification d'appel, effectuez l'une des deux actions suivantes :

- Révisez l'évaluation, puis cliquez sur **Terminer**.
- Cliquez sur **Terminer** sans rien changer.

Approuver une évaluation terminée

Cette option est disponible si la personne qui a créé le formulaire a sélectionné l'option "Approbation requise" sur le formulaire. Vous devez disposer de l'autorisation Approuver l'évaluation du contact pour approuver une évaluation effectuée par une autre personne. Pour approuver une évaluation que vous avez notée, vous devez disposer de l'autorisation Évaluation du contact auto-approuvé. Pour être averti lorsqu'une évaluation doit être approuvée, vous devez être affecté à la notification Évaluation en attente d'approbation (voir Configurer les notifications).

- Cliquez sur l'icône ⋮ des options et sélectionnez **Approuver**. L'état passe de En attente d'approbation à **Noté**.

Rejeter une évaluation terminée

Cette option est disponible si la personne qui a créé le formulaire a sélectionné l'option "Approbation requise" sur le formulaire. Pour ce faire, vous devez disposer de l'autorisation Approuver l'évaluation du contact. Pour être averti lorsqu'une évaluation doit être approuvée, vous devez être affecté à la notification Évaluation en attente d'approbation (voir Configurer les notifications).

- Cliquez sur l'icône ⋮ des options et sélectionnez Rejeter . L'état passe de En attente d'approbation à **En cours**.

Rubriques connexes

- Gérer les formulaires d'évaluation : créez, modifiez, publiez et archivez les formulaires utilisés pour les évaluations.
- Marquer un contact pour l'étalonnage : intégrez un contact à un exercice d'étalonnage.
- Configurer des notifications : abonnez-vous aux notifications ou affectez des notifications à d'autres personnes.
- Gérer les rôles et les autorisations : créez des rôles et attribuez-leur des autorisations .

Étalonner les évaluateurs

Un étalonnage est un type spécial d'évaluation qui permet à plusieurs utilisateurs d'évaluer un seul contact. L'étalonnage permet d'assurer la cohérence entre les évaluateurs en vous permettant de comparer la façon dont différents évaluateurs ont effectué la même évaluation.

Si un contact est marqué pour l'étalonnage, un évaluateur peut remplir le formulaire d'évaluation en tant qu'étalonnage et en tant qu'évaluation standard de la qualité. Assurez-vous de sélectionner le mode approprié lorsque vous évaluez un contact.

Seul le rapport Étalonnage des évaluations inclut le score d'étalonnage. Ni les résultats de l'équipe ni celui de l'agent dans le tableau de bord ou les rapports n'incluent le score d'étalonnage.

REMARQUE : Lorsqu'un contact est noté en tant qu'évaluation de qualité standard, il apparaît comme noté lorsque vous recherchez Toutes les évaluations ou Mes évaluations. Lorsqu'il est noté en tant qu'étalonnage, il apparaît comme noté
Lorsque vous recherchez Mes étalonnages en attente.

Rechercher les contacts marqués pour l'étalonnage

1. Sur la page Interactions, cliquez sur l'icône Liste **de** filtres. Le panneau Filtres s'ouvre.
2. Configurez un jeu de filtres incluant le **filtre Portée** de recherche, avec les critères Mes **étalonnages** en attente.
3. Cliquez sur **Appliquer**. Les résultats du filtre affichent tous les contacts de votre portée qui sont marqués pour l'étalonnage.

Rapport d'étalonnage de l'évaluation

Le rapport d'évaluation affiche les résultats des scores d'évaluation étalonnés. Il ne signale que les évaluations notées marquées pour l'étalonnage. Il n'affiche pas les scores d'évaluation standard. Utilisez ce rapport pour évaluer vos évaluateurs.

REMARQUE : l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur doit être activée pour pouvoir accéder à ce rapport.

REMARQUE : la génération de ce rapport peut prendre plusieurs minutes.

Analyser les données d'évaluation

En plus des rapports d'évaluation standard, vous pouvez également utiliser Analytics pour prédire les scores nets des promoteurs ou les scores d'évaluation.

Afficher les rapports d'évaluation 554
Configurer des prédictions 555

Afficher les rapports d'évaluation

Dans Webex WFO, l'heure associée à un contact est l'heure à laquelle s'est produit ce contact à l'emplacement de l'agent. Si le fuseau horaire associé au contact n'est pas reconnu par Webex WFO, l'heure affichée est l'heure GMT (Greenwich Mean Time).

Les scores sont arrondis pour chaque section dans les formulaires d'évaluation et d'enquête. Toutefois, dans les rapports qui indiquent les moyennes de section pour les agents, les équipes et les groupes, le système additionne d'abord les scores de la section avant de calculer leur moyenne, puis de les arrondir. De ce fait, la moyenne affichée dans les rapports varie légèrement par rapport au nombre calculé en additionnant les scores de la section tels qu'ils sont affichés dans un formulaire d'évaluation ou d'enquête, puis en calculant leur moyenne.

Pour plus d'informations sur les rapports d'QM et d'WFM standard fournis avec Webex WFO, et pour obtenir des instructions sur l'exécution d'un rapport standard, reportez-vous à QM rapports standard et WFM rapports standard.

Configurer des prédictions

Avec les prédictions, vous pouvez configurer Webex WFO pour estimer le score net du promoteur ou le score d'évaluation d'un contact. Sur la base du score prévu, vous pouvez créer un flux de travail automatisé qui envoie le contact à un évaluateur. Les prédictions aident vos évaluateurs à se concentrer sur les contacts les plus susceptibles de donner lieu à un coaching des agents.

Le moteur prédictif combine les scores des contacts des six derniers mois avec les données Analytics et crée un nouveau modèle chaque semaine. Le jour par défaut pour créer un nouveau modèle est le dimanche, mais un administrateur système peut sélectionner un autre jour.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une licence Analytics Essentials ou Analytics Enterprise.
- Vous disposez de l'autorisation Administrer l'analyse prédictive.
- Vous avez une portée sur le groupe d'agents auquel est effectuée la prédiction. Vous devez avoir une portée sur le groupe, pas seulement sur les équipes au sein du groupe.
- Pour les scores de promoteur net prédictifs, vous disposez d'au moins 1 000 contacts avec les scores de promoteurs nets associés.
- Pour les évaluations prédictives, vous avez au moins 1 000 contacts évalués avec le même formulaire.

Emplacement de la page

Varie. Voir les procédures ci-dessous pour plus d'informations.

Procédures

La configuration des fonctionnalités prédictives dans Webex WFO comporte deux étapes : la création d'un modèle et l'application du modèle. Pour créer le modèle, vous devez d'abord fournir au moteur prédictif les scores des contacts existants.

Scores prédictifs des promoteurs nets

Le modèle de score prédictif du promoteur net utilise les contacts client, les performances de l'agent, les résultats vocaux et d'autres facteurs pour déterminer un score de promoteur net probable pour le contact. Les scores créés par le modèle apparaissent dans le champ Predictive Net Promoter Score de la page Interactions et dans le tableau de bord Predictive Net Promoter Score de l'Explorateur de données. Vous pouvez également les ajouter aux tableaux de bord dans l'Explorateur de données et dans Cisco Data Management.

Webex WFO crée des scores prédictifs de promoteur net uniquement pour les contacts audio. D'autres types de contacts ne prennent pas en charge les scores prédictifs de promoteur net.

Configurer le modèle Predictive Net Promoter Score

1. Sur la page Gestionnaire de métadonnées (Gestion des applications > QM > QM configuration > gestionnaire de métadonnées), créez un nouveau champ de métadonnées. Voir Gérer les champs de métadonnées personnalisées pour plus d'informations.

   IMPORTANT Saisissez "Net Promoter Score" dans le champ Étiquette **des** métadonnées. Cette étiquette n'est pas sensible à la casse.

2. Configurez le champ de métadonnées Net Promoter Score que vous venez de créer avec les informations Net Promoter Score de vos clients.

   REMARQUE Voir Ajouter des enquêtes post-appel aux contacts pour intégrer les scores nets des promoteurs capturés dans les enquêtes post-appel.

   Le moteur prédictif tirera les informations nécessaires et créera un modèle le dimanche suivant.

Appliquer le modèle Predictive Net Promoter Score

- Sur la page Gestionnaire des tâches (Gestion des applications > analyse > gestionnaire des tâches), créez une tâche. Sélectionnez **Predictive Net Promoter Score** dans la **liste déroulante Type** . Voir Créer des tâches Analytics pour plus d'informations.

Scores des évaluations prédictives

Le modèle de score prédictif utilise divers facteurs pour déterminer le score d'évaluation probable (sur un formulaire d'évaluation spécifique) pour le contact. Les scores prédits apparaissent dans le champ Score de l'évaluation prédictive de la page Interactions et dans le tableau de bord Évaluations prédictives de l'Explorateur de données. Vous pouvez également les ajouter aux tableaux de bord dans l'Explorateur de données et dans Cisco Data Management.

Webex WFO crée des scores d'évaluation prédictifs uniquement pour les contacts audio. D'autres types de contacts ne prennent pas en charge les scores d'évaluation prédictifs.

Chaque formulaire d'évaluation a besoin de son propre modèle. Pour créer des modèles pour plusieurs formulaires, suivez les étapes ci-dessous pour chaque formulaire.

Configurer le modèle de score de l'évaluation prédictive

1. Dans la page Gestion des formulaires d'évaluation (Gestion des applications > QM > QM Configuration > gestionnaire de formulaire d'évaluation), créez un formulaire d'évaluation actif. Voir Gestion des formulaires d'évaluation et

Conseils pour les formulaires d'évaluation pour plus d'informations.

2. Sur la page Gestionnaire de phrase (Gestion des applications > analytics > gestionnaire de phrases), créez des expressions et des catégories étroitement liées aux questions posées dans le formulaire d'évaluation. Voir Créer et gérer des phrases et des catégories d'expressions ou pour plus d'informations.

   EXEMPLE Le formulaire d'évaluation demande : "L'agent a-t-il correctement accueilli l'appelant ? » Vous disposez d'une catégorie de phrases Analytics appelée "Message d'accueil" avec des expressions comme "merci d'avoir appelé", "mon Name is" et "comment puis-je vous aider aujourd'hui".

3. Utilisez le formulaire d'évaluation pour évaluer manuellement au moins 1 000 contacts.
4. Sur la page Administration du flux de travail (Gestion des applications > QM > QM flux de contacts), créez un flux de travail qui applique le formulaire aux appels entrants.

   IMPORTANT Le workflow doit appliquer le formulaire d'évaluation avant ou en même temps que l'audio du contact est téléchargé sur Webex WFO. Les contacts ne reçoivent pas de prédiction.
   Scores de l'évaluation si le formulaire d'évaluation est appliqué après le chargement audio. Voir Automatiser QM flux de travail pour plus d'informations.

Appliquer le modèle de score de l'évaluation prédictive

- Sur la page Gestionnaire des tâches (Gestion des applications > analyse > gestionnaire des tâches), créez une tâche. Sélectionnez **Score** de l'évaluation prédictive dans la **liste déroulante Type** . Activez la case à **cocher En cours** . Voir Créer des tâches Analytics pour plus d'informations.

Bonnes pratiques

Général

Les scores prédictifs ont pour but de compléter (et non de remplacer) les contacts notés manuellement.

Bien qu'il n'y ait pas de nombre idéal de scores qui créeront un modèle parfait, le maintien d'un grand nombre de contacts notés (au moins 1 000) est nécessaire pour que le modèle devienne plus précis au fil du temps. Le modèle prédictif continue d'apprendre à mesure qu'il reçoit plus de données, mais il n'utilise pas de données datant de plus de six mois. Pour que le modèle reste précis, vous devez continuer à lui fournir des données, soit en extrayant plus de scores de promoteur nets, soit en continuant à utiliser le formulaire d'évaluation pour les évaluations manuelles. Si le nombre de scores disponibles tombe en dessous de 50, le modèle cessera de fonctionner.

Vous pouvez créer une tâche d'analyse ad hoc à l'aide des fonctionnalités prédictives. Cependant, les modèles prédictifs n'utilisent que des données des six derniers mois. Si vous exécutez une tâche ad hoc sur des contacts de plus de six mois, vous avez moins de chances d'obtenir des données précises.

Pour de meilleurs résultats, la durée de conservation Analytics (définie sur la page Configuration d'Analytics) doit être d'au moins six mois. Voir Configurer Analytics.

Ajustez périodiquement vos phrases et vos catégories. Le réglage permet de s'assurer que vos catégories et expressions sont pertinentes et de renvoyer les appels dont vous avez besoin pour l'analyse. Suivez les meilleures pratiques de réglage.

Scores prédictifs des promoteurs nets

WFM données améliorent considérablement la précision du modèle prédictif Net Promoter Score.

Évaluations prédictives

Créez des phrases et des catégories en utilisant la langue que les agents sont les appelants sont le plus susceptibles d'utiliser.

Créez des expressions et des catégories qui couvrent une variété d'expressions possibles que les agents pourraient dire. En général, les agents ne répètent pas les scripts textuellement. L'utilisation de plusieurs phrases permet d'augmenter la probabilité qu'Webex WFO renvoie un résultat de phrase.

Outre les expressions et les catégories associées aux questions posées par le formulaire d'évaluation, vous pouvez également créer des expressions et des catégories pour les réponses que les appelants sont susceptibles de fournir. Par exemple, en réponse à la question "Avez-vous eu des accidents au cours des cinq dernières années ? », les réponses des appelants sont susceptibles d'être quelque chose comme "Non, je n'ai eu aucun accident" ou "Oui, j'ai eu un accident". Si l'agent s'écarte sensiblement du script, la réponse de l'appelant peut aider Webex WFO à reconnaître un résultat de phrase.

Si vous devez réviser le formulaire d'évaluation que Webex WFO utilise pour créer un modèle de score prédictif de l'évaluation, créez un nouveau formulaire au lieu de modifier le formulaire existant. Si le formulaire d'évaluation est modifié et que l'ID du formulaire reste le même, le modèle ne sera pas mis à jour pour tenir compte de la modification. En conséquence, les scores prévus seront moins précis. Voir Gestion des formulaires d'évaluation

Calibrez vos évaluateurs à l'aide des formulaires d'évaluation utilisés pour les scores prédictifs. Le modèle de score d'évaluation prédictive deviendra plus précis au fil du temps si les données sur lesquelles il est basé sont exactes et cohérentes. Par exemple, s'il y a une différence de 10 à 15 % dans vos scores d'évaluation manuelle, vos scores d'évaluation prédictive auront une différence encore plus grande. Voir Étalonner les évaluateurs.

Dans de nombreux centres de contact, il est courant qu'un contact obtienne un score très élevé ou un score très faible. Cependant, un manque de scores de milieu de gamme peut entraîner des prédictions moins précises, car le modèle ne dispose pas de suffisamment d'informations pour savoir à quoi ressemble un contact de milieu de gamme. Entraînez vos évaluateurs à donner des notes moyennes chaque fois qu'elles sont appropriées au lieu de noter un contact très haut ou très bas.

Pour qu'un contact reçoive un score d'évaluation prédictive, il doit être traité avec un workflow QM qui affecte un formulaire d'évaluation avant ou en même temps qu'il télécharge l'audio. Si l'audio d'un contact est téléchargé dans Webex WFO avant qu'il ne reçoive un formulaire d'évaluation, vous devez utiliser des tâches de score prédictif d'évaluation ad hoc pour générer des scores prédictifs pour ce contact. Voir Créer des tâches d'analyse.

Différences entre les scores prédictifs et les scores manuels

Si vous constatez des différences significatives entre les scores prédictifs et les scores donnés par des évaluateurs humains, la cause peut être l'un des deux problèmes suivants.

Différences entre les évaluateurs humains

Étant donné que le modèle de score de l'évaluation prédictive utilise les scores d'évaluateurs humains pour apprendre au fil du temps, les incohérences dans les scores des évaluateurs peuvent créer une confusion dans le modèle. Pour corriger cette incohérence, nous recommandons ce qui suit :

- En tant qu'organisation, décider quel degré de variation entre les évaluateurs humains est acceptable. Gardez à l'esprit que le modèle d'évaluation prédictive variera davantage.
- Calibrez régulièrement vos évaluateurs pour maintenir la cohérence dans la notation.
- Vérifiez que les catégories et les expressions correspondent aux questions d'évaluation. Recherchez les faux positifs ou négatifs courants et ajustez les réglages nécessaires.

Différences dans les appels évalués

Webex WFO crée un score d'évaluation prédictive pour tous les appels qui sont associés aux formulaires d'évaluation utilisés pour créer les modèles. Si vos évaluateurs humains évaluent manuellement des types d'appels spécifiques au lieu d'appels aléatoires, vous risquez de constater des différences dans les scores car les deux groupes d'appels comparés sont différents. En d'autres termes, vous comparez des pommes et des oranges. Prenons ces exemples :

- Vous utilisez des workflows pour sélectionner les appels avec des temps de traitement longs ou courts et les appels traités par les nouveaux agents pour une évaluation manuelle. Ces rôles sont tous différents des appels moyens et sont notés différemment.
- Vos évaluateurs n'évaluent pas les appels très longs ou très courts. Ces appels auraient des scores très différents de la moyenne.
- Lorsqu'il y a beaucoup d'appels en file d'attente, les chefs d'équipe ou les superviseurs gèrent les appels afin de réduire le temps d'attente. Les évaluateurs n'évaluent pas les appels traités par les chefs d'équipe ou les superviseurs.
- Vous avez récemment recyclé vos agents ou vos évaluateurs. Les scores manuels sont immédiatement différents en réponse à la formation, mais les scores prédictifs peuvent prendre un certain temps à rattraper. Pour voir l'impact du recyclage, ajustez la plage de dates des scores prédictifs pour qu'elle corresponde à la date à laquelle le recyclage a pris effet.

Pour comparer précisément les scores manuels et prédictifs, veillez à comparer les scores de dates et de types d'appels similaires.

Rubriques connexes

- Gérer les champs de métadonnées personnalisées
- Ajout d'enquêtes post-appel aux contacts
- Configurer Analytics
- Création de tâches d'analyse
- Gérer les formulaires d'évaluation
- Conseils pour les formulaires d'évaluation
- Créer et gérer des phrases et des catégories de phrases
- Automatisez les workflows QM
- Étalonner les évaluateurs

Surveiller les agents en temps réel

La page Surveillance de l'agent vous permet d'écouter un appel et d'afficher l'écran d'un agent en temps réel. Utilisez la surveillance dynamique pour assurer la qualité du service client et la compétence des agents dans le traitement des contacts avec la clientèle et des outils associés.

Grâce à la surveillance dynamique vocale, vous pouvez entendre (mais pas interagir) avec n'importe quel interlocuteur lors d'un appel. Avec la surveillance dynamique de l'écran, vous pouvez afficher l'activité de l'écran d'un agent, que cet agent soit ou non en ligne. Vous ne pouvez surveiller qu'un agent à la fois.

> **Remarque** : Le champ Client bureau intelligent - Priorité d'enregistrement d'écran de la page Paramètres globaux QM vous permet de définir l'endroit où l'enregistrement d'écran a lieu (au niveau du client léger ou du terminal/PC) lorsqu'un agent
>
> est connecté aux deux. (Voir Configurez QM paramètres globaux.)

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose de l'une de ces combinaisons de licences :
  - Gestion de la qualité (QM) : permet la surveillance de l'écran et de l'audio.
  - Enregistrement de la conformité (CR) avec la licence de surveillance supplémentaire : permet la surveillance de l'écran
  - Workforce Management (WFM) avec la licence de surveillance supplémentaire : permet la surveillance de l'écran
- Vous disposez de l'autorisation Surveillance de l'agent.
- Vous utilisez Chrome, Firefox ou Edge Chromium comme navigateur.
- (pour la surveillance dynamique de l'écran) L'agent et vous-même disposez tous deux de l'autorisation de surveillance dynamique de l'écran.
- (pour la surveillance dynamique de l'écran) Smart Desktop est installé sur les PC d'agent.
- (pour la surveillance audio en direct) L'agent et vous-même disposez tous deux de l'autorisation de surveillance dynamique vocale.
- (pour la surveillance audio en direct) L'agent est actuellement en communication.
- (pour la surveillance audio en direct) Webex WFO enregistre les appels des agents par le biais de l'enregistrement du poste de travail (point de terminaison) ou de l'enregistrement du serveur (Cisco BiB ou Avaya DMCC). La surveillance dynamique audio n'est pas disponible si votre système utilise des solutions d'enregistrement de passerelle ou d'enregistrement CCaaS dans lesquelles le fournisseur CCaaS enregistre l'audio.
- (pour les environnements NAT uniquement) L'environnement WFO Webex comprend un serveur STUN/TURN configuré.
- Les ports TCP/UDP 49152–65535 sont ouverts dans votre pare-feu.

Emplacement de la page

Gestion des applications > surveillance globale du > > surveillance des agents

Procédures

Filtrer la liste des agents

- Par défaut, la page affiche tous les agents connectés dans votre portée, ainsi que leur état actuel. Pour localiser plus facilement l'agent que vous souhaitez surveiller, utilisez les filtres déroulants Groupe **,** Équipe et **Agent** pour affiner la liste des agents.

- Affinez encore la liste des agents en sélectionnant l'option **Afficher uniquement les utilisateurs** connectés ou **Client de bureau** Cases à cocher.

Case à cocher	Ce qu'il vous montre
Afficher seulement les utilisateurs connectés	Des agents qui peuvent être surveillés en ce moment. Il s'agit soit de ▪ Connecté à un ordinateur sur lequel Smart Desktop Capture est installé et connecté au Webex serveur *d'applications WFO ou* ▪ Enregistré via un enregistrement réseau et associé à un périphérique via la page Device Associations (voir Associer des téléphones à des agents, des groupes d'enregistrement et des types d'enregistrement)
Client du bureau	Les agents connectés à un ordinateur sur lequel Smart Desktop est installé Capture installée.
Moniteur dynamique direct	Les agents équipés des fonctions de surveillance dynamique de l'écran et/ou de l'audio en Autorisation de surveillance.

- Vous pouvez également limiter les résultats en choisissant le nombre de jours passés à afficher.
- Cliquez sur **Réinitialiser** à tout moment pour rétablir les paramètres de filtre par défaut.

Surveiller l'audio d'un agent

Vous pouvez entendre le son uniquement si l'agent est en communication.

PRÉREQUIS La surveillance audio nécessite une licence QM. Il n'est pas disponible avec la licence Surveillance.

REMARQUE Avant de démarrer un moniteur audio dynamique, vérifiez toujours que l'agent est connecté.

Remarque : Si vous utilisez un téléphone Cisco sans casque, vous devrez peut-être décrocher le combiné avant de commencer la surveillance dynamique.

1. Cliquez sur l'icône de surveillance audio de l'agent . La couleur de l'icône indique l'état de surveillance de l'agent.

Couleur	Signification
Noir	L'agent peut être surveillé. ▪ L'agent est configuré pour l'enregistrement de bureau et dispose d'un client Bureau intelligent en cours d'exécution sur son PC et dispose des autorisations appropriées pour la surveillance dynamique vocale. ▪ L'agent est configuré pour l'enregistrement de serveur et est affecté à un périphérique surveillé dans la page Associations de périphériques (Gestion des applications > QM > QM Configuration > associations de périphériques).
Gris	L'agent ne peut pas être surveillé. ▪ L'agent est configuré pour l'enregistrement de bureau, mais il n'est pas connecté, le client Smart Desktop est en cours d'exécution sur son PC ou ne dispose pas des autorisations appropriées pour la surveillance dynamique. ▪ L'agent est configuré pour l'enregistrement du serveur et est déconnecté ou n'est pas affecté à un périphérique surveillé dans la page Device Associations (Gestion des applications > QM > QM Configuration > device Associations).
Vert	L'agent fait l'objet d'une surveillance.
Jaune clignotant	L'agent est disponible, mais pour une raison quelconque, il ne peut pas être surveillé. Rouge Erreur de connexion et l'agent ne peut pas être surveillé.

Webex WFO n'assure pas le suivi de la session et ne fournit pas de contrôle d'appel, mais vous pouvez transférer l'appel vers un autre périphérique comme vous le feriez pour un appel normal.

2. Pour mettre fin à la session de surveillance, cliquez à nouveau sur l'icône de surveillance audio.

Surveiller l'écran d'un agent

1. Cliquez sur l'icône de surveillance de l'écran de l'agent. La**fenêtre Surveillance dynamique**de l'écran s'ouvre. La couleur de l'icône indique l'état de surveillance de l'agent.

Couleur	Signification
Noir	L'agent peut être surveillé. Ils ont Smart Desktop Client en cours d'exécution sur leur PC avec les autorisations correctes.
Gris	L'agent ne peut pas être surveillé. Ils sont hors ligne ou ne disposent pas des autorisations appropriées.

2. Cliquez sur **Écran** pour démarrer la session de surveillance. Cliquez sur **Audio** pour surveiller l'appel de l'agent.
    - Si l'agent bloque son écran, la barre de progression située au bas de la fenêtre affiche l'icône de pause.
    - Si le PC de l'agent passe en mode veille, la fenêtre cesse d'afficher l'activité.
    - La surveillance ne reprend pas automatiquement lorsque l'agent se reconnecte à son PC. Pour reprendre la surveillance lorsque l'agent est reconnecté, fermez la fenêtre en cours et reconnectez-vous.
3. Pour mettre fin à la surveillance, cliquez sur **Déconnecter**.

Exporter les données de surveillance de l'agent

- Cliquez sur **Exporter** pour exporter toutes les données de surveillance de l'agent affichées sur la page dans CSV format. Le fichier d'exportation est nommé **agents.csv**.

Rubriques connexes

- Association de téléphones à des agents, des groupes d'enregistrement et des types d'enregistrement
- Configurer QM paramètres globaux

Créer un contact

Si vos agents interagissent avec les clients autrement que par téléphone, vous pouvez toujours évaluer leurs activités de non appel en créant manuellement un contact.

Voici des exemples d'activités de non appel :

- Surveillance de l'écran d'un agent
- Effectuer des travaux au comptoir de service à la clientèle
- Bavardage

- Envoi d'e-mails
- Interagir sur les médias sociaux

Un évaluateur peut attribuer un formulaire d'évaluation, évaluer le contact et insérer des métadonnées de contact.

Si vous envisagez d'évaluer un contact créé manuellement, vous devez également utiliser un formulaire d'évaluation spécifiquement créé pour les activités de non appel. Cela permet au Tableau de bord et aux Rapports de retranscrire fidèlement les activités de non appel. Pour plus d'informations sur la configuration des évaluations, voir Conseils pour les formulaires d'évaluation.

Créer un contact

1. Cliquez sur l'icône d'options **de** liste.
2. Cliquez sur **Créer un contact**.
3. Entrez ou sélectionnez la date et l'heure auxquelles le contact a été effectué. La valeur par défaut est la date d'aujourd’hui.

   > **Remarque** : Le même utilisateur ne peut pas être associé à plusieurs contacts créés manuellement qui se produisent simultanément.

4. Sélectionnez une équipe, un agent et un formulaire d'évaluation.
5. Cliquez sur **Créer**.

Planifier des personnes

Création de plannings

Un planning liste les moments où les agents sont en service pour une file d'attente de service. Pour chaque agent, un planning comprend les heures de début et de fin des quarts de travail, les pauses, les déjeuners, les exceptions, les heures supplémentaires et les projets (tels que les réunions ou la formation).

> **REMARQUE** Il existe deux façons d'exécuter une planification : la méthode standard (décrite dans cette rubrique) et la méthode ad hoc. Voir Ajouter un agent à un planning existant pour plus d'informations.

Les horaires sont basés sur les quarts de travail des agents. Lorsque WFM génère un horaire, il tient compte des quarts de travail et des prévisions associés à la file d'attente de service des agents. WFM examine les besoins, les disponibilités des agents, et leurs préférences, pour créer les horaires les plus optimaux pour le centre de contact et ses agents.

> **Remarque** : Les horaires sont générés de minuit à minuit pour la semaine dans les fuseaux horaires de planification des agents.

WFM pouvez également utiliser les mesures de diminution lors de la création des horaires. La diminution est appliquée par rapport à une période complète de 24 heures et augmente le nombre de FTE réels (équivalents temps plein) planifiés.

Lorsque vous créez un horaire, WFM trie les files d'attente de service (à la fois celles qui sont sélectionnées individuellement et celles affectées à des groupes multi-compétences sélectionnés) par priorité de file d'attente de service. Ensuite, pour chaque file d'attente de service, il trie les agents par priorité de mappage des compétences et priorité du groupe multi-compétences, suivi d'un tri par l'ordre de planification de la file d'attente de service.

Les agents affectés à des quarts de travail fixes et planifiés dynamiquement sont planifiés avant les agents affectés à des quarts de travail variables. Les agents affectés à des quarts de travail d'affectation sont planifiés en dernier. Après avoir trié les agents, WFM planifie le premier agent en fonction de ses préférences de quart de travail et optimise les pauses, les déjeuners, et des projets des agents sur la base des délais minimum et maximum saisis. Les quarts de travail, les pauses, les déjeuners, et des projets sont influencés par les besoins de couverture. Après avoir planifié le premier agent, WFM planifie l'agent suivant, et ainsi de suite.

Dates de fermeture et quarts de travail fixes

Lorsque WFM planifie un agent avec un quart de travail fixe ou planifié dynamiquement, il planifie l'agent pour les jours, les horaires et les heures d'arrivée exactement comme spécifié dans la configuration du quart de travail. Il ne prend pas en compte une date de fermeture d'une file d'attente de service. En conséquence, un agent avec un quart de travail fixe peut être planifié pour travailler un jour durant lequel le centre de contact est fermé (par exemple, un jour férié en milieu de semaine).

Pour éviter cette situation, créez une exception et affectez-la aux agents dotés de quarts de travail fixes qui auraient normalement travaillé le jour de fermeture.

Ordre de planification

WFM permet aux centres de contact de définir l'ordre de planification de chaque file d'attente de service par les critères suivants :

- Nombre maximum d'heures disponibles
- Nombre minimum d'heures disponibles
- Nombre maximum d'heures par semaine
- Nombre minimum d'heures par semaine
- Rang
- Date de début dans l'entreprise
- Date de début dans le service

Cela vous permet de gérer les opérations de contact avec la clientèle tout en maximisant le nombre d'agents disponibles pour les activités les plus importantes.

REMARQU : L'ordre de planification est configuré sur la page Files d'attente de service (voir Gestion des files d'attente de service).

Selon les politiques de votre centre de contact, vous pouvez planifier des agents en fonction de leur disponibilité pour un quart de travail, de leur ancienneté ou de leur classement dans le centre de contact.

Priorité de la file d'attente de service

L'attribution d'un numéro de priorité à une file d'attente de service WFM permet de résoudre les conflits d'horaire lorsque des agents sont affectés à plusieurs files d'attente de services. Zéro (0) est la priorité la plus haute.

Pour générer un horaire pour une file d'attente de service, WFM détermine les agents qui sont affectés à un mappage de compétences associé à la file d'attente de service souhaitée. Pour générer un horaire pour un groupe multi-compétences, WFM détermine les agents qui sont affectés au groupe multi-compétences. WFM détermine ensuite quels agents ont un quart de travail avec des horaires disponibles pour le jour spécifié. Si l'agent prend en charge plusieurs files d'attente de services, WFM utilise la priorité des files d'attente de service pour déterminer la file d'attente de service à laquelle sera affecté à l'agent pour cet horaire.

EXEMPLE : vous désignez certains de vos agents pour qu'ils prennent en charge deux files d'attente de service et affectez une priorité à chaque file d'attente de service. Si WFM génère les horaires pour les deux files d'attente de service et qu'il les découvre
Ne sont pas suffisamment d'agents pour prendre en charge tous les besoins prévus dans les deux files d'attente de service, il compare la valeur de priorité des deux files d'attente de service et planifie les agents de la file d'attente de service ayant la plus haute priorité.

À propos du processus de planification

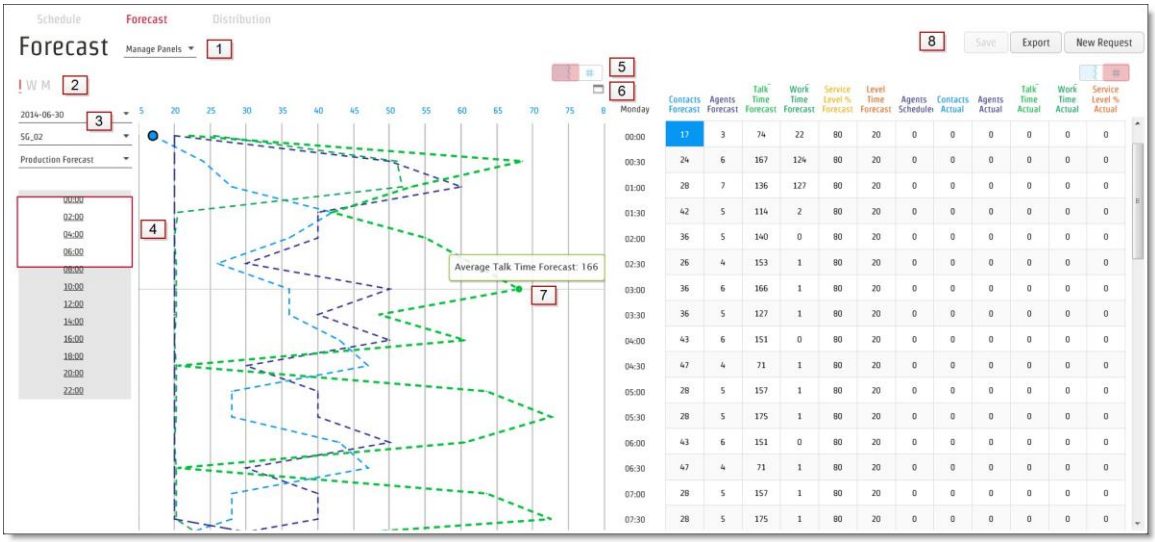
La section Planification est utilisée pour générer des distributions, des prévisions

et des horaires. Le processus de planification se déroule comme suit :

- Les données historiques sont utilisées pour générer une distribution (voir Créer une distribution).
- Les données de la distribution et historiques sont utilisées pour générer une prévision (voir Créer une prévision).
- La prévision est utilisée pour créer un horaire (voir Créer des horaires).

À propos de la page Planification

La page des prévisions et des distributions affiche la planification dans les deux formats tableaux et graphiques.



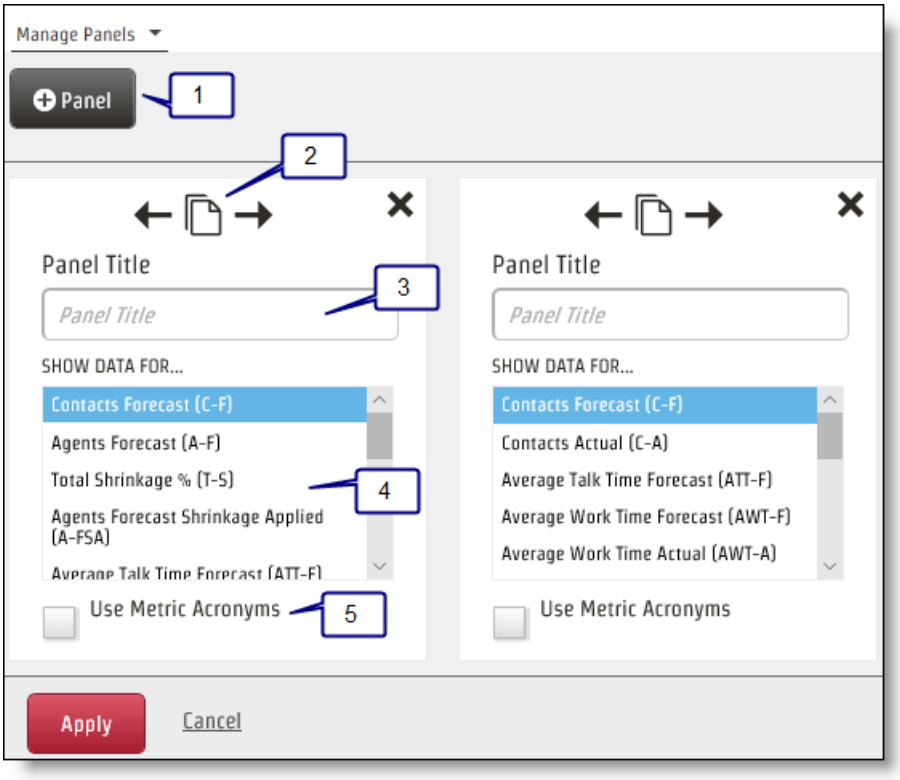
Le tableau suivant décrit chaque zone numérotée de cette figure de la page Prévisions.

Numéro	Description
1	Cliquez sur Gérer les volets pour configurer les graphiques et les tableaux affichés sur la page (voir Panneau

Numér	Description
	gestionnaire).
2	Contrôlez le niveau de zoom ici. cliquez sur D, W ou M pour afficher vos données en : ▪ Jour (D) : les données sont affichées par intervalle d'une demi-heure pendant une journée. ▪ Semaine (W) : les données sont affichées sous forme d'intervalles de trois heures pendant sept jours. ▪ Mois (M) : les données sont affichées par jour pour chaque jour du mois La commande du niveau de zoom n'est disponible que sur l'affichage de la prévision.
3	Sélectionnez le type de prévision, la file d'attente de service, la prévision ou la distribution spécifique, la date (prévision) ou le jour (distribution) et le fuseau horaire que vous souhaitez afficher à partir de ces listes déroulantes.
4	Le curseur en forme de longue vue indique la plage de données que vous consultez. Faites-le glisser vers le haut et vers le bas pour changer les dates (semaine ou mois) ou les heures affichées (vue d'intervalle).
5	Commande de graphique ou tableau. Cliquez sur le bouton gauche (graphique) ou le bouton droit (tableau) pour basculer entre les deux vues de données dans le panneau.
6	Bouton Zoom. Cliquez sur ce bouton pour afficher le graphique sur toute la largeur de l'écran au format horizontal plutôt qu'au format vertical par défaut. Pour revenir à la vue normale, cliquez sur le rectangle en haut à droite de l'écran.
7	Points de données. Sélectionnez un point sur une ligne du graphique et la valeur correspondante dans la table est mise en surbrillance (l'inverse est également vrai : sélectionnez une valeur dans le tableau et le point correspondant sur une ligne est mis en surbrillance). La ligne est de la même couleur que l'entête de la colonne des données qui lui est associée dans la table. La zone de texte affiche des informations sur le point de données lorsque vous passez le curseur. Dans la vue Intervalle, vous pouvez faire glisser les points de données à gauche et à droite pour changer les valeurs.
8	Boutons d'action. ▪ Enregistrer : enregistre les modifications que vous apportez à la distribution ou à la prévision affichée. ▪ Enregistrer sous : enregistre la distribution affichée sous un nouveau nom. ▪ Exporter : exporte la distribution ou les prévisions affichées dans CSV format. ▪ Nouvelle demande : crée une nouvelle demande de distribution ou de prévision.

Gestionnaire de volets

Utilisez le Gestionnaire de volet pour configurer ce qui est affiché sur une page de prévision ou de distribution.



Le tableau suivant décrit chaque zone numérotée de cette figure du Gestionnaire de volet.

Numéro	Description
1	Cliquez sur le bouton pour ajouter un nouveau volet.
2	Ces icônes permettent de déplacer et de copier un volet. De gauche à droite, il s'agit de : ▪ Déplacer ce volet vers la gauche ▪ Ajouter une copie de ce volet ▪ Déplacer ce volet vers la droite
3	Entrez un nom pour identifier le volet.
4	Il s'agit d'une liste de toutes les mesures disponibles à afficher sur le volet. Ils sont sélectionnés lorsque le texte est mis en surbrillance.

Numér	Description
5	Cochez cette case pour utiliser des acronymes de mesure au lieu des noms complets d'en-têtes de colonne du tableau. Notez que la sélection de cette case n'a pas d'effet sur le graphique. Elle ne s'applique qu'aux tables.

À propos des types de planification

Lorsque vous planifiez des agents, vous avez la possibilité d'utiliser des files d'attente de service simples, des files d'attente de service virtuelles et des groupes multi-compétences. Chacun de ces types possède des attributs qui le rende approprié pour des situations différentes.

- Les files d'attente de service simples sont adaptées aux centres de contact où des agents à qualification unique prennent en charge une file d'attente de service. Par exemple, il pourrait y avoir une file d'attente de service vocale en anglais et une file d'attente de service vocale en espagnol. Les agents affectés à la file d'attente de service vocale en anglais prennent les appels des clients anglophones toute la journée, tous les jours.
- Les files d'attente de service virtuelles conviennent lorsque vous souhaitez combiner des files d'attente de services similaires pour le même type de contact (interactif ou non interactif). Par exemple, vous pouvez combiner plusieurs files d'attente de services vocales à faible volume en une file d'attente de service virtuelle. Ceci agrège un volume suffisant pour que des prévisions et une planification précises puissent être effectuées. Les statistiques pour les files d'attente de service individuelles à faible volume ne seront pas disponibles par l'intermédiaire de WFM (mais pourraient être obtenues à partir du ACD). Notez que cette indisponibilité peut ne pas être importante dans votre centre de contact.
- Les groupes multi-compétences conviennent lorsque vous souhaitez regrouper plusieurs files d'attente de service et plusieurs types de contacts et planifier des agents proportionnellement pour les prendre en charge. Par exemple, un groupe multi-compétences pourrait inclure des files d'attente de service pour des contacts vocaux en anglais et des contacts par email pour le produit A, ainsi que des contacts vocaux en espagnol et des contacts par email pour le produit A. Puisque le groupe multi-compétences est mis en place pour allouer des pourcentages précis de temps d'un agent à chaque file d'attente de service spécifique, les prévisions de couverture et les horaires seront plus précis pour chaque file d'attente de service. Les statistiques de l'agent sont également allouées selon le pourcentage de chaque file d'attente de service et sont donc plus précises.

Les deux types de méthodes de planification (équilibrée et hiérarchisée) peuvent utiliser la planification par bloc (anciennement appelée mise en file d'attente d'agent multi-compétences ou MSAQ). Dans la planification par bloc, un agent effectue plusieurs activités, chaque activité durant un bloc temporel spécifié. En revanche, dans la planification qui n'utilise pas de blocs, un agent exécute une activité unique pendant l'ensemble de l'horaire.

L'horaire d'un agent peut comprendre une combinaison de files d'attente de service uniques, de files d'attente de service virtuelles et de groupes multi-compétences. Par exemple, un agent peut prendre en charge une file

d'attente de service unique de 8:00 à 11:00 AM et une file d'attente de service virtuelle de 1:00 à 16:00 PM.

Numér	Description

Les besoins de votre centre de contacts vous guideront dans le choix de l'option de planification à utiliser. Vous pouvez penser qu'une file d'attente de service virtuelle est la meilleure façon de travailler ou que vous souhaitez affecter des agents à différents types de contacts et plusieurs files d'attente de service dans le même bloc temporel et opter donc pour des groupes multi-compétences.

IMPORTANT Les pondérations attribuées aux files d'attente de service qui constituent un groupe multi-compétences doivent être aussi précises que possible. Si elles ne sont pas précises, la couverture des files d'attente de services spécifiques sera
Trop élevé ou trop bas dans la planification générée.

Configurer la planification dynamique

La fonctionnalité de planification dynamique permet aux agents qui participent à un événement de planification dynamique de sélectionner leurs propres horaires. Ces horaires apparaîtront dans la page Horaires de l'agent une fois l'événement terminé et qu'une demande d'horaire aura été soumise avec succès pour la période.

Avant que les agents puissent se planifier, vous devez configurer WFM comme suit :

1. Créer une règle de travail de planification dynamique. La règle de travail spécifie les paramètres pour le quart de travail que l'agent va planifier : heures travaillées par semaine, heures de début, jours de travail, et ainsi de suite.
2. Configurer les associations de planification dynamique entre une règle de travail, une semaine de travail spécifique, et un agent. Cette association donne à l'agent la possibilité de créer un horaire pour la semaine de travail spécifiée. Notez qu'un événement de planification dynamique peut couvrir davantage de semaines que celles associées à l'agent. Par exemple, si un agent possède une association pour la semaine 1 et la semaine 2, mais que l'événement de planification dynamique couvre la semaine 1, la semaine 2, et la semaine 3, l'agent ne peut créer un horaire que pour la semaine 1 et la semaine 2.
3. Configurer l'événement de planification dynamique. Choisissez les semaines pendant lesquelles les agents peuvent se planifier, puis configurez l'exception d'événement de planification dynamique qui sera ajoutée aux horaires d'agents sélectionnés de sorte qu'ils disposeront d'un temps précis pour créer leurs propres horaires.

Remarque : Lors de l'utilisation de la planification dynamique, les fuseaux horaires de planification et d'affichage doivent être identiques. Les règles de travail de planification dynamique sont interprétées dans les fuseaux horaires de planification de l'agent, tandis que
Les sélections effectuées par les agents sont effectuées dans leurs fuseaux horaires d'affichage. Si ces fuseaux horaires étaient différents, il est possible que les horaires de décalage se situent en dehors de la semaine de planification, ce qui pourrait causer des problèmes.
Par conséquent, les fuseaux horaires d'affichage et de planification doivent être les mêmes.

Une exception d'événement de planification est ajoutée à la liste de chaque agent selon le classement ou l'ancienneté de ce dernier et de sa disponibilité au sein du centre de contact. L'agent le mieux classé obtient la

première occasion de se planifier, l'agent en deuxième position obtient la deuxième occasion, et ainsi de suite en suivant la liste des agents sélectionnés par classement décroissant.

Certains facteurs influent sur le moment où l'exception d'événement de planification s'inscrit dans l'horaire d'un agent. Vous pouvez configurer quelles activités peuvent être remplacées par l'exception d'événement, et si l'exception peut être planifiée au cours d'une période où l'agent n'est pas disponible. Si l'horaire d'un agent est tel que l'exception ne peut être ajoutée, l'agent est planifié automatiquement par WFM selon le mode habituel.

Vous pouvez également spécifier quelle durée d'écart peut exister entre des exceptions d'événement séquentielles. Si l'agent B n'est pas disponible immédiatement après le moment où l'exception de l'agent A est planifiée et si un écart plus important que le nombre de minutes configurées existe, alors l'agent B est ignoré et l'Agent C est planifié à la suite à sa place. L'événement d'exception de l'agent B sera ajouté à l'horaire dès que possible, mais l'agent B ne sera pas en mesure de créer un horaire dans l'ordre de son classement.

Gérer les règles de travail de planification dynamique

Une règle de travail de planification dynamique est utilisée pour définir les paramètres des quarts de travail en vue de la planification dynamique. Les règles de travail sont affectées à des agents pour des semaines spécifiques.

Descriptions des champs

La page des règles de travail de planification dynamique vous permet de créer, modifier et supprimer des règles de travail qui s'appliquent à la planification dynamique.

Remarque : La planification dynamique ne prend pas en charge les quarts de travail fractionnés (les quarts de travail qui dépassent minuit).

Les champs de la page lorsque vous créez, modifiez ou supprimez une règle de travail, sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom de la règle de travail	Un nom unique pour la règle de travail.
Activez cette règle de travail	Cochez cette case pour activer la règle de travail. Vous devez activer la règle de travail pour qu'elle soit disponible pour utilisation.
Type de règle de travail	Sélectionnez le type de règle de travail dont il s'agit. ▪ Uniforme : le quart de travail de l'agent commence à la même heure chaque jour. Les heures par jour et par semaine sont fixes. ▪ Hybride : le quart de travail de l'agent peut commencer à une heure différente chaque jour. Les heures par jour et par semaine sont fixes. ▪ Variable : l'agent choisit l'heure de début, la durée du quart, et

les heures hebdomadaires dans les paramètres définis.

Champ	Description
Paramètres de règle de travail	Les paramètres de la règle de travail dépendent du type de règle de travail que vous avez sélectionné. Durée du quart de travail (Uniforme, Hybride) Durée du quart, en heures.
Heures par semaine	(Uniforme, Hybride) Champ calculé en lecture seule : Durée du quart de travail × nombre de jours de travail sélectionnés
Heure de début au plus tôt	(uniforme, hybride, variable) L'heure au plus tôt à laquelle le quart de travail peut avoir lieu Programmé pour commencer.
Heure de début au plus tard	(uniforme, hybride, variable) L'heure la plus tardive à laquelle le changement peut être Programmé pour commencer.
Heures minimum par quart de travail	(Variable) Le nombre minimum d'heures de travail de l'agent dans le quart. Heures maximum par quart de travail (Variable) Le nombre maximal d'heures de travail de l'agent dans le quart. Heures minimum par semaine (Variable) Le nombre minimum d'heures de travail de l'agent pendant une semaine. Heures maximum par semaine (Variable) Le nombre maximal d'heures de travail de l'agent pendant une semaine.
Jours prévus consécutifs minimum	(Variable) Le nombre minimal de jours consécutifs pendant lesquels l'agent doit travailler.
Intervalle minimum entre les quarts de travail	(uniforme, hybride, variable) Le nombre minimal d'heures entre la fin d'un quart de travail et le début du prochain quart.
Jours de congés non consécutifs / consécutifs	(Variable) Choisissez si les jours de congé au cours de la semaine peuvent être non-consécutifs ou doivent être consécutifs.
Jours ouvrables	(Uniforme, Hybride) Les jours de la semaine pendant lesquels les agents doivent être planifiés pour travailler. Par défaut, du lundi au vendredi sont sélectionnés.
Conditions de travail	Sélectionnez les conditions de travail à appliquer au quart de travail. Si ce n'est pas le cas Attribuez des conditions de travail, en l'absence de conditions générales, les agents seront planifiés sans pauses ni déjeuners.

Gérer les associations de planification dynamique

La page Associations de planification dynamique vous permet de configurer et de gérer une association entre une semaine de travail, une règle de travail et des agents spécifiques. Lorsque ces agents ont la possibilité de créer leurs propres horaires pour une semaine de travail donnée, la règle de travail qui est associée à cette semaine et à ces agents détermine quelles sont les options dont les agents disposeront lors de la sélection de leurs horaires. Un agent ne peut être associé qu'à une seule règle de travail par semaine.

Le tableau Agents affiche les agents qui sont affectés à une règle de travail pour la semaine sélectionnée, la règle de travail qu'ils utiliseront pour leurs horaires ainsi que leur classement et date de début dans la société (utilisés pour déterminer l'ordre dans lequel ils peuvent se planifier). Vous pouvez trier le tableau selon n'importe quelle colonne par ordre croissant ou décroissant en cliquant sur l'en-tête de colonne, ou filtrer le tableau par nom de l'agent.

EXEMPLE Sélectionnez la règle de travail A et associez-lui les agents 1, 2, 3 et 4 en déplaçant leurs noms dans le volet Affecté. Ensuite, sélectionnez la règle de travail B et associez-la aux agents 5, 6, 7 et 8
En déplaçant leurs noms dans le volet Affecté.

Une fois que vous avez configuré et enregistré les associations de planification dynamique pour une semaine donnée vous pouvez les copier sur d'autres semaines en utilisant la fonction Copier. Vous pouvez configurer des associations pour autant de semaines à venir que vous le souhaitez.

Descriptions des champs

Les champs de la page sont décrits ci-dessous.

Semaine de travail

Sélectionnez la date de début de la semaine pendant laquelle vous souhaitez que les agents choisissent leurs propres horaires. Si vous sélectionnez une date qui n'est pas le premier jour de la semaine configurée, WFM modifie automatiquement votre sélection et sélectionne le premier jour de la semaine.

Association

Sélectionnez la règle de travail que vous souhaitez utiliser dans la liste déroulante Nom de la règle de travail. Les règles de travail figurant dans la liste déroulante sont celles configurées et actives sur la page Règles de travail de planification dynamique.

Dans le tableau Agents, sélectionnez les agents qui vont se planifier selon la règle de travail sélectionnée pour la semaine sélectionnée et déplacez leurs noms dans le volet Affecté.

Copier

Sélectionnez la date de début d'un ou plusieurs semaines autres que celle que vous avez configurée dans le champ Date de l'horaire puis cliquez sur Copier. Ceci copie la règle de travail et les agents que vous avez configurés sur ces semaines. La fonction Copier n'est active que si vous avez enregistré les associations configurées.

Gérer les événements de planification dynamique

Utilisez la page Événements de planification dynamique pour créer, modifier, supprimer, et examiner un événement de planification dynamique. Vous pouvez également l'utiliser pour générer un rapport de toutes les primes d'incitation de planification proposées pendant une plage de dates spécifiée.

L'exception d'événement est appliquée aux horaires des agents sélectionnés dès que vous enregistrez l'événement.

REMARQUE : Si un horaire est exécuté à nouveau, les exceptions d'événements de planification dynamiques sont remplacées par les nouvelles valeurs. Vous pouvez les réinsérer dans les horaires des agents en réenregistrant l'événement. (Apportez un petit changement dans l'événement pour Activez le bouton Enregistrer, par exemple en ajoutant un caractère au nom de l'événement.)

Création d'un nouvel événement

Créer un événement de planification dynamique

1. Sélectionnez l'option "Créer un nouvel événement de planification dynamique".
2. Renseignez les sections de la page. Voir ci-dessous pour une explication des sections.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Nom de l'événement

Entrez le nom unique du nouvel événement ou sélectionnez un événement existant dans le champ déroulant Sélectionner un événement.

Période de planification

Sélectionnez la date de début de la période à planifier dans le champ Date de début de l'horaire. La date de début par défaut est le premier jour configuré de la semaine contenant la date que vous choisissez. Dans le champ Durée, saisissez le nombre de semaines que vous souhaitez planifier.

Exception

Sélectionnez l'exception que vous souhaitez utiliser pour l'événement. C'est l'exception qui apparaît dans les horaires d'agents.

Manque d'efficacité du planning

Entrez un pourcentage d'augmentation des besoins prévus pour tous les intervalles afin d'éviter le manque de personnel. Utilisez cette option pour modéliser les effets du temps perdu à partir de la FTE idéale en raison du cours normal des activités, comme les pauses, les activités planifiées ou le changement de tâche pour les agents polyvalents. Par défaut, cette valeur est de 20 pour cent. Le maximum que vous pouvez saisir est de 50 pour cent.

EXEMPLE : la valeur par défaut de 20 % signifie que WFM prend en compte 1,6 heure de temps non productif à chaque fois qu'un horaire de huit heures est sélectionné.

Afficher le personnel moyen

Cochez cette case si vous souhaitez que la grille de planification dynamique que voit l'agent affiche les besoins en personnel sous forme de nombres ainsi que d'icônes.

REMARQUE Les analystes verront toujours les chiffres des besoins en personnel, quel que soit le paramètre que vous choisissez ici.

Permettre le sureffectif

Cochez cette case si vous souhaitez que au moins une option de quart de travail soit proposée à tous les agents, même si les besoins en personnel sont satisfaits. Les agents sont présentés avec le quart de travail le moins en sureffectif (ou les quarts de travail, en cas d'égalité).

Ajustement des besoins en dotation

Vous pouvez activer une combinaison de quarts de travail traditionnels, d'horaires existants ou d'horaires créés en dehors de l'événement de planification dynamique en équilibrant les besoins en personnel d'un pourcentage fixe. Par exemple, si 40 pour cent de vos agents de FTE participent à l'événement de planification dynamique, et 60 pour cent sont planifiés en dehors de cet événement, saisissez 40 (pour cent) dans ce champ.

Incitatif de planification

(Facultatif) Saisissez une description d'une prime d'incitation que vous offrirez pour encourager les agents à accepter d'être planifiés pour un quart de travail moins demandé. Nombre maximal de caractères = 60.

Agents

Le tableau Agents affiche les agents auxquels est affectée une règle de travail de planification dynamique active pour les semaines que vous avez choisies dans les champs Date de début de l'horaire et Durée, et auxquels n'a pas encore été attribué un événement de planification dynamique.

Bouton Calculer les heures d'inscription

Cliquez sur ce bouton pour afficher une boîte de dialogue contextuelle et configurer l'événement d'inscription ajouté au planning d'un agent. L'événement d'inscription est la période pendant laquelle l'agent peut sélectionner son propre horaire. Cette boîte de dialogue comporte trois onglets. Lorsque vous avez rempli les champs des trois onglets, cliquez sur **Appliquer**.

Onglet Durée

Champ	Description
Date de début de l'événement	Saisissez la date de début de l'événement. Il s'agit de la première date à laquelle l'exception Peuvent apparaître dans les horaires d'agent.
Heure de début de l'événement	Saisissez l'heure de début de l'événement. Il s'agit de la première fois que Une exception peut apparaître dans les horaires de l'agent à la date de début. **EXEMPLE** Si la date de début est le 23 septembre et l'heure de début est

Onglet Durée (suite)

Champ	Description
	08h00, vous pouvez sélectionner 07h00 le 24 septembre tant que cette date est antérieure à la date et à l'heure de fin.
Date de fin de l'événement	Date de fin de l'événement. Il s'agit de la dernière date à laquelle l'exception peut Apparaissent dans les horaires d'agent.
Heure de fin de l'événement	Heure de fin de l'événement. Il s'agit de l'heure la plus tardive pendant laquelle l'exception peut Apparaître dans les horaires de l'agent à la date de fin.
Durée de l'événement (En minutes)	Durée de l'événement, en minutes. Il s'agit de la durée pendant laquelle L'agent devra créer son horaire.
Écart (En minutes)	Nombre maximal de minutes qui peut s'écouler entre la fin d'un Et le début de la prochaine exception pour les agents classés séquentiellement. Si l'horaire de l'agent B ne permet pas d'ajouter l'exception durant l'écart configuré après l'exception de l'agent A, l'exception de l'agent B sera planifiée lors du premier créneau horaire disponible et l'exception de l'agent C sera planifiée durant le créneau horaire prévu à l'origine pour l'agent B.

Onglet Activités

Champ	Description
Activités qui peuvent être remplacées	Sélectionnez les activités de l'horaire qui peuvent être remplacées par l'exception d'événement. Si vous choisissez "Non disponible", vous devez remplir les champs Heure de début et Heure de fin.
Hr début	(Activité non disponible uniquement) L'heure de début de la plage au cours de laquelle l'activité Non disponible peut être remplacée.
Heure de fin	(Activité non disponible uniquement) L'heure de fin de la plage au cours de laquelle l'activité Non disponible peut être remplacée.

Planifier des agents dans l'onglet Groupes

Champ	Description
Pourcentage maximal d'agents pour la planification de groupe	Le pourcentage maximal d'agents qui peuvent être planifiés en groupe. Cela signifie qu'on ajoutera à ces agents un événement de planification dynamique à leurs horaires pour le même créneau horaire, et qu'ils créeront tous leurs propres horaires en même temps. **EXEMPLE** Saisissez 75 dans le champ pour planifier 75 pour cent de vos agents dans des groupes. Cela signifie que 25 pour cent de vos agents être programmés en tant qu'individus.
Pourcentage de taille maximale de groupe	La taille maximale du groupe de planification en pourcentage du nombre total d'agents à planifier. **EXEMPLE** Vous souhaitez planifier 100 agents dans des groupes, mais vous souhaitez que chaque groupe ne comporte pas plus de 20 agents. Pour obtenir ce résultat, Vous saisissez 20 (pour cent) dans ce champ.

L'examen de l'état d'un événement

Les planificateurs et les administrateurs peuvent utiliser l'option "Examiner, modifier ou supprimer un événement de planification dynamique existant" pour surveiller l'état actuel d'un événement de planification dynamique et examiner et modifier les horaires d'agent soumis. Le tableau Agents répertorie tous les agents qui sont affectés à l'événement et l'état de l'événement pour chaque agent.

Vous pouvez réviser la liste des agents affectés si vous le souhaitez, puis calculer les temps d'exception des agents nouvellement affectés et les agents qui ont manqué l'événement, ou tous les agents affectés. Une fois que vous avez sélectionné les agents que vous souhaitez inclure dans l'événement révisé, parcourez les onglets de la fenêtre contextuelle Calculer les heures d'inscription et modifiez les informations qui s'y trouvent si nécessaire. Lorsque vous cliquez sur Calculer les heures d'inscription dans la fenêtre contextuelle, de nouveaux événements d'inscription sont générés pour les agents sélectionnés.

Vous pouvez également consulter les horaires soumis par l'agent et les modifier. La modification des plannings doit être effectuée avant que le planning réel ne soit exécuté. Pour revoir ou modifier un planning, cliquez sur le lien En attente ou Terminé de l'agent dans la colonne État pour afficher sa page Planification dynamique d'agent. Si vous modifiez la planification, cliquez sur Envoyer lorsque vous avez terminé.

Si un agent a manqué un événement, vous pouvez créer un horaire pour cet agent et le soumettre en cliquant sur le lien État en absence.

Génération d'un rapport sur les primes d'incitation de planification

Utilisez l'option "Générer un rapport sur les primes d'incitation de planification" pour afficher une liste de toutes les primes d'incitation de planification offertes et acceptées pour une plage de date et pour les agents

spécifiés.

Le rapport peut être consulté sur la page Événements de planification dynamique ou exporté en tant que feuille de calcul dans CSV format.

Générer un rapport sur les primes d'incitation de planification

1. Sur la page Événements de planification dynamique, sélectionnez Générer un rapport sur les primes d'incitation **de planification**
   option.
2. Sélectionnez une plage de dates et les agents sur lesquels vous souhaitez faire rapport
3. Cliquez sur Afficher le rapport **pour consulter le rapport sur la page, ou** Exporter **sous CSV** pour générer un fichier qui peut être ouvert dans Excel ou d'autres tableurs.

Modifier la page de planification dynamique d'un agent

Si les agents ont été configurés pour créer leurs propres horaires en utilisant la fonctionnalité de planification dynamique, les administrateurs et les planificateurs peuvent consulter et modifier les horaires demandés par les agents avant d'exécuter l'horaire réel.

Pour examiner et modifier la page de planification dynamique d'un agent :

1. Sur la barre d'outils, sélectionnez **Horaires et planification > mon horaire**.
2. Sélectionnez l'agent dont vous souhaitez examiner la page de planification dynamique, puis accédez à l'horaire le jour où l'agent a reçu l'exception d'événement de planification dynamique.
3. Cliquez sur le lien dans l'exception pour afficher la page.
4. Examinez et modifiez comme vous le souhaitez, puis cliquez sur **Envoyer**.

Pour plus d'informations sur la planification dynamique d'agent, voir Planification dynamique pour les agents.

Configurer la disponibilité dynamique

La disponibilité dynamique permet aux agents de configurer leur propre disponibilité de travail pour des semaines spécifiques.

Une règle de disponibilité dynamique est utilisée pour définir les paramètres de disponibilité de l'agent. Les règles de disponibilité dynamiques sont attribuées aux agents pour des semaines spécifiques ou à partir d'une semaine spécifique et s'étendent pour une période indéterminée.
Les agents configurent leur disponibilité pour ces périodes en fonction des paramètres définis par la règle.
Une fois approuvées, ces disponibilités sont utilisées comme quart de travail de type variable pour planifier les agents en conjonction avec les conditions min/max. horaires qui leur sont affectées.

Gestion des règles de disponibilité dynamiques

La page Règles de disponibilité dynamiques vous permet de créer, modifier, supprimer, attribuer et gérer des règles de travail qui s'appliquent à la disponibilité des agents.

Les champs de la page de création, modification ou suppression de règles sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom de la règle	Entrez un nom unique pour la règle.
Recourir à	Sélectionnez un ou plusieurs jours de la semaine que vous configurez. Utilisez Ctrl+Clic pour sélectionner plusieurs jours non contigus.
Type	Indiquez si l'agent doit travailler, peut travailler ou ne peut pas travailler les jours sélectionnés de la semaine. Dans le graphique, les jours pendant lesquels un agent doit travailler apparaissent en gris foncé, les jours pendant lesquels un agent peut travailler en gris clair et les jours pendant lesquels un agent ne peut pas travailler sont laissés vides. Les jours sélectionnés sont mis en surbrillance en bleu dans le graphique.
Durée	Configurez l'heure de début la plus tôt et l'heure de fin la plus tardive du quart de travail le jour sélectionné. Entrez l'heure au format 24 heures. Lorsque vous cliquez en dehors des champs Heure de début et Heure de fin, une barre indiquant la durée du quart s'affiche sur le graphique. Apparaît si le type est "Peut fonctionner" ou "Doit fonctionner". **REMARQUE** lors de la configuration de la durée, assurez-vous que suffisamment de temps est alloué pour l'extension de quart de travail en raison de conditions de travail non rémunérées Activités.
Plus petite durée de quart de travail autorisée	Saisissez la durée de quart de travail la plus courte autorisée un jour en heures avec des incréments de 15 minutes.
Nombre maximal de quarts de travail	Saisissez le nombre de quarts de travail d'un jour durant lesquels un agent peut travailler (fractionné Quarts de travail).
Durée minimale entre les quarts de travail	Saisissez le temps qui doit s'écouler entre les quarts de travail d'un même jour. Apparaît si le nombre maximal de quarts de travail est supérieur à.

Affectation de règles aux agents

Une fois qu'une règle a été configurée, elle peut être attribuée à des agents.

Remarque : Un agent ne peut avoir qu'une seule règle de disponibilité dynamique pour une semaine spécifique. Si une règle de disponibilité dynamique est affectée à une semaine qui dispose déjà d'une

règle de disponibilité dynamique,

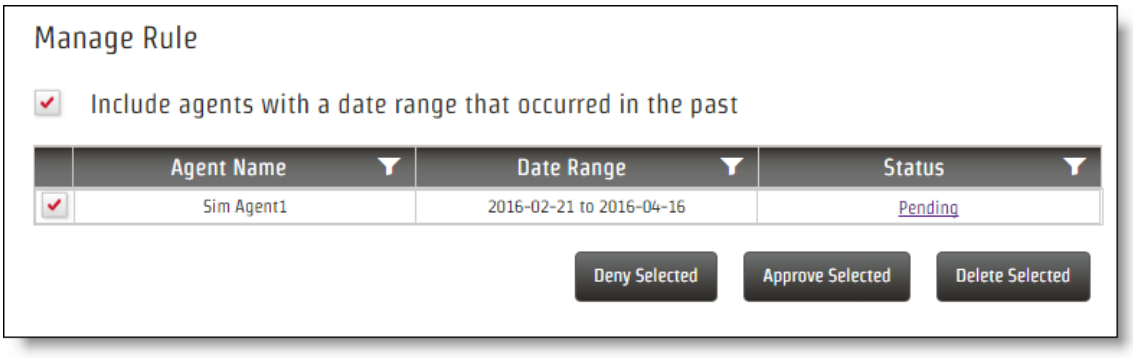
La nouvelle affectation sera utilisée pour les semaines spécifiées.

Les champs de la page lorsque vous choisissez d'affecter une règle aux agents sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom de la règle	Sélectionnez la règle que vous souhaitez affecter aux agents.
Agents	Déplacez les agents auxquels vous voulez affecter la règle du volet Disponible au volet Affecté.
Date début	Choisissez une date de début pour la règle. Si vous sélectionnez une date qui n'est pas le début d'une semaine de travail, la date par défaut est le premier jour de la semaine sélectionnée.
La règle est en cours	Activez cette case à cocher si vous ne voulez pas que la règle ait une fin définitive date. Lorsque vous sélectionnez cette option, le champ Date de fin disparaît.
Date fin	Choisissez une date de fin pour la règle. Si vous sélectionnez une date qui n'est pas la fin d'une semaine de travail, la date par défaut est le dernier jour de la semaine.
Approuver automatiquement la demande de disponibilité dynamique de l'agent	Cochez cette case si vous souhaitez que les demandes qui répondent aux paramètres définis pour la règle soient approuvées automatiquement. Si elles sont laissées en suspens, toutes les demandes de disponibilité dynamique doivent être approuvées par un administrateur, un planificateur ou un superviseur.

Gestion des règles affectées

Utilisez l'option "Gérer les règles affectées" pour afficher un tableau de tous les agents auxquels une règle de disponibilité dynamique sélectionnée sera affectée pour une plage de dates future. Vous pouvez choisir de lister également les agents auxquels la règle a été affectée pour une plage de dates dans le passé.



Ce tableau vous permet de voir l'état dynamique des demandes de disponibilité de chaque agent. Lorsque vous cliquez sur l'état, vous accédez à la page Ma disponibilité de l'agent qui affiche tous les détails de la demande.

Lorsque vous sélectionnez un agent dans le tableau, des boutons apparaissent sous le tableau pour refuser, approuver ou supprimer la demande de disponibilité de l'agent sélectionné. L'action que vous pouvez entreprendre dépend de l'état de la demande de l'agent sélectionné. Par exemple, si l'état est Approuvé, les actions que vous pouvez effectuer sont Refuser la sélection et Supprimer la sélection. Si vous sélectionnez plusieurs demandes avec des états différents, les actions que vous pouvez effectuer sont celles qui sont communes à tous les états sélectionnés. Par exemple, si vous sélectionnez des demandes avec un état Approuvé et Refusé, la seule action disponible est Supprimer sélectionné car cette action est disponible à la fois pour les demandes approuvées et refusées.

Vous pouvez filtrer le tableau de n'importe quelle colonne en cliquant sur l'icône Appliquer le filtre sur l'en-tête de colonne.

À propos de mes disponibilités

La fonctionnalité Ma disponibilité (également appelée "disponibilité dynamique") permet aux agents d'indiquer les jours de la semaine et les heures de la journée pendant lesquels ils sont disponibles pour travailler. Ces informations sont utilisées comme une période de travail variable pour planifier les agents selon leur disponibilité pour répondre aux besoins de service.

> **REMARQUE** : Cette fonctionnalité ne peut pas être utilisée pour planifier des agents sauf si des conditions d'heure min/max sont configurées et affectées aux agents. La page elle-même est disponible pour les agents dès qu'une dynamique
> La règle de disponibilité leur est attribuée pour une plage de dates spécifique.

Un administrateur ou un planificateur crée une règle de disponibilité dynamique (voir Configurer la disponibilité dynamique) qui spécifie les paramètres des jours et des heures pendant lesquels l'agent peut travailler. La règle est ensuite attribuée aux agents pour une plage de dates spécifique ou pour une période indéterminée. La fonctionnalité Ma disponibilité devient alors disponible pour l'agent sous l'icône Horaires et planification.

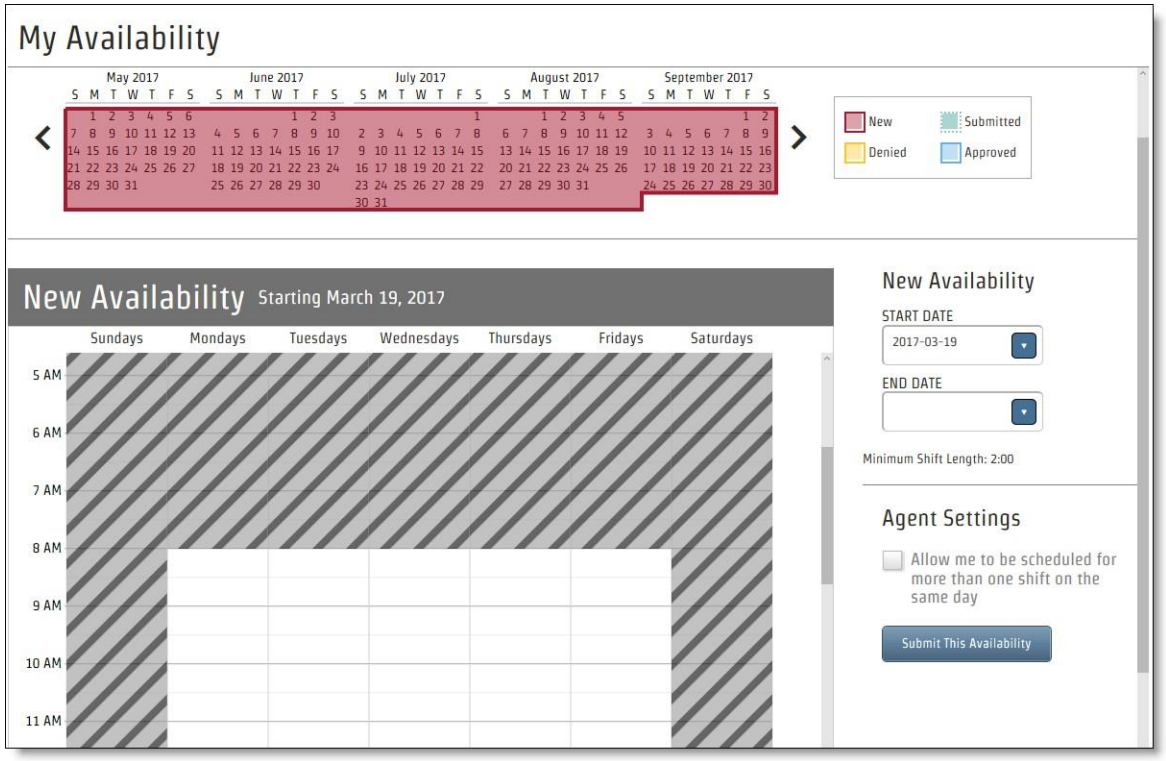
Les règles de disponibilité dynamiques peuvent être configurées de sorte que les demandes de disponibilité des agents soient approuvées automatiquement, tant que la demande est conforme aux paramètres de la règle. Sinon, les demandes de disponibilité doivent être approuvées par un administrateur, un planificateur ou un superviseur pour entrer en vigueur.

Ma disponibilité pour les agents

Lorsqu'une règle de disponibilité dynamique vous est affectée, l'option Ma disponibilité devient visible sous Horaires et planification dans la barre d'outils.

Sur la page Ma disponibilité, les semaines pour lesquelles vous devez sélectionner votre disponibilité sont grisées en rouge (nouvelle disponibilité) ou en jaune (refusée). Cliquez dans la zone rouge pour afficher un graphique indiquant les jours de la semaine et les heures disponibles pour la sélection. Les heures non

disponibles sont ombrées en gris. Les restrictions sur la façon dont vous pouvez choisir vos jours et heures sont indiquées à droite du graphique.

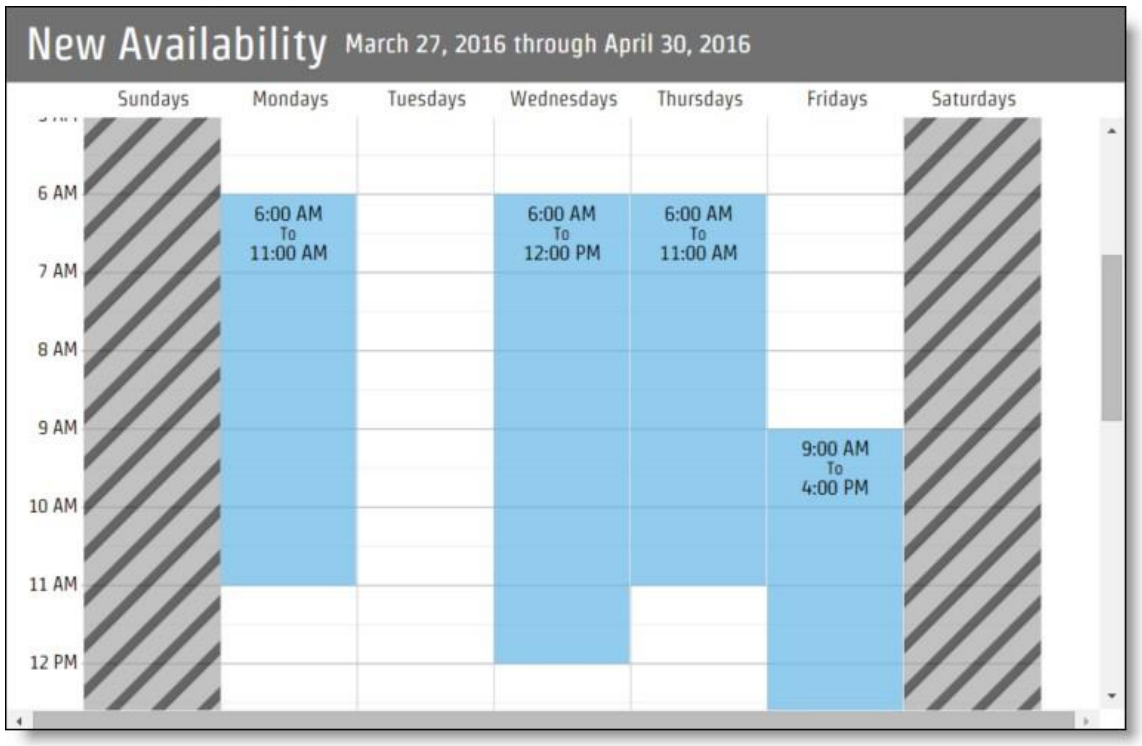


Vous n'avez pas besoin de configurer la même disponibilité pour toute la période. Vous pouvez configurer différentes disponibilités pour des sous-ensembles de la période entière en sélectionnant les dates de début et de fin pour les semaines souhaitées. Les disponibilités commencent toujours le premier jour de la semaine et se terminent le dernier jour de la semaine. Vous ne pouvez pas commencer ou terminer une sélection de disponibilité au milieu d'une semaine.

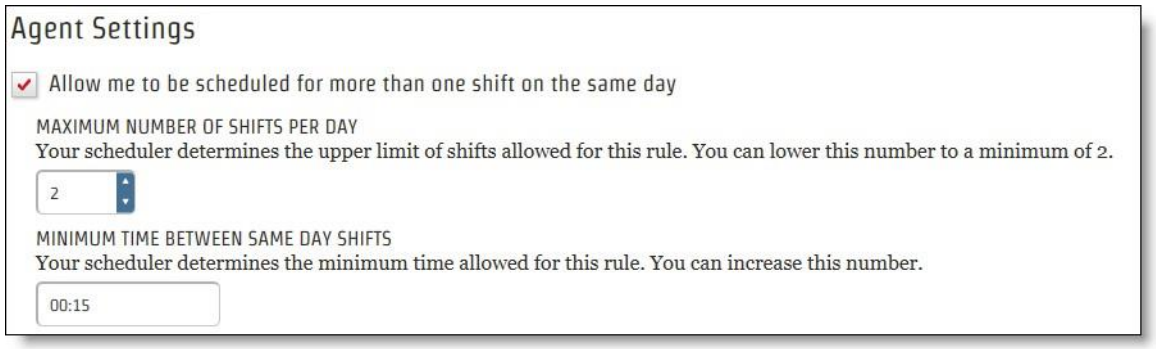
Remarque Vous ne pouvez pas sélectionner de dates en dehors de la plage de dates dans l'affectation initiale.

Configurez les jours et les heures pendant lesquels vous pouvez travailler sur le graphique. Cliquez sur la colonne d'un jour, puis faites glisser les extrémités de la barre bleue résultante vers les heures de début et de fin choisies. S'il y a une restriction, vous ne pouvez pas raccourcir la barre d'une manière qui viole la restriction. Par exemple, si une restriction définit la durée minimale du quart de travail à deux heures, vous ne pouvez pas raccourcir la barre à moins de deux heures.

Le graphique suivant montre un graphique avec les choix de disponibilité effectués. Cet agent a choisi de ne pas travailler le mardi pour les semaines couvertes par cette règle de disponibilité.



Si la règle de disponibilité dynamique qui vous est affectée autorise des quarts de travail fractionnés, la section Paramètres de l'agent apparaît. Si vous cochez la case "Me permettre d'être planifié pour plusieurs quarts de travail le même jour", vous pouvez alors choisir le nombre maximal de quarts de travail par jour et le laps de temps minimum entre les mêmes quarts de jour. Le nombre maximal de quarts de travail par jour doit être inférieur ou égal à ce qui est configuré dans la règle, et le temps minimal entre les quarts de travail de même jour doit être supérieur ou égal à ce qui est configuré dans la règle.



Vous avez la possibilité de joindre un commentaire à votre demande de disponibilité à tout moment. Tapez votre commentaire dans le champ Laisser un commentaire et cliquez sur Ajouter un commentaire.

Lorsque vous avez terminé de sélectionner votre disponibilité, cliquez sur Soumettre cette disponibilité. Dans la zone calendrier, les semaines couvertes par votre demande de disponibilité passent du rouge au vert pour indiquer qu'elles ont été soumises. Si elles sont approuvées, que ce soit automatiquement ou par un administrateur, un planificateur ou un superviseur, les semaines deviennent bleues. S'ils sont refusés, ils deviennent jaunes.

Si votre disponibilité est refusée, vous devez soumettre à nouveau une nouvelle sélection de disponibilité. Consultez les commentaires joints à la page pour savoir pourquoi votre demande initiale a été refusée. Dans la plupart des cas, si votre disponibilité n'est pas approuvée, vous ne serez pas planifié pour travailler.

Vous pouvez revenir en arrière à tout moment et modifier ou supprimer tout ou partie de la disponibilité que vous avez soumise, même si elle a été approuvée. Si vous modifiez votre disponibilité, vous pouvez modifier un sous-ensemble de ce que vous avez soumis précédemment ou la disponibilité pour toute la période.

Vos demandes de disponibilité soumises, approuvées et refusées (mais pas vos nouvelles demandes) apparaissent dans votre boîte de messagerie. Vous pouvez suivre leur état sur place ou le consulter sur votre page Ma disponibilité.

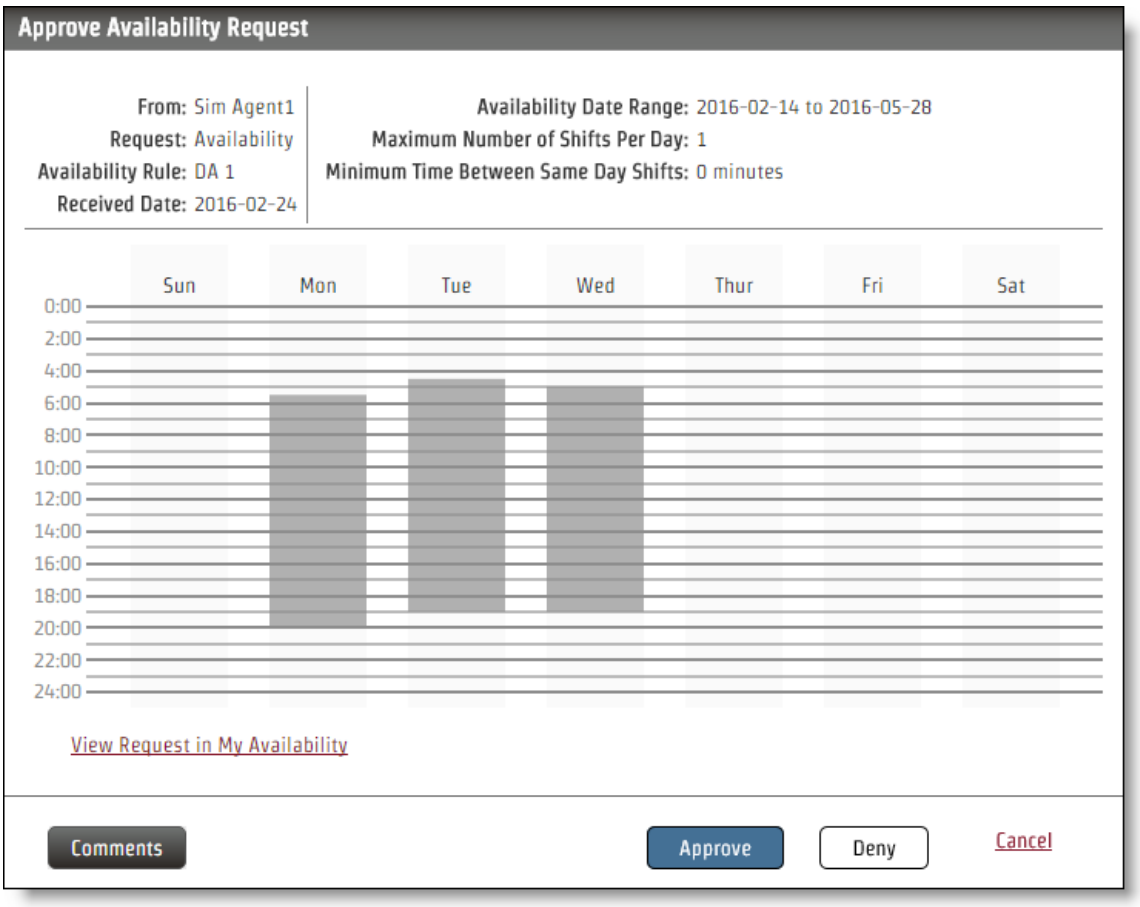
Ma disponibilité pour les administrateurs, les planificateurs et les superviseurs

Une fois que les agents ont terminé leurs sélections de disponibilité, la demande de disponibilité dynamique doit être approuvée avant de pouvoir être utilisée dans la planification. Si la règle de disponibilité dynamique est configurée pour autoriser l'approbation automatique, la demande est approuvée si elle répond aux paramètres de la règle. Étant donné que les demandes ne peuvent pas être soumises avec succès si elles ne respectent pas les paramètres de la règle, elles sont toujours approuvées automatiquement.

Si la règle de disponibilité dynamique n'est pas configurée pour l'approbation automatique, chaque demande doit être approuvée par un administrateur, un planificateur ou un superviseur.

REMARQUE : Les superviseurs peuvent uniquement approuver ou refuser les demandes faites par les membres de leurs équipes. Les superviseurs qui sont également des agents ne peuvent pas approuver leurs propres demandes.

Vous êtes averti des demandes de disponibilité dynamiques dans votre boîte Tâches de messagerie si les alertes de messagerie sont activées dans la page Notifications (voir Configuration des notifications). Lorsque vous ouvrez une demande, un résumé de la demande s'affiche.



Vous pouvez approuver ou refuser la demande à partir de cette boîte de dialogue, ou vous pouvez cliquer sur le lien Afficher la demande dans Ma disponibilité pour être redirigé vers la page Ma disponibilité avec l'agent sélectionné et cette demande affichée.

Vous pouvez ensuite approuver ou refuser la demande à partir de la page Ma disponibilité. Vous avez également la possibilité de modifier les sélections, puis d'approuver la demande modifiée.

Vous pouvez consulter la disponibilité d'un agent à tout moment en choisissant Ma disponibilité dans le menu Horaires et planification, puis en sélectionnant l'agent. Lorsque la page Ma disponibilité de cet agent est affichée pour la première fois, elle affiche uniquement la barre de calendrier avec les zones ombrées indiquant l'état de chaque règle de disponibilité dynamique affectée à l'agent.

Cliquez sur une des zones ombrées pour afficher les détails de la demande de disponibilité. Vous avez la possibilité d'approuver, de refuser ou de modifier la disponibilité sélectionnée, en fonction de son état actuel. Le tableau ci-dessous décrit les actions que vous pouvez entreprendre pour chaque état actuel.

Si l'état actuel est :	Vous pouvez :
Nouveau	Envoyer
Envoyé	Approuver, refuser, modifier
Approuvé	Refuser, modifier
Nié	Modifier, approuver

Créer des quarts de travail

WFM vous permet de créer des quarts de travail qui correspondent à la disponibilité des agents, aux jours de congé préférés, à l'heure de début et à la durée de la journée de travail. Un quart de travail identifie les heures et les jours pendant lesquels les agents peuvent travailler. WFM planifie ensuite ces agents afin de correspondre au mieux à leurs préférences de quart de travail et aux besoins de l'entreprise. Il n'y a pas de limite au nombre de quarts de travail que vous pouvez créer, et WFM conserve l'historique de la planification précédente pour chaque agent dans la base de données WFM.

Lors de la configuration d'un quart de travail, vous devez déterminer de quel type de quart de travail, il s'agit. Il existe trois types de quarts de travail :

- Quarts de travail fixes
- Quarts de travail d'affectation
- Quarts de travail variables

Vous pouvez affecter des agents et des conditions de travail à un quart de travail pendant des semaines spécifiques.

Vous pouvez créer plusieurs quarts de travail et les affecter à la rotation des quarts de travail de l'agent. Si vous utilisez des rotations de quarts de travail (un agent travaille selon différents quarts de travail sur plusieurs semaines), vous devez définir le quart et la séquence de rotation (voir Gérer les utilisateurs et Exemple de rotation de quart de travail).

Quarts de travail et fuseaux horaires

Les quarts de travail ne dépendent pas du fuseau horaire. Cela signifie que si vous configurez un quart de travail qui commence à 8:00 AM et se termine à 17:00 et ensuite vous affectez ce quart de travail à des agents dans deux fuseaux horaires différents, le quart de travail s'étend de 8:00 AM à 17:00 dans le fuseau horaire local de chaque agent. Les fuseaux horaires locaux des agents sont configurés comme "fuseau horaire de planification" sur la page Utilisateurs (voir Gérer les utilisateurs).

Quarts de travail et planification dynamique

Si un agent crée un horaire dynamique qui s'inscrit dans une rotation de quarts de travail, l'horaire dynamique remplace la rotation pour la semaine considérée. La rotation reprend après l'horaire dynamique. WFM utilise les priorités suivantes lors de la définition des quarts de travail :

1. Planification dynamique
2. Disponibilité dynamique
3. Quarts de travail traditionnels

EXEMPLE

Si un agent travaille selon une rotation de quarts de travail de trois quarts de travail, mais crée un horaire dynamique qui tombe sur la deuxième semaine d'une rotation, cet horaire dynamique remplace la rotation des quarts de travail pendant la deuxième semaine. La rotation reprend pour la troisième semaine, et la rotation suivante reprend les trois semaines normales de rotation.

Rotation 1	Rotation 2 avec Dynamique Ajout de la planification	Rotation 3
Quart de travail 1	Quart de travail 1	Quart de travail 1
Quart de travail 2	Horaire dynamique	Quart de travail 2
Quart de travail 3	Quart de travail 3	Quart de travail 3

REMARQUE : Si un quart de travail est supprimé, l'affectation de quart de travail de l'agent est également supprimée. Les attributions ultérieures de quarts de travail de l'agent ne seront pas automatiquement ajustées pour être adjacentes à des quarts de travail antérieurement attribués dattes. Cela peut conduire à des semaines sans quart de travail affecté à l'agent.

Les agents peuvent échanger des quarts de travail. Ces échanges doivent être approuvés par les superviseurs, les planificateurs ou les administrateurs. Les superviseurs, les planificateurs et les administrateurs peuvent également effectuer des échanges d'horaires ad hoc en fonction des besoins de l'entreprise et des besoins du centre de contact.

Quarts de travail fixes

Un quart de travail fixe est un quart de travail qui couvre les besoins en heures et jours fixes et ne varie jamais. Utilisez ce type de quart de travail pour planifier des agents pour qu'ils prennent en charge les besoins en jours ou semaines entières.

Un quart de travail fixe présente les caractéristiques suivantes :

- Les jours de travail au cours d'une semaine sont fixes
- les heures travaillées chaque jour sont fixes, sans être nécessairement les mêmes chaque jour

- L'heure de début du quart de travail est fixe chaque jour de travail, sans être nécessairement la même chaque jour
- Le nombre d'heures par semaine spécifié pour le quart de travail (heures par semaine) doit être égal au nombre total d'heures planifiées pour les jours de la semaine du quart de travail (nombre total d'heures)

Si vous affectez un quart de travail fixe à un agent, l'horaire de l'agent ne change jamais. Si vous affectez des quarts de travail fixes à tous les agents, vous ne pouvez pas optimiser les horaires pour assurer une couverture adéquate en toutes circonstances.

Quarts de travail d'affectation

Un quart de travail d'affectation est un type de quart de travail fixe qui ne couvre pas les besoins de service. Utilisez un quart de travail d'affectation pour planifier des agents sur des activités qui ne sont pas de service, comme des projets, pour des jours ou semaines entières.

Quarts de travail variables

Une période de travail variable est une période de travail qui couvre les besoins d'horaires et de jours variables. Utilisez ce type de période de travail pour planifier des agents pour prendre en charge une file d'attente de service pendant des jours et des semaines variables.

Contrairement aux périodes de travail fixes, les périodes de travail variables permettent une certaine flexibilité, à savoir :

- Vous pouvez définir un ou plusieurs jours par semaine comme jour de travail optionnel.
- Vous pouvez affecter le total des heures de travail d'un ou plusieurs jours par semaine comme étant variables.
- Vous pouvez définir l'heure d'arrivée d'un jour par semaine au moins, comme étant variable.

Une ou plusieurs des caractéristiques suivantes sont différentes dans une période de travail variable :

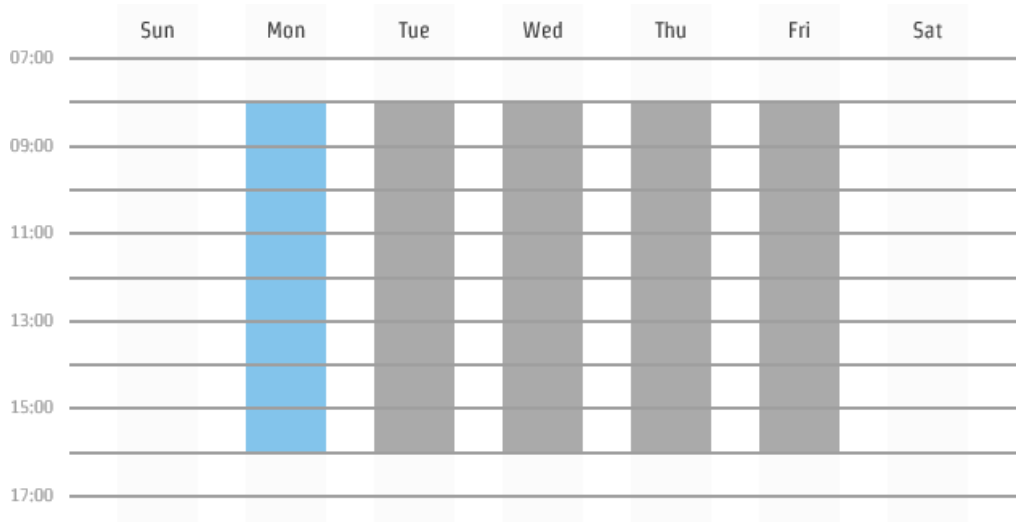
- Jours par semaine et heures par semaine minimum et maximum : avec une période de travail variable, vous voudrez peut-être limiter le nombre maximal de jours et d'heures par semaine pour limiter les heures supplémentaires et vous assurer que les employés sont raisonnablement reposés. Vous pourriez aussi avoir besoin d'imposer un nombre minimum d'heures par jour et de jours par semaine à l'agent. Vous spécifiez le nombre minimal et maximal de jours et heures par semaine de la période de travail. Ensuite, vous spécifiez le nombre minimal et maximal d'heures par jour pour chaque jour de la semaine pendant lequel l'agent peut travailler. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine qui sont des jours de congés potentiels pour l'agent.
- Heures de début et de fin au plus tôt : déterminez l'heure au plus tôt à laquelle vous souhaitez que l'agent commence à travailler et quand l'agent peut commencer à travailler. Une fois que vous connaissez les heures de début au plus tôt et au plus tard possibles, vous configurez les heures de début au plus tôt et au plus tard d'un agent en WFM pour chaque jour de la période de travail.

Compréhension du graphique de paramétrage du quart de travail

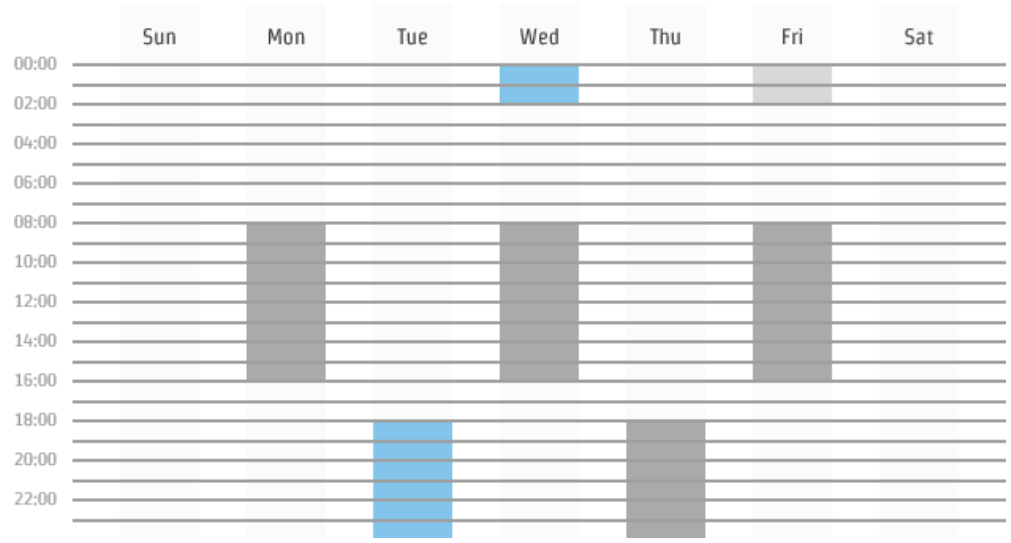
Le graphique de paramétrage du quart de travail est une représentation visuelle du quart de travail que vous

configurez. Il affiche une barre pour chaque jour que vous avez configuré, montrant les heures de début et la durée. Pour les quarts de travail fixes et d'affectation, le graphique montre une barre grise pour chaque jour de la semaine de travail prévu. Le jour sélectionné est affiché en bleu.

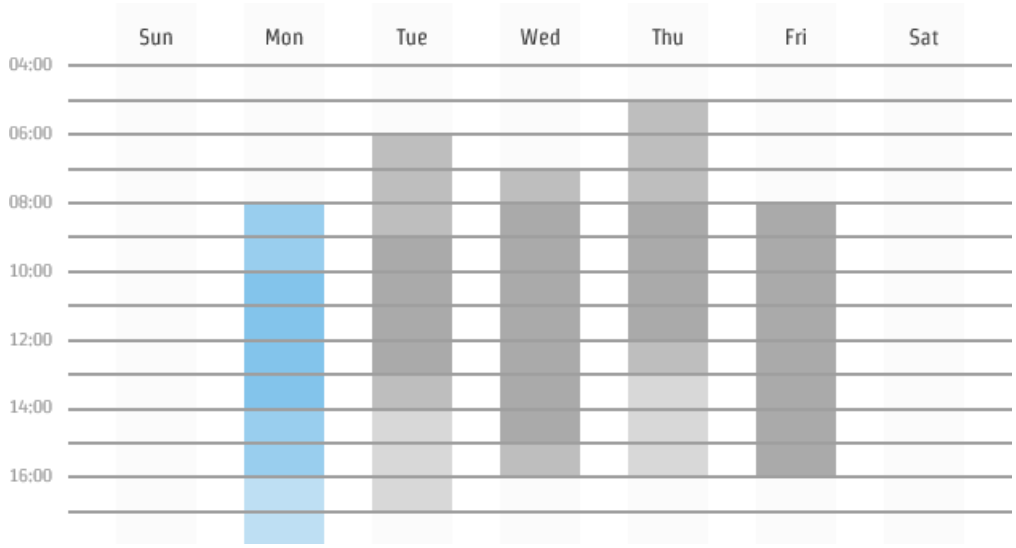
Le graphique suivant montre un quart de travail fixe qui commence à 08 h du lundi au vendredi et a une durée de huit heures par jour.



Le graphique suivant montre également un quart de travail fixe, mais il comprend deux jours durant lesquels le quart de travail dépasse minuit. Le mardi et le jeudi, le travail commence à 18 h et se termine à 02 h le lendemain matin. Ceci est représenté visuellement par la barre du mardi (le jour est sélectionné dans la barre de journée, il est affiché en bleu sur le graphique) se poursuivant jusqu'à mercredi.



Le graphique suivant montre un quart de travail variable. Les heures de base pendant lesquelles l'agent travaille chaque jour sont indiquées en gris ou bleu foncé. Les heures de début et de durée variables du quart sont indiquées par un gris ou bleu plus clair. Par exemple, le lundi, l'agent peut commencer à travailler entre 08 h 00 et 10 h 00, et la durée du quart est entre quatre et huit heures. Le bleu foncé indique que quelle que soit l'heure à laquelle l'agent démarre ou la durée du quart, l'agent est dans le centre de contact de 8 h à 14 h.



Affichage des quarts de travail affectés

Utilisez l'option "Afficher les quarts de travail affectés" pour afficher une liste des quarts de travail affectés pour la semaine qui comprend une date sélectionnée.

Afficher les quarts de travail affectés

1. Sélectionnez l'option Afficher les **quarts de** travail affectés.
2. Choisissez une date. Le tableau des quarts de travail affectés s'affiche, affichant tous les quarts de travail prévus pour la semaine qui inclut la date sélectionnée, et le nombre d'agents affectés à chaque quart de travail.
3. Sélectionnez un quart de travail et cliquez sur **Afficher les agents** pour afficher les noms des agents affectés à ce quart de travail.

Descriptions des champs

La page des Quarts de travail vous permet de créer, modifier et supprimer des quarts de travail. Vous pouvez également consulter des quarts de travail affectés.

Les champs de la page lorsque vous créez, modifiez ou supprimez un quart de travail sont décrits ci-dessous.

Cha	Description
Nom du quart de travail	Le nom unique du quart de travail.
Activer	Cochez cette case pour activer le quart de travail. Il doit être activé afin d'être disponible pour utilisation. **REMARQUE** : Lorsque vous désactivez un quart de travail, il n'apparaît plus sur les horaires d'agent, et il ne sera pas utilisé dans les nouvelles demandes d'horaire. Les agents affectés à ce quart de travail doivent être réaffectés à différents quarts de travail actifs, sinon ils ne seront pas planifiés pour la semaine.
Type de quart de travail	Type de quart de travail. Lors de la modification d'un quart de travail existant, il existe des limites à la modification du quart de travail en un autre type de quart de travail, comme suit : ▪ Un quart de travail fixe peut être transformé en quart de travail d'affectation ▪ Une période de travail variable ne peut pas changer le type de quart de travail ▪ Un quart de travail d'affectation peut être transformé en quart de travail fixe
Fréquence hebdomadaire	(Quarts de travail variables uniquement) Le nombre minimal et maximal d'heures et jours par semaine durant lesquels un agent peut être planifié. Ces valeurs doivent être compatibles avec les paramètres de quart de travail. Par exemple, vous ne pouvez pas spécifier un minimum de cinq jours par semaine alors qu'un jour seulement est configuré dans les paramètres de quart de travail.
Paramètres du quart de travail	Les paramètres dépendent du type de quart de travail que vous avez sélectionné. Comme vous saisissez des paramètres pour chaque jour de la semaine ; ils sont affichés graphiquement dans le graphique des paramètres du quart de travail (voir Présentation du graphique des paramètres du quart de travail). Quarts de travail fixes et d'affectation : ▪ Appliquer à : sélectionnez un jour dans la barre des jours pour configurer les paramètres de cette journée. ▪ Début du quart de travail : saisissez l'heure à laquelle le quart de travail commence. ▪ Durée du quart de travail : saisissez la durée du quart de travail.

Champ	Description
	▪ Jours par semaine : en lecture seule cette valeur est calculée en fonction du nombre de jours que vous configurez. ▪ Heures par semaine : (en lecture seule) : cette valeur est calculée en fonction du nombre de jours que vous configurez et de la durée quotidienne du quart de travail. Quarts de travail variables : ▪ Appliquer à : sélectionnez un jour dans la barre des jours pour configurer les paramètres de cette journée. ▪ Début du quart de travail : saisissez les heures au plus tôt et au plus tard auxquelles le quart de travail de l'agent peut commencer ce jour-là. ▪ Durée du quart de travail : saisissez la durée minimale et maximale du quart de travail pour cette journée. ▪ Intervalle minimum : saisissez le laps de temps minimum entre les quarts de travail. ▪ Jours de congé autorisés : cochez cette case si l'agent peut être en congés ce jour-là. Si elle n'est pas cochée, l'agent sera tenu de travailler ce jour-là s'il y a des heures disponibles.
Incrément horaire	(Quarts de travail variables uniquement) L'incrément de durée souhaité. Le champ La valeur par défaut est de 30 minutes.
Optimisation	(Quarts de travail variables uniquement) Le type d'optimisation souhaité : ▪ Optimum : WFM planifie d'abord les agents avec des périodes de travail fixes. Ensuite, il planifie les agents disponibles avec des quarts de travail variables pour répondre au mieux aux besoins pour le reste de la journée. ▪ Multilinéaire : WFM planifie d'abord les agents avec des périodes de travail fixes. Puis il examine les besoins à partir du début de la journée pour ceux qui ne sont pas couverts par des agents avec des périodes de travail fixes, et il planifie les agents avec des périodes de travail variables sans tenir compte des besoins plus tard dans la journée.
Conditions de travail	Les conditions de travail qui s'appliquent au quart de travail (voir Gérer le travail

Cha	Description
	conditions).
Métadonnées d'activité	(Quarts de travail d'affectation uniquement) attribue une valeur de métadonnées par défaut à ou Supprime une valeur de métadonnées par défaut du quart de travail. Cette valeur est facultative. Pour plus d'informations sur la configuration des valeurs de métadonnées, voir Gérer les valeurs de métadonnées d'activité.

Exemple de rotation de quart de travail

Le tableau suivant montre ce qui se produit lorsque vous déplacez des quarts de travail vers le haut ou vers le bas dans le volet Affecté de la page Agents.

Action	Effet sur la rotation de quart de travail	Commentaire
Sélectionnez le quart 3	Semaine A | Quart 1 Semaine B | Quart 2 **Semaine C | Quart 3** Semaine D | Quart 4	—
Cliquez vers le haut 1	Semaine A | Quart Semaine B | Quart 2 **Semaine B |** **Quart 3** Semaine	Les quarts 2 et 3 sont maintenant des quarts fractionnés pour la semaine B.
Cliquez vers le haut 1	C | Quart 4 Semaine A | Quart **Semaine B |** **Quart 3** Semaine C | Quart 3	La semaine B n'a plus de quart fractionné.
~~Cliquez vers le haut~~	Semaine D | Quart 4 **Semaine A |**	**Quart 3**

Semaine A | Quart 1	Les quarts 3 et 1 sont maintenant des quarts fractionnés pour la semaine A.

Action	Effet sur la rotation de quart de travail	Commentaire
	Semaine B | Quart 2 Semaine C | Quart 4	
Cliquez vers le haut	**Semaine A | Quart 3** Semaine B | Quart 1 Semaine C | Quart 2 Semaine D | Quart 4	Le quart 3 est maintenant le premier de la rotation et tous les autres quarts ont été déplacés d'une semaine vers le bas.

REMARQUE : Un quart de travail fractionné est une situation dans laquelle un agent travaille pour deux quarts de travail différents durant la même journée. Avant de fractionner un quart de travail, vous devez créer deux quarts de travail qui commencent et se terminent à des quarts de travail différents
Heures ou jours et qui ne se chevauchent pas.

EXEMPLE Si un agent travaille quatre heures le matin et quatre heures le soir, vous devez créer un quart de travail qui couvre les heures de la matinée et un autre quart de travail qui couvre la soirée Heures.

Gérer les conditions de travail

WFM fait la distinction entre les activités de routine et celles non routinières. Il catégorise les activités qui se produisent lors de chaque quart de travail (telles que les pauses et les déjeuners) comme de routine. Ces activités de routine sont appelées des conditions de travail. Une condition de travail est un ensemble de règles utilisées pour identifier une activité de routine qui empêche l'agent de répondre à des contacts.

Il existe deux types de conditions de travail :

- Heures rémunérées : la durée du quart de travail est prolongée en raison des pauses et des déjeuners non rémunérés
- Durée du quart de travail : la durée du quart n'est pas prolongée en raison de pauses et de déjeuners non rémunérés

REMARQUE : Le service de planification utilise uniquement des heures rémunérées de conditions de travail. La planification dynamique intrajournalière et les échanges en journée partielle utilisent uniquement des conditions de travail de durée de travail.

Une condition de travail peut être liée à des quarts de travail fixes, d'affectation, variables ou de travail, ou à des profils de condition de travail qui sont affectés aux agents. Si l'agent peut être amené à travailler de quatre heures et demie à six heures pendant un quart de travail et que le planning est organisé par incréments d'une demi-heure, vous pouvez configurer les conditions de travail pour 04:00, 04:30, 05:00,

05:30 et 06:00 et les affecter au quart de travail de l'agent, ou en faire des conditions générales. Vous pouvez également configurer une condition de travail basée sur une plage qui couvre une plage de 4,5 à 6 heures.

> **Remarque** : WFM créerons des horaires d'agent sans pause ni déjeuner si vous n'affectez pas de conditions de travail et n'avez pas de conditions générales de travail. Si vous ne souhaitez pas affecter de travail spécifique
>
> Les conditions relatives à des quarts de travail spécifiques ou à des profils de conditions de travail créent des conditions de travail générales.

> **REMARQUE :** Seules les conditions générales et les conditions de travail affectées aux profils de condition de travail qui sont affectées aux agents sont utilisées dans la disponibilité dynamique et les offres et échanges à temps partiel.

Pour chaque activité de condition de travail, vous devez spécifier les informations suivantes :

- Nom
- Duration
- Le délai minimal entre le début du quart de travail et le début de cette activité de condition de travail. Par exemple, si le quart de travail commence à 08:00 et que cette activité de condition de travail ne peut pas commencer avant 09:00, le délai minimal doit être de 01:00.

  > **REMARQUE** : Le délai doit s'adapter à la plus petite longueur d'une condition basée sur une plage.

- Le délai maximal entre le début du quart de travail et le début de cette activité de condition de travail. Par exemple, si le quart de travail commence à 08:00 et que cette activité de condition de travail ne peut pas commencer après 09:20, le délai maximal doit être de 01:20.
- L'intervalle minimum entre la fin de l'activité de la condition de travail précédente et le début de cette activité de condition de travail. Par exemple, si l'activité de condition de travail précédente est une pause de 15 minutes, et que cette activité de condition de travail est un déjeuner d'une heure, et qu'il doit s'écouler au moins une heure et demie entre la pause et le déjeuner, l'intervalle minimum doit être de 90 minutes.
- L'incrément en minutes que WFM utilise pour planifier l'activité de condition de travail. Les valeurs possibles sont 00:05, 00:10, 00:15, 00:20, et 00:30.
- La partie qui est rémunérée. Par exemple, vous pouvez indiquer que les pauses de 15 minutes sont payées et que les repas d'une heure ne sont pas rémunérés.

Notez que lors de la création des horaires, le service de planification vérifie que toutes les activités de condition de travail peuvent être appliquées comme configuré. Si aucun créneau horaire où toutes les activités de condition de travail peuvent être appliquées selon la configuration n'est valide, le service de planification ignore l'activité de condition de travail et enregistre un avertissement dans les fichiers journaux et de débogage.

Le service de planification applique les activités de condition de travail à une condition de travail dans l'ordre suivant. Toutes les valeurs sont dans l'ordre croissant, sauf indication contraire.

1. Délai minimum

2. Délai maximum

3. Duration
4. Partie payée
5. Intervalles minimaux
6. Augmentation
7. Type de pause (déjeuner avant la pause)
8. Nom de la pause
9. ID de la couleur

Il donne la priorité à la configuration de condition de travail plutôt qu'au besoin de file d'attente de service.

La condition de travail qui est appliquée au quart de travail d'un agent à une date spécifique est sélectionnée sur la base suivante :

- La liste des heures rémunérées, les conditions de travail associées au profil de condition (si spécifiées pour l'agent), au quart de travail (le cas échéant), et la liste des conditions générales de travail rémunérées sont triées séparément comme suit :

    1. Heures minimum rémunérées (ordre décroissant)
    2. Heures rémunérées maximales (ordre décroissant)
    3. Heure de début (ordre croissant)
    4. ID de condition de travail (ordre croissant)

- Rechercher les heures rémunérées, les conditions de travail associées au profil de condition de travail (si spécifiées pour l'agent) avant les heures rémunérées, les conditions de travail associées au quart de travail (le cas échéant) avant d'effectuer une recherche parmi les conditions générales de travail basées sur les heures rémunérées.

    Les critères de recherche des conditions de travail sont les suivants :

    - Est activé un jour de la semaine
    - a une heure de début antérieure ou identique à l'heure de début du quart de travail
    - A la même durée minimale et maximale que la durée prévue du quart de travail
    - La durée prévue du quart de travail est comprise entre la durée minimale et maximale du quart de travail

Après avoir trié et filtré les correspondances valides ci-dessus, les conditions de travail sont sélectionnées conformément au tableau suivant. Dans ce tableau,

- "Fourchette" fait référence à une condition de travail où les heures rémunérées minimales et maximales ne sont pas les mêmes.
- "Sans intervalle" fait référence à une condition de travail où les heures rémunérées minimales et maximales sont les mêmes.
- "Aucun" signifie qu'aucune condition de travail n'est configurée.

Source de condition de travail			
Généralités	**Profil de condition de travail**	**Quart de travail**	**Source utilisée**
Non plage, plage, aucune	Hors plage	Hors plage	Profil de condition de travail
	Hors plage, plage	Portée	Profil de condition de travail
	Portée	Hors plage	période de travail
	Portée	Néant	Profil de condition de travail
	Néant	Hors plage, plage	période de travail
Hors plage, plage	Néant	Néant	Conditions générales de travail

Une façon d'éviter les conflits d'horaire est d'utiliser les affectations de paramètres suivantes :

Délai maximum de pause du matin = Délai minimum de déjeuner — Intervalle minimum du déjeuner — Durée de la pause du matin

Délai minimum du déjeuner = Délai maximum de pause du matin + Durée de la pause du matin + Intervalle minimum du déjeuner

Exemple 1 : condition de travail sans activités non rémunérées

Un centre de contact a créé trois activités de conditions de travail : Pause du matin, Déjeuner, Pause de l'après-midi. Les quarts de travail sont de huit heures. Les heures de début et de fin des quarts de travail sont variables : l'heure de début peut être dès 07:30 et celle de fin au plus tard à 17:30.

Les activités de condition de travail sont configurées comme suit.

Activité	Délai min.	Délai maxi.	Duration	Intervalle min.
Pause du matin	01:30	03:00	00:15	00:00
Déjeuner	03:00	05:00	00:30	01:30
Pause de l'après-midi	05:30	06:45	00:15	01:30

Si le quart de travail d'un agent commence à 8:00 AM, alors la pause du matin de cet agent peut commencer à n'importe quel moment de 9:30 AM à 11:00 AM. Le déjeuner de l'agent peut commencer à n'importe quel moment de 11:00 AM à 13h00. La pause de l'après-midi de l'agent peut commencer à n'importe quel moment de 13h30 à 14h45.

Par exemple, supposons que pour gérer le volume d'appels prévu, WFM devez planifier qu'un agent commence à travailler à 8 h AM et prenne une pause déjeuner de 11 h à 23 h 30 AM. WFM planifie donc la pause du matin de l'agent de 9 h 30 à 9 h 45 AM pour satisfaire au délai minimum de 1:30 de cette activité de condition de travail.

Cependant, le déjeuner peut commencer au plus tôt à 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, l'intervalle minimal entre cette activité et l'activité précédente). WFM ne pouvez pas créer un horaire qui réponde à tous les paramètres de cette configuration. Cette situation peut être corrigée en diminuant le délai minimum de la pause du matin de 1:30 à 1:15 ou en diminuant l'intervalle minimal du déjeuner à 01:15.

Exemple 2 : condition de travail avec des activités non rémunérées

Un centre de contact a créé trois activités de conditions de travail : Pause du matin, Déjeuner, Pause de l'après-midi. La pause déjeuner est du temps non rémunéré. Les quarts de travail durent huit heures, mais puisqu'ils comportent un repas non rémunéré d'une heure, le quart de travail s'étend en réalité sur neuf heures. Le service de planification planifiera neuf heures pour l'agent.

Les heures de début et de fin des quarts de travail sont variables : l'heure de début peut être dès 7:30 AM et celle de fin au plus tard à 18:30.

Activité	Délai min.	Délai maxi.	Duration	Intervalle min.
Pause du matin	01:15	03:00	00:15	00:00
Déjeuner	03:00	05:00	01:00 (non rémunéré)	01:30
Pause de l'après-midi	08:00	08:30	00:15	01:30

Si le quart de travail d'un agent commence à 8:00 AM, alors la pause du matin de cet agent peut commencer à n'importe quel moment de 9:30 AM à 11:00 AM. Le déjeuner de l'agent peut commencer à n'importe quel moment de 11:00 AM à 13h00.

La pause de l'après-midi de l'agent peut commencer à n'importe quel moment de 16h00 à 16h30. Ceci comprend le déjeuner non rémunéré d'une heure. Il ajoute l'heure et vous permet un délai à partir de 8:00, ce que vous ne pourriez pas faire si le déjeuner était une activité rémunérée. Vous ne pouvez pas avoir un délai qui a la même durée que le quart de travail sauf s'il inclut du temps non rémunéré, dans ce cas, l'horaire de l'agent s'étend sur une période de neuf heures.

Planification et activités non rémunérées

Les conditions de travail ne prolongent pas toujours les quarts de travail pour accueillir des activités non rémunérées.

Pour les horaires normaux (quarts de travail standard, disponibilité dynamique et planification dynamique), les conditions de travail qui sont appliquées étendront le quart de travail pour respecter les heures rémunérées et non rémunérées du quart. Par exemple, si un agent est planifié pour un quart de travail de huit heures et que la condition de huit heures de travail rémunérées qui est appliquée inclut une pause déjeuner non rémunérée d'une heure, alors le quart est planifié pour couvrir une période réelle de neuf heures pour prendre en compte la pause déjeuner non rémunérée d'une heure plus huit heures d'activités rémunérées.

Pour les autres types d'événements auxquels les conditions de travail s'appliquent, comme la planification dynamique intrajournalière et les offres et échanges en journée partielle, les conditions de travail ne prolongent pas les quarts de travail pour les activités non rémunérées. Par exemple, si un agent réalise deux heures supplémentaires dans un événement de planification intrajournalier de 15h00 à 17h00, une condition de travail de deux heures peut être appliquée. Si cette condition de travail de deux heures comprend une pause-déjeuner non rémunérée de 30 minutes, alors elle sera placée dans le segment de deux heures et ne la prolongera pas. Le quart de travail des heures supplémentaires continuera d'être de 15h00 à 17h00 et pas au-delà, et l'agent sera payé pour une heure et demie, pas deux heures.

Descriptions des champs

Utilisez la page Conditions de travail pour créer, modifier et supprimer des

conditions de travail. Les champs de la page Conditions de travail sont

Champ	Description
décrits ci-dessous.	
Nom de la condition de travail	Nom de la condition de travail. Le nom devrait faciliter Identifiez la condition de travail lorsque vous l'affectez à des agents : par exemple, "Service à la clientèle - 4,5 heures". Vous pouvez également utiliser ce champ pour modifier le nom d'une condition de travail existante.
Type de condition de travail	Le type de condition de travail : ▪ Heures rémunérées : (valeur par défaut) Lorsque vous sélectionnez des conditions de travail basées sur des heures rémunérées, le système allonge la durée du quart de travail en raison des pauses et repas non rémunérés. ▪ Durée du quart de travail : lorsque vous sélectionnez des conditions de travail basées sur la durée du quart de travail, le système ne prolonge pas la durée du quart de travail en raison des pauses et repas non rémunérés.
Autoriser les heures	rémunérées à être une plage

(S'affiche uniquement si Heures rémunérées	dans le type de condition de travail est sélectionné) Cochez cette case pour spécifier un nombre minimal et maximal d'heures rémunérées.
Heures payées	(Apparaît uniquement si la case à cocher "Autoriser les heures payées à être une plage" n'est pas activée

Cha	Description
	sélectionné) Le nombre total d'heures rémunérées (en HH :MM :SS) de la condition de travail.
Heures minimum rémunérées Le	(S'affiche uniquement si l'option "Autoriser les heures payées à être une plage" est sélectionnée) Nombre minimal d'heures rémunérées (en HH :MM :SS) pour la condition de travail.
Heures maximum rémunérées Le	(S'affiche uniquement si l'option "Autoriser les heures payées à être une plage" est sélectionnée) Le nombre maximal d'heures rémunérées (en HH :MM :SS) de la condition de travail.
Permettre à la durée du quart de travail d'être une plage	(Apparaît uniquement lorsque Durée du quart de travail dans le type de condition de travail est sélectionné) Cochez cette case pour entrer une durée minimale et maximale de quart de travail.
Durée du quart de travail pas sélectionnée) Le	(S'affiche uniquement si l'option "Autoriser la durée du quart de travail à être une plage" n'est Durée totale du quart de travail (en HH :MM :SS) de la condition de travail.
Durée minimale du quart de travail est sélectionnée) Le	(Apparaît uniquement si l'option "Autoriser la durée du quart de travail à être une plage" Durée minimale du quart de travail (en HH :MM :SS) pour la condition de travail.
Durée maximale du quart de travail est sélectionnée) Entrez	(Apparaît uniquement si l'option "Autoriser la durée du quart de travail à être une plage" Durée maximale du quart de travail (en HH :MM) pour la condition de travail.
Ceci une condition générale	Cochez cette case si cette condition de travail s'applique à tous les quarts de travail Avec le même nombre d'heures ou la même plage d'heures de travail par jour, et si aucune autre condition de travail n'est associée à ces quarts de travail. Si vous ne cochez pas la case pour cette condition de travail et qu'aucune autre condition de travail n'est associée à un quart de travail ou à un profil de condition de travail associé à l'agent, WFM ne planifierez pas de pauses ou repas pour les agents affectés à ce quart de travail. **NOTE** Il ne peut y avoir qu'une seule condition générale par durée de quart de travail planifiée ou heures rémunérées auxquelles le quart de travail est appliqué. Seulement Les conditions générales et les conditions de travail associées aux profils de conditions de travail affectés aux agents sont utilisées dans la disponibilité dynamique et les offres et échanges à temps partiel.
Appliquer la condition de travail aux quarts de travail	quelle que soit l'heure d'arrivée

Cochez cette case si vous souhaitez que la condition de travail s'applique aux quarts de travail quelle que	soit l'heure d'arrivée. Si la case n'est pas cochée, spécifiez une heure à laquelle vous souhaitez que la condition de travail s'applique aux quarts de travail qui commencent à partir de

Champ	Description
	que l'heure d'arrivée spécifiée. Ces options s'excluent mutuellement : vous ne pouvez sélectionner que l'une d'elles.
Jours à inclure	Les jours auxquels cette condition de travail s'applique. Par défaut, chaque jour est sélectionné. Vous devez sélectionner au moins un jour.
Activités	Cliquez sur Ajouter pour ajouter une ligne au tableau Activités, puis précisez les informations de l'activité. Ces informations sont les suivantes : ▪ Nom : saisissez un nom pour décrire la pause ou le déjeuner. Si vous laissez ce champ vide, WFM le remplit avec Pause. ▪ Type : pause ou déjeuner. ▪ Délai min. : durée minimale au format HH :MM :SS qui doit s'écouler entre le début du quart de travail et le début de cette activité. Cette valeur doit être un multiple de cinq minutes. Si une autre valeur est saisie, la valeur est arrondie à cinq minutes près. ▪ Délai max. : durée maximale au format HH :MM :SS qui peut s'écouler entre le début du quart de travail et le début de cette activité. Cette valeur doit être un multiple de cinq minutes. Si une autre valeur est saisie, la valeur est arrondie à cinq minutes près. ▪ Durée : durée de l'activité au format HH :MM :SS. Cette valeur doit être un multiple de cinq minutes. Si une autre valeur est saisie, la valeur est arrondie à cinq minutes près. Les activités avec une valeur de zéro (0) sont ignorées. ▪ Incrément : incrément horaire pendant lequel l'activité peut commencer. Par exemple, si l'activité peut commencer une heure après le début du quart de travail de 08 h 00 et que vous choisissiez l'incrément de 15 minutes, l'activité pourrait commencer à 09 h 15, 09 h 30 ou 09 h 45. ▪ Intervalle Min : laps de temps minimal entre cette activité et l'activité précédente. Cette valeur doit être un multiple de cinq minutes. Si une autre valeur est saisie, la valeur est arrondie au cinq près

	compte-rendu. ▪ Partie rémunérée : la partie de l'activité au format HH :MM :SS qui est rémunérée. Les activités qui ne sont pas rémunérées étendent la durée du quart de travail de la durée non rémunérée des heures rémunérées des conditions de travail. Par exemple, un quart de travail de huit heures avec un repas non rémunéré d'une heure devient un quart de travail qui s'étend sur neuf heures. Les conditions de travail ont une limite de 48 heures. ▪ ID Couleur / Couleur : couleur qui représente cette activité dans l'horaire. L'ID de la couleur est le code hexadécimal de la couleur sélectionnée. ▪ Métadonnées d'activité : (Facultatif) attribue une valeur de métadonnées aux pauses ou déjeuners ou en supprime une valeur. Affecter ou supprimer une valeur de métadonnées remplace toutes les valeurs de métadonnées par défaut que vous avez attribuées sur la page Métadonnées d'activité. Pour plus d'informations sur la configuration des valeurs de métadonnées et leur affectation aux pauses et déjeuners, voir Gérer les valeurs de métadonnées d'activité.
Ajustement maximal de l'optimisation	Vous permet de contrôler la durée pendant laquelle la fonction Optimiser les horaires peut déplacer une pause ou un déjeuner vers l'avant ou vers l'arrière dans les contraintes d'activité. Si la valeur est vide, l'optimiseur peut déplacer l'activité aussi loin que les contraintes d'activité le permettent. Si la valeur est égale à zéro (0), l'activité ne peut pas être déplacée. **REMARQUE** : La valeur maximale de ce champ est 23:59.
Attribuer des profils de conditions de travail	Un ou plusieurs profils de condition de travail affectés à la condition de travail.
Attribuer des quarts de travail	(Apparaît uniquement lorsque le type de condition de travail est Heures rémunérées) Un ou plusieurs Les quarts de travail qui utiliseront cette condition de travail.

Définition des boutons de condition de travail

Bouton	Description

Enregistrer	Cliquez pour enregistrer la condition de travail nouvelle ou modifiée. Ce bouton est désactivé.

Cha	Description

Bouton	Description
	jusqu'à ce qu'une condition de travail soit nommée ou sélectionnée et que tous les champs renseignés soient valides.
Suppr.	Cliquez pour supprimer la condition de travail. Ce bouton est désactivé jusqu'à ce qu'une condition de travail soit nommée ou sélectionnée.
Annuler	Cliquez pour annuler les modifications apportées à la condition de travail.

Gérer les profils de conditions de travail

Les profils de condition de travail vous permettent d'associer des conditions de travail non générales à des agents au lieu de les associer uniquement à des quarts de travail. Grâce aux profils de conditions de travail, vous pouvez optimiser les déjeuners et les pauses intrajournaliers d'un agent et automatiser le déplacement des pauses et déjeuners d'un agent pour améliorer la couverture de la file d'attente de service.

Seuls les administrateurs et les planificateurs peuvent créer et gérer des profils de conditions de travail.

Vous devez créer des profils de condition de travail qui incluent les conditions de travail rémunérées (la durée des quarts de travail est prolongée en raison des pauses et des déjeuners non rémunérés) et des profils de condition de travail qui incluent les conditions de travail de durée des quarts de travail (la durée des quarts de travail n'est pas prolongée en raison des pauses et des déjeuners non rémunérés). Les profils avec des conditions de travail pendant la durée des quarts de travail sont utiles si les agents effectuent des échanges et des offres pour des journées partielles ou des planifications dynamiques intradées. Voir Gérer les conditions de travail.

Chaque profil de condition de travail inclut un ensemble d'agents et de conditions de travail. Il n'est pas nécessaire qu'un agent ou une condition de travail soit inclus dans un profil de condition de travail.

REMARQUE Un agent ne peut être inclus que dans un seul profil de condition de travail. Toutefois, plusieurs conditions de travail peuvent être incluses dans un profil de condition de travail, et une condition de travail peut être membre de
Profils de conditions de travail multiples.

Planification avec des profils de condition de travail

Le service de planification peut utiliser les conditions de travail du profil de conditions de travail de l'agent pour planifier les déjeuners et les pauses de l'agent. Les conditions de travail sont appliquées au quart de travail de l'agent à une date précise.

Descriptions des champs

Utilisez la page Profils de conditions de travail pour créer, modifier et supprimer des

profils de conditions de travail. Les champs de la page Profil des conditions de travail

sont décrits ci-dessous.

Cha	Description

Nom du profil de condition de travail	Un nom unique pour le profil de condition de travail.
Attribuer des conditions de travail travail.	Sélectionnez et affectez des conditions de travail spécifiques au profil de condition de La même condition de travail peut être incluse dans plusieurs profils de condition de travail.
Assigner les agents	Sélectionnez et affectez des agents au profil de condition de travail. À la fois actif Les agents inactifs peuvent être sélectionnés. **REMARQUE** Un agent ne peut être affecté qu'à un seul profil de condition de travail.

Gérer les conditions min/max. heures

Sur la page Conditions min/max. horaires, vous pouvez limiter le temps de travail de vos agents en définissant les paramètres suivants :

- Le nombre minimal et maximal de jours pendant lesquels vos agents travaillent chaque semaine
- Le nombre minimal et maximal d'heures rémunérées que vos agents travaillent chaque semaine
- Le nombre minimal et maximal d'heures rémunérées que vos agents travaillent chaque jour de la semaine

La configuration des conditions min/max hour est facultative. Elle est obligatoire si vous souhaitez que les agents soient planifiés avec la disponibilité dynamique (voir À propos de ma disponibilité).

REMARQUE : Les conditions d'heure min/max sont affectées aux agents à l'aide de profils min/max hour (voir Affectation de conditions min/max. heures aux agents).

Quarts de travail et horaires

Les conditions d'heure min/max. entrent en ligne de compte dans les méthodes de planification suivantes :

- Quarts de travail fixes, d'affectation et variables

  REMARQUE Vous pouvez également limiter le nombre minimal et maximal de jours et d'heures rémunérées pendant lesquels vos agents travaillent chaque semaine par le biais de quarts de travail variables. Si vous affectez un agent à la fois à
  Période de travail variable et condition min/heure max. au cours de la même semaine (que ce soit en utilisant une condition min/heure max. par défaut ou en en appliquant une condition à une plage de dates spécifique), WFM utilise la configuration de la condition min/max. au lieu de la configuration du quart de travail variable.

- Planification dynamique

Cha	Description

- Disponibilité dynamique
- Planification dynamique intrajournalière
- Planifications modifiées manuellement
- Métiers, offres, exceptions, mentorat et congés

Une fois que vous affectez un profil min/max à un agent, ses conditions min/max s'appliquent à chaque quart de travail affecté à l'agent chaque jour de la semaine. Les conditions min. / max ne limitent que les heures payées. Les activités non rémunérées ne sont pas comptabilisées dans les paramètres hebdomadaires ou quotidiens que vous configurez sur cette page.

Définitions de l'heure

Les limites que vous définissez sur cette page s'appliquent aux semaines et aux jours tels qu'ils sont définis par WFM, pas nécessairement tels qu'ils apparaissent sur un calendrier.

- "Semaine" fait référence à la semaine du calendrier dans le WFM telle qu'elle est définie par le champ Premier jour de la semaine de la page Paramètres généraux (voir Configuration des paramètres WFM à l'échelle du système). Le terme "semaine" comprend toutes les heures de chaque quart de travail qui commence dans une semaine planifiée, même les quarts de travail qui dépassent minuit et se poursuivent jusqu'à la semaine de l'horaire suivante. Le terme "semaine" n'inclut pas les heures d'un quart de travail d'une semaine précédente qui dépasse minuit.
- "Jour" fait référence au jour où un quart de travail commence, et il comprend toutes les heures du quart de travail, même si le quart de travail dépasse minuit et se poursuit jusqu'au lendemain. Le terme "jour" n'inclut pas les heures d'un quart de travail d'un jour précédent qui dépasse minuit.

> **EXEMPLE**
> Un agent dispose des quarts de travail suivants le lundi et le mardi :
>
> - lundi 20h00 – mardi 16h00 AM
> - mardi 14h00–22h00
>
> WFM ne partage pas les huit heures de la première équipe entre le lundi et le mardi. Puisque le quart de travail commence le lundi, WFM compte les huit heures dans le quart de travail du lundi.

Les termes "jour" et "semaine" désignent les jours et les semaines tels qu'ils apparaissent dans le fuseau horaire d'horaire d'un agent (voir
À propos des fuseaux horaires).

Considérations relatives à la configuration des horaires

Certains éléments de planification que vous configurez dans d'autres parties du WFM peuvent créer des horaires qui ne respectent pas les conditions min/max assignées à vos agents. Dans certains cas, cela peut entraîner l'exclusion de la planification des agents.

Ces éléments sont notamment les suivants.

Exceptions

Si l'horaire d'un agent comporte une exception d'une journée payée ou non payée partielle ou entière, WFM tenterons de créer un horaire qui réponde à toutes les conditions d'heures min/max. assignées à l'agent sur la page Profils d'heures min/max. par défaut ou pour une plage de dates spécifique.

Cependant, l'attribution d'exceptions payées ou non payées peut parfois entraîner des horaires qui ne respectent pas les conditions d'heures min/max. Un agent sera toujours planifié si une exception payée ou non payée crée un horaire qui dépasse la condition min/heure max. de l'agent.

Exemple 1 : exception payée

Un agent est affecté à un profil min/max. heure avec une condition min/max. qui limite l'agent à travailler un maximum de 10 heures le mercredi, et cet agent dispose également d'un quart de travail le mercredi de 8:00 AM à 16:00 pm. Cependant, un superviseur a également affecté une contrainte payée à l'agent le mercredi de 16h00 à 20h00.

Cela signifie que l'agent a l'équivalent d'un quart de travail de 12 heures le mercredi, de 8:00 AM à 20:00 PM. L'horaire de l'agent viole donc la condition min/heure max. de l'agent, mais l'agent est toujours planifié.

Exemple 2 : exception non payée

Un agent est affecté à un profil min/heure max, avec une condition min/heure max. qui limite l'agent à travailler au moins six heures le mercredi, et cet agent dispose également d'un quart de travail le mercredi de 8:00 AM à 16:00. Toutefois, un superviseur a également affecté une contrainte payée à l'agent le mercredi de 20h00 AM à 13h00.

Cela signifie que l'agent dispose de l'équivalent d'un quart de travail de trois heures le mercredi, de 13h00 à 16h00. L'horaire de l'agent viole donc la condition de six heures min/heure max. de l'agent, mais l'agent est toujours planifié.

Quarts de travail qui se chevauchent

Les quarts de travail qui commencent un jour peuvent parfois dépasser minuit et chevaucher les quarts de travail qui commencent le lendemain. Lorsque cela se produit, WFM ne prend pas en compte la période pendant laquelle les plannings se chevauchent deux fois. Au lieu de cela, il conserve l'intégralité du quart de travail sur la journée qui se chevauche et raccourcit le quart de travail sur la journée qui se chevauche.

Cela peut entraîner une violation par l'horaire d'un agent d'une condition min/max. d'heure attribuée. Un agent ne sera pas planifié si des quarts de travail qui se chevauchent créent un horaire qui viole la condition min/heures max. de l'agent.

EXEMPLE

Un agent est affecté à un profil min/heure max, avec une condition min/heure max. qui limite l'agent à travailler au moins huit heures le lundi et le mardi.

L'agent dispose des quarts de travail suivants ces jours-là :

- lundi 22h00 – mardi 18h00 AM
- mardi 14:00 AM–10:00 AM

Les quarts de travail de cet agent se chevauchent pendant quatre heures le mardi, de 14 h 00 AM à 18 h AM. WFM compte ces quatre heures comme faisant partie du quart de travail du lundi, et non du mardi.

Cela signifie que l'agent dispose désormais de l'équivalent d'un quart de travail de quatre heures le mardi, de 6 h 00 AM à 10 h AM. La configuration de l'horaire de l'agent viole donc la condition de huit heures min/heure max. de l'agent, et l'agent n'est pas planifié.

Descriptions des champs

Utilisez la page Conditions d'heure min/max. pour créer, modifier et supprimer des

conditions d'heures min/max. Les champs de la page sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom de la condition min/heure max.	Nom unique pour la condition.
Heures min. rémunérées par semaine	Le nombre minimal d'heures rémunérées par semaine pendant lesquelles un agent peut travailler. Ces heures doivent être égales ou inférieures au nombre maximal d'heures que la planification dynamique, la disponibilité dynamique et les configurations de quarts de travail de vos agents leur permettent de travailler au cours d'une semaine.
Heures rémunérées max par semaine	Le nombre maximal d'heures rémunérées par semaine pendant lesquelles un agent peut travailler. Ces heures doivent être supérieures ou égales au nombre minimal possible d'heures que la planification dynamique, la disponibilité dynamique et les configurations de quarts de travail de vos agents leur permettent de travailler pendant une semaine.
Jours min. par semaine	Le nombre minimal de jours par semaine pendant lesquels un agent peut travailler. Ceux-ci Le nombre de jours doit être inférieur ou égal au nombre total de jours pendant lesquels les configurations de planification dynamique, de disponibilité dynamique et de quart de travail de vos agents leur

permettent de travailler au cours d'une semaine.

Champ	Description
Nombre maximum de jours par semaine	Le nombre maximal de jours par semaine pendant lesquels un agent peut travailler. Ceux-ci Les jours doivent être supérieurs ou égaux au nombre total de jours pendant lesquels la planification dynamique, la disponibilité dynamique et les configurations de quart de travail de vos agents exigent qu'ils travaillent au cours d'une semaine. **EXEMPLE** Un superviseur affecte un agent à un quart de travail variable de cinq jours. Pour deux jours, le superviseur a sélectionné les Jours de congé Case à cocher Autorisé (deux jours sont facultatifs). Pendant trois jours, le superviseur n'a pas coché la case Jours de congés autorisés (trois jours sont nécessaires). Si le superviseur affecte également une condition min/heure max. à cet agent, il doit entrer un nombre égal ou supérieur à trois dans le champ Jours maximum par semaine.
Recourir à	Le ou les jours de la semaine dont vous souhaitez configurer les paramètres. Utilisez Maj+Clic pour sélectionner plusieurs jours contigus, ou Ctrl+Clic pour sélectionner plusieurs jours non contigus.
Heures payées	Min : nombre minimal d'heures rémunérées le jour de la semaine sélectionné. Ces heures doivent être inférieures ou égales au nombre maximal d'heures que la planification dynamique, la disponibilité dynamique et les configurations de quarts de travail de vos agents leur permettent de travailler le jour sélectionné. Max : le maximum d'heures rémunérées pour le jour de la semaine sélectionné. Ces heures doivent être supérieures ou égales au nombre minimal possible d'heures que la planification dynamique, la disponibilité dynamique et les configurations de quart de travail de vos agents leur permettent de travailler le jour sélectionné.
Intervalle minimum entre les quarts de travail	Le laps de temps minimum qui peut s'écouler entre des quarts de travail sur des jours différents. **REMARQUE** : L'intervalle minimum entre les quarts de travail est appliqué et validé au moment où vous exécutez l'horaire, et non pour la planification Modifications effectuées ultérieurement.

Attribuer des conditions d'heure min/max. aux agents

Les profils d'heure min/max sont utilisés pour associer des conditions min/max pour des agents spécifiques pour des semaines spécifiques. Les agents doivent être associés au profil min/heure max. par défaut ou à un profil min/heure max. spécifique pour être planifiés avec des quarts de travail de disponibilité dynamique.

Les champs de la page sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom du profil min/heure max.	Saisissez un nom unique pour le profil.
Utiliser la condition par défaut	Cochez cette case pour désigner une condition min/max. par défaut Sélectionnez cette condition dans la liste déroulante. Les conditions par défaut s'appliquent chaque fois qu'aucune condition n'est affectée à une plage de dates spécifique pour l'agent. **Remarque** : Si vous ne configurez pas de condition par défaut et qu'aucune condition n'est configurée pour une plage de dates spécifique pour un agent, Cet agent sera planifié sans restriction d'heure minimale ou maximale.
Conditions de plage de dates min/max.	Cliquez sur Ajouter pour configurer une semaine de début, une semaine de fin et l'heure Condition qui s'applique à cette plage de dates. Cochez la case située à gauche d'une ligne existante pour supprimer cette ligne du tableau.
Assigner les agents	Déplacez les agents du volet Disponible vers le volet Affecté pour les affecter à Le profil.

Limiter le nombre d'agents à planifier

La page Groupes d'effectifs maximum vous permet de limiter le nombre d'agents affectés au groupe pouvant être planifiés pour travailler en même temps.

EXEMPLE : votre centre de contact dispose de 200 agents disponibles pour travailler, mais ne pouvant accueillir que 100 agents. Vous ne pouvez pas planifier plus de 100 agents à la fois. Pour s'assurer que les horaires s'adaptent
Cette limite vous permet de configurer un groupe de planification maximum qui inclut vos 200 agents et qui définit la limite de planification simultanée à 100 agents.

REMARQUE : Si vous utilisez des groupes de dotation en personnel maximum, vous devez également utiliser la planification équilibrée.

Lorsque vous exécutez un planning pour des agents qui sont soumis à la limitation d'un groupe d'effectifs maximum et que la limite est atteinte, aucun autre agent ne peut être planifié. Un horaire n'est pas créé cette semaine-là pour les agents en dehors de la limite maximale, même si cela enfreint le profil min/heure max. personnelle de ces agents ou la rotation des quarts de travail. Le planning s'exécute normalement pour les autres agents et peut se terminer par l'état "Réussite partielle". La page détaillée des demandes utilisateur (voir Afficher les demandes serveur des utilisateurs WFM) répertorie les agents qui n'ont pas pu être planifiés en raison de la limitation maximale des effectifs.

Lorsqu'un groupe d'effectifs maximal est configuré, la limitation qu'il définit est prise en compte dans tous les domaines qui créent ou modifient des horaires. Ces domaines sont notamment les suivants :

- Exécution d'une planification
- Création d'un événement de planification dynamique
- Approuver les échanges et offres d'horaires
- Approuver les demandes de mentorat, d'exception et de congés
- Copie d'activités de l'horaire
- Approuver automatiquement ou manuellement la planification dynamique intrajournalière
- Modification des horaires de l'agent sur la page Horaires de l'agent
- Modifications apportées via la page de gestion des modifications de planification

Le système rejette les tentatives de modification des horaires qui ne respecteraient pas la limite maximale d'effectifs. Si vous souhaitez toujours modifier l'horaire, vous pouvez effectuer d'autres changements d'horaire qui résoudront le problème (par exemple, déplacer les activités d'un autre agent) et essayer à nouveau votre changement d'horaire initial.

Les quarts de travail d'agents qui sont soumis à une limite maximale de groupe d'effectifs comprennent toutes les activités à l'exception des activités Aucune planification, Non disponibles et Disponibles.

Les exceptions, qui sont incluses lors de l'examen d'une limite maximale de groupe de dotation, constituent un cas particulier. Certaines exceptions, comme les vacances, n'exigent pas qu'un agent occupe un siège de centre de contact. La présence de cet agent ne doit pas être comptabilisée dans la limite maximale du groupe d'effectifs. Afin de faire la distinction entre les exceptions qui doivent compter et celles qui ne doivent pas compter, une exception peut être configurée comme nécessitant un poste de travail. Voir Gérer les exceptions pour plus d'informations.

Descriptions des champs

La page Groupes de dotation en personnel maximum vous permet de créer, modifier et supprimer des groupes de dotation en personnel maximum. Les champs de la page lorsque vous créez, modifiez ou supprimez un groupe d'effectifs maximum sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Maximum Staffing Group Name	Le nom unique du groupe d'effectifs maximum.
Limite d'effectifs maximale	Nombre maximal d'agents pouvant travailler simultanément sur un site Heure.

Champ	Description
Assigner les agents	Déplacez les agents du volet Disponible vers le volet Affecté pour les affecter à Le groupe d'effectifs maximum.

Créer une distribution

Une distribution se compose de données de contact d'une semaine pour chaque intervalle de 30 minutes de la journée. Ces données comprennent les éléments suivants :

Colonne	Description
Taux de contact	Pourcentage du total des contacts de la journée pour l'intervalle. **REMARQUE** À l'exportation, le taux de contact est exprimé en décimale, et non en pourcentage. Par exemple, un taux de contact affiché Dans le tableau comme 2,03 % est exporté vers une feuille de calcul comme 0,0203.
Contacts Distribution	Nombre de contacts reçus dans l'intervalle. Si cette option est activée sur le paramètre Global (Activer les contacts prévus comme décimales), cette valeur peut comporter jusqu'à deux décimales.
Temps moyen de conversation	Le temps de traitement ou de
conversation moyen. Temps de travail moyen	Le temps de travail
post-contact moyen.	

La distribution détermine les fluctuations du volume de contacts dans l'intervalle d'une

journée. Voici comment WFM génère une distribution :

1. WFM calcule le nombre moyen de contacts reçus dans la période de référence, pour chaque intervalle de planification, pour chaque jour de la semaine sélectionnée dans la demande de distribution. Les jours comportant des événements spéciaux sont ignorés. Choisissez six à huit semaines récentes pour la période de référence, en prenant soin de ne pas utiliser une semaine avec un volume inhabituel, comme une semaine de vacances.

   EXEMPLE Pour calculer le volume moyen de contacts pour l'intervalle 8 h 30 à 9 h 0 AM 0 du lundi, WFM prend la somme du volume de l'intervalle de AM 8 h 30 à 9 h de chaque lundi Dans la période de référence et divise le total par le nombre de lundis de la période de référence.

2. WFM divise ensuite le résultat de chaque demi-heure par le nombre moyen de contacts reçus pendant toute la journée afin de déterminer le pourcentage de contacts de la journée qui arrivent pendant cet intervalle.

3. WFM calcule le temps moyen de conversation (des files d'attente de service interactives) ou le temps moyen de traitement (des files d'attente de service non interactives) et le temps de travail post-contact, par contact pour chaque demi-heure.

   > **EXEMPLE** : Pour calculer le temps moyen de conversation/traitement pour la période de 8 h 30 à 9 h AM intervalle du lundi, WFM calcule la somme des temps de conversation ou traitement pour chaque contact entre 8 h 30 AM et 9 h 00 AM pour chaque lundi de la période de référence et divise le total par le nombre de contacts. WFM utilise la même méthode pour calculer le temps de travail moyen.

L'avenir ne reflète pas toujours le passé. Des événements futurs peuvent entrainer la modification d'une distribution de contacts. Si vous connaissez des événements à venir qui pourraient affecter une distribution vous pouvez modifier celle-ci pour en tenir compte. Pour tout intervalle de 30 minutes, vous pouvez modifier le nombre de contacts susceptibles de se produire, la durée moyenne de conversation ou traitement, et la durée moyenne de travail post-contact (voir Modifier les distributions et les prévisions).

Instructions pour la génération d'une distribution

Choisir une période de référence appropriée est important pour générer une distribution adaptée à votre période de prévision.

Vous pouvez générer une distribution une fois et la réutiliser pour chaque prévision ou générer une nouvelle distribution chaque fois que vous générez une prévision. Une distribution et une prévision sont liées automatiquement : une file d'attente de service ne peut avoir qu'une distribution de production et qu'une prévision de production à un moment donné.

Le type de distribution que vous générez dépend du type de file d'attente de service pour lequel vous la générez. Utilisez les instructions suivantes lors de la création d'une distribution :

- Si vos données quotidiennes ou hebdomadaires de contacts fluctuent énormément, choisissez une période de référence longue. Si vos données de contacts sont assez stables, choisissez une période de référence courte.
- Si vos données de contacts sont assez stables ou saisonnières, choisissez une période de référence longue issue de la même période de l'année dernière.
- Si vous disposez d'au moins la valeur d'une année de données historiques et que vos profils d'activité et de routage n'ont pas changé de façon spectaculaire, utilisez une période de référence de l'année précédente qui soit semblable à la période de prévision.
- Si vous disposez de moins d'une année de données historiques ou que les conditions de votre centre de contact ont changé de façon significative, identifiez une période plus récente qui soit susceptible d'avoir des données de contact similaires à la période de prévision.
- Si les données de contact sont relativement stables tout au long de l'année, il se peut que vous puissiez attendre plusieurs mois avant d'avoir à générer une nouvelle distribution.

- Si les données de contact varient fréquemment ou montrent des variations saisonnières, il se peut que vous ayez besoin de régénérer votre distribution au moins une fois par mois ou chaque fois que vous créez une prévision.

> **Remarque** : Les distributions ne tiennent pas compte des dates de votre période de référence qui ont des événements spéciaux qui leur sont affectés ni des dates qui sont marquées comme dates de fermeture.

Gestion des distributions

Utilisez la page Demandes de distribution pour générer des distributions de production et nommées.

La distribution de production est utilisée par défaut pour générer une prévision. Il ne peut y avoir qu'une seule distribution de production. En revanche, il peut y avoir de nombreuses distributions nommées. Les distributions nommées sont utilisées pour analyser la manière dont les différentes conditions affectent les volumes de contacts et les horaires d'agent. Une distribution nommée peut être générée avec des données historiques comme une distribution de production, mais peut également être générée sans données historiques et ensuite alimentée manuellement.

Vous pouvez également utiliser une distribution nommée au lieu d'une distribution de production pour générer une prévision.

> **Remarque** : Si vous êtes sûr que le volume de contacts et la distribution de votre centre de contact sont stables, il vous suffit alors de générer une seule distribution et une seule prévision, et vous n'avez pas besoin d'utiliser
> Distributions.

Création d'une distribution de production

Générer une distribution de production

1. Sur la page Demande de distribution choisissez l'option **Soumettre une demande** de distribution de production.
2. Sélectionnez une ou plusieurs files d'attente de service. Les files d'attente de services disponibles répertoriées sont celles qui ne comportent pas la case cochée "Ne pas générer de prévision ou d'horaire pour cette file d'attente de service" sur la page Gérer les files d'attente de services.
3. Saisissez la date de début et la date de fin de la période de référence souhaitée dans le fuseau horaire de la file d'attente de service. La période de référence doit comporter des données historiques qui ressemblent fortement aux données des dates pour lesquelles vous souhaitez générer une prévision. Vous devriez disposer de données pour chaque jour de la semaine sélectionné dans votre période de référence. S'il n'y a pas de données, WFM remplit ces périodes avec des zéros.
4. Sélectionnez les jours de la semaine pour lesquels vous souhaitez calculer une distribution. Par défaut, tous les jours de la semaine sont sélectionnés.
5. Décidez si vous souhaitez que les temps standard de la file d'attente de service (Temps moyen de conversation et Temps moyen de travail post-contact) soient mis à jour sur la base de cette distribution.
6. Planifiez l'exécution de la demande. Par défaut, la demande est exécutée immédiatement.
7. Cliquez sur **Soumettre**.

Une fois que votre demande a été exécutée avec succès, vous pouvez afficher la distribution et la modifier au besoin.

Création d'une distribution nommée

Utilisez la page Demande de distribution pour soumettre une demande de distribution nommée. La demande peut générer une nouvelle distribution nommée ou remplacer une distribution nommée existante par de nouvelles données.

Générer une distribution nommée

1. Sur la page Demande de distribution, sélectionnez l'option souhaitée : **Soumettre une nouvelle distribution** nommée ou **Soumettre une distribution** nommée existante.
2. Sélectionnez une file d'attente de service. Notez que bien que vous puissiez sélectionner plusieurs files d'attente de service pour une distribution de production, vous ne pouvez sélectionner qu'une seule file d'attente de service pour une distribution nommée.
3. Saisissez un nom unique pour la distribution nommée s'il s'agit d'une nouvelle demande, ou sélectionnez le nom de la distribution nommée existante si vous réutilisez un nom de distribution nommée existant.
4. Saisissez la date de début et la date de fin de la période de référence souhaitée dans le fuseau horaire de la file d'attente de service. La période de référence doit comporter des données historiques qui ressemblent fortement aux données des dates pour lesquelles vous souhaitez générer une prévision. Vous devriez disposer de données pour chaque jour de la semaine sélectionné dans votre période de référence. S'il n'y a pas de données, WFM remplit ces périodes avec des zéros.
5. Sélectionnez les jours de la semaine pour lesquels vous souhaitez calculer une distribution. Par défaut, tous les jours de la semaine sont sélectionnés.
6. Décidez si vous souhaitez que les temps standard de la file d'attente de service (Temps moyen de conversation et Temps moyen de travail post-contact) soient mis à jour sur la base de cette distribution.
7. Planifiez l'exécution de la demande. Par défaut, la demande est exécutée immédiatement.
8. Cliquez sur **Exécuter**.

Une fois que votre demande a été exécutée avec succès, vous pouvez afficher la distribution et la modifier au besoin.

Affichage d'une distribution

Afficher une distribution

1. Sur la page Planification, sélectionnez **Distribution**.
2. Sélectionnez la file d'attente de service pour laquelle vous avez exécuté la distribution.
3. Sélectionnez la distribution de production ou nommée. La distribution apparaît sous forme de tableau et de graphique.
4. Sélectionnez le jour de la semaine que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante. Vous pouvez également faire défiler les données affichées vers le haut ou vers le bas et cliquer sur la

barre noire en bas pour afficher les données du jour suivant ou sur la barre noire en haut pour voir les données du jour précédent.

REMARQUE Le fuseau horaire de cette file d'attente de service est également affiché. Il est en lecture seule et ne peut pas être modifié à partir de cette page. Si le fuseau horaire de la file d'attente de service est modifié sur la page Files d'attente de service
, les distributions et prévisions concernées doivent être réexécutées ou modifiées manuellement, car le changement de fuseau horaire de la file d'attente de service n'y est pas automatiquement répercuté.

Utilisation des distributions

Une fois que vous exécutez une distribution, il y a un certain nombre d'actions que vous pouvez réaliser outre la modifier. Ces actions sont contrôlées par les boutons du coin supérieur droit de la page de distribution. Les fonctions des boutons sont décrites dans le tableau suivant.

Tous les boutons ne sont pas disponibles à la fois pour les distributions de production et les distributions nommées.

Bouton	Fonction
Enregistrer	Enregistre une distribution modifiée.
Enregistrer sous	Enregistre une distribution avec un autre nom. Ceci conserve la distribution d'origine et crée une nouvelle distribution nommée.
Renommer	Renomme une distribution nommée. Cette fonction ne copie pas la distribution comme le fait la fonction Enregistrer sous, mais modifie le nom de cette distribution. Une fois modifié l'ancien nom ne sera plus visible dans une liste de distributions nommées pour cette file d'attente de service.
Suppr.	Supprime la distribution nommée.
Copie à la production	Copie la distribution nommée en production. Cette fonction remplace données de la distribution de production existante avec les données de cette distribution nommée. Par exemple, si la distribution nommée ne dispose de données que pour lundi et mardi, mais que la répartition de production possède des données pour chaque jour de la semaine, après copie, la distribution de production ne possèdera de même plus que des données pour lundi et mardi.
Exporter	Exporte les données de la distribution sous la forme d'un fichier de CSV nommé export.csv. Le fichier d'exportation contient les données de distribution pour chaque jour de la semaine. Ces données peuvent être manipulées dans un tableur, puis recopiées dans la distribution.

Créer une prévision

Une prévision est une prédiction du nombre de contacts, pour chaque intervalle de 30 minutes de la journée, qu'un centre de contact recevra sur une période de temps spécifique. Il existe trois types de prévisions :

- La **prévision** de production est utilisée pour générer le calendrier de production. Il ne peut y avoir qu'une seule prévision de production.
- **Les prévisions nommées sont des prévisions "et si ? », utilisées pour prendre en compte les facteurs de volume tels que les campagnes marketing qui produisent des changements dans le volume de** contacts, le temps moyen de traitement ou les changements dans les heures d'exploitation. Il peut y avoir de nombreuses prévisions nommées.
- La **prévision** stratégique est une prévision sur cinq ans qui affiche le nombre d'agents nécessaires par mois pour répondre aux besoins prévus d'une file d'attente de service. Il ne peut y avoir qu'une seule prévision stratégique. Cette prévision est utilisée pour générer divers rapports de planification stratégique.

WFM utilise des données historiques de contact et une distribution pour générer une prévision. La prévision est ensuite utilisée pour créer un horaire.

À propos du processus de prévision

Pour créer une prévision, vous devez effectuer chacune des tâches suivantes.

Générer une distribution

Générez une distribution (voir Créer une distribution) ou utilisez une distribution existante pour la file d'attente de service et la période de référence que vous sélectionnez. Choisissez six à huit semaines récentes pour la période de référence, en prenant soin de ne pas utiliser une semaine avec un volume inhabituel, comme une semaine de vacances.

Les distributions sont chargées de déterminer le pourcentage prévu du volume de contacts quotidien qui se produit dans chaque intervalle de la journée. Sélectionnez une période de référence qui représente le mieux la répartition des contacts attendue au cours d'une journée.

Modifier la distribution

Si nécessaire, modifiez la distribution (voir Modifier les distributions et les prévisions). Par exemple, si vous vous attendez à ce que le volume de contacts soit inférieur un certain jour de la semaine de votre période de prévision, vous pouvez diminuer le volume de contacts de ce jour de la distribution.

> **REMARQUE** Si un événement spécial est affecté à ce jour (voir Compte pour les jours avec des volumes de contacts anormaux), WFM normalise le volume de contacts afin que les distributions soient plus précises. Dans ce cas, vous n'avez pas besoin d'ajuster manuellement la distribution.

Sélectionnez une méthode de prévision

Il existe deux méthodes de prévision, Standard et Avancée. La méthode standard est la méthode héritée utilisée par WFM. Cette méthode traite toutes les semaines de la même manière : il n'est pas possible de représenter les différences de volumes de contacts ou de temps de traitement semaine par semaine au sein d'un même mois. Par conséquent, il ne reflète pas les variations saisonnières du volume de contacts à différents moments de la semaine et du mois. Cette méthode est recommandée si vous avez un an ou moins de données historiques à utiliser comme données de référence.

La méthode de prévision avancée est capable de refléter plus précisément les variations saisonnières du volume de contacts et du temps de traitement. Cette méthode est recommandée pour les centres de contact qui connaissent des fluctuations saisonnières du volume de contacts et pour lesquels plus d'une année de données historiques sont disponibles. Plus la période de référence est longue, plus cette méthode de prévision est capable de refléter avec précision les variations hebdomadaires, mensuelles et annuelles.

Sélectionner une référence restaurée

WFM utilise des données historiques pour prévoir les besoins futurs. La période de référence choisie dépend de la méthode de prévision que vous choisissez.

- **Méthode** de prévision standard. Identifiez la période de référence comportant les données historiques qui ressemblent le plus à la période pour laquelle vous voulez générer une prévision. La période de référence que vous choisissez doit refléter les tendances hebdomadaires qui sont susceptibles de se produire au cours de la période de prévision. Choisir une période de référence d'une année antérieure à la période de prévision fournit souvent le meilleur reflet des tendances hebdomadaires.
- **Méthode** de prévision avancée. Cette méthode de prévision est plus performante avec une période de référence plus longue. Identifiez la période de référence d'une année ou plus à l'aide des données historiques qui reflètent le plus fidèlement les tendances saisonnières hebdomadaires, mensuelles et annuelles susceptibles de se produire au cours de la période de prévision.

Pour afficher les données historiques disponibles pour la file d'attente de service et la période de référence que vous envisagez, utilisez la page Afficher et modifier des données historiques (voir Afficher et modifier des données historiques).

Générer la prévision

Lorsque vous lancez la demande de prévision, WFM effectue ces étapes :

1. Applique les ajustements de l'événement spécial éventuel que vous avez attribué à la file d'attente de service dans la période de référence de l'historique.
2. Génère le volume de contacts moyen pour chaque jour de la semaine en utilisant les données de la période de référence (méthode de prévision standard) ou génère le volume de contacts quotidien moyen en utilisant les données de la période de référence (méthode de prévision avancée).

> **NOTE** Lors du calcul des volumes de contacts, WFM arrondit près (vers le haut ou vers le bas jusqu'au nombre entier le plus proche), sauf lorsque la valeur est arrondie à zéro. Dans ce cas, la valeur est
> Arrondi à 1.

3. Si vous avez choisi d'utiliser une tendance historique, WFM détermine le taux de croissance annuel en fonction des deux périodes de référence sélectionnées. Le taux de croissance annuel provient de l'évolution du volume de contacts au cours de la variation dans le temps entre les deux périodes de référence. Le changement de temps est mesuré par la distance entre la date médiane de chaque période de référence. Si vous avez choisi d'utiliser une tendance attendue, WFM ajuste les projections de volume en fonction du taux de croissance annuel en pourcentage que vous fournissez. La tendance historique et la tendance attendue sont appliquées différemment à la période prospective. Voir Utiliser les tendances dans les prévisions pour plus d'informations .
4. Ajuste la projection du volume pour chaque jour par la valeur du facteur d'ajustement du contact.
5. Applique les taux de contact de la distribution pour chaque intervalle de la journée. Les contacts des files d'attente de services non interactives qui utilisent une redistribution linéaire ou proportionnelle sont redistribués pendant les heures de fermeture. Sinon, le nombre de contacts est déduit des contacts arrivés au cours des heures d'ouverture de la file d'attente de service. Si la file d'attente de service est fermée pendant un intervalle, le nombre de contacts est de zéro.
6. Pour les files d'attente de service non interactives, multiplie les contacts prévus pour chaque intervalle par la durée moyenne de traitement afin d'estimer le temps de traitement nécessaire par agent.
7. Utilise un algorithme pour déterminer le nombre d'agents nécessaires par intervalle pour atteindre les objectifs de niveau de service.

> **Remarque** Si une file d'attente de service est fermée un jour de la semaine, vous devez modifier la file d'attente de service sur la page Files d'attente de service pour désactiver la case à cocher Actif pour ce jour de la semaine. Si ce n'est pas le cas
> Si cette opération est effectuée, la demande de prévision échouera.

> **REMARQUE** S'il y a une date avec une association de date ferme au cours de la période de prévision, WFM utilise le volume de la date de référence de l'association de date ferme, mais la distribution de ce contact
> Le volume par intervalle pour la journée provient de la distribution.

Revoir la prévision

Si vous pensez que les valeurs prévues ne sont pas conformes à la cible, vous pouvez modifier les prévisions (voir Modifier les distributions et les prévisions).

Générer une prévision

Utilisez la page Demandes de prévision pour générer des prévisions de production, nommées et stratégiques.

PRÉREQUIS Avant de générer une prévision, vous devez disposer d'une distribution pour chaque file d'attente de service que vous sélectionnez.

Générer une prévision

1. Sur la page Prévisions, cliquez sur **Nouvelle demande**.
2. Sur la page Demande de prévision, sélectionnez le type de prévision que vous souhaitez générer. Vous pouvez :
    - Générer une nouvelle prévision de production
    - Générer une nouvelle prévision nommée
    - Générer une prévision nommée existante
    - Générer une nouvelle prévision stratégique
3. Remplissez les sections de la page Demande de prévision comme décrit ci-dessous.
4. Cliquez sur **Soumettre**.

Descriptions des sections

REMARQUE : Toutes les sections ne sont pas nécessaires pour tous les types de prévisions.

Méthode de prévision

Sélectionnez la méthode de prévision que vous souhaitez utiliser, avancée ou standard. La méthode avancée prend en compte les tendances hebdomadaires, mensuelles et annuelles dans vos données de période de référence. La méthode standard n'est pas sensible à ces variations saisonnières et est plus appropriée si vous avez moins d'une année de données historiques dans votre période de référence.

NOTE Les prévisions stratégiques utilisent uniquement la méthode de prévision standard.

Période de prévision

Sélectionnez les dates de début et de fin de la période couverte par la prévision.

Type de file d'attente de service

Sélectionnez le type de file d'attente de service interactif ou non-interactif pour cette prévision.

REMARQUE : Les prévisions stratégiques ne peuvent être exécutées que pour des files d'attente de services interactives.

File d'attente de service / Files d'attente de service

Sélectionnez la file d'attente de service concernée, la prévision. Chacune des files d'attente de service disponibles est du type de file d'attente de service que vous avez sélectionné et ne présente pas la case cochée "Ne pas générer de prévision ou d'horaire pour cette file d'attente de service" sur la page Files d'attente de service (voir Gestion des files d'attente de service). Vous pouvez sélectionner plus d'une file d'attente de service pour une prévision de production ou stratégique. Pour les prévisions nommées, vous ne pouvez sélectionner qu'une file d'attente de service.

REMARQUE : Les prévisions stratégiques ne peuvent être exécutées que pour des files d'attente de services interactives.

Lorsque vous sélectionnez les files d'attente de service pour une prévision de production, chaque file d'attente de service affiche le scénario de diminution par défaut qui lui est assigné. Vous pouvez sélectionner un scénario de diminution différent si vous le souhaitez ou vider le champ Scénario de diminution afin qu'aucune diminution ne soit appliquée à cette file d'attente de service.

Scénario de diminution

Sélectionnez le scénario de diminution que vous souhaitez appliquer à la prévision nommée. Un scénario de diminution se compose de jusqu'à 12 semaines de diminution dans un ordre spécifié (de la semaine en cours à douze semaines d'absence) qui sont appliquées à la file d'attente de service lors de l'exécution de la prévision.

Le scénario de diminution par défaut est affiché pour la file d'attente de service que vous avez sélectionnée. Vous pouvez sélectionner un autre scénario de diminution dans la liste des scénarios qui sont affectés à la file d'attente de service que vous avez sélectionnée, ou vider le champ afin qu'aucune diminution ne soit appliquée.

Compensation de la diminution par semaine

Saisissez le décalage hebdomadaire de diminution à utiliser. Le décalage par défaut est 0, ce qui signifie qu'un planning sera exécuté la même semaine que cette prévision. Si vous avez l'intention d'exécuter le planning deux semaines après l'exécution de la prévision, alors le décalage hebdomadaire de diminution est de 2. Cela WFM indique de commencer à compter pour la diminution de la semaine 0 dans deux semaines, lorsque vous exécutez réellement le calendrier. Il y aura davantage d'exceptions dans le planning à ce moment-là, de sorte que votre diminution prévue sera d'une valeur inférieure à celle utilisée si vous exécutez le planning maintenant pour la période de deux semaines future.

Nom de la prévision

Si vous générez une nouvelle prévision nommée, entrez un nom unique pour la prévision. Si vous générez une prévision nommée existante, sélectionnez cette prévision nommée dans la liste déroulante.

Distribution

Sélectionnez la distribution à utiliser. Si vous avez sélectionné plusieurs files d'attente de service, ce doit être la distribution de la production. Si vous avez sélectionné une seule file d'attente de service, alors ce peut être soit la distribution de la production ou une distribution nommée. Quel que soit le type de distribution que vous choisissez, il doit avoir été exécuté pour les files d'attente de service que vous avez sélectionnées.

Options de tendance

Sélectionnez l'option de tendance à utiliser (voir Utiliser les tendances dans les prévisions).

- Aucune tendance : utilisez cette option si votre volume de contacts reste constant dans le temps.
- Tendance historique : utilisez cette option pour déterminer la tendance à partir de données historiques sur deux périodes de référence.

- Tendance attendue : utilisez cette option si vous souhaitez prévoir le volume de contacts à l'aide d'un taux de croissance annuel appliqué aux données de votre période de référence.

Période de référence

Saisissez la période de référence à utiliser dans la prévision. La période de référence dépend de l'option de tendance que vous choisissez.

Si vous sélectionnez...	Alors...
Aucune tendance	Saisissez les dates de début et de fin de la période de référence. En ce qui concerne la méthode de prévision avancée, choisissez une période de référence aussi longue que possible qui représente vos conditions commerciales actuelles.
Tendance historique	Saisissez deux plages de référence à utiliser pour calculer la tendance. Plage 1 devrait être d'une semaine ou plus. Il s'agit du point de départ utilisé pour calculer l'évolution du volume de contacts dans le temps. Pour la plage 2, choisissez la période de référence la plus longue possible qui reflète les conditions actuelles de votre entreprise. Cela représente la saisonnalité, ou l'écart normal entre les mois pour votre entreprise. Le modèle de tendance historique fonctionne de manière optimale lorsque les deux plages sont de même longueur.
Tendance attendue	Saisissez une plage de référence unique et un pourcentage de taux de croissance annuel. Pour La méthode de prévision avancée, choisissez une période de référence aussi longue que possible qui représente vos conditions commerciales actuelles.

Durée de traitement du contact

Choisissez la source que vous souhaitez utiliser pour le temps moyen de conversation (ATT) et le temps moyen de travail post-contact (AWT) utilisés pour générer les prévisions. Vous pouvez choisir de calculer ces valeurs à partir de la distribution que vous avez sélectionnée, ou utiliser les ATT et AWT configurés pour la file d'attente de service sur la page Files d'attente de service.

Taux d'ajustement des contacts

(Facultatif) Saisissez un facteur d'ajustement des contacts pour régler le volume de contacts prévu à la hausse ou à la baisse. La valeur par défaut est de 1, ce qui signifie pas de changement.

Objectif de niveau de service

Définissez l'objectif de niveau de service, le cas échéant.

- Si la prévision est pour des files d'attente de services interactives, cochez la case "Configurer les objectifs de niveau de service". Lorsque cette option est sélectionnée, un tableau contenant l'objectif standard de niveau de service s'affiche

Configuré sur la page Files d'attente de service de cette file d'attente de service. Vous pouvez ensuite modifier le pourcentage de niveau de service par intervalle selon vos souhaits.

- Si la prévision est pour des files d'attente de service non interactives, le champ Seuil de traitement s'affiche. Entrez le nombre de minutes (de 0 à 4 320) durant lequel les contacts doivent être traités pour atteindre l'objectif de niveau de service.

Planifier la demande

Planifiez l'heure et la date auxquelles vous souhaitez exécuter cette demande de prévision. Par défaut, la demande est exécutée immédiatement. Une fois que votre demande a été exécutée avec succès, vous pouvez afficher la prévision et la modifier au besoin.

Affichage d'une prévision

Afficher une prévision

1. Sur la page Planification, sélectionnez **Prévisions**.
2. Sur le côté gauche de la page, sélectionnez les éléments suivants :
    - Le type de prévision : standard ou stratégique
    - La file d'attente de service
    - La prévision de production ou nommée
    - La date de la prévision
    - Fuseau horaire dans lequel afficher les données prévisionnelles. Par défaut, il est affiché dans le fuseau horaire de la file d'attente de service.
3. La prévision apparaît sous forme de tableau et de graphique. Vous pouvez choisir de l'afficher à différents niveaux de zoom.
    - Vue Jour (D) : affiche les données à intervalles de 30 minutes pour le jour sélectionné
    - Vue Semaine (W) : affiche les données quotidiennes pour chaque jour de la semaine de 7 jours sélectionnée
    - Vue Mois (M) : affiche les données quotidiennes pour chaque jour du mois sélectionné

Utilisation des prévisions

Une fois que vous exécutez une prévision, il y a un certain nombre d'actions que vous pouvez effectuer outre la modifier. Ces actions sont contrôlées par les boutons du coin supérieur droit de la page Prévisions. Les fonctions des boutons sont décrites dans le tableau suivant.

Tous les boutons ne sont pas disponibles pour les prévisions de production, les noms et les prévisions stratégiques.

Bouton	Fonction
Enregistrer	Enregistre une prévision modifiée.
Enregistrer sous	Enregistre une prévision de production ou nommée sous un autre nom. Ceci conserve la prévision d'origine et crée une nouvelle prévision nommée qui inclut toutes les modifications que vous avez apportées à la prévision.
Renommer	Renomme une prévision nommée. Cette fonction ne copie pas la prévision comme le fait la fonction Enregistrer sous, mais modifie le nom de cette prévision. Une fois modifié l'ancien nom ne sera plus visible dans une liste de prévisions nommées pour cette file d'attente de service.
Suppr.	Supprime la prévision nommée.
Copie à la production	Copie la prévision nommée en production. Cette fonction remplace Données de la prévision de production existante avec les données de cette prévision nommée. Par exemple, si la prévision nommée ne dispose de données que pour lundi et mardi, mais que la prévision de production possède des données pour chaque jour de la semaine, après copie, la prévision de production ne contiendra de même plus que des données pour lundi et mardi.
Exporter	Exporte les données de la prévision sous la forme d'un fichier de CSV nommé export.csv. Pour les prévisions de production et les prévisions nommées, vous sélectionnez une date de début et de fin pour les données à exporter pour un an maximum de données, ainsi que le niveau de zoom (intervalle, semaine ou mois). L'exportation par défaut est la plage de dates, le niveau de zoom et le fuseau horaire que vous affichez lorsque vous cliquez sur le bouton Exporter. Pour les prévisions stratégiques, vous sélectionnez une date de début et une date de fin pour les données à exporter de 1 à 60 mois de données. La durée par défaut est de 60 mois. Le niveau de zoom par défaut est par mois, sans possibilité de passer à un autre niveau de zoom. Ces données peuvent être manipulées dans un tableur, puis recopiées dans la prévision.

Importer une prévision

Dans certaines situations, vous souhaiterez peut-être importer des données de prévision. Par exemple, si aucune donnée historique n'est disponible, une prévision ne peut pas être calculée automatiquement. Ou peut-

être qu'une file d'attente de service particulière gère les tickets d'incident, et que le nombre d'agents requis pour le faire est déjà connu et que vous souhaitez simplement générer

Pour ces agents. L'importation des données rend cela possible.

Les données importées sont utilisées pour remplir le tableau de prévisions affiché sur la page Prévisions. Il est plus efficace que de remplir manuellement ce tableau, une cellule à la fois. La prévision importée peut être une prévision de production ou une prévision nommée.

REMARQUE Il doit y avoir une ligne pour chaque intervalle (soit un total de 48 lignes par jour), sauf le jour où votre fuseau horaire passe de ou vers l'heure d'été. Le jour où l'heure d'été passe
En vigueur, il y aura 46 lignes, et le jour où l'heure d'été prendra fin, il y aura 50 lignes.

Remarque : Si vous importez une prévision pour un jour qui a déjà une prévision, cette prévision existante sera écrasée.

Les prévisions sont importées sous forme de fichiers CSV.

- La prévision peut être pour un ou plusieurs jours.
- La prévision doit porter sur une file d'attente de service interactive ou non interactive à la fois.
- Les données prévisionnelles sont supposées être dans le fuseau horaire de la file d'attente de service.
- Le fichier de CSV doit inclure une ligne pour chaque intervalle de 30 minutes de chaque jour (soit un total de 48 lignes) par jour, et les données de chaque ligne doivent être au format HH :MM :SS.

  Remarque Si vous essayez de réimporter une prévision que vous avez exportée au niveau de zoom de la semaine ou du mois, vous recevrez un message d'erreur indiquant qu'il vous manque une plage de périodes. En effet,
  Les prévisions au niveau de la semaine affichent les données par intervalles de trois heures, et une prévision au niveau du mois affiche les données par jour.

MEILLEURE PRATIQUE Si vous prévoyez d'importer une prévision qui inclut des champs sans valeurs, entrez un 0 (zéro) dans ces champs avant d'importer le fichier.

Importer une prévision

1. Sur la page Demande de prévision, sélectionnez l'option **Importer une prévision** .
2. Sélectionnez le type de prévision que vous souhaitez importer :
   - Si vous importez une prévision de production, sélectionnez la file d'attente de service à laquelle elle est destinée.
   - Si vous importez une prévision nommée existante, sélectionnez la file d'attente de service à laquelle elle est destinée et la prévision nommée.
   - Si vous importez une nouvelle prévision nommée, sélectionnez la file d'attente de service et entrez un nom pour la nouvelle prévision nommée.
3. Choisissez le fichier à importer, puis cliquez sur **Télécharger** pour importer les prévisions.

Une fois la prévision téléchargée, elle peut être affichée et modifiée comme n'importe quelle autre prévision.

Importer une prévision lorsque vous connaissez déjà le nombre d'agents prévus

Le fichier de CSV contient les champs suivants lorsque vous connaissez déjà le nombre d'agents prévus.

Champ	Description
Date	La date de la prévision au format AAAA-MM-JJ. **Remarque** : Le format de date dans les fichiers CSV peut être modifié par une application de tableur telle que Microsoft Excel au format est défini par défaut dans l'application. Soyez conscient de cette possibilité et assurez-vous que les colonnes de date sont configurées de manière à ce que le format de date soit correct.
Intervalle	L'intervalle de 30 minutes au format HH :MM :SS. **REMARQUE** Il doit y avoir une ligne pour chaque intervalle (soit un total de 48 lignes par jour).
Prévision d'agents	Le nombre d'agents prévus pour l'intervalle. Saisissez un 0 (zéro) dans tous les intervalles pendant lesquels la file d'attente de service est fermée.

Dans cet exemple de fichier d'importation, la valeur AgentsForecast est fournie. Dans ce cas, WFM utilise les valeurs fournies et ne calcule pas les siennes.

```
Date,Intervalle,AgentsPrévisions
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Importer une prévision lorsque vous souhaitez calculer le nombre d'agents prévus

Le fichier de CSV inclut les champs suivants dans n'importe quel ordre, lorsque vous souhaitez que WFM calcule le nombre d'agents prévus en fonction des mesures que vous fournissez.

Champ	Description
Date	La date de la prévision au format AAAA-MM-JJ. **Remarque** : Le format de date dans les fichiers CSV peut être modifié par

Champ	Description
	Tableur tel que Microsoft Excel au format par défaut défini dans l'application. Soyez conscient de cette possibilité et assurez-vous que les colonnes de date sont configurées de manière à ce que le format de date soit correct.
Intervalle	L'intervalle de 30 minutes au format HH :MM :SS. **REMARQUE** Il doit y avoir une ligne pour chaque intervalle (soit un total de 48 lignes par jour).
ContactsPrévisions	Nombre de contacts prévus pour l'intervalle. Entrez un 0 (zéro) dans n'importe quelle intervalle durant lequel la file d'attente de service est fermée. S'il est activé dans la page Paramètres globaux de l'WFM (Activer les contacts prévus en tant que décimales), ce nombre peut comporter jusqu'à deux décimales (voir Configuration des WFM paramètres) à l'échelle du système). Si plus de deux décimales sont saisies, le nombre est arrondi aux deux décimales les plus proches, sauf si cela donne un nombre de 0,00, auquel cas le nombre affiché est 1.
DuréeConversationMoyennePrévisions	Le temps de conversation moyen par contact en secondes prévu pour l'intervalle.
DuréeTravailMoyennePrévisions	Le temps de travail post-contact moyen en secondes prévu pour intervalle.
PourcentageNiveauServicePrévisions	Le pourcentage de niveau de service prévu pour l'intervalle.
DuréeNiveauServicePrévisions	Temps prévu en secondes pour répondre à un contact.

Dans cet exemple, la valeur AgentsForecast sera calculée par WFM car aucune valeur n'est fournie dans le fichier.

```
Date,Intervalle,ContactsPrévisions,DuréeMoyenneConversationPrévisions,DuréeServiceMoyenneNiveauPrévusPourcentagePrévisions, HeureNiveauServicePrévisions
2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
...
```

Utiliser les tendances dans les prévisions

Lorsque vous choisissez de générer une prévision à l'aide de tendances, WFM calcule un taux de croissance annuel du volume de contacts.

Le choix des périodes de référence est une technique qui doit tenir compte des fluctuations saisonnières des données historiques. Si les données historiques sont saisonnières, il est préférable d'utiliser les mêmes périodes de deux années différentes pour déterminer la tendance.

Webex WFO utilise des tendances linéaires pour établir des prévisions. Vous pouvez utiliser deux options de tendance différentes pour générer une prévision :

- Tendance historique : WFM utilise les données historiques de la période de référence choisie pour calculer le pourcentage de variation du volume de contacts pour chaque jour de la semaine qui est ensuite appliqué à chaque date de la période de prévision.
- Tendance attendue : WFM utilise le taux de croissance annuel que vous fournissez pour calculer la variation du volume de contacts pour chaque date de la période de prévision.

Tendances historiques

Méthode de prévision standard

Cette option de tendance utilise deux périodes de référence. Pour chacune des deux périodes de référence de la tendance, le volume moyen de contacts de chaque jour de la semaine est calculé, ainsi que la date médiane pour chaque jour de la semaine. Par exemple, s'il y a cinq mercredis dans la période de référence, la médiane du mercredi est la troisième occurrence de ce jour.

En outre, pour chaque période de référence, un volume de contacts moyen global et une date moyenne sont calculés. Ensuite, les résultats des deux périodes de référence sont combinés pour produire un taux de croissance et une durée de croissance. À partir de là, le taux de croissance annuel est calculé.

Dans une prévision utilisant une tendance historique, le point de départ de la prévision est calculé en étendant la ligne de tendance à partir du milieu de la deuxième période de référence jusqu'au début de la prévision. Dans le graphique ci-dessous, les deux périodes de référence sont séparées d'un an et il y a eu une croissance de 100 % au cours de l'année (vrai pour tous les jours de la semaine). Cette croissance est prolongée jusqu'en janvier de l'année suivante, lorsque la prévision commence.

Méthode de prévision avancée

Cette option de tendance utilise deux périodes de référence. Pour chacune des deux périodes de référence de la tendance, le volume moyen de contacts de chaque jour de la semaine est calculé, ainsi que la date médiane pour la période de référence. Par exemple, s'il y a cinq mercredis dans la période de référence, la médiane du mercredi est la troisième occurrence de ce jour.

Une fois que le volume moyen global de contacts et la date moyenne sont calculés pour chaque période de référence, ces valeurs sont utilisées pour produire une différence de volume de contacts et une différence de temps. Le taux de croissance annuel est calculé à partir de cela.

Dans une prévision utilisant une tendance historique, le point de départ de la prévision est calculé en étendant la ligne de tendance à partir du point médian de la deuxième période de référence jusqu'au début de la prévision. Dans le graphique ci-dessous, les deux périodes de référence sont séparées d'un an et il y a eu une croissance de 100 % au cours de l'année. Cette croissance est prolongée jusqu'en janvier de l'année suivante, lorsque la prévision commence.

Tendances attendues

Méthode de prévision standard

Dans une prévision utilisant une tendance attendue fournie par l'utilisateur, vous entrez une période de référence unique et un taux de croissance annuel en pourcentage. Un exemple simple est un taux de croissance annuel de 100 %. Après une année complète, le volume d'appels aura doublé (augmentation de 100 %). Le taux de croissance est le même pour tous les jours de la semaine, mais la pente de la tendance linéaire associée à chaque jour de la semaine peut être différente (voir l'effet Jour de la semaine).

Le volume d'appels moyen est calculé sur une base par jour de la semaine et reporté au premier jour de la prévision. Peu importe le temps qui s'écoule entre la période de référence et le début de la prévision (voir le graphique ci-dessous). Si la prévision commence le même jour de la semaine, les valeurs de départ seront identiques entre les prévisions. Si elle commence un jour différent de la semaine, il y aura une petite marge d'erreur puisque la tendance est appliquée à chaque date de prévision.

Méthode de prévision avancée

Dans une prévision utilisant une tendance attendue fournie par l'utilisateur, vous entrez une période de référence unique et un taux de croissance annuel en pourcentage. Un exemple simple est un taux de croissance annuel de 100 %. Après une année complète, le volume moyen d'appels quotidiens aura doublé (augmenté de 100 %).

Le volume d'appels quotidien moyen est calculé sur toute la période de référence et reporté au premier jour de la prévision. Peu importe le temps qui s'écoule entre la période de référence et le début de la prévision (voir le graphique ci-dessous). Puisque des facteurs saisonniers entrent en jeu, la valeur de la prévision initiale ne sera très proche de la valeur de la période de référence initiale que si la prévision commence le même jour de la semaine, le même mois de l'année et le même jour du mois.

Effet Jour de la semaine

Étant donné que les différents jours de la semaine ont généralement des volumes d'appels différents, l'effet d'un taux de croissance annuel uniforme diffère selon les jours de la semaine. Dans l'exemple ci-dessous, le taux de croissance annuel est de 100 %. Le volume moyen d'appels de début et de fin pour chaque jour de la semaine est indiqué dans le tableau suivant :

Jour de la semaine	Volume de l'appel initial	Volume d'appels après 1 an
Dimanche	50	100
Lundi	50	100
Mardi	50	100
Mercredi	100	200
Jeudi	100	200
Vendredi	200	400
Samedi	100	200

Les lignes pointillées rouges indiquent la ligne de tendance qui résulte du taux de croissance.

Exemples : Prévisions à un an à l'aide de la méthode de prévision standard

Cette section contient des exemples du comportement attendu des prévisions sur l'année avec des taux de croissance spécifiques. Le taux de croissance annuel est le montant de la croissance attendue observée une année complète après le début de la prévision.

NOTE : La formule utilise 365 jours les années normales et 366 jours les années bissextiles. Au cours d'une année normale, la quantité de croissance le 365e jour de la prévision affectant l'appel moyen

Le volume utilisé pour prévoir sera égal à la moyenne plus la croissance attendue.

Exemple 1 : Taux de croissance positif

Dans cet exemple, le taux de croissance annuel est de 50 %. Au bout d'un an, le volume d'appels de chaque jour de la semaine devrait augmenter pour atteindre 1,5 fois sa valeur initiale.

Jour de la semaine	Volume de l'appel initial	Volume d'appels après 1 an
Dimanche	50	75
Lundi	50	75
Mardi	50	75
Mercredi	100	150
Jeudi	100	150

Jour de la semaine	Volume de l'appel initial	Volume d'appels après 1 an
Vendredi	200	300
Samedi	100	150

Exemple 2 : Taux de croissance nul

Dans cet exemple, il n'y a aucune modification des volumes d'appels par jour de la semaine (un taux de croissance annuel de zéro pour cent). Les prévisions pour chaque jour de la semaine sont parfaitement plates.

Jour de la semaine	Volume de l'appel initial	Volume d'appels après 1 an
Dimanche	50	50
Lundi	50	50
Mardi	50	50
Mercredi	100	100
Jeudi	100	100
Vendredi	200	200
Samedi	100	100

Exemple 3 : Taux de croissance négatif

Dans cet exemple, le volume d'appels diminue. Sur le premier graphique, un taux de croissance annuel de -50 % implique que les volumes d'appels pour chaque jour de la semaine correspondent à la moitié de leur valeur de départ au bout d'un an.

Jour de la semaine	Volume de l'appel initial	Volume d'appels après 1 an
Dimanche	50	25
Lundi	50	25
Mardi	50	25
Mercredi	100	50
Jeudi	100	50
Vendredi	200	100
Samedi	100	50

Dans le deuxième graphique, le taux de croissance annuel est de -200 %. Dans ce cas, le volume d'appels atteint zéro au milieu de l'année. Une fois qu'un taux de croissance négatif force la prévision à converger vers zéro, il atteint un creux et ne peut jamais être inférieur à cela. En raison de l'effet du jour de la semaine (voir Effet Jour de la semaine), tous les jours de la semaine convergent vers zéro à peu près au même moment.

Exemples : prévision à un an à l'aide de la méthode de prévision avancée

Cette section contient des exemples du comportement attendu des prévisions sur l'année avec des taux de croissance spécifiques. Le taux de croissance annuel est le montant de la croissance attendue observée une année complète après le début de la prévision.

NOTE : La formule utilise 365 jours les années normales et 366 jours les années bissextiles. Le montant de la croissance au 365e jour de la prévision ne sera pas exactement égal au taux de croissance annuel,
Mais il devrait être très proche et dans une marge d'erreur acceptable.

Exemple 1 : Taux de croissance positif

Dans cet exemple, le taux de croissance annuel est de 50 %. Le volume d'appels moyen augmente de telle sorte qu'au bout d'un an, le volume moyen d'appels aura augmenté pour atteindre 1,5 fois sa valeur initiale. Dans le tableau et le graphique ci-dessous, le volume moyen d'appels débute à 497,7 et augmente à 745,7 après un an. Le volume d'appels moyen du dernier jour de chaque mois est indiqué dans le tableau.

Mois	Période de référence Moyenne quotidienne Volume des appels	Volume d'appels moyen à la fin de le mois
Janvier	497.7	518.1
Février	497.7	537.2
Mars	497.7	558.3
Avril	497.7	578.8
Mai	497.7	599.9
juin	497.7	620.3
Juillet	497.7	641.5
Août	497.7	662.6
Septembre	497.7	683.0
Octobre	497.7	704.1

Mois	Période de référence Moyenne quotidienne Volume des appels	Volume d'appels moyen à la fin de le mois
Novembre	497.7	724.6
Décembre	497.7	745.7

Exemple 2 : Taux de croissance négatif

Dans cet exemple, le volume d'appels diminue. Dans le premier tableau et graphique, un taux de croissance annuel de –50 % est appliqué de sorte que le volume quotidien moyen d'appels après un an soit la moitié de ce qu'il était au début de la période de prévision. Le tableau ci-dessous indique l'appel quotidien moyen pour chaque mois.

Mois	Période de référence Moyenne quotidienne Volume des appels	Voilume d'appel moyen à la fin de le mois
Janvier	497.7	477.3
Février	497.7	458.2
Mars	497.7	437.1
Avril	497.7	416.6
Mai	497.7	395.5
juin	497.7	375.1
Juillet	497.7	353.9
Août	497.7	332.8
Septembre	497.7	312.4
Octobre	497.7	291.3
Novembre	497.7	270.8
Décembre	497.7	249.7

Dans le deuxième graphique, le taux de croissance annuel est de -200 %. Dans ce cas, le volume d'appels atteint zéro au milieu de l'année. Une fois qu'un taux de croissance négatif force la prévision à converger vers zéro, il atteint un creux et ne peut jamais être inférieur à cela. En raison des habitudes d'arrivée des jours de la semaine, tous les jours peuvent ne pas atteindre zéro au même moment, comme le montre le graphique.

Prévisions stratégiques

Les prévisions stratégiques sont de 5 ans. Le taux de croissance annuel est utilisé pour calculer la croissance attendue sur un an et pour calculer la pente de la ligne qui décrit la croissance continue du volume d'appels. Ceci est représenté dans le graphique ci-dessous comme un taux de croissance annuel comme une tendance linéaire. Le taux de croissance n'est pas appliqué indépendamment à chaque année de la prévision stratégique. La ligne rouge pointillée illustre ce qui se passe lorsque le taux de croissance est appliqué à chaque année subséquente d'une prévision.

Exemples de prévision stratégique

Voici quelques exemples d'un taux de croissance annuel sous forme de tendance linéaire (tendance attendue) dans une prévision stratégique. Les taux de croissance annuels indiqués sont de 100 %, zéro pour cent et –50 pour cent. Dans tous les exemples, le point de départ est le même. Notez qu'un taux de croissance de -50 % sur la première année atteint zéro à la fin de l'année 2, puis reste là pour le reste de la prévision. Il convient également de noter le taux de croissance de zéro pour cent (il n'y a pas de changement dans le volume d'appels pour la prévision).

Gérer les associations de dates fermes

Une association de dates fermes est un lien entre deux dates qui tombent des jours différents de la semaine d'une année sur l'autre. Les associations de dates fermes sont utiles parce que lorsqu WFM génère une prévision, il utilise les données historiques du même jour de la semaine.

Pour veiller à ce que WFM utilise une date avec des données similaires pour ses prévisions, vous devez créer des associations de dates fermes.

> **EXEMPLE** : Pour générer une prévision pour le mercredi 1er janvier 2014, WFM utilise des données du mercredi 2 janvier 2013. Toutefois, la date 2014 est celle du jour de l'an et la date 2013 est Jour après le jour de l'An. Les données de contacts pour les deux dates vont probablement être sensiblement différentes en raison du jour férié. La création d'une association de dates fermes entre le 1er janvier 2014 et le 1er janvier 2013 corrige ce fait lors de la génération d'une prévision.

Si vous n'avez pas de données historiques pertinentes dans la base de données WFM pour utiliser des associations de dates fermes, vous pouvez générer une prévision et ensuite modifier les données pour cette date spécifique pour refléter l'information correcte (voir Modifier les distributions et les prévisions).

Copie d'associations de dates fermes

Une fois que vous avez enregistré les associations de dates fermes pour une file d'attente de service, vous pouvez les copier sur un autre file d'attente de service.

Copier des associations de dates fermes d'une file d'attente de service vers une autre

1. Sélectionnez la file d'attente de service dont vous souhaitez copier les associations de dates fermes.
2. Dans le champ Copier sur la **file d'attente** de service, sélectionnez la file d'attente de service cible.
3. Cliquez sur **Copier**.

REMARQUE : L'action Copier remplace toutes les associations de dates fermes qui auraient été configurées pour la file d'attente de service cible.

Descriptions des champs

Utilisez la page Associations de dates fermes pour créer, modifier et supprimer des associations de dates fermes pour des files d'attente de service individuelles.

Vous ne pouvez pas modifier les dates associées une fois que vous les avez configurées, mais vous pouvez modifier leurs descriptions. Si vous avez fait une erreur dans le choix des deux dates, supprimer l'association de la date et recommencez.

Les champs de la page Associations de dates fermes sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
File d'attente de service	La file d'attente de service pour laquelle vous souhaitez créer des associations de dates fermes.
Associez cette date cible future	La date future que vous souhaitez lier à une date de référence passée. Il s'agit de la date pour laquelle vous allez créer des prévisions.
Avec cette date de référence historique	Date passée qui comporte des données historiques similaires à ce que vous attendez de la date future.
Description	Une description des dates associées pour les identifier, comme "Jour de l'An" ou "Événement annuel des ventes". C'est le seul champ que vous pouvez modifier une fois que vous enregistrez une association de dates fermes.
Bouton Ajouter	Cliquez sur Ajouter pour ajouter les dates associées au tableau.
Bouton Supprimer	Si vous souhaitez supprimer une association de dates, cochez la case contiguë dans Et cliquez sur Supprimer.
Copier sur la file d'attente de service	La file d'attente de service cible dans laquelle vous souhaitez copier le service affiché Associations de dates fermes de Queue.

Tenir compte des jours avec des volumes de contacts anormaux

Utilisez la page Événements spéciaux pour créer et gérer des événements spéciaux et les affecter à des files d'attente de service. Un événement spécial est un type d'événement qui conduit le volume de contacts à s'écarter de la normale. L'événement spécial peut causer l'augmentation ou la diminution du volume. Lorsque vous affectez un événement spécial à une file d'attente de service, WFM apporte des ajustements à l'effet de l'événement spécial en le supprimant des distributions et en le normalisant dans les prévisions.

Lors de l'examen d'un événement spécial historique, prenez en compte les points suivants :

- Quelle file d'attente de service l'événement spécial affecte-t-il ? Un événement spécial est toujours lié à une file d'attente de service.
- De quel type d'événement est cet événement spécial ? Vous pouvez configurer des types génériques d'événements spéciaux avec des valeurs par défaut. Une fois que vous créez un événement spécial générique, vous pouvez le sélectionner à partir d'une liste de types d'événements spéciaux chaque fois que vous en avez besoin.
- Quand l'événement se produit-il ?
- Combien de jours après l'événement spécial apparait l'impact sur le volume de contacts ? L'impact d'une panne de courant est immédiat. L'impact d'un changement de format de facture se produit après que le service postal ait distribué les factures et que les clients aient ouvert le courrier.
- Combien de jours dure l'impact sur le volume de contacts ? L'impact d'une panne de courant peut ne durer qu'un jour, si le service est rétabli pendant ce temps. L'impact d'un changement de format de facture est susceptible de durer un certain nombre de jours, parce que les clients gèrent leurs factures à des moments différents.
- Quel est le facteur d'impact ? Ceci est déterminé en divisant le volume des contacts qui a eu lieu suite à l'événement spécial par le volume des contacts qui se seraient très probablement produits en l'absence de cet événement spécial.

Impact sur les demandes de distribution

Si la période de référence spécifiée dans une demande de distribution comprend un événement spécial, la date de l'événement spécial est exclue de la période de référence. Cela garantit que les modèles de contacts anormaux (y compris les temps de traitement de contacts) durant la journée de l'événement spécial n'affectent pas les modèles de distribution de contact.

EXEMPLE Considérons une panne de courant qui provoque la division par deux du volume de contacts quotidien : il est normal le matin mais tend vers zéro l'après-midi. Un événement spécial avec un facteur d'impact de 0,5 est
créé. La date de cet événement spécial, si elle fait partie d'une période de référence, sera exclue de cette période de référence.

Impact sur les demandes de prévision

Si la période de référence spécifiée dans une demande de prévision inclut un événement spécial, le volume de contacts normalisé est calculé en divisant le volume de contacts réel de la journée spéciale par le facteur d'impact. C'est :

Volume de contacts normalisé = volume de contacts réel à la date de l'événement spécial ÷ facteur d'impact

Dans l'exemple de la panne de courant, disons que le volume de contacts réel le jour où la panne d'électricité est survenue était de 5 000 contacts. L'événement spécial de coupure de courant a un facteur d'impact de 0,5. En utilisant l'équation ci-dessus :

Volume de contacts normalisé = 5 000 ÷ 0,5 = 10 000

Le volume de contacts de la période de référence a été normalisé à 10 000 contacts pour compenser l'effet de l'événement spécial, ce qui rend les prévisions plus précises.

Limites des événements spéciaux

Les événements spéciaux sont utilisés pour annuler les effets d'un changement soudain et non répétitif du volume de contacts dans le passé pour faire en sorte que les prévisions n'incorporent pas ces anomalies.

Les événements spéciaux ne peuvent pas être utilisés pour prédire les changements de volume de contacts en raison d'événements futurs, comme une prochaine campagne de marketing. Ces types d'événements peuvent être intégrés soit automatiquement, soit manuellement pendant le processus de prévision.

Descriptions des champs

Les champs de la page lorsque vous créez, modifiez ou supprimez un événement spécial sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom de l'événement spécial	Nom de l'événement spécial. Nombre maximal de caractères = 50.
Délai d'impact	Le délai en jours entiers entre la survenance de l'événement spécial et le moment où Elle affecte en fait le centre de contact. La valeur par défaut = 0.
Durée de l'impact	Le nombre de jours entiers attendus des effets de l'événement spécial dernier. La valeur par défaut = 1.
Rapport d'impact	Impact de l'événement spécial sur le volume normal de contacts. Valeur par défaut = 1.

Les champs de la page lorsque vous affectez un événement spécial à une file d'attente de service sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
File d'attente de service	Sélectionnez la file d'attente de service à laquelle vous souhaitez affecter
l'événement spécial. Evénement spécial	Sélectionnez l'événement spécial que vous souhaitez affecter à la
file d'attente de service. Date de l'événement	Sélectionnez la date de l'événement spécial.
Délai d'impact	Ce champ est rempli automatiquement avec la valeur configurée pour l'événement spécial. Vous pouvez le modifier si vous le souhaitez.
Durée de l'impact	Ce champ est rempli automatiquement avec la valeur configurée pour l'événement spécial.

Champ	Description
	Vous pouvez le modifier si vous le souhaitez.
Rapport d'impact	Ce champ est rempli automatiquement avec la valeur configurée pour l'événement spécial. Vous pouvez le modifier si vous le souhaitez.
Commentaire	(Facultatif) Commentez l'événement spécial.
Bouton assigner	Cliquez sur ce bouton pour affecter l'événement à la file d'attente de service. Il est ajouté à Le tableau des événements affectés.
Bouton Supprimer	Cliquez sur ce bouton pour supprimer l'événement sélectionné dans le menu Affecté. Tableau des événements.

Données de la synthèse de la prévision

Les données de la ligne de synthèse de la prévision sont calculées ainsi que décrit dans le tableau suivant.

REMARQUE : Les totaux et les moyennes de la ligne Synthèse des prévisions sont calculés sur une période de vingt-quatre heures. Ces calculs ne sont pas limités aux heures d'ouverture et de fermeture de la file d'attente de service que vous
Ont sélectionné.

Colonne	Calcul résumé
Agents réels	Moyenne pondérée des valeurs de la colonne : SUM (durée réelle de la période × des agents) ÷ SUM (durée de la période)
Prévision d'agents	Moyenne pondérée des valeurs de la colonne, arrondie à l'entier suivant : SUM(Agents prévus × durée de la période) ÷ SUM(durée de la période)
Prévision d'agents Diminution appliquée	Moyenne pondérée pour la durée de la période, arrondie à l'entier nexst. Prévision d'÷ d'agents ([1 – pourcentage de diminution] ÷ 100) **REMARQUE :** Dans les files d'attente de service à faible volume avec une petite diminution, il peut sembler que la diminution n'a pas été appliquée parce que les deux La colonne Prévision d'agents et cette colonne affichent la même valeur. Par exemple, en arrondissant à l'entier suivant,

Colonne	Calcul résumé
	la prévision d'agents réels de 0,2 est affichée sous la forme 1. Si une diminution de 5 % est appliquée, le résultat est toujours inférieur à 1. Par conséquent, les deux colonnes affichent la valeur 1.
Agents planifiés	Moyenne pondérée des valeurs de la colonne : SUM(durée de la période de × planifiée des agents) ÷ SUM (durée de la période)
Durée moyenne en conversation - Réel	Moyenne pondérée des valeurs de la colonne : SUM (Temps moyen de conversation réel × contacts réels) ÷ SUM (Contacts réels)
Durée moyenne en conversation - Prévisions	Moyenne pondérée des valeurs non nulles de la colonne : SUM (temps de conversation moyen prévu × prévision de contacts) ÷ SUM (prévision de contacts).
Temps de travail moyen - Réel	Moyenne pondérée des valeurs de la colonne : SUM (Temps de travail moyen réel × contacts réels) ÷ SUM (Contacts réels)
Prévision de temps de travail moyen	Moyenne pondérée des valeurs non nulles de la colonne : SUM (Prévision de temps de travail moyen × Prévisions de contacts) ÷ SUM (Prévisions de contacts)
Contacts réels	Somme des valeurs de la colonne.
Prévision de contacts	Somme des valeurs de colonne. Si activé dans la page Paramètres généraux (Activer Contacts prévus sous forme de décimales), cette valeur peut comporter jusqu'à deux décimales. Si cette option est modifiée, les cellules de chaque ligne de la colonne changent : (nouvelle valeur récapitulative ÷ ancienne valeur récapitulative) ×ancienne valeur de cellule Si l'ancienne valeur récapitulative était égale à 0, chaque cellule a la valeur suivante : Valeur récapitulative ÷ nombre de cellules

Colonne	Calcul résumé
Agents nets	Agents planifiés — Agents prévus
Agents nets avec diminution	Agents planifiés — Agents prévus avec diminution %
de niveau de service - Réel	Moyenne pondérée des valeurs de la colonne : SOMME (% de niveau de service pour l'intervalle) × contacts offerts) ÷ SOMME (contacts d'intervalle proposés)
Prévision de % de niveau de service	Moyenne pondérée des valeurs de la colonne : SUM (Prévision de % de niveau de service × Prévision de contacts) ÷ SUM (Prévisions de contacts) Par défaut, il s'agit de la valeur configurée en tant qu'objectif de niveau de service sur la page File d'attente de service, mais vous pouvez la modifier en une valeur différente si vous le souhaitez. Seules les données interactives de la file d'attente de service peuvent être modifiées.
Prévision de durée de niveau de service	Moyenne pondérée des valeurs de la colonne : SUM (Prévision de durée de niveau de service × Prévision de contacts) ÷ SUM (Prévisions de contacts) Par défaut, il s'agit de la valeur configurée en tant qu'objectif de niveau de service sur la page File d'attente de service, mais vous pouvez la modifier en une valeur différente si vous le souhaitez.
% de diminution totale	Moyenne de tous les pourcentages de diminution. **REMARQUE** : Si la valeur récapitulative est de 0 % et que vous la modifiez à une autre valeur supérieure à 0 %, cette valeur est appliquée à chaque intervalle Uniformément dans tous les intervalles. Par exemple, si vous modifiez la valeur récapitulative de 0 % à 10 %, alors 10 % est appliqué à chaque intervalle. Si, toutefois, la valeur du résumé est supérieure ou inférieure à 0 %, et si vous la modifiez en une autre valeur supérieure ou inférieure à 0 %, les valeurs d'intervalle sont mises à jour proportionnellement sur tous les intervalles afin que la valeur résumée soit égale ou proche de la valeur entrée.

Modifier les distributions et les prévisions

Les distributions et prévisions peuvent être modifiées de plusieurs façons, comme décrit ci-dessous.

En faisant glisser des points de données sur le graphique

Vous pouvez faire glisser les points de données sur les lignes des graphiques de prévision et de distribution pour augmenter ou diminuer la valeur représentée par ces points de données.

REMARQUE Vous ne pouvez pas faire glisser des lignes dans un graphique qui s'affiche horizontalement.

Certaines données ne peuvent pas être modifiées en faisant glisser des points de données.

- Dans une prévision, vous ne pouvez pas modifier les données réelles (telles que Contacts réels) ou le nombre d'agents planifiés (Agents planifiés).
- Dans une distribution, vous ne pouvez pas modifier les données de taux de contact (taux de contact), mais vous pouvez modifier les autres valeurs de la distribution.

Modification des données dans le tableau

Vous pouvez modifier les champs du tableau. Les modifications apportées sont immédiatement reflétées dans le graphique.

- Double-cliquez sur une cellule du tableau pour la modifier. Tabulez en dehors de la cellule ou appuyez sur Entrée pour "coller" la nouvelle valeur.
- Appuyez sur Tab pour passer d'une cellule à une autre vers la droite.
- Appuyez sur Maj +Tab pour passer d'une cellule à une autre vers la gauche.
- Appuyez sur Entrée pour vous déplacer vers le bas d'une cellule à la fois.
- Appuyez sur Maj + Entrée pour vous déplacer vers le haut d'une cellule à la fois.

Remplissage d'un tableau vide

Si aucune donnée de prévision ou de distribution n'est disponible un jour donné, vous pouvez utiliser la fonction d'importation ou remplir manuellement le tableau de prévision ou de répartition pour ce jour à l'aide du bouton Initialiser. Ce bouton apparaît en haut à droite de la page uniquement lorsqu'il n'existe pas de données de prévision ou de répartition pour la file d'attente de service et la date sélectionnées.

REMARQUE : Le bouton Initialiser apparaît sur la page Prévisions uniquement au niveau de zoom Jour. Il n'est jamais affiché pour les prévisions stratégiques.

Lorsque vous cliquez sur le bouton, le tableau est rempli de zéros dans chaque intervalle de la journée que vous consultez. Vous pouvez ensuite copier et coller des données dans le tableau ou les saisir manuellement.

Modification des totaux sur la page de distribution

Le tableau suivant répertorie les champs de la page Distribution dont vous pouvez modifier la valeur résumée et la manière dont cette modification affecte les données de la table.

Champ	Effet sur les données
Temps moyen de conversation	La nouvelle valeur récapitulative est appliquée telle quelle sur toute la période. Cette modification entraîne le recalcul de la valeur de prévision d'agents à chaque intervalle.
Temps de travail moyen	La nouvelle valeur récapitulative est appliquée telle quelle sur toute la période. Cette modification entraîne le recalcul de la valeur de prévision d'agents à chaque intervalle.

Modification des totaux sur la page de prévisions

Le tableau suivant répertorie les champs de la page Prévisions dont vous pouvez modifier la valeur récapitulative et la manière dont cette modification affecte les données du tableau. Lorsqu'une valeur récapitulative est modifiée, les valeurs prévisionnelles sont redistribuées à chaque intervalle. Cela déclenche un nouveau calcul de la valeur récapitulative réelle, qui peut ne pas être identique à la valeur que vous avez saisie.

Champ	Effet sur les données
Prévision d'agents	La nouvelle valeur récapitulative est répartie proportionnellement dans le temps. En fonction des valeurs antérieures à la modification. Si les valeurs antérieures à la modification sont toutes à zéro, la nouvelle valeur est répartie uniformément sur tous les intervalles de la période. Cette modification n'entraîne pas le recalcul d'autres mesures. Cette modification n'est autorisée qu'au niveau de zoom de l'intervalle.
Prévision d'agents Diminution appliquée	Les valeurs de cette colonne changent si le pourcentage de diminution est modifié.
Durée moyenne en conversation - Prévisions	La nouvelle valeur récapitulative est appliquée telle quelle sur toute la période. Cette modification entraîne le recalcul de la valeur de prévision d'agents à chaque intervalle.
Prévision de temps de travail moyen	La nouvelle valeur récapitulative est appliquée telle quelle sur toute la période. Cette modification entraîne le recalcul de la valeur de prévision d'agents à chaque intervalle.
Prévision de contacts	La nouvelle valeur récapitulative est répartie proportionnellement dans le temps.

Champ	Effet sur les données
	En fonction des valeurs antérieures à la modification. Si les valeurs antérieures à la modification sont toutes à zéro, la nouvelle valeur est répartie uniformément sur tous les intervalles de la période. Cette modification entraîne le recalcul de la valeur de prévision d'agents à chaque intervalle.
Prévision de % de niveau de service	La nouvelle valeur récapitulative est appliquée à tous les intervalles tout au long du temps période. Cette modification entraîne le recalcul de la valeur de prévision d'agents à chaque intervalle.
Prévision de durée de niveau de service	La nouvelle valeur récapitulative est appliquée telle quelle sur toute la période. Cette modification entraîne le recalcul de la valeur de prévision d'agents à chaque intervalle.
% de diminution totale	La nouvelle valeur récapitulative est appliquée à tous les intervalles tout au long du temps période. Si toutes les valeurs des intervalles sont identiques, la modification de la valeur récapitulative se traduit par l'affichage de la même valeur dans chaque intervalle.

Remarque : Les chiffres affichés après avoir apporté des modifications aux niveaux de zoom Semaine et Mois, mais avant l'enregistrement, peuvent (et changeront probablement) légèrement une fois les modifications enregistrées et propagées dans
Données d'intervalle sous-jacentes.

Modification des totaux dans une prévision stratégique

Vous pouvez modifier n'importe quelle colonne de prévisions stratégiques au niveau de zoom Année, à l'exception de Prévision d'agents, qui est calculée à partir des valeurs des autres colonnes.

REMARQUE : La valeur du résumé des prévisions de contacts représente le nombre total de contacts pour l'année. Si cette valeur est remplacée par une valeur moyenne inférieure à 0,5 appel par jour, elle est arrondie au point inférieur.
à zéro. Il est donc possible de voir un zéro pour la valeur mensuelle de prévision de contacts.

Copier et coller des données dans le tableau

Vous pouvez copier et coller des données dans le tableau à l'aide des touches de raccourci standard de Windows.

- Cliquez et faites glisser avec votre souris pour sélectionner des lignes et des colonnes spécifiques du tableau ou d'une feuille de calcul, ou appuyez sur Ctrl+A pour sélectionner l'intégralité du tableau ou de la feuille de calcul.

- Utilisez Ctrl+C pour copier les cellules sélectionnées dans le presse papier au format valeurs séparées par des tabulations (TSV) ou valeurs séparées par des virgules (CSV). Cette action copie à la fois les colonnes modifiables et celles en lecture seule si vous copiez des données à partir de la table.
- Utilisez Ctrl+V pour coller le contenu du presse-papiers dans les cellules du tableau. Vous pouvez coller dans un groupe de cellules choisi spécifiquement, ou simplement sélectionner la cellule qui devient le coin supérieur gauche de vos données collées. Les données sont collées dans les cellules sélectionnées, à moins que la colonne sélectionnée ne soit en lecture seule. Vous ne pouvez pas coller les données copiées dans des colonnes en lecture seule. Si les données copiées sont trop volumineuses pour tenir dans la zone de collage sélectionnée, la fonction de collage élargit la sélection jusqu'à la taille des données du presse-papiers. Par exemple, si vous sélectionnez une zone de 2 × 2, mais que les données du presse-papiers sont 3 × 3, alors elle collera 3 × 3. Les données collées sont mises en évidence dans le tableau.

L'application d'un facteur d'ajustement à une colonne

Vous pouvez appliquer un facteur d'ajustement pour modifier chaque valeur d'une colonne de distribution ou de prévisions par un même pourcentage. Par exemple, pour augmenter les valeurs d'une colonne de 20 %, vous appliquez un facteur d'ajustement de 1,2.

Pour appliquer le facteur d'ajustement, double-cliquez sur l'entête de colonne et entrez la valeur désirée dans la boîte de dialogue qui s'affiche. La boîte de dialogue n'est disponible que pour les colonnes que vous pouvez modifier de cette façon.

Vous pouvez ajuster les colonnes suivantes dans une prévision :

- Prévision de contacts
- Temps moyen de conversation
- Prévision de temps de travail moyen
- % de diminution totale
- Prévision d'agents Diminution appliquée
- Prévision d'agents
- Prévision de % de niveau de service
- Prévision de durée de niveau de service

Vous pouvez ajuster les colonnes suivantes dans une distribution :

- Temps moyen de conversation
- Temps de travail moyen

Gérer les activités du planning

Les pages de la section Activités de la gestion des applications vous permettent de configurer et de gérer des contraintes et des projets.

Gérer les exceptions

La page des exceptions vous permet de créer, modifier, supprimer, et d'affecter des exceptions. Les exceptions (ou exceptions) sont des activités empêchant les agents d'être en service. Des exemples d'exceptions sont les réunions, la formation, et les congés.

Des exceptions peuvent être placées dans l'horaire d'un agent de plusieurs façons :

- Demandée par les agents via une Demande d'exception concernant à la fois des dates passées et futures (voir Demander une exception). Ce type d'exception doit être approuvé par le superviseur de l'agent avant d'être appliqué à l'horaire.
- Attribuées à des agents avant qu'un horaire ne soit exécuté par un superviseur ou un planificateur (voir Affectation d'une exception). Lors de la génération d'un horaire WFM applique l'exception à l'horaire de l'agent et déplace les pauses pour en tenir compte. WFM tente également de planifier le travail d'un autre agent à cette date pour s'assurer que les besoins de la file d'attente de service sont couverts.
- Attribuées à des agents après qu'un horaire est exécuté par un superviseur ou un planificateur à l'aide de la page Horaires d'agent (voir Insertion d'une activité). L'affectation d'exceptions après l'exécution d'un planning permet de s'assurer que l'horaire reflète fidèlement les conditions actuelles et que l'historique des exceptions est enregistré.
- Attribuées aux agents en tant qu'événement de planification dynamique.
- Attribuées aux agents en tant qu'exception de congés ou de congés dynamiques de planification intrajournalière.

Une liste des agents auxquels une exception spécifique a été affectée peut être consultée dans le rapport Exceptions affectées (reportez-vous à la section).

Dans la plupart des cas, le placement de l'exception est évident et correspond exactement à ce qui a été demandé. Cependant, dans quelques cas, le placement d'exception est moins évident parce que le placement doit suivre certaines règles basées sur la demande d'exception ou l'exception affectée et l'horaire existant de l'agent, comme décrit ci-dessous.

Pour les planifications exécutées avec des exceptions affectées

Lors de l'exécution d'un horaire, le planificateur examine les exceptions attribuées à chaque agent et tente de placer les exceptions planifiées correspondantes dans le planning de cet agent. Les exceptions planifiées peuvent ou ne pas correspondre exactement aux heures de début et de fin de l'exception affectée.

REMARQUE : Il est possible que lors de l'affectation d'exceptions pour une journée entière et des exceptions pour une journée partielle avec des quarts de travail variables, les exceptions soient placées sur des jours facultatifs lorsque les agents ne disposent pas de quarts de travail.

Pour les exceptions affectées d'une journée entière :

- L'exception affectée à une journée entière est appliquée à l'ensemble du quart de travail si elle est créée pour cette journée. Si aucun quart de travail n'est créé pour cette journée, l'exception n'est pas placée dans l'horaire.
- Pour la méthode de planification équilibrée, s'il existe une exception de la journée entière sur un jour de quart de travail variable, le planificateur n'utilise généralement pas ce jour s'il y a d'autres jours où l'agent est nécessaire. Toutefois, le planificateur préfère planifier pour cette journée s'il n'y a pas d'autres jours où l'agent est nécessaire.

Pour les exceptions affectées à un jour partiel :

- Les exceptions attribuées à un jour partiel ne sont placées que sur la partie de l'horaire où un quart de travail peut être placé (c'est-à-dire que l'agent est disponible pour travailler).
- Si aucune partie de l'exception affectée ne chevauche là où un quart de travail peut être placé, alors l'exception n'est pas placée sur le planning.

Pour les demandes approuvées d'exception, de mentorat et de congés

Les demandes d'exception, de mentorat et de congé créent toutes des exceptions affectées au moment de l'approbation, pour les demandes approuvées manuellement et automatiquement. L'exception peut ou non être placée sur le calendrier au moment de l'approbation, comme décrit ci-dessous.

Lorsqu'il n'existe pas de planification :

- Si aucun horaire n'existe pour l'agent, alors l'exception n'est pas placée sur le calendrier au moment de l'approbation. L'exception affectée est toujours créée de telle sorte que, si ou quand un scehdule est exécuté, le planificateur tente de placer l'exception sur le planning de l'agent en fonction des règles d'exécution d'un horaire avec des exceptions affectées.

Lorsqu'un horaire existe :

- Pour les demandes d'une journée entière, une exception est placée sur le planning pour toutes les activités rémunérées dans les quarts qui commencent ce jour-là. Toutes les activités non rémunérées de ces quarts de travail sont remplacées par une activité non disponible. Si l'agent n'a pas de quart ce jour-là, alors l'exception n'est pas ajoutée à l'horaire de l'agent.
- Pour les demandes à temps partiel, une exception est placée sur le planning de la période demandée pour toutes les activités rémunérées existantes au cours de cette période. Toutes les activités non rémunérées qui se chevauchent au cours de ces quarts de travail sont remplacées par une activité Non disponible. Si l'agent n'a aucune activité rémunérée existante pendant cette période, alors l'exception n'est pas ajoutée à son horaire.

MEILLEURES PRATIQUES Ne supprimez pas les exceptions qui ne sont plus utilisées si elles ont déjà été attribuées à des agents. Si elles sont supprimées, les données historiques qui leur sont associées seront perdues. Désactivez
Des exceptions à la place.

Création, modification et suppression d'exceptions

Les champs de la page lorsque vous modifiez ou supprimez une exception existante, ou lorsque vous créez une nouvelle exception, sont décrits ci-dessous.

REMARQUE Les exceptions qui étaient précédemment utilisées dans un planning et qui figurent toujours dans l'historique de la planification ne peuvent pas être supprimées.

Champ	Description
Informations sur les exceptions	Le nom unique de l'exception. Nombre maximal de caractères = 50.
Activer l'exception	Cochez la case pour activer l'exception et la rendre disponible pour utiliser. Si vous décochez la case, l'exception ne sera plus disponible pour utilisation (elle est désactivée).
Cette exception est une activité rémunérée	Cochez la case si l'activité d'exception est une activité rémunérée. Ce paramètre peut être mis à jour lorsque l'exception est affectée à un agent.
Cette activité nécessite un poste de travail	Cochez la case si l'activité d'exception nécessite que l'agent auquel elle est affectée occupe un poste de travail. Lorsque cette case est cochée, l'exception est prise en compte dans le calcul du nombre total d'agents planifiés en même temps (la limite d'effectifs maximale). Voir Limiter le nombre d'agents à planifier pour plus d'informations .
URL du lien hypertexte	URL de la page Web qu'un agent doit visiter pour exécuter l'exception. activité, si nécessaire. Vous devez utiliser l'URL complète (y compris "http", "https" et "www" si nécessaire). L'URL apparaît dans l'exception dans Mon horaire.
Texte à afficher	Texte facultatif qui apparaît comme lien hypertexte dans l'exception au lieu de l'URL.
Métadonnées d'activité métadonnées par défaut	(Facultatif) Attribue une valeur de métadonnées par défaut à, ou supprime une valeur de Valeur de métadonnées de, l'exception. Pour plus d'informations sur la configuration des valeurs de métadonnées, voir Gérer les valeurs de métadonnées d'activité.
Couleur	La couleur qui représente cette exception dans le planning.

Affectation d'une exception

Les champs de la page utilisée lorsque vous affectez une exception à un ou plusieurs agents sont décrits ci-dessous.

REMARQUE : vous ne pouvez pas modifier une exception attribuée. Vous pouvez superposer une exception attribuée avec une nouvelle exception affectée pour les mêmes agents et la même date/heure. La première exception affectée est alors remplacée
Avec la nouvelle exception affectée la prochaine fois que le planning de ces agents sera exécuté.

Champ	Description
Exception	L'exception que vous souhaitez affecter aux agents.
Cette exception est une activité rémunérée	Par défaut, cette case à cocher indique l'état payé attribué à l'exception. Lorsque vous affectez une exception à un ou plusieurs agents sur cette page, vous pouvez activer ou désactiver la case à cocher pour remplacer ce paramètre.
Agents	Les agents que vous pouvez affecter à l'exception. Vous pouvez affecter un, plusieurs ou tous les agents à l'exception.
Dattes	Date de début et date de fin de l'activité d'exception. Vous pouvez également saisir une date de début et spécifier un nombre d'occurrences pour une activité récurrente. Si vous saisissez un nombre d'occurrences, le champ Date de fin est désactivé.
Durée	Heure de début et heure de fin de l'activité d'exception. Si vous choisissez Jour entier, les champs heure de début et heure de fin sont désactivés. Le champ Heures en lecture seule calcule la durée de l'activité en fonction des heures de début et de fin. ▪ Si l'exception affectée est une exception qui dure une journée entière, ce jour est dans le fuseau horaire d'affichage de chaque agent. ▪ Si l'exception attribuée est une exception à jour partiel, les heures des champs Heure de début et Heure de fin sont comprises dans le fuseau horaire du client. Cependant, les agents voient l'exception dans leur propre fuseau horaire d'affichage.
Jour entier	Cochez cette case si l'activité dure toute la journée de travail. Lorsque vous sélectionnez cette case, les champs heure de début et heure de fin sont désactivés.
Fréquence	Fréquence de l'activité : jour, semaine, mois ou année.
Occurrence	En fonction de votre choix de fréquence, cette section affiche les options que vous pouvez choisir pour définir l'occurrence quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle.

Remarque	(Facultatif) Ajoutez des informations supplémentaires sur l'exception spécifique aux agents affectés. Les informations que vous entrez sont visibles par ceux-ci

Champ	Description
	Agents dans Mon Planning lorsque l'exception est prévue. Vous pouvez afficher, modifier ou supprimer la note dans Horaires de l'agent. Vous ne pouvez pas modifier une note existante ici, mais vous pouvez superposer l'exception affectée avec une nouvelle exception pour les mêmes agents affectés et la même heure et date qui inclut une remarque différente. La nouvelle exception remplace alors la contrainte d'origine la prochaine fois qu'un horaire est exécuté pour ces agents.

Exemples de configuration de fréquence et d'occurrence

Les exemples suivants montrent comment vous pouvez définir la fréquence et l'occurrence des exceptions quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et annuelles.

Une fois seulement

Pour affecter une exception qui ne se produise qu'une seule fois, utilisez ces paramètres.

Champ	Paramètre
Date de début, date de fin	Même date
Fréquence	Jour
Quotidiennes	Tous les 1 jour

Une fois par semaine

Pour affecter une exception qui se produise une fois par semaine, le lundi pendant 10 semaines, utilisez ces paramètres.

Champ	Paramètre
Date début	Date du premier lundi de la série
Nombre d'occurrences	10
Fréquence	Semaine
Fréquence hebdomadaire	Toutes les 1 semaine
En ces jours	Lundi

REMARQUE : les jours sélectionnés sont en bleu les jours non sélectionnés sont en blanc.

Une fois par mois

Pour affecter une exception qui se produise une fois par mois, le deuxième lundi durant 12 mois, utilisez ces paramètres.

Champ	Paramètre
Date début	Date du premier lundi de la série
Nombre d'occurrences	12
Fréquence	Mois
Fréquence mensuelle	Sélectionnez l'option et remplissez la déclaration comme suit : "La seconde Lundi de tous les 1 mois. »

Une fois par an

Pour affecter une exception qui se produise une fois par an, le 15 janvier pendant cinq ans, utilisez ces paramètres :

Champ	Paramètre
Date début	Le premier 15 janvier de la série
Nombre d'occurrences	5
Fréquence	An
Fréquence annuelle	Sélectionnez la première option et remplissez la déclaration comme suit : "Toutes Janvier à cette date : 15."

Gérer les types de contraintes

Utilisez la page Types d'exception pour créer, modifier et supprimer des types d'exception. Un type d'exception est une exception générique ou de haut niveau que les agents choisissent lorsqu'ils demandent une exception.

Si vous pensez que vos agents sélectionneront un type d'exception approprié lors d'une demande de congé, vous pouvez créer des types d'exception qui soient moins génériques. Si vous pensez que vos agents ne sélectionneront pas de type d'exception approprié, vous pouvez créer un petit nombre de types d'exceptions très génériques et demander aux agents d'inclure un commentaire explicatif quand ils demandent des congés.

> **EXEMPLE** : Un agent a un rendez-vous médical, alors lors de la demande de congés, il sélectionne le type d'exception Congé de maladie, puis tape un commentaire indiquant que la demande concerne rendez-vous. Ce type d'exception est provisoire jusqu'à ce que le superviseur de l'agent approuve la demande. Lors de l'approbation de la demande, le superviseur saisit l'exception spécifique "rendez-vous médical".

Remarque : Les types d'exception que vous créez sont automatiquement affectés à la vue d'entreprise et à la vue qui vous est attribuée.

Descriptions des champs

Remarque Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer des types d'exception qui ne sont pas dans votre vue. Si un type d'exception de votre vue comporte des exceptions mappées qui ne correspondent pas à votre vue, vous ne pouvez pas modifier cela

Type de contrainte. Cela garantit que vous ne pouvez pas supprimer par inadvertance des exceptions que vous ne pouvez pas afficher.

Les champs de la page sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom du type d'exception	Nom unique du type d'exception. Nombre maximal de caractères = 50.
Exception par défaut	L'exception de flux de travail par défaut utilisée pour ce type d'exception (voir Automatiser le traitement des demandes de l'agent).

Gestion de projets

Utilisez la page Projets pour créer, modifier et supprimer des projets. Un projet est une activité qui empêche les agents de répondre à des contacts. Les projets sont généralement affectés pour optimiser l'utilisation du temps d'inactivité de l'agent lorsque le volume de contacts est faible. Ces activités se déroulent chaque quart de travail et peuvent être affectées durant un ou plusieurs jours par semaine.

WFM examine la couverture de chaque intervalle et planifie un projet à une heure où il a le moins d'impact sur la couverture.

NOTE Les projets sont planifiés en dernier, après prise en compte des conditions de travail et des exceptions. Ils ne sont pas programmés pendant les déjeuners, les pauses, ou les exceptions. Les projets ne doivent pas être

Configurés pour être aussi longs qu'un quart de travail entier, mais doivent plutôt être configurés dans des durées plus courtes de façon à pouvoir prendre en compte les déjeuners, les pauses et les exceptions.

Il existe deux types de projets : les projets obligatoires et les projets non requis (par défaut). Les projets requis sont des projets qui doivent être exécutés et doivent donc être programmés au meilleur moment, même s'il n'y a pas d'intervalle où la couverture le permettrait normalement. Les projets non requis sont planifiés dans la mesure du possible, en tenant compte des exigences en matière de couverture, et sont planifiés en fonction de leur priorité assignée.

Les projets sont planifiés dans l'ordre suivant :

- Projet requis

Planifier des personnes | Création

- Projet non requis, priorité 0

- Projet non requis, priorité 1
- Projet non requis, priorité 2
- Et ainsi de suite.

REMARQUE Vous pouvez modifier l'état d'un projet de requis à non requis ou non requis à obligatoire. Cette modification n'entre pas en vigueur jusqu'à ce que le planning soit relancé. Il n'affecte pas les déjà planifiés
Projets.

Descriptions des champs

MEILLEURES PRATIQUES Ne supprimez pas de projets. Si vous supprimez un projet, toutes les données historiques qui lui sont associées seront perdues.

REMARQUE Vous ne pouvez pas supprimer un projet s'il est actuellement planifié.

Les champs de la page sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Nom du projet	Le nom unique du projet.
Il s'agit d'un projet obligatoire	Cochez cette case si le projet est requis. Si vous le faites, le projet : être programmé avant les projets non requis au meilleur endroit possible pour la couverture. Cela pourrait entraîner un manque de personnel.
Priorité	(Projets optionnels uniquement) Un nombre de zéro à neuf qui décrit la priorité du projet, zéro étant la priorité la plus élevée. Si un projet est désigné comme projet requis, ce champ affiche « –1" en lecture seule.
URL du lien hypertexte	URL de la page Web qu'un agent doit visiter pour mener à bien le projet. activité, si nécessaire. Vous devez utiliser l'URL complète (y compris "http", "https" et "www", le cas échéant). L'URL apparaît dans l'activité de projet dans Mon horaire.
Texte à afficher	Entrez le texte facultatif qui apparaît comme lien hypertexte dans l'activité de projet Au lieu de l'URL.
Ce projet est une activité rémunérée	Cochez la case si le projet est une activité rémunérée.
Activer ce projet	Cochez cette case pour activer le projet. Un projet ne peut pas être

Champ	Description
	Prévu jusqu'à ce qu'il soit activé.
Date de début/date de fin	Dates de début et de fin de la période durant laquelle les agents peuvent être planifiés pour travailler. Le projet. **Remarque** : Le planificateur traite les dates de début et de fin du projet comme des dates calendaires, et non comme des dates de décalage.
Heure de début/Heure de fin	Les heures de début et de fin de la période durant laquelle des agents peuvent être planifiés pour travailler sur le projet. **REMARQUE** : Le planificateur base les heures de début et de fin du projet sur le fuseau horaire de planification de l'agent.
Incrément horaire	L'incrément horaire qui détermine les intervalles dans lesquels le projet peut démarrer. Par exemple, si vous choisissez un incrément de 15 minutes et que l'heure de début est 08 h 00, alors les agents pourront commencer à travailler sur le projet à 08 h, 08 h 15, 08 h 30, et ainsi de suite.
Jours pendant lesquels les agents peuvent travailler sur le projet	Les jours qui indiquent les jours de la semaine durant lesquels des agents peuvent être planifiés pour travailler sur le projet. Les jours sélectionnés sont en bleu. Par défaut, tous les jours de la semaine sont sélectionnés.
Durée minimale	(Projets optionnels uniquement) La durée minimale pendant laquelle les agents peuvent être prévu pour travailler sur le projet. Cette valeur ne peut être inférieure à l'unité de durée et doit être un multiple de l'unité de durée.
Durée maximale	(Projets optionnels uniquement) La durée maximale pendant laquelle les agents peuvent être prévu pour travailler sur le projet. Cette valeur doit être un multiple de l'unité de durée et doit être au moins égale à la durée minimale.
Unité de durée planifiés	(Projets optionnels uniquement) Le bloc de base temporel pendant lequel les agents sont pour travailler sur le projet. Par exemple, si l'unité de durée est de 30 minutes et qu'un agent doit travailler sur le projet pendant 60 minutes au cours du quart de travail, ce temps pourrait être constitué de deux unités de durée séquentielle totalisant 60 minutes, ou d'une unité de durée de 30 minutes le matin et d'une autre unité d'une durée de 30 minutes l'après-midi.

Champ	Description
Durée	(Projets requis seulement) La durée pendant laquelle les agents sont censés travailler sur le projet requis. Par défaut = 30 minutes.
Limiter le nombre total d'heures consacrées à ce projet par semaine	Cochez la case si vous souhaitez limiter le nombre total d'heures consacrées au projet par semaine. Lorsque la case est cochée, l'option Heures maximum par semaine s'affiche.
Heures maximum par semaine	Le nombre maximal d'heures par semaine qu'un agent peut travailler sur projet. Sélectionnez l'une des deux options pour indiquer si l'agent peut travailler plusieurs jours par semaine ou une seule journée par semaine sur le projet.
Agents	Les agents sélectionnés pour travailler sur le projet.
Remarque	(Facultatif) Ajoutez des informations supplémentaires sur le projet. Les informations que vous entrez sont visibles par les agents dans Mon Planning lorsque le projet est planifié et par les analystes sur la page Horaires de l'agent. Vous pouvez modifier ou supprimer la note ici ou dans Horaires de l'agent. Si vous modifiez la note ici, elle sera mise à jour lors de la prochaine exécution du planning.
Métadonnées d'activité métadonnées par défaut	(Facultatif) Attribue une valeur de métadonnées par défaut à, ou supprime une valeur de Valeur des métadonnées du projet. Pour plus d'informations sur la configuration des valeurs de métadonnées, voir Gérer les valeurs de métadonnées d'activité.
Couleur	Couleur qui représente ce projet dans l'horaire.

Créer une planification

Générer un horaire

1. Accédez à la page Demande d'horaire.
2. Sélectionnez une méthode de planification. Par défaut, l'option Équilibré est sélectionnée.
    - L'option Équilibré égalise le niveau de personnel le mieux possible durant les intervalles de la journée en fonction des configurations d'utilisateur et des quarts de travail, ce qui conduit à des horaires qui répartissent les agents disponibles de façon plus égale.

        REMARQUE Lorsque les limites d'effectifs maximum sont activées, cette option prend en compte la limite lors de la génération d'un horaire.

> **MEILLEURES PRATIQUES** Utilisez les paramètres de priorité de file d'attente de service pour affiner le comportement de planification. Si les résultats de la planification de plusieurs files d'attente de service ne sont pas satisfaisants (pour
> Exemple, vous devez minimiser le sous-effectif d'une file d'attente de service importante), assurez-vous que la priorité affectée à cette file d'attente de service est éloignée des priorités affectées aux autres files d'attente de service. Par exemple, la priorité de 4 est affectée à la file d'attente de service importante alors que les autres files d'attente de service reçoivent des priorités de 90 et 100 (voir Priorité de la file d'attente de service).

- L'option Priorisé (anciennement appelée option Par défaut) concentre le personnel disponible tôt dans la semaine et dans les premiers intervalles où ils peuvent être planifiés. Si vous êtes en sous-effectif, cela se traduit par des horaires qui ont tendance à répondre aux besoins en personnel plus tôt dans la semaine et la journée plutôt que ceux plus tard dans la semaine et la journée.

  > **REMARQUE** Même lorsque les limites d'effectifs maximales sont activées, cette option ne tient pas compte de la limite lors de la génération d'un horaire.

  > **MEILLEURE PRATIQUE** S'il n'y a pas assez d'agents pour doter l'ensemble des files d'attente de service, l'utilisation de l'option Priorités permet de renforcer les files d'attente de service de priorité supérieure
  > Doté d'un personnel supérieur aux files d'attente de service de priorité inférieure. Envisagez d'utiliser l'option Équilibré pour équilibrer les effectifs sur les jours de la semaine, dans la journée, et entre les files d'attente de service.

3. Cochez la **case Planification** ad hoc si vous souhaitez planifier des agents sélectionnés sans modifier les horaires des agents qui sont déjà planifiés pour la file d'attente de service. Voir Ajouter un agent à un planning existant pour plus d'informations sur la façon de générer un horaire ad hoc.
4. Sélectionnez un ou plusieurs groupes multi-compétences et/ou files d'attente de service à planifier.

   > **REMARQUE** Si les files d'attente de service que vous sélectionnez ont une durée minimale de bloc de planification configurée sur la page Files d'attente de service (voir Gérer les files d'attente de service), cela allongera
   > Temps nécessaire à l'exécution de vos plannings, surtout si ceux-ci sont complexes (par exemple, ils incluent de nombreux agents, files d'attente de service, et conditions de travail, et utilisent des quarts de travail variables).

5. Saisissez la date de début et le nombre de semaines de la période que vous souhaitez planifier. La date de début utilisée est le premier jour ouvrable configuré de la semaine qui contient la date que vous saisissez.
6. Cochez la **case Rotation des quarts de** travail si vous souhaitez que WFM effectue automatiquement la rotation des quarts de travail en fonction des rotations de quarts de travail

configurées pour chaque agent planifié. Si la case n'est pas cochée, vous devez configurer un quart de travail pour la semaine spécifique sur la page Utilisateurs de l'agent ou sur le

Les agents doivent avoir achevé leur sélection de quart de travail de planification dynamique pour ces semaines.

> **MEILLEURE PRATIQUE** Cochez toujours la case "Rotation des quarts de travail" même si vous n'utilisez pas de quarts de travail rotatifs. Si la date d'un quart de travail configuré pour un agent ne correspond pas
> Dates pour cette planification, l'exécution du planning échouera. Lorsque la case est cochée et que vous ne mutez pas de quarts de travail, WFM ignore la date indiquée sur le quart de travail configuré pour l'agent et, dans les faits, effectue une rotation du quart de travail unique de semaine en semaine.

7. Planifiez l'exécution de la demande. Par défaut, la demande est exécutée immédiatement.

> **REMARQUE** Les demandes de planification réussiront même s'il n'existe pas de données de prévision pour l'un des jours pendant lesquels vous utilisez l'horaire. WFM suppose que la prévision est de zéro à des dates sans
> Données prévisionnelles. Cela peut affecter la façon dont les agents sont planifiés.

8. Cliquez sur **Soumettre**.

> **REMARQUE** Une demande d'horaire échouera s'il n'existe pas de données prévisionnelles pour l'un des jours pendant lesquels vous utilisez l'horaire. En outre, si l'un des groupes multi-compétences ou l'une des files d'attente de service sont associés
> Dans le cas des agents dont les quarts de travail comprennent le dernier jour de la semaine, il devrait y avoir des données prévisionnelles pour les deux premiers jours de la semaine suivante. S'il n'y a pas de données pour ces deux jours supplémentaires, on suppose que la prévision est égale à zéro (0), ce qui peut affecter la façon dont les agents sont planifiés. Des jours supplémentaires peuvent être nécessaires dans le cas où des activités de condition de travail non rémunérées sont appliquées qui font déborder le poste de travail à partir du dernier jour de la semaine après minuit sur les deux premiers jours de la semaine suivante (le prolongement du quart de travail après l'application de la condition de travail peut être en effet d'un maximum de 48 heures, lorsque les durées non rémunérées sont ajoutées).

Ajouter un agent à un planning existant

La planification ad hoc vous permet d'intégrer des agents spécifiques dans l'horaire existant d'une file d'attente de service sans réexécuter le planning. Cela évite de perturber les horaires des agents existants.

Parmi les raisons pour lesquelles vous utiliseriez une planification ad hoc, on peut citer l'ajout d'agents nouvellement embauchés à un horaire existant ou un agent qui revient de congé.

Important à noter

- La planification ad hoc utilise uniquement la méthode de planification équilibrée.
- Les planifications ad hoc commencent le premier jour par défaut de la semaine.

- La planification ad hoc peut être utilisée avec des quarts de travail à disponibilité fixe, variable et dynamique.

- La planification ad hoc s'applique aux agents qui sont polyvalents, soit en tant que membre de plusieurs files d'attente de service, soit d'un groupe multi-compétences.

Génération d'une planification ad hoc

Générer une planification ad hoc

1. Accédez à la page Demande d'horaire.
2. Par défaut, l'option Équilibré est sélectionnée. C'est la seule méthode de planification autorisée avec la planification ad hoc.
3. Cochez la **case Planification** ad hoc.
4. Dans le volet Disponible(s), sélectionnez un ou plusieurs agents que vous souhaitez planifier et déplacez-les vers le volet Affecté.
5. Configurez les dates auxquelles vous voulez que les agents sélectionnés soient planifiés. Saisissez la date de début et le nombre de semaines de la période que vous souhaitez planifier. La date de début utilisée est le premier jour ouvrable configuré de la semaine qui contient la date que vous saisissez.

   REMARQUE : Si un agent doit commencer en milieu de semaine, vous pouvez ajouter des exceptions non payées pour les jours où il n'est pas là, puis exécuter le planning ad hoc pour la semaine.

6. Cochez la **case Rotation des quarts de** travail si vous souhaitez que WFM effectue automatiquement la rotation des quarts de travail en fonction des rotations de quarts de travail configurées pour chaque agent planifié. Si la case n'est pas cochée, vous devez configurer un quart de travail pour la semaine spécifique sur la page Utilisateurs de l'agent ou les agents doivent avoir achevé leur sélection de quart de travail de planification dynamique pour ces semaines.

   MEILLEURE PRATIQUE Cochez toujours la case "Rotation des quarts de travail" même si vous n'utilisez pas de quarts de travail rotatifs. Si la date d'un quart de travail configuré pour un agent ne correspond pas
   Dates pour cette planification, l'exécution du planning échouera. Lorsque la case est cochée et que vous ne mutez pas de quarts de travail, WFM ignore la date indiquée sur le quart de travail configuré pour l'agent et, dans les faits, effectue une rotation du quart de travail unique de semaine en semaine.

7. Planifiez l'exécution de la demande. Par défaut, la demande est exécutée immédiatement.

   REMARQUE : Les demandes de planning peuvent être exécutées simultanément tant qu'elles n'incluent pas les mêmes agents ou files d'attente de service.

8. Cliquez sur **Soumettre**.

Afficher les requêtes serveur des utilisateurs WFM

Utilisez la page Demandes utilisateur pour afficher et/ou supprimer les requêtes serveur (telles que les demandes de planification, de planification et de données) effectuées par les utilisateurs.

Lorsqu'une demande d'utilisateur est faite, elle est ajoutée à la file d'attente. Les demandes sont traitées une par. La liste affiche le type de demande, l'heure et la date auxquelles la demande a été envoyée le nom de l'utilisateur qui a fait la demande, et l'état actuel de la demande.

Les demandes peuvent être filtrées et triées par colonne. Les demandes demeurent dans la liste jusqu'à ce qu'elles soient supprimées.

Descriptions des champs

Champ	Description
Critères de sélection	
Affichage des demandes des utilisateurs	Affiche les résultats de la demande utilisateur correspondante.
Sélectionnez le type de requête	Type de demande utilisateur à afficher. Par défaut, les résultats incluent toutes les demandes Types.
Sélectionner un demandeur	Nom de l'utilisateur qui a envoyé la demande. Par défaut, les résultats Inclure tous les types de demande.
Sélect. état	L'état des demandes utilisateur à afficher. Par défaut, les résultats incluent les demandes De tous les statuts.
Date de début/date de fin	(Facultatif) Plage de dates pour laquelle les résultats sont affichés. Si vous le faites Pas de date de début/fin, tous les résultats correspondants sont affichés.
Liste des demandes des utilisateurs	
Suppr.	Supprime les demandes utilisateur sélectionnées. Sélectionnez une demande en cochant la case appropriée dans la liste. Cochez la case en haut du tableau pour sélectionner tous les résultats de la demande des utilisateurs. **Remarque** Vous ne pouvez pas supprimer des demandes qui sont marquées comme En cours. Les demandes qui sont marquées comme Succès, Échec, et En attente peuvent être Supprimé.
Détails	Affiche des détails supplémentaires sur une demande. Pour afficher plus de détails sur

Champ	Description
	, cliquez sur Afficher les détails. Les détails s'affichent sous le tableau Liste des demandes des utilisateurs.
Date/Heure de la demande	Date et heure d'envoi de la demande de l'utilisateur.
Type de requête	Type de demande de l'utilisateur.
Demandeur	Nom de l'utilisateur qui a envoyé la demande.
État	État d'achèvement/exécution de la demande. Les demandes qui ont été planifiées pour s'exécuter à une date et une heure ultérieures sont affichées comme "En attente". **REMARQUE** : Si une demande de capture est en attente plus longtemps que ce qui semble raisonnable, consultez le journal pour connaître les raisons possibles pour lesquelles la demande n'est pas En cours de traitement.

Gérer les absences

La messagerie permet de gérer les demandes.

- Les agents peuvent demander des congés, des exceptions, du mentorat, et des offres et échanges d'horaires aux autres agents de l'équipe, à leur portée. Ils peuvent aussi accepter ou rejeter les échanges et offres d'horaires et les demandes de mentorat et modifier leurs propres demandes.
- Les superviseurs utilisent Messages pour approuver ou rejeter les demandes de l'agent.

Les lignes de demande peuvent être triées par ordre croissant ou décroissant en cliquant sur l'en-tête de colonne.

L'application Messages pour les agents

La messagerie pour les agents se compose d'un menu permettant de créer de nouvelles demandes et de trois boîtes aux lettres :

- Boîte de réception : contient toutes les demandes que vous recevez
- Boîte d'envoi : contient toutes les demandes que vous effectuez
- Boîte Public : contient les échanges d'horaires et les demandes de mentorat publics.

L'affichage par défaut est Boîte d'envoi. Les demandes peuvent être conservées jusqu'à la durée de rétention maximale configurée par l'administrateur système pour WFM données de prévision, de planning, de demande et historiques (voir Définition du WFM

période de conservation). Vous pouvez supprimer des demandes jusqu'à ce qu'un autre utilisateur modifie l'état de la demande. Vous ne pouvez pas supprimer vous-même des demandes de boîtes aux lettres après qu'elles ont été acceptées, approuvées ou refusées. Les demandes sont supprimées par le système quand elles dépassent la période de rétention configurée.

L'état de la demande change au fur et à mesure qu'elle progresse au travers du système. Il est important d'actualiser régulièrement la boîte aux lettres afin de voir les derniers statuts. Utilisez les méthodes courantes de rafraîchissement de pages du navigateur, telles que presser sur la touche F5 ou cliquer sur le bouton Actualiser de la barre d'outils du navigateur. (La boîte d'envoi est affichée après la mise à jour, même si vous regardiez la boîte de réception ou la boîte publique.)

Accédez à vos boîtes aux lettres en cliquant sur l'icône de boîte aux lettres dans la barre d'outils Messagerie. De gauche à droite, les icônes sont Boîte d'envoi, Boîte de réception, Boîte publique, et Nouvelles demandes.

Requêtes de recherche

Vous pouvez rechercher des demandes dans n'importe quelle zone. Lorsque vous lancez une recherche, les filtres s'appliquent aux demandes sur toutes les pages de la zone que vous recherchez.

Requêtes de recherche

1. Cliquez sur **Filtre** pour ouvrir le panneau de filtre.
2. Sélectionnez les critères d’recherche.
3. Cliquez sur **Rechercher**. Le panneau de filtre se ferme lorsque vous lancez la recherche.

Les critères de recherche sont conservés jusqu'à ce que vous quittiez la page. Pour modifier les critères de recherche, cliquez sur **Filtre** pour ouvrir le panneau de filtre et modifier les critères.

Comment filtrer les champs de date

Il existe deux façons de filtrer les demandes par date : Plage de dates et Dates spécifiques. Les champs de date sont définis sur Plage de dates par défaut. L'option Plage de dates filtre les demandes par une liste déroulante de plages définies par rapport à la date du jour. L'option Dates spécifiques comprend deux champs de date qui vous permettent de filtrer les requêtes en fonction de dates spécifiques. Utilisez les champs Dates spécifiques pour entrer la date de début, la date de fin ou les deux dates pour définir des paramètres de plage de dates.

Pour filtrer par plage de dates, sélectionnez une option de plage dans la liste déroulante.

Pour filtrer par dates spécifiques, entrez une date dans l'un des champs suivants ou dans les deux :

- Entrez une date dans le champ de gauche pour filtrer par date de début, qui filtre les demandes par dates à partir de la date entrée
- Entrez une date dans le champ de droite pour filtrer par date de fin, qui filtre les demandes par dates au moment ou avant la date entrée
- Entrez des dates dans les deux champs pour renvoyer les demandes à ou entre les dates entrées

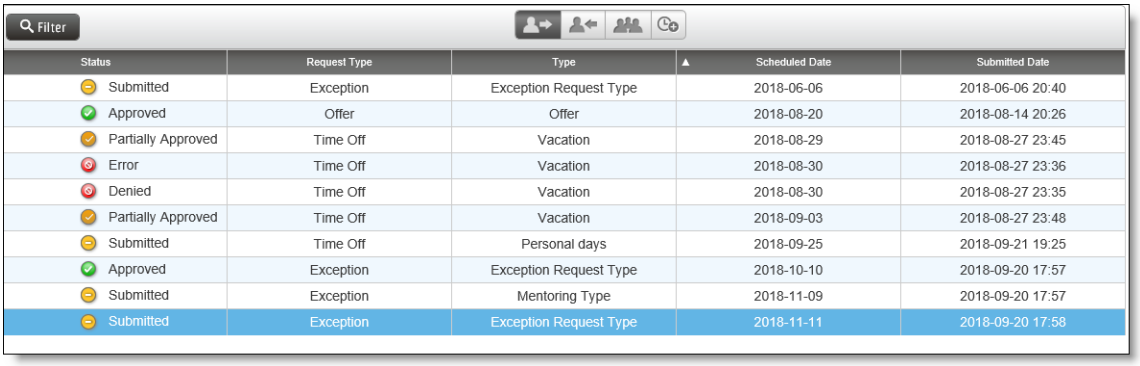
Critères de recherche

Le tableau suivant décrit tous les critères de recherche disponibles pour les recherches.

Champ	Description
Type de requête	Type de demande sélectionné par l'agent dans la liste déroulante Nouvelle demande Lors de la création de la demande.
Sous-type	Pour le type d'exception ou le type de congé. Option choisie par l'agent dans la liste déroulante Type lors de la création de la demande.
Agent	L'agent qui a envoyé la demande dans votre boîte de réception ou l'agent qui a reçu la demande dans votre boîte d'envoi.
État	État actuel de la requête.
Date d'envoi	Date à laquelle l'agent soumet la demande.
Date de l'horaire	Date sélectionnée par l'agent pour l'action demandée.

Corbeille

La boîte d'envoi contient toutes les demandes que vous avez émises dans l'ordre de date planifiée et croissant. Vous pouvez consulter les détails de la demande et la modifier ou supprimer si elle n'a pas encore été approuvée ou refusée.



Le tableau ci-dessous décrit les champs e la boîte d'envoi.

Champ	Description
État	État actuel de la demande. Les états possibles sont : ■ Approuvé : votre demande a été approuvée par votre superviseur. Partiellement approuvée : une partie de votre demande de congé a été approuvée par votre superviseur. ■ En attente : votre offre d'horaires ou demande d'échange d'horaires est en attente de la réponse d'un autre agent. Elle peut être modifiée ou supprimée. ■ En attente : une demande de partage de planning ou d'échange d'horaires attend votre réponse. Elle peut être acceptée ou rejetée. ■ Envoyée : la demande est en attente de la réponse de votre superviseur. Elle peut être modifiée ou supprimée. ■ Refusée : votre demande a été refusée par votre superviseur. ■ Erreur : votre demande contient une erreur. ■ Refusé : un autre agent a rejeté votre demande d'échange d'horaires. ■ Rejeté : vous avez rejeté la demande d'échange d'horaires d'un autre agent.
Type de requête	Type général de la demande.
Type	Type spécifique de la demande. Par exemple, si le type de demande est Congé, le type peut être Vacances.

Champ	Description
Date planifiée	La date à laquelle l'événement demandé se produit. Par défaut, la Boîte d'envoi est triée à cette date, par ordre croissant. Vous pouvez cliquer sur l'entête de colonne pour basculer entre l'ordre croissant et décroissant.
Date d'envoi	Date et heure d'envoi de la demande. Notez que l'échange public Les offres n'affichent pas de date de soumission jusqu'à ce que quelqu'un les accepte.

Travail avec votre boîte d'envoi

Double-cliquez sur une demande dans la boîte d'envoi pour en afficher les détails.

Modifier une demande qui n'a pas encore été approuvée ou acceptée

1. Double-cliquez sur la demande.
2. Modifier la demande comme vous le souhaitez.
3. Cliquez sur **Soumettre**.

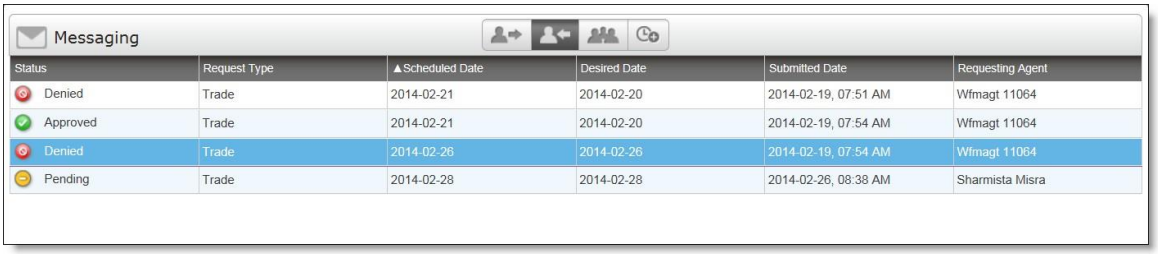
Supprimer une demande qui n'a pas encore été approuvée ou acceptée

1. Double-cliquez sur la demande.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

Boîte de réception

La boîte de réception contient toutes les demandes que vous avez reçues dans l'ordre de date planifiée. Vous pouvez consulter les détails de la demande et la modifier ou supprimer si elle n'a pas encore été approuvée ou refusée.

REMARQUE : Les superviseurs ont la décision finale sur les échanges d'horaires ou les demandes de mentorat, aussi un échange ou une demande de mentorat que vous acceptez peut être rejeté par cet utilisateur.



Le tableau ci-dessous décrit les paramètres de la boîte de réception.

Champ	Description
État	État actuel de la demande. Les états possibles sont les suivants : ■ Approuvé : votre demande a été approuvée et votre planning a été mis à jour en conséquence. ■ En suspens : la demande acceptée est en attente de la réponse d'un autre agent. Elle peut être modifiée ou supprimée. ■ Envoyée : la demande est en attente de la réponse de votre superviseur. Elle peut être modifiée ou supprimée. ■ Tâches : la demande est en attente de votre réponse. Elle peut être acceptée ou rejetée. ■ Refusée : votre demande a été refusée par votre superviseur. ■ Erreur : la demande présente une erreur. ■ Refusé : vous avez refusé la demande d'échange d'horaires d'un autre agent. ■ Rejeté : un autre agent a rejeté votre demande d'échange d'horaires.
Type de requête	Type général de la demande.
Date planifiée	La date à laquelle l'événement demandé se produit. Par défaut, la Boîte de réception est triée à cette date, par ordre croissant. Vous pouvez cliquer sur l'entête de colonne pour basculer entre l'ordre croissant et décroissant.
Date souhaitée	La date que l'agent demandeur veut obtenir (la date planifiée dans Demande d'offre d'horaire et demande d'échange d'horaires).
Date d'envoi	Date et heure d'envoi de la demande. Notez que l'échange public Les offres n'affichent pas de date de soumission jusqu'à ce que quelqu'un les accepte.
Agent demandeur	Le nom de l'agent ayant déposé la demande d'échange ou d'offre d'horaires, ou de mentorat demander.

Travail avec votre boîte de réception

Accepter ou refuser une demande d'échange d'horaire

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Cliquez sur **Analyser** pour comparer votre horaire à l'horaire de l'agent demandeur sur les deux jours. Cela vous indique si vous êtes disponible pour accepter l'échange.
3. Cliquez sur **Accepter ou** Refuser .

Confirmer ou refuser une demande d'offre d'horaire acceptée

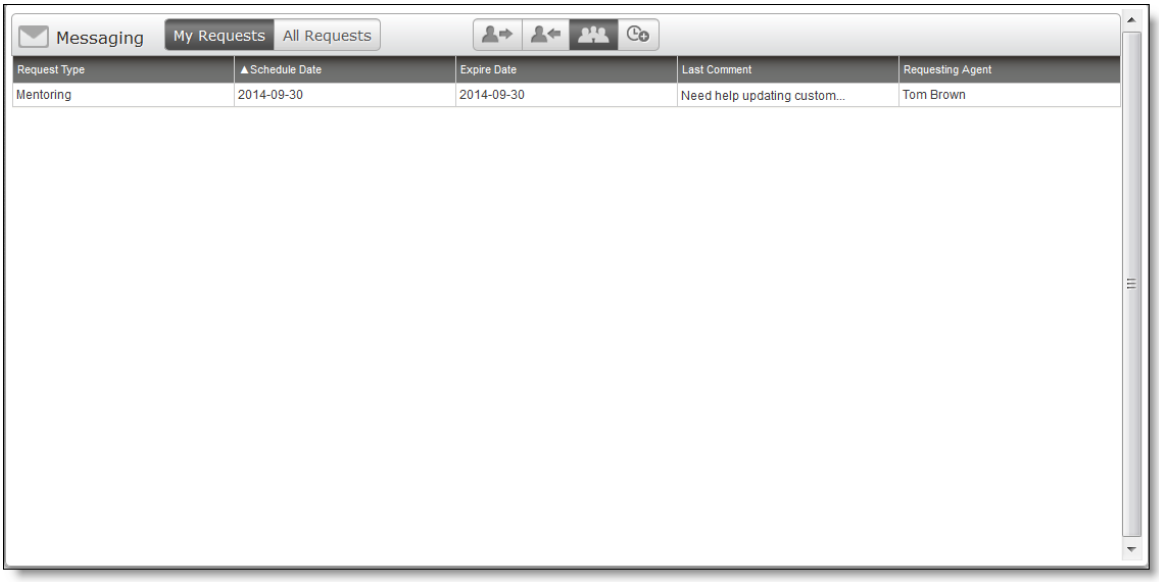
1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Cliquez sur **Analyser** pour comparer votre horaire à l'horaire proposé pour le jour considéré.
3. Cliquez sur **Confirmer** pour accepter la demande d'offre ou **Rejeter** pour refuser la demande d'offre.

Confirmer ou rejeter une demande de mentorat acceptée

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Examiner la demande acceptée.
3. Cliquez sur **Confirmer** pour accepter le mentor ou **Rejeter** pour refuser le mentor.

Boîte Public

La boîte Public contient toutes les offres d'horaires publiques, les échanges d'horaires et les demandes de mentorat des agents de votre affichage qui peuvent être acceptés par tout agent. Vous pouvez afficher les détails d'une demande, évaluer la demande, et accepter la demande (si vous le souhaitez).



REMARQUE Les utilisateurs autorisés à administrer la messagerie ont l'autorité finale sur les échanges d'horaires, les offres d'horaires et les demandes de mentorat, de sorte qu'une demande que vous acceptez peut être rejetée par ce groupe
utilisateur.

Le tableau ci-dessous décrit les paramètres de la boîte Public.

Champ	Description
Type de requête	Type général de la demande.
Date de l'horaire	La date à laquelle le demandeur veut renoncer ou à laquelle il souhaite planifier le mentorat session. Par défaut, la Boîte Public est triée selon cette date, par ordre croissant.
Date d'expiration	Date à laquelle la demande expire. La demande expire à 23:59 à cette date. Une fois la demande expirée, vous ne pouvez plus l'accepter, ni l'annuler.
Dernier commentaire	Le dernier commentaire saisi concernant la demande.
Agent demandeur	Le nom de l'agent ayant déposé la demande d'échange d'horaires, de partage de planning ou Demande de mentorat.

Travail avec la boîte Public

Accepter une demande d'échange de plages horaires

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Choisissez une date que vous voulez échanger avec la date de la demande.
3. Cliquez sur **Analyser** pour comparer les deux plannings et veiller à ce que votre date proposée ne pose pas de problème.
4. Cliquez sur **Accepter**.

Accepter une demande d'offre d'horaire

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Cliquez sur **Analyser** pour comparer votre horaire à l'horaire proposé pour le jour considéré.
3. Cliquez sur Accepter **si vous souhaitez accepter l'offre ou** sur **Annuler** pour refermer la demande sans l'accepter.

Accepter une demande de mentorat

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Examiner les éléments de la demande de mentorat et comparez votre horaire à celui du demandeur pour vous assurer que l'intervalle de temps vous convient.
3. Cliquez sur Accepter **si vous souhaitez accepter l'offre de mentorat ou** sur **Annuler** pour refermer la demande sans l'accepter.

Requêtes

Le menu Nouvelle demande vous permet de créer une demande de contraintes, de congé, d'offre d'horaires, d'échange d'horaires et de mentorat.

- Demander une exception
- Demander un congé
- Demander un partage de planning
- Demander un échange de plages horaires
- Demande de mentorat

Modification ou suppression d'une demande

Les demandes peuvent être modifiées ou supprimées dans certaines situations. Le tableau suivant indique à quel moment vous pouvez modifier ou supprimer une demande.

Type de requête	Statut	Action autorisée
Offre de partage de planning (public)	En instance	Modifier, Supprimer
Échange de plages horaires (privé)	En instance	Modifier
Échange de plages horaires (public)	En instance	Modifier, Supprimer
Mentorat	En instance	Modifier, Supprimer
Exception	Envoyé	Modifier, Supprimer
Congé	Envoyé	Modifier, Supprimer

Modifier une demande

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Modifier la demande comme vous le souhaitez.
3. Cliquez sur **Soumettre**.

Supprimer une demande

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

Demander une exception

Utilisez une demande de contrainte (aussi appelée exception) pour demander un changement dans votre planning pour des activités imprévues telles que des réunions, des sessions de formation, des pauses non planifiées et des absences. Votre demande est envoyée à votre superviseur pour approbation.

Des exceptions peuvent être demandées pour des dates passées et futures. Les contraintes pour les dates antérieures sont utilisées pour corriger votre pourcentage d'adhésion. Par exemple, si vous avez dû retourner chez vous hier pour cause de maladie, vos statistiques vous feront apparaître hors adhésion parce que vous n'avez pas suivi votre horaire. La demande d'une exception pour congé personnel pour le temps où vous étiez hors du bureau corrige l'horaire et votre pourcentage d'adhésion pour ce jour-là.

REMARQUE Pour les demandes d'une journée entière, une exception est placée sur le planning pour toutes les activités rémunérées dans les quarts qui commencent ce jour-là (que l'exception soit payée ou non). Tout impayé
Les activités de ces quarts de travail sont remplacées par une activité Non disponible dans le planning. Si vous n'avez pas de quart de travail ce jour-là, l'exception n'est pas ajoutée à votre horaire. Pour les demandes à temps partiel, une exception est placée sur le calendrier de la période demandée pour toutes les activités rémunérées existantes au cours de cette période (que l'exception soit payée ou non). Toutes les activités non rémunérées qui se chevauchent au cours de ces quarts de travail

sont remplacées par une activité Non disponible dans

l'horaire. Par exemple, si une exception couvre en partie un déjeuner non rémunéré, la partie qui ne se chevauche pas reste un déjeuner. La partie qui chevauche l'exception est remplacée par Non disponible. Si vous n'avez pas d'activités rémunérées existantes pendant cette période, l'exception n'est pas ajoutée à votre planning.
Les demandes d'exception sont traitées de cette façon pour s'assurer que l'heure payée pour la journée reste la même avant et après l'application de l'exception.

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Demande de contrainte.

Champ	Description
Date d'exception	Il s'agit de la date à laquelle vous souhaitez l'exception. La date du jour est affichée par Faire défaut.
Type de contrainte	Liste déroulante des types de contrainte disponibles.
Jour entier	Cochez la case pour indiquer que la contrainte porte sur toute la journée. Lorsque vous sélectionnez cette case, les champs heure de début et heure de fin sont masqués.
Hr début	Heure de début de la contrainte.
Heure de fin	Heure de fin de la contrainte.
Écrire des commentaires	(Facultatif) Cliquez pour saisir un commentaire concernant la demande de contrainte. Max. Caractères = 140.

Créer une nouvelle demande de contrainte

1. Cliquez sur **Nouvelle demande** et sélectionnez **Demande d'exception** dans le menu.
2. Renseignez les champs suivants :
3. Cliquez sur **Soumettre**.

Une demande de contrainte parcourt le système ainsi que décrit dans le tableau suivant.

Utilisateur	Action	S'affiche ici	Statut
Agent A	Crée une nouvelle demande	Boîte d'envoi de l'agent A	En instance
Superviseur	Reçoit la demande	La boîte Tâches du superviseur	Émeute
Superviseur	Approuve / Refuse l'exception	Boîte d'envoi de l'agent A	Approuvé/Refusé

Utilisateur	Action	S'affiche ici	Statut
		La boîte Tout du superviseur	Approuvé/Refusé

Pour plus d'informations sur l'envoi de demandes d'exception, voir À propos des modifications automatiques apportées aux demandes.

Demander un échange de plages horaires

Utilisez la demande d'échange de plages horaires pour échanger une journée de travail planifiée entière ou partielle avec la journée de travail planifiée complète ou partielle de quelqu'un d'autre. Ces demandes d'échange peuvent être réalisées vis-à-vis d'un agent spécifié (un échange privé) ou de n'importe quel agent de votre vue (un échange public). Vous pouvez demander d'échanger des quarts de travail le même jour (par exemple, vous souhaiterez peut-être échanger votre quart de travail de 19 h 00 AM 15 h 00 avec le quart de 10 h 00 AM à 18 h de quelqu'un d'autre) ou pour des jours différents (par exemple, vous souhaiterez peut-être échanger votre lundi de congé contre un vendredi de congé).

Si vous souhaitez échanger plusieurs segments de votre horaire (par exemple, si vous souhaitez échanger un quart de travail fractionné), vous devez soumettre des demandes distinctes pour chaque segment du quart.

REMARQUE La file d'attente de service principale doit être configurée pour que les agents effectuent un échange ou une offre d'horaire.

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Demande d'échange d'horaire d'une journée entière.

Champ	Description
Échange public	Cochez cette case pour publier votre demande d'échange dans la boîte Public de tous agents dans votre vue. Décochez cette case pour échanger avec un agent spécifique dans un échange privé.
Confirmer	(Échanges publics seulement) Un rappel qui vous demandera de confirmer ou de rejeter un échange proposé en réponse par un agent. Cette case à cocher est en lecture seule et ne peut pas être effacée.
Agent demandeur	(Lecture seule) Votre nom.
Date planifiée	Date que vous souhaitez échanger. Par défaut, ce champ affiche la
date de demain. Jour entier	Cochez cette case pour trader une journée entière.
Agent répondant	(Échanges privés seulement) L'agent avec lequel vous souhaitez
échanger des quarts de travail. Date planifiée	(Échanges privés seulement) Date avec laquelle
vous souhaitez effectuer l'échange.	
Échéance	(Échanges publics seulement) Date à laquelle la demande expire.

Champ	Description
Écrire des commentaires	(Facultatif) Cliquez pour saisir un commentaire concernant la demande de contrainte. Tout Le commentaire que vous ajoutez n'est pas enregistré tant que la demande d'exception elle-même n'est pas enregistrée. Nombre maximal de caractères = 250.

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Demande d'échange d'horaire en journée partielle.

Champ	Description
Échange public	Cochez cette case pour publier votre demande d'échange dans la boîte Public de tous agents dans votre vue. Décochez cette case pour échanger avec un agent spécifique dans un échange privé.
Confirmer	(Échanges publics seulement) Un rappel qui vous demandera de confirmer ou de rejeter un échange proposé en réponse par un agent. Cette case à cocher est en lecture seule et ne peut pas être effacée.
Agent demandeur	(Lecture seule) Votre nom.
Date planifiée	Date que vous souhaitez échanger. Par défaut, ce champ affiche la
date de demain. Jour entier	Décochez cette case pour échanger une journée partielle.
Heure	Saisissez les heures de début et de fin des heures que vous
souhaitez échanger. Agent répondant	(Échanges privés seulement) L'agent avec lequel vous
souhaitez échanger des quarts de travail. Date planifiée	(Échanges privés seulement) Date avec
laquelle vous souhaitez effectuer l'échange.	
Heure	(Échanges privés seulement) Saisissez les heures de début et de fin des heures avec lesquelles vous souhaitez échanger.
Échéance	(Échanges publics seulement) Date à laquelle la demande expire.
Écrire des commentaires	(Facultatif) Cliquez pour saisir un commentaire concernant la demande d'échange. Tout Le commentaire que vous ajoutez n'est pas enregistré tant que la demande d'échange elle-même n'est pas enregistrée. Nombre maximal de caractères = 250.

Créer une nouvelle demande d'échange de plages horaires

1. Cliquez sur **Nouvelle demande**, puis choisissez **Demande** d'échange d'horaire dans le menu.
2. Renseignez les champs suivants :

3. S'il s'agit d'un échange privé, cliquez sur **Analyser** pour comparer votre date d'échange proposée avec celle de la personne avec laquelle vous voulez faire l'échange pour vous assurer que l'échange est possible.
4. Si vous le souhaitez, cliquez sur Ecrire **un commentaire** et saisissez un commentaire.
5. Cliquez sur **Soumettre**.

Une demande d'offre d'horaires privée parcourt le système ainsi que décrit dans le tableau suivant.

Utilisateur	Action	S'affiche ici	Statut
Agent A	Crée une nouvelle demande	Boîte d'envoi de l'agent A	En instance
Agent B	Reçoit la demande d'échange	Boîte de réception de l'agent B	Émeute
Agent B	Accepte/refuse la demande d'échange	Boîte d'envoi de l'agent B	Soumis/Refusé
Agent A	Reçoit la réponse de l'agent B	Boîte de réception de l'agent A	Soumis/Rejeté
Superviseur	Reçoit la demande acceptée pour approbation	La boîte Tâches du superviseur	Émeute
Superviseur	Approuve / Refuse l'échange	Boîte d'envoi de l'agent A	Approuvé/Refusé
		Boîte de réception de l'agent B	Approuvé/Refusé
		La boîte Tout du superviseur	Approuvé/Refusé

Une demande d'offre d'horaires publique parcourt le système ainsi que décrit dans le tableau suivant.

Utilisateur	Action	S'affiche ici	Statut
Agent A	Crée une nouvelle demande	Boîte d'envoi de l'agent A	En instance
Tous les agents	Voir l'échange dans la boîte Public	La boîte Public des agents	Non applicable
Agent B	Accepte la demande d'échange	Boîte de réception de l'agent B	En instance
Agent A	Reçoit la réponse de l'agent B	Boîte d'envoi de l'agent A	Émeute
Agent A	Confirme ou rejette	Boîte d'envoi de l'agent A	Soumis/Refusé

Utili	Action	S'affiche ici	Statut
	Acceptation de l'agent B		(Le rejet de la demande crée une copie de la demande indiquant Refusée et la demande originale repasse en attente.)
	L'agent B reçoit la confirmation ou le rejet de l'agent A	Boîte de réception de l'agent B	Soumis/Refusé
Superviseur	Reçoit la demande acceptée et confirmée pour approbation	La boîte Tâches du superviseur	Émeute
Superviseur	Approuve / Refuse l'échange	Boîte d'envoi de l'agent A	Approuvé/Refusé
		Boîte de réception de l'agent B	
			Approuvé/Refusé
		Dans la boîte Tout du superviseur	
			Approuvé/Refusé

Demander un congé

Utilisez une demande de congé pour planifier différents types de temps de congé. Vous pouvez demander plusieurs jours et types de congé en une seule demande. Par exemple, si vous souhaitez une semaine de congé, mais n'avez pas assez de jours de congé pour couvrir cinq jours, vous pouvez également utiliser des congés de l'une des autres catégories pour combler la différence.

REMARQUE Vous ne pouvez pas soumettre de demandes de congé pour des dates passées.

Vous pouvez formuler plusieurs choix de congés par ordre de préférence (premier, deuxième ou troisième choix). Par exemple, vous pourriez vouloir prendre une semaine de congé en juin comme premier choix de vacances, mais également indiquer qu'une semaine de congé en juillet est votre deuxième choix et qu'une semaine de congé en août est votre troisième choix. Votre superviseur approuvera l'un de vos trois choix.

Une fois soumise, vous pouvez modifier ou supprimer votre demande si elle n'a pas encore été approuvée.

Votre superviseur peut choisir de n'approuver que quelques jours d'une demande de congé de plusieurs jours. Par exemple, vous voudrez peut-être prendre congé lundi, mardi et mercredi. Toutefois, votre superviseur a besoin de vous au travail le lundi et n'approuve donc votre demande que le mardi et le mercredi.

REMARQUE : Votre superviseur ne peut pas modifier le nombre d'heures de congé demandées pour une seule journée.

Utili	Action	S'affiche ici	Statut

Vous avez également la possibilité de retirer une demande de congé après l'approbation de votre demande. Par exemple, un événement auquel vous alliez assister et pour lequel vous avez demandé un congé est annulé. En retirant votre demande de congé, vous êtes remis à l'horaire et votre solde de vacances est mis à jour pour vous rendre ces heures.

La boîte de dialogue Demande de congés comprend un tableau qui indique de combien d'heures de congé vous disposez, combien vous avez utilisé et combien il vous reste, dans chacune des catégories de congé. Ces informations sont rassemblées à partir des demandes de congés que vous avez soumises.

Remarque : Lorsque vous demandez un congé, les heures que vous demandez sont indiquées dans la colonne Heures en attente. Une fois approuvées, elles passent à la colonne Heures approuvées. Le lendemain où vous avez effectivement
Ont utilisé le congé, les heures sont déplacées dans la colonne Heures utilisées et ne figurent plus dans la colonne Heures approuvées.

REMARQUE Si vous demandez la journée de congé entière, le nombre d'heures ajoutées aux colonnes Heures en attente et Heures approuvées est basé sur le nombre d'activités de quart rémunérées sur ce jour-là. Si vous n'avez que
Activités non disponibles ou disponibles ce jour-là, la valeur ajoutée aux Heures en attente et aux Heures approuvées est de zéro. Si vous n'avez aucune activité (ce qui n'est pas la même chose que l'activité Non disponible), la valeur ajoutée correspond aux heures de FTE quotidiennes.

Les boutons Répertorier les jours et Attribution de congés peuvent vous aider lors de la demande de congé.

- Bouton Lister des jours : affiche un récapitulatif de vos demandes de congés
- Bouton Contingent de congés : permet de vérifier s'il y a des heures de congé disponibles le jour où vous souhaitez décoller

Une demande de congé parcourt le système ainsi que décrit dans le tableau suivant.

Utilisateur	Action	S'affiche ici	Statut
Agent A	Crée une nouvelle demande	Boîte d'envoi de l'agent A	En instance
Superviseur	Reçoit la demande	La boîte Tâches du superviseur	Émeute
Superviseur	Approuve / approuve partiellement / refuse le congé	Boîte de réception de l'agent A	Approuvé/Partiellement approuvé/Refusé
		Boîte d'envoi du superviseur	Approuvé/Partiellement approuvé/Rejeté
Agent A	Retraits antérieurs	Boîte de réception de l'agent A'	Retrait demandé

	Demande approuvée		
Superviseur	Reçoit la demande de retrait	La boîte Tâches du superviseur	Demande de retrait
Superviseur	Accuse réception de la rétractation	Boîte de réception de l'agent A	Boîte
		d'envoi du superviseur retirée	Retiré

Créer une nouvelle demande de congé

1. Cliquez sur **Nouvelle demande** et sélectionnez **Demande de congé** dans le menu.
2. Dans la liste déroulante Type, choisissez le type de congé désiré.
3. Dans la liste déroulante Choix, choisir la préférence pour le congé (premier, deuxième ou troisième choix).
4. Dans le **champ Date** , cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner un jour. Les dates du calendrier avec un fond grisé ne sont pas disponibles pour les congés. Vous ne pouvez pas ajouter le même jour deux fois dans la même demande (par exemple, en tant que premier et second choix).
5. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Répétez l'ajout de dates à la demande. Utilisez les options de 1er, deuxième et troisième choix comme vous le souhaitez.
7. (Facultatif) Ajouter un commentaire en cliquant sur **Écrire un commentaire** . Un commentaire peut aider votre superviseur à prendre la décision d'approbation.
8. Cliquez sur **Soumettre**.

> **Remarque** : Si vous n'avez pas assez d'heures disponible pour le type de congés que vous demandez, la demande échoue.

Pour plus d'informations sur l'envoi de demandes de congé, voir À propos des modifications automatiques apportées aux demandes.

Modifier une demande de congé soumise mais non encore approuvée

1. Dans votre boîte d'envoi, double-cliquez sur la demande de congé à modifier. L'état des demandes que vous pouvez modifier est Soumis.
2. Dans la boîte de dialogue Demande de congé, cliquez sur **Modifier**. La boîte de dialogue se développe pour vous permettre d'ajouter un nouveau jour et ajoute un bouton Supprimer (un X) en regard des jours de congés existants demandés. Vous pouvez également ajouter un commentaire expliquant pourquoi vous avez modifié votre demande de congé. Un commentaire peut aider votre superviseur à prendre la décision d'approbation.

Utili	Action	S'affiche ici	Statut

3. Modifiez votre demande comme vous le souhaitez en ajoutant de nouveaux jours de congé ou en supprimant les jours de congé existants.

> **Remarque** : Si vous souhaitez modifier les heures d'un jour demandé, vous devez supprimer le jour d'origine et l'ajouter à nouveau avec les nouvelles heures. Par exemple, si vous avez initialement demandé 8:00–11:00 AM
> Le lundi, mais vous devez la modifier pour 13h00 à 15h00, supprimer l'entrée pour lundi et l'ajouter à nouveau, cette fois avec les nouvelles heures de début et de fin.

4. Lorsque vous avez terminé de modifier la demande, cliquez sur Mettre à **jour**.

Supprimer une demande de congé soumise mais non encore approuvée

1. Dans votre boîte d'envoi, double-cliquez sur la demande de congé à modifier. L'état des demandes que vous pouvez modifier est Soumis.
2. dans la boîte de dialogue Demande de congé, cliquez sur **Supprimer**.

Retirer une demande de congé approuvée

1. Dans votre boîte d'envoi, double-cliquez sur la demande de congé que vous souhaitez retirer. L'état de la demande est Approuvé ou Partiellement approuvé.
2. Dans la boîte de dialogue Demande de congé, entrez un commentaire pour expliquer le motif du retrait, si vous le souhaitez.
3. Cliquez sur **Retirer la demande**.

   La demande retirée reste dans votre boîte d'envoi avec l'état Approuvé ou Partiellement approuvé jusqu'à ce que votre superviseur accuse réception du retrait. À ce moment, l'état de la demande passe à Retirée.

> **REMARQUE** Si votre superviseur n'accuse pas réception de votre demande de retrait, vous aurez quand même ce temps libre et ne serez pas sur le planning.

Descriptions des champs

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Demande de congé.

Champ	Description
Afficher les heures disponibles pour	Les plages de dates des plannings de vacances auxquels vous êtes affecté.
Type	Le type de congés : vacances flottantes, congés, jours personnels, et vacances.

Champ	Description
	REMARQUE : Certains types de congés peuvent ne pas être disponibles. Votre administrateur et les détails de votre plan de vacances déterminent les types de temps Qui sont disponibles. La façon dont chacun de ces types de congé est défini est déterminée par votre centre de contact.
Total d'heures	Nombre total d'heures disponibles par type de congé.
Heures utilisées	Nombre total d'heures utilisées par type de congé.
Heures approuvées	Nombre total d'heures approuvées par type de congé, mais Pas encore pris.
Heures en attente	Le nombre total d'heures que vous avez demandées par type de congé n'ont pas encore été approuvés par votre superviseur. **Remarque** : Bien que vous puissiez demander plusieurs choix de congé, seul le premier choix est pris en compte lors du calcul des heures en attente.
Heures restantes	Nombre total d'heures restantes par type de congé. Cette valeur Est calculée comme suit : Heures restantes = Total des heures – (Heures utilisées + Heures approuvées + Heures en attente)
Premier, deuxième et troisième onglets	Onglets qui affichent vos préférences de congés pour cette demande.
Type	Sélectionnez le type de congés que vous demandez.
Choix	Choisissez la préférence de congé dans la liste déroulante.
Date	Sélectionnez le jour choisi à partir du calendrier. Vous devez sélectionner chaque jour séparément. Cliquez sur Ajouter pour ajouter la date à l'onglet Premier, Deuxième ou Troisième choix.
Jour entier	Activez cette case à cocher si vous voulez prendre toute la journée de congé. Lorsque vous sélectionnez cette case, les champs heure de début et heure de fin sont désactivés.
Hr début	Si vous prenez un jour partiel de congé, entrez l'heure de début de la période de congé.

Champ	Description
Heure de fin	Si vous prenez un jour partiel de congé, entrez l'heure de fin de la période de congé.
Bouton Attributions de congés	Affiche les attributions de congés disponibles pour une file d'attente de service sélectionnée mois calendaire. Cela vous permet de vérifier s'il y a des heures de congé disponibles le jour où vous souhaitez prendre congé. Pour plus d'informations, voir Affichage des attributions de congés.
Bouton Répertorier des jours	Affiche votre récapitulatif de congés. Cette fenêtre contextuelle répertorie toutes vos demandes de congé approuvées et en attente par ordre de date.

Affichage des attributions de congés

REMARQUE : Cette fonctionnalité n'est disponible que si l'administrateur a configuré WFM pour afficher le bouton Attributions de congés (voir Configuration des paramètres de WFM à l'échelle du système).

La fenêtre contextuelle Attributions de congés s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton Attributions de congés dans une demande de congé. Il affiche les congés actuellement disponibles qui sont alloués à une file d'attente de service à une date spécifique.

REMARQUE Un jour qui comporte à la fois des attributions disponibles et un écart de prévision positif est généralement un meilleur choix pour prendre congé.

Champ	Description
Date	La date de l'attribution.
Attribution disponible	Le nombre actuel d'attributions de congés disponibles ce jour-là en ETP Ou des heures, selon la manière dont l'administrateur a configuré votre système.
Écart de prévision.	L'écart moyen entre les ETP planifiés et prévus pour ce jour-là. Cette valeur est toujours affichée en FTE. Un nombre négatif indique un manque de personnel, et un nombre positif indique un sureffectif.

Demander un partage de planning

Utilisez une demande partage de planning pour rendre la totalité ou une partie d'une journée pendant laquelle vous êtes planifié comme travaillant disponible pour le travail d'un autre agent. Par exemple, si vous avez l'obligation de vous absenter du travail mercredi, vous proposez votre quart de travail à quelqu'un d'autre qui peut travailler ce jour-là. L'offre d'horaire figure dans la boîte Public de tous les agents de votre affichage.

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Demande de partage de planning.

Champ	Description
Agent demandeur	(Lecture seule) Votre nom.
Date planifiée	La date que vous souhaitez proposer à d'autres agents. Par défaut, il affiche La date de demain. Vous ne pouvez pas choisir une date dans le passé.
Jour entier	Cochez cette case pour offrir une journée entière.
Échéance	Date à laquelle la demande expire. À ce moment-là, il n'apparaît plus dans votre Boîte d'envoi ou dans la boîte Public. La date d'expiration doit être antérieure à la date planifiée.
Confirmer	Cochez cette case si vous souhaitez confirmer l'acceptation de l'offre par un agent avant qu'elle ne soit envoyée à votre superviseur pour approbation.
Écrire des commentaires	(Facultatif) Cliquez pour saisir un commentaire concernant la demande de partage de planning. Tout commentaire que vous ajoutez n'est enregistré que lorsque la demande de partage de planning elle-même est enregistrée. Nombre maximal de caractères = 250.

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Demande de partage de planning en journée partielle.

Champ	Description
Agent demandeur	(Lecture seule) Votre nom.
Date planifiée	La date que vous souhaitez proposer à d'autres agents. Par défaut, il affiche La date de demain. Vous ne pouvez pas choisir une date dans le passé.
Jour entier	Décochez cette case pour proposer une journée partielle.
Heure	Saisissez les heures de début et de fin des heures que vous souhaitez offrir à un autre agent.
Échéance	Date à laquelle la demande expire. À ce moment-là, il n'apparaît plus dans votre Boîte d'envoi ou dans la boîte Public. La date d'expiration doit être antérieure à la date planifiée.
Confirmer	Cochez cette case si vous souhaitez confirmer l'acceptation de l'offre par un agent avant qu'elle ne soit envoyée à votre superviseur pour approbation.
Écrire des commentaires	(Facultatif) Cliquez pour saisir un commentaire concernant la demande de partage de planning.

Champ	Description
	Tout commentaire que vous ajoutez n'est enregistré que lorsque la demande de partage de planning elle-même est enregistrée. Nombre maximal de caractères = 250.

Créer une demande de partage de planning

1. Cliquez sur **Nouvelle demande**, puis choisissez **Demande** de partage de planning dans le menu.
2. Renseignez les champs suivants :
3. Cliquez sur **Soumettre**.

Une demande d'offre d'horaires sans confirmation parcourt le système ainsi que décrit dans le tableau suivant.

Utilisateur	Action	S'affiche ici	Statut
Agent A	Crée une nouvelle demande	Boîte d'envoi de l'agent A	En instance
Tous les agents	Reçoit l'offre	La boîte Public des agents	Non applicable
Agent B	Accepte l'offre	Boîte de réception de l'agent B	Envoyé
		Boîte d'envoi de l'agent A	Envoyé
Superviseur	Reçoit l'offre acceptée	La boîte Tâches du superviseur	Émeute
Superviseur	Approuve / Refuse l'offre	La boîte Tout du superviseur	Approuvé/Refusé
		Boîte d'envoi de l'agent A	Approuvé/Refusé
		Boîte de réception de l'agent B	Approuvé/Refusé

Une demande d'offre d'horaires avec confirmation parcourt le système ainsi que décrit dans le tableau suivant.

Utilisateur	Action	S'affiche ici	Statut
Agent A	Crée une nouvelle demande	Boîte d'envoi de l'agent A	En instance
Tous les agents	Reçoit l'offre	La boîte Public des agents	Non applicable
Agent B	Accepte l'offre	Boîte de réception de l'agent B	En instance

Utilisateur	Action	S'affiche ici	Statut
Agent A	Reçoit l'offre acceptée	Boîte d'envoi de l'agent A	Émeute
		Boîte de réception de l'agent B	En instance
Agent A	Confirme / Refuse l'offre	Boîte d'envoi de l'agent A	Envoyée / Rejetée (rejeter la demande crée une copie de la demande indiquant Refusée, et la demande originale repasse en attente)
		Boîte de réception de l'agent B	Soumis/Rejeté
Superviseur	Reçoit l'offre acceptée	La boîte Tâches du superviseur	Émeute
		La boîte Tout du superviseur	Approuvé/Refusé
		Boîte d'envoi de l'agent A	Approuvé/Refusé
		Boîte de réception de l'agent B	Approuvé/Refusé

Demande de mentorat

Utilisez une demande de mentorat pour demander de l'encadrement en face à face à un collègue agent. Toutes les demandes de mentorat sont affichées dans la boîte Public et n'importe quel agent peut répondre. Un superviseur ou un administrateur doit approuver la demande de mentorat. Lorsque la demande est approuvée, l'exception est ajoutée à votre horaire et à l'horaire de votre mentor.

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Demande de mentorat.

Champ	Description
Date de mentorat	La date à laquelle vous souhaitez planifier la session de
mentorat. Type de contrainte	Sélectionnez l'exception appropriée dans la liste déroulante.
Hr début	L'heure de début de la session de mentorat.
Heure de fin	L'heure de fin de la session de mentorat.
Description	Une description de l'objet de la séance de mentorat. Nombre maximal de caractères =

Champ	Description
	251.

Créer une nouvelle demande de mentorat

1. Cliquez sur **Nouvelle demande**, puis choisissez **Demande de mentorat** dans le menu.
2. Renseignez les champs suivants :
3. Cliquez sur **Soumettre**.

Une demande de mentorat parcourt le système ainsi que décrit dans le tableau suivant.

Utilisateur	Action	S'affiche ici	Statut
Agent A	Crée une nouvelle demande	Boîte d'envoi de l'agent A	En instance
Tous les agents	Voir la demande dans Public Box	La boîte Public des agents	Non applicable
Agent B	Accepte le mentorat demander	Boîte de réception de l'agent B	En instance
Agent A	Reçoit les dossiers de l'agent B répondre	Boîte d'envoi de l'agent A	Émeute
Agent A	Confirme / Rejette l'agent Acceptation de B	Boîte d'envoi de l'agent A	Soumis/Rejeté (Rejet de la demande) crée une copie du demande qui indique Refusé à ce sujet, et le La demande d'origine est envoyée retour à En attente)
	L'agent B reçoit l'agent Confirmation de A ou rejet	Boîte de réception de l'agent B	Soumis/Rejeté
Superviseur	Reçoit accepté et Mentorat confirmé demande d'approbation	La boîte Tâches du superviseur	Émeute

Utilisateur	Action	S'affiche ici	Statut
Superviseur	Approuve / refuse la demande de mentorat	Boîte d'envoi de l'agent A	Approuvé/Refusé
		Boîte de réception de l'agent B	
			Approuvé/Refusé
		Dans la boîte Tout du superviseur	
			Approuvé/Refusé

Pour plus d'informations sur l'envoi de demandes de mentorat, voir À propos des modifications automatiques apportées aux demandes.

À propos des modifications automatiques des demandes

Dans la plupart des cas, si une demande est approuvée, Webex WFO met à jour le planning de l'agent exactement comme demandé. Dans certains cas où une demande payée est soumise, cependant, Webex WFO peut modifier la demande pour s'assurer que l'agent n'est pas planifié pour plus de temps rémunéré que ce qu'il devrait travailler. Voici des exemples de tels cas.

Cas 1 : l'agent soumet une demande rémunérée qui chevauche une activité non rémunérée

L'agent soumet une demande de mentorat, de congé ou d'exception, partiellement ou entièrement. La demande chevauche une activité non rémunérée dans un planning existant. La demande est approuvée. Dans ce cas, Webex WFO remplace une activité non rémunérée (par exemple, un déjeuner non rémunéré) dans l'horaire de l'agent par une activité Non disponible.

EXEMPLE

Vous demandez un congé payé, de 19h00 AM à 15h00. Le calendrier actuel est le suivant :

- En service, de 7h00 à 11h00 AM
- Déjeuner non rémunéré, de 11 h à 11 h 30 AM
- En service, de 11 h 30 AM à 15 h

Une fois la demande approuvée, le calendrier est le suivant :

- Congés payés, 7:00–11:00 AM
- Non disponible, 11 h à 11 h 30 AM
- Congés payés, 11 h 30 AM à 15 h

Cas 2 : L'agent est planifié pour travailler pendant le temps demandé

L'agent soumet une demande de mentorat, de congé ou d'exception, partiellement ou entièrement. La demande concerne des périodes pendant lesquelles l'agent n'est pas planifié pour travailler. La demande est approuvée. Dans ce cas, Webex WFO n'insère pas la demande approuvée dans le planning de l'agent.

EXEMPLE

L'agent demande un congé payé, de 17h00 à 19h00. Le calendrier actuel est le suivant :

- En service, 9h00 AM–17h00

Une fois la demande approuvée, l'horaire de l'agent reste le même.

Cas 3 : L'agent est planifié pour ne travailler que pendant une partie de la demande

L'agent soumet une demande de mentorat, de congé ou d'exception, partiellement ou entièrement. La demande concerne un horaire existant, et l'agent est planifié pour travailler pendant une partie de la demande. La demande est approuvée. Dans ce cas, Webex WFO insère une partie de la demande approuvée dans l'horaire de l'agent.

EXEMPLE

L'agent demande un congé payé, de 16h00 à 18h00. Le calendrier actuel est le suivant :

- En service, 9h00 AM–17h00

Après l'approbation de la demande, l'horaire de l'agent est le suivant :

- En service, de 9h00 AM à 16h00
- Congés payés, 16 h à 17 h

MEILLEURES PRATIQUES Si les agents souhaitent soumettre une demande rémunérée pour une heure de leur horaire existant qu'ils ne travaillent pas, ils doivent contacter leur superviseur.

NOTE

(Manutention manuelle uniquement) Si les superviseurs souhaitent approuver une demande payée pour un temps pendant lequel l'agent qui a soumis la demande n'est pas planifié pour travailler selon un horaire existant, ils doivent procéder comme suit :

1. Dans Horaires de l'agent, naviguez jusqu'à la date demandée par l'agent.
2. Insérer une activité rémunérée (En service ou Heures supplémentaires) pour le temps demandé par l'agent.
3. Approuve la demande.

Messagerie pour les approbateurs de demandes

La messagerie des utilisateurs autorisés à administrer la messagerie se compose de deux boîtes aux lettres :

- Boîte Tâches : affiche toutes les demandes qui nécessitent une action de votre part (affichage par défaut)
- Boîte Tout : contient toutes les demandes qui vous ont été envoyées

Les demandes peuvent être conservées jusqu'au temps de rétention maximal configuré par l'administrateur système pour WFM prévision, planning, demande et données historiques (voir Définir la période de rétention WFM).

Accédez à vos boîtes aux lettres en cliquant sur l'icône de boîte aux lettres dans la barre d'outils Messagerie. De gauche à droite, les icônes sont Boîte Tâches et Boîte Tout.

REMARQUE : Les superviseurs qui sont également des agents ont une double boîte aux lettres, l'une avec l'affichage de l'agent et l'autre avec l'affichage du superviseur. Vous pouvez basculer entre les deux affichages à l'aide des colonnes Mes demandes et Toutes
Boutons Requêtes. Cliquez sur Mes demandes pour afficher la boîte aux lettres de l'agent et sur Toutes les demandes pour afficher la boîte aux lettres de superviseurs.

Requêtes de recherche

Les utilisateurs disposant de l'autorisation Administrer la messagerie peuvent exécuter deux types de recherches. Comme les autres utilisateurs, vous pouvez effectuer une recherche de base avec des critères de recherche standard. Outre la recherche de base, si vous disposez de l'autorisation Administrer la messagerie, vous pouvez exécuter une recherche personnalisée, dans laquelle vous pouvez choisir les critères à inclure dans votre recherche. Vous pouvez effectuer une recherche de demandes dans n'importe quelle boîte aux lettres. Lorsque vous effectuez une recherche, les filtres s'appliquent aux demandes sur toutes les pages de la boîte aux lettres que vous recherchez.

Exécuter une recherche de base

1. Cliquez sur **Filtre** pour ouvrir le panneau de filtre.
2. Sélectionnez les critères d’recherche.
3. Cliquez sur **Rechercher**. Le panneau de filtre se ferme lorsque la recherche est exécutée.

Exécuter une recherche personnalisée

1. Cliquez sur **Filtre** pour ouvrir le panneau de filtre.
2. Cliquez sur **Recherche personnalisée**.
3. Utilisez la liste déroulante Sélectionner un filtre pour sélectionner un filtre.
4. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le filtre à la recherche personnalisée.
5. Saisissez les critères de recherche appropriés pour chaque filtre.
6. Cliquez sur **Rechercher**. Le panneau de filtre se ferme lorsque vous lancez la recherche.

Les critères de recherche sont conservés jusqu'à ce que vous quittiez la page. Pour modifier les critères de recherche, cliquez sur **Filtre** pour ouvrir le panneau de filtre et modifier les critères.

Comment configurer les champs de date

Il existe deux façons de filtrer les demandes par date : Plage de dates et Dates spécifiques. Les champs de date sont définis sur Plage de dates par défaut. L'option Plage de dates filtre les demandes par une liste déroulante de plages définies par rapport à la date du jour. L'option Dates spécifiques comprend deux champs de date qui vous permettent de filtrer les requêtes en fonction de dates spécifiques. Utilisez les champs Dates spécifiques pour entrer la date de début, la date de fin ou les deux dates pour définir des paramètres de plage de dates.

Pour filtrer par plage de dates, sélectionnez une option de plage dans la liste déroulante.

Pour filtrer par dates spécifiques, entrez une date dans l'un des champs suivants ou dans les deux :

- Entrez une date dans le champ de gauche pour filtrer par date de début, qui filtre les demandes par dates à partir de la date entrée
- Entrez une date dans le champ de droite pour filtrer par date de fin, qui filtre les demandes par dates au moment ou avant la date entrée
- Entrez des dates dans les deux champs pour renvoyer les demandes à ou entre les dates entrées

Critères de recherche

Le tableau suivant décrit tous les critères de recherche disponibles pour les recherches de base et avancées.

Champ	Description
Type de requête	Type de demande sélectionné par l'agent dans la liste déroulante Nouvelle demande Lors de la création de la demande.
Sous-type	Pour le type d'exception ou le type de congé. Option choisie par l'agent dans la liste déroulante Type lors de la création de la demande.
Équipe	Équipe à laquelle appartient l'agent à l'origine de la demande.
File d'attente de service	La file d'attente de service à laquelle appartient l'agent qui a créé la
demande. Mappage de compétences	Le mappage de compétences auquel appartient l'agent qui a
créé la demande.	
Agent	L'agent qui a envoyé la demande dans votre boîte de réception ou l'agent qui a reçu la demande dans votre boîte d'envoi.
Rang de l'agent	Rang de l'agent ayant créé la demande.
Date de début dans l'agent	Date à laquelle l'agent a démarré.

Champ	Description
État	État actuel de la requête.
Date d'envoi	Date à laquelle l'agent soumet la demande.
Date de l'horaire	Date sélectionnée par l'agent pour l'action demandée.

Approuver ou refuser les demandes

Les demandes qui nécessitent votre approbation apparaissent dans votre boîte Tâches. Une fois que vous avez approuvé ou refusé une demande, elle est supprimée de votre boîte Tâches. Toutes les demandes que vous avez reçues sont archivées dans votre boîte Tout.

Pour plus d'informations sur l'approbation des demandes, voir À propos des modifications automatiques apportées aux demandes.

Demandes de contrainte

La boîte de dialogue Approuver la demande de contrainte vous permet d'approuver ou de refuser la demande de contrainte d'un agent.

Approuver ou refuser une demande de contrainte

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Si vous approuvez la demande, sélectionnez la contrainte horaire appropriée dans la liste déroulante. C'est ce qui apparaît dans le planning. Cliquez sur **Lire commentaires** pour voir tous les commentaires qui sont attachés à la demande de contrainte. Vous pouvez également saisir un commentaire, si vous le souhaitez.

   REMARQUE L'icône Lire le commentaire est rouge si au moins un commentaire est joint à la demande.

3. Cliquez sur **approuver ou** Refuser .

REMARQUE Pour les demandes d'une journée entière, une exception est placée sur le planning pour toutes les activités rémunérées dans les quarts qui commencent ce jour-là (que l'exception soit payée ou non). Tout impayé
Les activités de ces quarts de travail sont remplacées par une activité Non disponible dans le planning. Si l'agent n'a pas de quart ce jour-là, alors l'exception n'est pas ajoutée à l'horaire de l'agent. Pour les demandes à temps partiel, une exception est placée sur le calendrier de la période demandée pour toutes les activités rémunérées existantes au cours de cette période (que l'exception soit payée ou non). Toute activité non rémunérée qui se chevauche au cours de ces quarts de travail est remplacée par une activité Non disponible dans le planning. Par exemple, si une exception couvre en partie un déjeuner non rémunéré, la partie qui ne se chevauche pas reste un déjeuner. La partie qui chevauche l'exception est remplacée par Non disponible. Si l'agent n'a pas d'activités rémunérées existantes pendant cette période,

La contrainte n'est pas ajoutée à l'horaire de l'agent.
Les demandes d'exception sont traitées de cette façon pour s'assurer que l'heure payée pour la journée reste la même avant et après l'application de l'exception.

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Approuver la demande de contrainte.

Champ	Description
Dans	Nom de l'agent qui a demandé la contrainte.
Requête	Type de la demande.
Date de réception	L'heure et la date auxquelles vous avez reçu la demande.
Type	Le type de contrainte sélectionné par l'agent.
Date de l'horaire	Date de la contrainte.
Durée	Durée de l'exception.
Contrainte horaire	Sélectionnez le descriptif du type de contrainte qui apparaîtra dans le planning si L'exception est approuvée.

Demandes de congés

La boîte de dialogue Approuver la demande de congé vous permet d'approuver, d'approuver partiellement ou de refuser la demande de congé d'un agent. Vous pouvez également accuser réception du retrait par un agent d'une demande de congé précédemment approuvée.

REMARQUE : Si une demande de congé chevauche une demande de congé précédemment approuvée, la demande ne peut pas être approuvée.

Approuver, approuver partiellement ou refuser une demande de congé

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Sélectionnez la file d'attente de service appropriée dans la liste déroulante.
3. Cliquez sur le premier, deuxième et troisième onglets pour afficher les demandes de congés classées par l'agent. Vous ne pouvez approuver le congé demandé que sur un seul de ces onglets. Cet onglet doit être sélectionné lorsque vous approuvez ou approuvez partiellement la demande.
4. Si vous le souhaitez, cliquez sur **Heures** pour afficher un résumé des heures de congés totales, utilisées, approuvées, en attente et restantes de l'agent. Cliquez sur **Lire commentaires** pour voir tous les commentaires qui sont attachés à la demande. Cliquez sur **Écrire un commentaire** pour ajouter un commentaire.

5. Par défaut, chaque jour d'une demande est sélectionné dans la colonne Approuver. Si vous souhaitez refuser une partie d'une demande de plusieurs jours, décochez la case en regard des jours à refuser.
6. Sélectionnez la contrainte horaire appropriée dans la liste déroulante. C'est ce qui apparaît dans le planning.
7. Cliquez sur **Approuver la sélection** pour approuver ou approuver partiellement la demande, ou cliquez sur **Refuser** pour refuser la demande.

Accuser réception du retrait par un agent d'une demande de congé approuvée

1. Double-cliquez sur la demande dont l'état est Demande de retrait.
2. Cliquez sur **Accuser réception du retrait**.

> **REMARQUE** Si vous n'accusez pas réception de la demande de retrait, l'agent aura toujours le congé approuvé et ne sera pas sur le planning pour cette période. Lorsque vous reconnaissez Retrait, le solde de congés de l'agent est mis à jour (mais pas les attributions de congés de la file d'attente de service) et l'agent est réintégré dans l'horaire, mais sans qu'aucune activité ne lui soit affectée.
> Vous devez exécuter un planning ad hoc ou ajouter manuellement des activités à l'horaire de l'agent sur la page Horaires de l'agent.

> **MEILLEURES PRATIQUES** Utilisez l'historique des horaires et restauration pour voir quel était l'horaire de l'agent avant l'approbation de la demande de congé (voir Annuler un changement d'horaire). Vous pouvez l'utiliser comme suit :
> Une référence pour ajouter manuellement des activités au planning de l'agent, ou restaurer le planning si nécessaire à partir d'une version précédente.

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Demande de congés.

Champ	Description
Dans	Le nom de l'agent demandant un congé.
Requête	Type de la demande.
Date d'envoi	L'heure et la date auxquelles l'agent a effectué la demande. C'est la même heure Et la date à laquelle vous avez reçu la demande.
File d'attente de service	Sélectionnez la file d'attente de service appropriée dans la liste déroulante. Ce service File d'attente est utilisée pour déterminer l'écart de prévision.
Premier, deuxième, troisième onglets	Onglets qui affichent le premier, deuxième et troisième choix de congés demandés Par l'agent.

Champ	Description
Type	Type de demande de congé.
Date	Date de congé demandée.
Jour	Le jour de la semaine du congé demandé.
Hr début	L'heure de début du congé demandé.
Heure de fin	L'heure de fin du congé demandé.
Écart de prévision (FTE)	La différence en ETP entre le nombre d'agents planifiés et Nombre d'agents prévus dans la prévision de production actuelle pour la file d'attente de service sélectionnée. Vous pouvez utiliser ce nombre comme guide pour déterminer si la couverture est suffisante ce jour-là pour accorder la demande de congé. **REMARQUE** Il n'existe une valeur dans ce champ que si une prévision de production a été générée.
Écart d'attribution (ETP ou heures)	Les attributions de congés disponibles pour le jour demandé, affichées en ETP (Équivalents Temps Plein) ou en heures. Le format affiché varie selon que l'administrateur a configuré WFM pour afficher les ETP ou les heures (voir Configuration des paramètres de WFM à l'échelle du système).
Approuver	Par défaut, toutes les cases à cocher sont activées. Désactivez la case à cocher en regard de n'importe quel jour d'une demande de plusieurs jours de refus de congé pour cette journée.
Contrainte horaire	Sélectionnez le descriptif du type de contrainte qui apparaîtra dans le planning si L'exception est approuvée.

Approuver la demande d'échange ou d'offre

La boîte de dialogue Approuver la demande d'échange vous permet d'analyser et approuver ou refuser une demande d'échange ou une demande d'offre. La même boîte de dialogue est utilisée pour les échanges et les offres.

REMARQUE Les pauses et déjeuners existants dans chaque horaire impliqué dans un échange en journée partielle sont remplacés dans le temps de service de la file d'attente de service principale de l'agent. Le planning est comparé à basé sur une plage,
Les conditions générales de travail qui ont été mises en place pour déterminer si un déjeuner ou une pause est attribué. Si un échange fractionne un horaire, chaque segment de l'horaire fractionné est comparé individuellement aux conditions de travail existantes. Il est important que les agents qui soumettent des offres d'horaire partiel ou des échanges soient affectés à un profil de condition de

travail qui contient une condition pour toute durée de quart de travail possible qu'ils pourraient avoir après

L'offre ou l'échange est accepté. Si aucune condition de travail basée sur une plage ne correspond à la durée d'un horaire échangé, aucune pause ou déjeuner n'est affecté.
Les exceptions sont réattribuées à l'agent réceptionnaire, et ces exceptions ne sont pas déplacées pour permettre une pause ou un déjeuner.
Les projets sont réaffectés à l'agent destinataire même si cela ne respecte pas le nombre minimal ou maximal de minutes qu'un agent peut consacrer au projet en une journée. Le temps de projet peut être fractionné ou tronqué, mais ne pas être déplacé pour permettre un déjeuner ou une pause.

Approuver ou refuser une demande d'offre d'horaire ou d'échange d'horaire

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Utilisez la section Horaires d'agent pour analyser les deux horaires pour vous assurer qu'ils peuvent être échangés. Cliquez sur

Lisez les commentaires si des commentaires sont joints à la demande d'offre ou d'échange d'horaire.

3. Cliquez sur **approuver ou** Refuser .

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Approuver la demande d'échange.

Champ	Description
Dans	Nom de l'agent qui a demandé l'échange.
Requête	Type de demande d'échange de niveau supérieur.
Type	Type de la demande d'échange.
Date d'envoi	L'heure et la date auxquelles l'agent a effectué la demande. C'est la même heure Et la date à laquelle vous avez reçu la demande.
Pour	Le nom de l'autre agent impliqué dans l'échange.
À partir de cette date	La première date prévue impliquée dans l'échange.
Jusqu'à cette date	La deuxième date prévue impliquée dans l'échange. Ce champ s'affiche uniquement lorsque des jours différents sont impliqués dans la demande d'échange.
Depuis l'horaire de l'agent	Le planning de l'agent demandant l'échange. Utilisez la barre de défilement pour afficher l'horaire complet de l'agent.
Nom	Nom de l'agent.
Date	La date spécifiée dans la demande d'échange.

Champ	Description
Vers l'horaire de l'agent	Le planning de l'agent acceptant l'échange.
Disponibilité	Indique si l'horaire de l'agent qui a demandé l'échange s'inscrit dans l'horaire de l'autre agent. File d'attente de service Indique si les deux agents prennent en charge les mêmes files d'attente de service ou non. Équipes Indique si les deux agents appartiennent à la même équipe ou non.
Quarts de travail en chevauchement	Indique si les deux agents ont des quarts de travail qui se chevauchent.
Fuseau horaire	Indique si les deux agents sont dans le même fuseau horaire ou non.
Mappage de compétences	Indique si les deux agents appartiennent au même mappage de compétences ou non. Exception Indique si l'horaire de chaque agent comporte une exception.

Approuver la demande de mentorat

La boîte de dialogue Approuver la demande de mentorat vous permet d'analyser et approuver ou refuser une demande de mentorat.

Approuver ou refuser une demande de mentorat

1. Double-cliquez sur la demande pour l'ouvrir.
2. Examinez les éléments de la demande de mentorat. Cliquez sur **Lire commentaires** si des commentaires éventuels sont joints à la demande de mentorat.
3. Cliquez sur **approuver ou** Refuser .

   Si vous approuvez la demande, les horaires des deux agents sont immédiatement mis à jour pour afficher la séance de mentorat.

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Approuver la demande de mentorat.

Champ	Description
Dans	Nom de l'agent qui a demandé le mentorat. Type de
contrainte	Le type d'exception choisi par l'agent qui fait la demande.
Pour	Nom de l'agent qui a accepté la demande de mentorat.

Champ	Description
Date de mentorat	La date de la séance de mentorat.
Requête	Type de la demande.
Hr début	L'heure de début de la session de mentorat.
Date d'envoi	L'heure et la date auxquelles l'agent a effectué la demande. C'est la même heure Et la date à laquelle vous avez reçu la demande.
Heure de fin	L'heure de fin de la session de mentorat.
Contrainte horaire	La contrainte qui apparaîtra dans les horaires des agents.
Les deux agents en service	Oui ou Non. Indique si les deux l'agent à l'origine et destinataire de la demande sont dans Pendant l'intervalle de temps de mentorat proposé.

Traitement automatisé des demandes des agents

Les workflows permettent d'automatiser le traitement des demandes des agents. Vous pouvez configurer les workflows pour approuver ou refuser automatiquement les demandes ou pour forcer la gestion manuelle des changements de planning. Les workflows sont déclenchés par différents types de demandes d'agents (appelées "événements"). Vous pouvez créer des workflows distincts pour chaque type d'événement.

Les workflows sont créés à partir d'une règle par défaut et des règles que vous fournissez. Chaque workflow comporte un ensemble de règles et chaque règle comporte une liste de conditions. Lorsque les conditions d'une règle sont remplies, l'action configurée pour cette règle est exécutée et les règles suivantes ne sont pas évaluées. Les règles sont évaluées dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans le tableau Règles. Si l'événement ne correspond à aucune des règles configurées, la règle par défaut entre en vigueur.

Par défaut, les workflows sont appliqués globalement. Toutefois, vous pouvez ajouter des conditions qui empêchent l'application globale d'une règle.

EXEMPLE Une règle d'approbation automatique d'une demande de mentorat comporte une condition qui la limite à une seule file d'attente de service et non à l'ensemble du centre de contact.

Vous devez disposer de l'autorisation Administrer WFM Flux de travail pour accéder à cette page. Les workflows étant globaux, l'autorisation Administrer WFM Workflows vous accorde la vue Entreprise uniquement pour cette page.

Si la vue Entreprise n'est pas encore affectée, l'autorisation Administrer WFM Workflows vous accorde la vue Entreprise pour cette page uniquement.

Créer un workflow

1. Sélectionnez le type de demande que vous souhaitez automatiser dans la **liste déroulante Événement** .
2. (Demandes de modification de planning uniquement) Affectez les utilisateurs auxquels s'applique le flux de travail en sélectionnant leurs noms dans la colonne Disponible et en les déplaçant vers la colonne Affecté.
3. Cliquez sur **Ajouter** sous le tableau Règles.
4. Saisissez un nom pour la règle dans le champ Nom de la règle.
5. (Facultatif) Si vous ne voulez pas que la règle soit active immédiatement, décochez la **case Activer** . Dans le cas contraire, laissez la case cochée.
6. Définissez les conditions de la règle dans la section Conditions. Pour plus d'informations sur les conditions, voir Conditions de règle de construction.
7. Sélectionnez l'action qui se produit lorsque toutes les conditions sont remplies dans la **liste déroulante Action** .
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple de flux de travail

Vous souhaitez configurer un workflow pour les demandes de contrainte. Vous voulez qu'il y ait deux règles : une pour approuver la demande et une pour refuser la demande.

Approuver la règle

Dans cet exemple, pour qu'une demande d'exception soit automatiquement approuvée, elle doit remplir deux conditions : le demandeur doit prendre en charge la file d'attente de service de messagerie et doit avoir travaillé pour l'entreprise pendant au moins 90 jours.

Les conditions de la règle d'approbation ressemblent au tableau suivant. Correspond à toutes les conditions.

Variable	Opérateur	Valeur
File d'attente de service	Égal à	Email
Jours depuis la date de début dans la société de l'agent	Supérieur ou égal à	90

Sélectionnez **Approuver** dans la liste déroulante Action pour cette règle.

Refuser la règle

Pour qu'une demande d'exception soit automatiquement refusée, le demandeur doit remplir l'une des deux conditions suivantes : l'agent n'est pas planifié et n'est pas admissible aux activités, ou l'agent est employé par l'entreprise depuis moins de 90 jours.

Les conditions de la règle Refuser ressemblent au tableau suivant. Remplissez l'une des conditions.

Variable	Opérateur	Valeur
L'agent est planifié et admissible pour des activités	Égal à	Faux
Jours depuis la date de début dans la société de l'agent	Inférieur à	90

Sélectionnez **Refuser** dans la liste déroulante Action de cette règle.

Règle par défaut

La règle par défaut est exécutée si toutes les autres règles ne sont pas respectées. Par conséquent, aucune condition n'y est associée. La règle par défaut est présente dans chaque événement de workflow et est toujours la dernière du tableau Règles. Dans cet exemple, l'action entreprise si aucune des autres règles n'est respectée est **la manutention** manuelle.

Refus automatique et traitement manuel

Le refus automatique et la gestion manuelle se produisent si les conditions de déclenchement suivantes sont remplies, que des règles de workflow soient configurées ou non.

Refus automatique

Les conditions suivantes déclenchent le refus automatique d'une demande.

Type de requête	Conditions de déclenchement
Exception	▪ L'agent n'est pas actif. ▪ L'agent n'est pas employé aux dates de la demande.
Mentorat	▪ L'un ou l'autre agent n'est pas actif. ▪ L'un ou l'autre agent n'est pas employé. ▪ La demande est pour une date planifiée dans le passé ou la date en cours.
Modification de la planification	▪ L'agent n'est pas actif.

Type de requête	Conditions de déclenchement
	▪ L'agent n'est pas employé pendant les dates qui ont été modifiées.
Offre de planning	▪ L'un ou l'autre agent n'est pas actif. ▪ L'un ou l'autre agent n'est pas employé aux dates de la demande. ▪ La demande est pour une date planifiée dans le passé ou la date en cours. ▪ La date d'expiration de la demande est passée ou en cours. ▪ La date souhaitée pour la demande est la date passée ou la date en cours. ▪ L'agent destinataire a déjà planifié des activités autres que disponibles/non disponibles au moment où les activités planifiées copiées seront passées. ▪ L'agent offrant n'a pas d'activités prévues à la date prévue.
Échange de plage horaire	▪ L'un ou l'autre agent n'est pas actif. ▪ L'un ou l'autre agent n'est pas employé aux dates de la demande. ▪ La demande est pour une date planifiée dans le passé ou la date en cours. ▪ La date d'expiration de la demande est passée ou en cours. ▪ La date souhaitée pour la demande est la date passée ou la date en cours. ▪ L'agent a planifié des activités autres que disponibles/non disponibles au moment où les activités planifiées copiées seront placées si elles ne sont pas échangées. ▪ L'agent offrant n'a pas d'activités prévues à la date prévue, ou l'agent destinataire n'a aucune activité prévue à la date souhaitée.
Congé	▪ L'agent n'est pas actif. ▪ L'agent n'est pas employé aux dates de la demande. ▪ L'agent n'a pas de file d'attente de service principale affectée. ▪ Les attributions de congés restantes pour la file d'attente de service principale de l'agent ne sont pas suffisantes pour le congé demandé.

Type de requête	Conditions de déclenchement
	▪ Le FTE par jour par défaut configuré dans les paramètres globaux n'est pas positif. ▪ Aucun profil FTE n'est affecté à l'agent. ▪ La date de la demande est antérieure, y compris si la date de la demande est la date actuelle mais que l'heure est passée. ▪ La plage de dates et d'heures de la demande se chevauche. ▪ La demande a des heures de début et de fin identiques.

Manutention manuelle automatique

Les conditions suivantes déclenchent le traitement manuel automatique d'une demande.

Type de requête	Conditions de déclenchement
Exception	▪ La demande aurait été approuvée, mais l'exception de workflow pour le type d'exception pour laquelle la demande est inactive. ▪ La demande aurait été approuvée, mais aucune exception de workflow n'a été spécifiée pour le type d'exception de la demande. ▪ La demande aurait été approuvée, mais l'agent ne dispose pas de périodes de quart de travail dans la plage de dates/heures de la demande.
Mentorat	▪ La demande aurait été approuvée, mais l'exception de workflow pour le type d'exception pour laquelle la demande est inactive. ▪ La demande aurait été approuvée, mais aucune exception de workflow n'a été spécifiée pour le type d'exception de la demande. ▪ La demande aurait été approuvée, mais il n'y a aucune période dans la plage de dates/heures de la demande pendant laquelle les deux agents ont des périodes de quart de travail disponibles.
Modification de la planification	La demande aurait été approuvée, mais l'agent n'a pas Périodes de travail disponibles à la date de la modification de l'horaire.
Offre de planning	Aucun

Type de requête	Conditions de déclenchement
Échange de plage horaire	Aucun
Congé	▪ La demande aurait été approuvée, mais l'exception de flux de travail pour le type de vacances spécifié est inactive, n'est plus associée au type de vacances spécifié, ou aucune exception associée au type de vacances spécifié n'est une exception de flux de travail. ▪ La demande aurait été approuvée, mais l'agent ne dispose pas de périodes de quart de travail dans la plage de dates/heures de la demande.

Descriptions des champs

Les champs de la page Flux de travail sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Événement	Événement dont vous souhaitez modifier le workflow.
Affecter des utilisateurs (Planifier uniquement les demandes de modification)	Les utilisateurs auxquels s'applique le flux de travail Modification de planification. Les workflows de modification des horaires permettent aux administrateurs ou aux analystes de WFM d'empêcher les superviseurs ou les planificateurs débutants de modifier les horaires des agents.
Tableau Règles	Le tableau Règles répertorie toutes les règles configurées pour l'événement sélectionné. Utilisez les flèches haut et bas pour réorganiser les règles à l'intérieur de la liste. La règle par défaut est toujours la dernière de la liste et ne peut être ni déplacée, ni supprimée. Vous pouvez ajouter, copier ou supprimer des règles à l'aide des boutons situés sous le tableau.
Nom de la règle	Le nom unique de la règle. Ce nom est ajouté à la section Commentaire d'une demande lorsque celle-ci est traitée avec succès par le workflow.
Activer cette règle	Cette case active la règle. Par défaut, une règle est activée. Ce sera le cas Ne pas être évalué si cette case est décochée.
Conditions	Cette section construit la liste des conditions de la règle. Les conditions peuvent être imbriquées jusqu'à cinq niveaux de profondeur. Cliquez sur **Ajouter une condition** pour ajouter une autre ligne. Cliquez sur le bouton x (x) pour supprimer la ligne de condition actuelle. Cliquez sur **Ajouter un jeu** dépendant pour ajouter un groupe de sous-conditions.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur la création de conditions, voir Conditions de règle de génération.
Action	Action à entreprendre lorsque les conditions de la règle sont remplies. ▪ Approuver : la demande est approuvée. ▪ Refusé : la demande est refusée. ▪ Traitement manuel : la demande doit être approuvée ou refusée par un superviseur. ▪ Liste d'attente : la demande n'est ni approuvée ni refusée, mais elle est en attente. WFM continue d'évaluer la demande quotidiennement jusqu'à ce qu'une règle différente affecte la demande ou qu'elle soit traitée manuellement.

Conditions de la règle de construction

La section Conditions vous permet de créer des conditions de règle qu'un événement doit satisfaire pour qu'une règle soit évaluée comme vraie. Les conditions sont des ensembles d'instructions AND et d'instructions OR.

REMARQUE Il est possible de créer des règles et des conditions qui ne peuvent pas fonctionner ou où les règles ultérieures ne seront jamais évaluées. Webex WFO ne valide pas les règles et conditions que vous créez. Examinez attentivement
Logique de vos règles et conditions pour s'assurer qu'ils font ce que vous voulez qu'ils fassent.

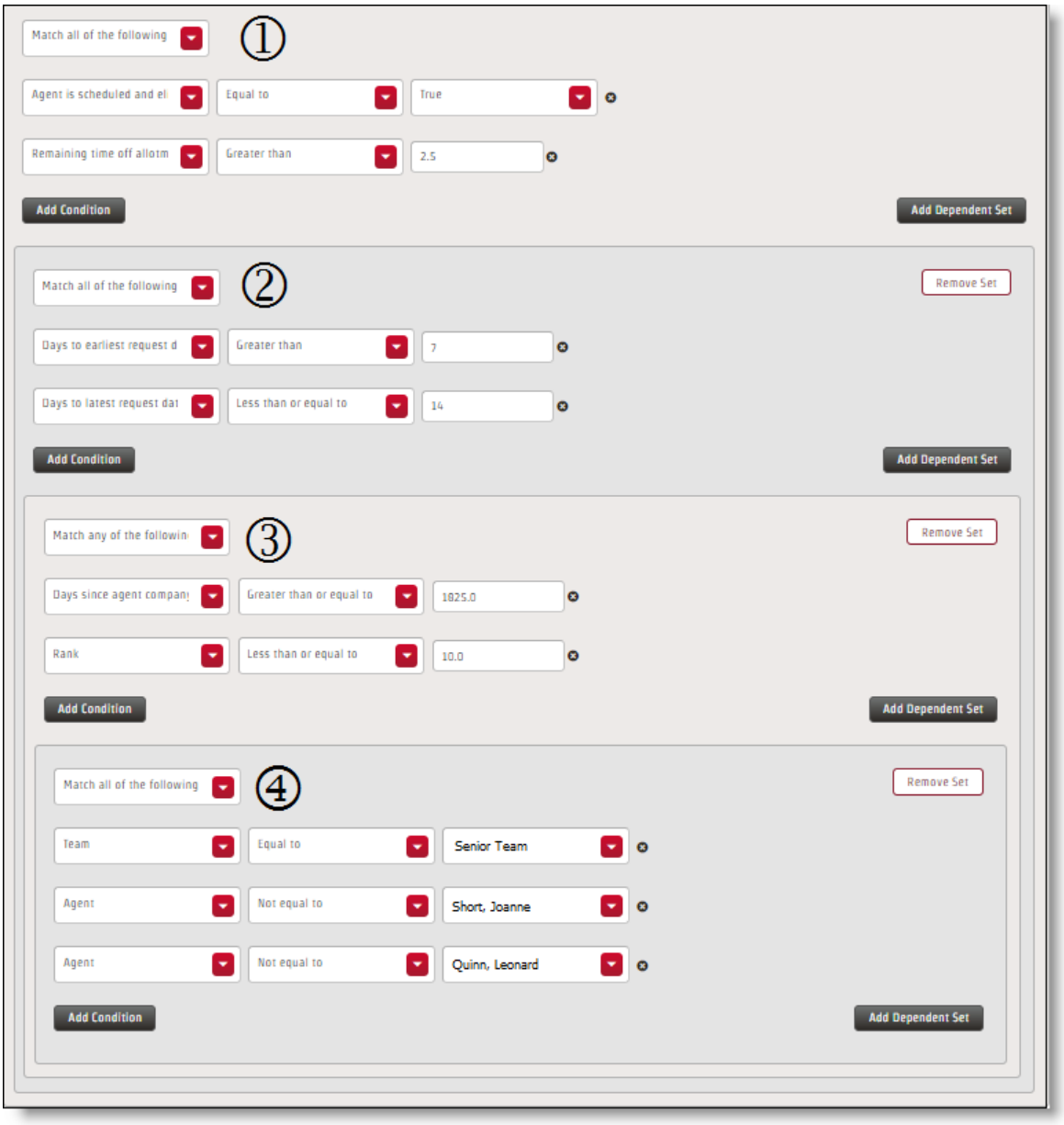
Chaque niveau d'un ensemble de conditions est une instruction ET ("correspond **à toutes les** conditions suivantes") ou OU ("correspond à **l'une** des conditions suivantes"). En général, vous alternez les instructions ET et OR lorsque vous imbriquez des conditions. Si l'instruction principale de l'ensemble de conditions est une instruction ET, l'imbrication d'une autre instruction AND immédiatement sous celle-ci ne fait aucune différence, bien que vous souhaitiez peut-être regrouper visuellement certaines instructions de condition qui se rapportent les unes aux autres d'une manière ou d'une autre.

Chaque ligne de condition a trois composants : la variable, l'opérateur et la valeur (quelques variables ont une quatrième composante : le pourcentage). Les opérateurs et les types de valeurs dépendent de la variable que vous choisissez. Les conditions utilisent les contrôles suivants :

- Nouvelle condition : ajoute une nouvelle ligne de condition au même niveau que la ligne actuelle
- X : supprime la ligne
- Add Dependent Set (Ajouter un jeu dépendant) : ajoute une nouvelle instruction AND ou OR
- Supprimer le jeu : supprime l'ensemble dépendant de la condition

> **REMARQUE** : La première ligne de condition ne peut pas être supprimée. Une règle doit avoir au moins une ligne de condition.

Voici un exemple d'ensemble de conditions. Les numéros des légendes sont expliqués ci-dessous.



Numéro	Description
1	Ce groupe de conditions ET est le groupe de conditions global. Chaque instruction de condition à ce niveau doit être remplie pour que la règle soit vraie.

Numéro	Description
2	Ce groupe de conditions ET définit la période dans laquelle les dates demandées apparaissent. La demande doit être pour une période comprise entre 7 et 14 jours à compter de la date en cours. Les conditions de cette instruction ET auraient pu être placées au premier niveau. Ils sont regroupés pour fournir un repère visuel qu'ils sont liés.
3	Ce groupe de conditions OU définit les agents dont la demande sera prise en compte. ▪ L'agent doit avoir été employé au moins 1 825 jours. ▪ L'agent doit avoir un rang inférieur ou égal à 10. ▪ Le groupe de conditions de la quatrième légende doit être évalué comme Vrai.
4	Ce groupe de conditions ET est une sous-condition du groupe de la troisième légende. Il définit les agents dont la demande sera automatiquement approuvée. L'agent doit appartenir à l'équipe senior, mais Joanne Short et Leonard Quinn sont exclus pour une raison administrative.

Variables

Le tableau suivant définit les variables disponibles pour utilisation dans une instruction de condition. Toutes les variables ne sont pas disponibles pour tous les événements.

Variable	Description
Agent	ID de l'agent (le nom de l'agent apparaît). Si deux agents sont impliqués dans la demande, celle-ci est comparée aux deux agents. Si l'opérateur est égal à, la condition prend la valeur true si l'un des ID d'agent est égal à la valeur. Si l'opérateur est égal à, la condition prend la valeur true si les deux ID d'agent ne sont pas égaux à la valeur.
L'agent est planifié et admissible pour des activités	Indique si l'agent a planifié des activités pour les dates et plages d'heures de la demande. Un agent est considéré comme ayant des activités planifiées pour une date (et une plage d'heures, le cas échéant) s'il est prévu pour autre chose que Non disponible pour la date (et dans la plage de temps, le cas échéant). Si l'agent n'a planifié qu'une partie de la plage de temps de la demande, celle-ci reste considérée comme vraie.

Variable	Description
	S'il y a deux agents impliqués dans la demande, la variable est comparée aux deux agents. La variable est vraie si les deux agents ont des horaires pour toutes les dates de la demande. Pour les types de demandes spécifiques suivants, la variable a la valeur true si les critères répertoriés sont remplis. ▪ Demandes de congés : l'agent est planifié pour toutes les dates ou plages d'heures de la période de congé choisie. ▪ Demande de partage de planning/d'échange d'horaires : les deux agents sont planifiés pour toutes les activités sauf Disponible/Non disponible. ▪ Demande de partage de planning : la vérification de l'agent demandeur correspond à la date de l'horaire. Cette vérification n'est pas effectuée pour l'agent qui répond. ▪ Demandes d'échange de plages horaires : la vérification de l'agent demandeur correspond à la date prévue, et la vérification de l'agent répondant porte sur la date souhaitée. ▪ Demandes de mentorat : les deux agents doivent avoir planifié des activités pour les mêmes périodes de la période.
Inférieur au nombre minimum de jours par semaine	Le quart de travail de l'agent est inférieur au nombre minimal de jours par semaine défini par la condition min/nombre d'heures max.
Moins d'heures minimum par jour	Le quart de travail de l'agent est inférieur au nombre minimal d'heures par jour défini par la condition min/max. d'heures.
Moins du nombre minimum d'heures par semaine	Le quart de travail de l'agent est inférieur au nombre minimal d'heures par semaine défini par la condition min/max. heures.
Jours depuis la date de début dans la société de l'agent	Le nombre de jours entre la date de début dans la société de l'agent et la date d'évaluation de la demande. Si deux agents sont impliqués dans la demande, celle-ci est comparée aux deux agents. Les deux agents doivent évaluer la valeur Vrai pour que la condition soit évaluée comme Vrai. Format : nombre à cinq chiffres maximum (ne peut pas être négatif).
Nombre de jours depuis le service de l'agent	Le nombre de jours entre la date de début dans le service de l'agent et

Variable	Description
Date de début	Demander la date de l'évaluation. Si deux agents sont impliqués dans la demande, celle-ci est comparée aux deux agents. Les deux agents doivent évaluer la valeur Vrai pour que la condition soit évaluée comme Vrai. Format : nombre à cinq chiffres maximum (ne peut pas être négatif).
Jours jusqu'à la date de la demande la plus proche	Le nombre de jours entre la date du jour et la date la plus proche dans demander. La date actuelle est la date à laquelle la demande est évaluée par le workflow. Format : nombre jusqu'à cinq chiffres, positifs ou négatifs.
Jours jusqu'à la date de la dernière requête	Le nombre de jours entre la date du jour et la date la plus tardive de la demande. La date actuelle est la date à laquelle la demande est évaluée par le workflow. Format : nombre jusqu'à cinq chiffres, positifs ou négatifs.
Jours pour demander la date	Le nombre de jours entre la date en cours et la date de la requête. Le courant Date est la date à laquelle la demande est évaluée par le workflow. Format : nombre jusqu'à cinq chiffres, positifs ou négatifs.
Dépasse le nombre maximum de jours par semaine	Le quart de travail de l'agent dépasse le nombre maximal de jours par semaine défini par la condition min/nombre maximal d'heures.
Dépasse le nombre maximum d'heures par jour	Le quart de travail de l'agent dépasse le nombre maximal d'heures par jour défini par la condition min/max. heures.
Dépasse le nombre maximum d'heures par semaine	Le quart de travail de l'agent dépasse le nombre maximal d'heures par semaine défini par la condition min/max. heures.
Contrainte (planifiée)	L'exception sélectionnée est dans l'horaire de l'agent. Ce critère s'applique à : Les exceptions prévues et affectées qui chevauchent le jour ou l'heure du congé demandé (si le jour est partiel). **REMARQUE** : un flux de travail de congés utilisant une exception car le critère ne fonctionnera pas pour un quart de travail de minuit et affecté Exceptions (pas encore d'horaire). Dans de telles situations, utilisez le manuel

Variable	Description
	manutention.
Type de contrainte	Le type d'exception sélectionné dans la demande de l'agent.
Écart entre les heures disponibles et les heures demandées	Les heures disponibles sont basées sur le champ Heures restantes de la demande de congé. La valeur peut être une valeur décimale. Si l'intégration HRMS n'est pas activée, le nombre d'heures disponibles est calculé au moment où la demande est traitée par le flux de travail pour l'année de congés au cours de laquelle tombe la date de la demande. Si l'intégration avec un HRMS est activée, le nombre d'heures disponibles est basé sur les dernières données importées du HRMS et n'est lié à aucune année de vacances. Cette valeur n'est pas ajustée pour tenir compte des autres demandes de congé saisies depuis la dernière importation/exportation HRMS. **REMARQUE** Si la journée entière est spécifiée pour la date de congé, le temps de congé par jour utilisé est égal au nombre minimal d'heures par semaine de FTE profil associé à l'agent divisé par cinq. Si aucun profil d'FTE n'est affecté à l'agent, la condition (et la règle de flux de travail) ne s'applique pas. Notez que si le nombre minimum d'heures par semaine dans le profil de FTE est égal à zéro, le nombre d'heures de congés de la date de congé est également égal à zéro. Format : nombre jusqu'à 10 chiffres avec une décimale, positive ou négative.
Écart entre les agents planifiés et les agents prévus	Le nombre d'agents planifiés moins le nombre d'agents prévus (scénario le plus défavorable pour toutes les files d'attente de service associées aux agents), pour toutes les dates et plages d'heures de la demande. Pour chaque file d'attente de service associée à l'agent via le mappage des compétences et chaque file d'attente de service membre de groupes multi-compétences associés à l'agent, le workflow vérifie toutes les cinq minutes dans la plage de dates et d'heures de la demande pour obtenir la différence entre les agents planifiés et prévus. Si la journée entière est vérifiée dans la demande, toutes les périodes disponibles de l'agent à cette date sont vérifiées. Il n'ajuste pas les agents planifiés pour tenir compte de la diminution. Si au moins le pourcentage de périodes spécifié remplit la condition, la condition est évaluée à true.

Variable	Description
	Si deux agents sont impliqués dans la demande, les deux agents doivent évaluer à vrai pour que la condition soit évaluée à vrai. Pour les demandes de congé, toutes les dates du choix spécifié doivent être évaluées à vrai. Toutes les files d'attente de service des agents doivent avoir une prévision pour les dates, et les agents doivent avoir des activités planifiées pour toutes les dates et plages horaires de la demande. Cette variable comporte deux champs de valeur, l'un qui accepte une décimale et l'autre qui accepte un pourcentage. Le champ décimal contient la valeur de l'écart. Le champ pourcentage contient le pourcentage d'intervalles de cinq minutes dans les plages de dates et d'heures de la demande qui doivent remplir la condition. Format : nombre jusqu'à 10 chiffres avec une décimale, positive ou négative.
Écart entre les agents planifiés avec diminution et les agents prévus	Le nombre d'agents planifiés moins le nombre d'agents prévus (scénario le plus défavorable pour toutes les files d'attente de service associées aux agents) ajusté pour tenir compte de la diminution pour toutes les dates et plages de temps de la demande. La diminution appliquée au nombre prévu d'agents est calculée sur la base des catégories de diminution et des scénarios sélectionnés dans la demande de prévision pour la file d'attente de service. Pour chaque file d'attente de service associée à l'agent via le mappage des compétences et chaque file d'attente de service membre de groupes multi-compétences associés à l'agent, le workflow vérifie toutes les cinq minutes dans la plage de dates et d'heures de la demande pour obtenir la différence entre les agents planifiés et prévus. Si la journée entière est vérifiée dans la demande, toutes les périodes disponibles de l'agent à cette date sont vérifiées. Il n'ajuste pas les agents planifiés pour tenir compte de la diminution. Si au moins le pourcentage de périodes spécifié remplit la condition, la condition est évaluée à true. Si deux agents sont impliqués dans la demande, les deux agents doivent évaluer à vrai pour que la condition soit évaluée à vrai. Pour les demandes de congé, toutes les dates du choix spécifié doivent évaluer

Variable	Description
	à vrai. Toutes les files d'attente de service des agents doivent avoir une prévision pour les dates, et les agents doivent avoir des activités planifiées pour toutes les dates et plages horaires de la demande. Cette variable comporte deux champs de valeur, l'un qui accepte une décimale et l'autre qui accepte un pourcentage. Le champ décimal contient la valeur de l'écart. Le champ pourcentage contient le pourcentage d'intervalles de cinq minutes dans les plages de dates et d'heures de la demande qui doivent remplir la condition. Format : nombre jusqu'à 10 chiffres avec une décimale, positive ou négative.
Heures rémunérées par jour	Le nombre d'heures rémunérées par jour des deux agents après l'échange d'horaire ou l'offre d'horaire pour les jours concernés. Cette condition est validée uniquement lorsqu'elle est vraie pour les deux agents. Format : nombre jusqu'à deux chiffres avec une décimale.
Heures rémunérées par semaine	Le nombre d'heures rémunérées par semaine des deux agents après l'horaire Offre d'échange ou d'horaire pour les semaines de planning concernées. **Remarque** : Cette condition prend en compte uniquement les quarts de travail commençant dans la semaine de planification en cours. Temps appartenant à un quart de travail de La semaine du planning précédent n'est pas reportée à la semaine en cours. Tout horaire qui s'étend sur la semaine en cours dans le cadre d'un changement de la semaine précédente est considéré comme faisant partie de la semaine du planning précédent. Cette condition est validée uniquement lorsqu'elle est vraie pour les deux agents. Format : nombre jusqu'à deux chiffres avec une décimale (valeurs autorisées : — 168 à 168).
Demande à temps partiel	Indique qu'il s'agit d'une demande pour une partie de la journée.
Projet	Un ou plusieurs projets sélectionnés figurent dans l'horaire de l'agent. Le projet coïncide avec le jour ou l'heure de congé demandé (si le jour partiel).

Variable	Description
Rang	Le rang de l'agent. Si le rang de l'agent n'est pas spécifié, il est traité comme 99999. Si deux agents sont impliqués dans la demande, les deux agents doivent évaluer à vrai pour que la condition soit évaluée à vrai. Valeurs autorisées : 0 à 99999.
Attributions de congés restantes	Attributions de congés restantes pour la file d'attente de service principale de l'agent qui Est associé à l'agent via un mappage de compétences ou groupe multi-compétences. Les attributions de congés sont configurées dans le fuseau horaire par défaut. L'agent doit être associé à un profil de FTE valide. Si la demande porte sur toute la journée : ▪ L'attribution est prise à partir de la date de début de minuit de la date de la demande dans le fuseau horaire d'affichage de l'agent, converti en fuseau horaire par défaut. ▪ L'attribution de congés = (FTE profil hebdomadaire d'heures ÷ 5) ÷ (par défaut FTE par jour) Si la demande est pour une journée partielle : ▪ La plage de temps de la requête est le fuseau horaire d'affichage de l'agent converti en fuseau horaire par défaut. ▪ La durée convertie est divisée à minuit. Chaque intervalle de temps inférieur est divisé par le FTE par défaut par jour restant pour arriver à la valeur retirée pour chaque date. Si l'attribution de congés n'est pas configurée pour l'une de ces dates, la condition et la règle de flux de travail sont ignorées.
Même semaine d'horaire	Indique si les deux dates correspondent à la même semaine du planning.
Mêmes files d'attente de service agent	Les agents prennent en charge le même ensemble de files d'attente de service. Par exemple, un qui prend en charge SQ1 et SQ2 via le mappage de compétences est considéré comme prenant en charge le même ensemble de files d'attente de service qu'un autre agent appartenant à un groupe multi-compétences composé de SQ1 et SQ2. Si le groupe multi-compétences contient davantage de files d'attente de service, il ne compte pas pour la même chose.

Variable	Description
	Un agent qui prend en charge SQ1 via le mappage de compétences est considéré comme ayant un ensemble de files d'attente de service différent de celui d'un autre agent qui prend en charge SQ1 et SQ2 via le mappage de compétences. Si un agent de la demande n'a pas de file d'attente de service associée, les agents sont considérés comme prenant en charge les mêmes files d'attente de service uniquement si l'autre agent n'a pas non plus de file d'attente de service associée.
Même équipe	Les agents ont une équipe en commun.
File d'attente de service	Les files d'attente de service associées à l'agent via un mappage de compétences ou Groupe multi-compétences. Si deux agents sont impliqués dans la demande, cette condition est comparée aux deux agents. Si l'opérateur est égal à, la condition donne la valeur true si l'un des agents possède une file d'attente de service dont l'ID est égal à la valeur. Si l'opérateur est égal à, la condition donne la valeur true si les deux agents n'ont aucune file d'attente de service dont l'ID est égal à la valeur. Si aucune file d'attente de service n'est associée aux agents concernés par la demande, la condition (ainsi que la règle de flux de travail) est considérée comme ne s'appliquant pas et est ignorée.
Les files d'attente de service ont prévu	S'il existe une prévision pour toutes les dates de la demande pour chaque file d'attente de service Associés à l'agent via le mappage de compétences et chaque file d'attente de service membre d'un groupe multi-compétences associé à l'agent. Si deux agents sont impliqués dans la demande, cette condition est comparée à toutes les files d'attente de service des deux agents. Pour une demande de congé, cette condition est comparée à toutes les dates du choix. Si aucune file d'attente de service n'est associée aux agents concernés par la demande, la condition (et la règle) est considérée comme non applicable et est ignorée.

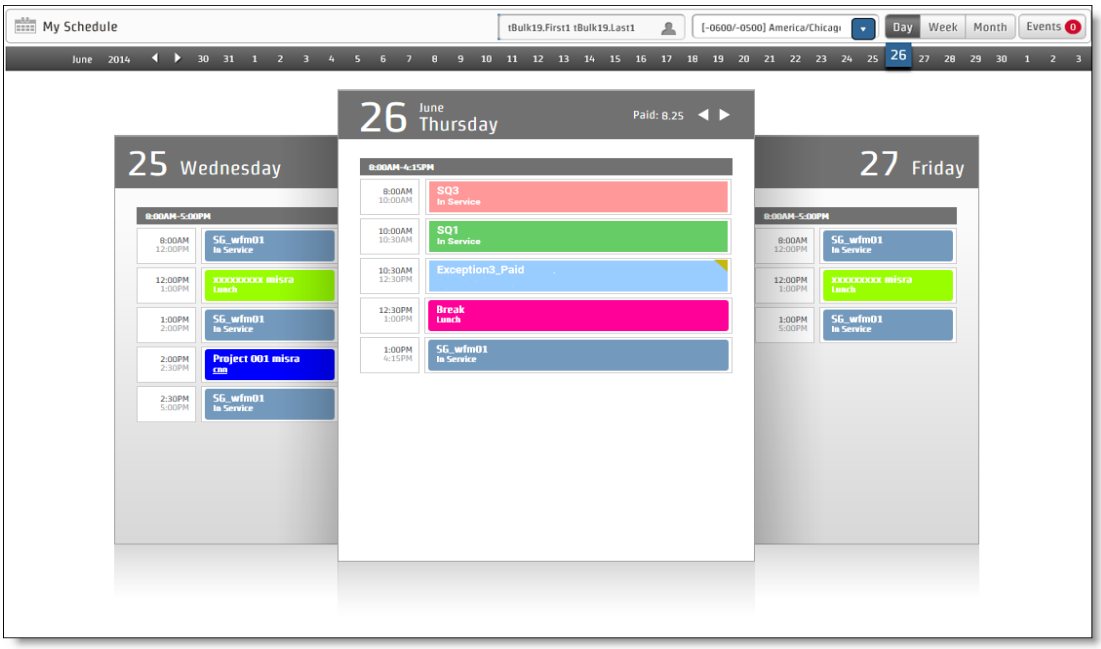
Variable	Description
Équipe	Nom de l'équipe à laquelle l'agent appartient. Si deux agents sont impliqués dans la demande, cette condition est comparée aux deux agents. Si l'opérateur est égal à, la condition est évaluée à true si l'un des agents possède une équipe dont l'ID est égal à la valeur. Si l'opérateur est égal à, la condition prend la valeur true si les deux agents ne disposent d'aucune équipe dont l'ID est égal à la valeur.

Afficher et modifier les planifications

Vous pouvez afficher votre planning ou gérer les horaires des agents.

Consulter votre planning

L'application Mon Planning vous permet de visualiser votre horaire par jour, semaine ou mois.



Par défaut, l'application Mon Planning affiche l'horaire d'aujourd'hui dans la vue Jour dans le fuseau horaire que l'administrateur vous a configuré. Vous pouvez également consulter votre horaire dans la vue Semaine ou Mois pour n'importe quelle date pour laquelle un horaire a été créé.

REMARQUE Si une note est associée à un projet ou à une activité d'exception, un triangle ombré apparaît dans le coin supérieur droit. Passez le curseur de la souris sur l'activité pour afficher la note.

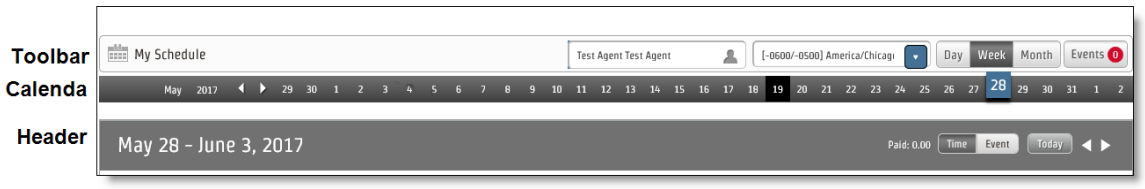
Si vous avez l'autorisation de modifier les horaires, vous pouvez afficher vos propres horaires et les horaires des agents de vos équipes, et vous pouvez changer le fuseau horaire d'affichage d'un planning.

Les activités sont codées par couleur en fonction de leurs types. Les couleurs sont configurées par l'administrateur. Par exemple, les pauses peuvent être affichées en violet et les réunions en bleu. Le codage couleur est visible quelle que soit la vue de planning que vous choisissez, soit comme arrière-plan pour la liste des activités ou comme une bande ou un carré à côté de l'activité.

Personnaliser votre affichage du planning

La barre d'outils Mon Planning vous permet de visualiser votre horaire par jour, semaine ou mois.

Le graphique ci-dessous affiche la barre d'outils, la barre de calendrier et l'entête vu par les utilisateurs autorisés à modifier les horaires. La vue de l'agent est identique, sauf que les champs Sélectionner l'agent et Sélectionner le fuseau horaire ne sont pas présents sur la barre d'outils.



Les tableaux suivants décrivent les fonctionnalités disponibles dans la barre d'outils Mon Planning, la barre de calendrier et l'en-tête.

Fonctions de la barre d'outils

Champ	Description
Calendrier mobile réinitialiser	(SAML authentification uniquement) Cliquez pour accéder à l'URL que vous utilisez ou la pour synchroniser votre horaire de travail Webex WFO avec une application de calendrier tierce telle que Microsoft Outlook ou Apple Calendrier. Consultez la rubrique Afficher votre emploi du temps dans une autre application de calendrier.
Sélectionner un agent l'agent dans	(Utilisateurs disposant uniquement de l'autorisation de modifier la planification) Sélectionnez Liste déroulante dont vous souhaitez afficher le planning.
Sélectionner un fuseau horaire fuseau horaire dans	(Utilisateurs disposant uniquement de l'autorisation de modifier la planification) Sélectionner un Qui pour afficher le planning d'un agent. Par défaut, le planning est affiché

Fonctions de la barre d'outils (suite)

Champ	Description
	Dans votre fuseau horaire d'affichage. Voir À propos des fuseaux horaires pour une explication détaillée des fuseaux horaires et comment ils se rapportent à des horaires.
Jour/Semaine/Mois	Cliquez sur pour sélectionner la vue horaire souhaitée. La vue par défaut est la vue Jour Pour la date du jour. Cliquez sur les flèches gauche et droite pour voir les horaires dans le passé ou le futur, ou sélectionnez un jour ou un mois spécifique dans la barre de calendrier.

Fonctions de la barre de calendrier

Champ	Description
Mois et année	Le mois et l'année affichés sont représentés à l'extrémité gauche de la barre de calendrier. Vous pouvez naviguer rapidement vers une autre date en cliquant sur le mois et l'année et en choisissant la période souhaitée dans le menu déroulant.
Vue Jour / Vue Semaine	Cliquez sur une date précise des cinq semaines de dates affichées dans Barre de calendrier pour afficher le planning de cette date ou la semaine qui comprend cette date. Chaque date comporte une info-bulle qui nomme le jour de la semaine. Cliquez sur les flèches gauche et droite pour changer le mois affiché. La date affichée est mise en surbrillance en rouge. La date actuelle est mise en surbrillance en noir. Dans la vue Semaine les détails de chaque activité sont affichés dans une info-bulle lorsque vous passez le curseur de la souris sur l'activité. Les vues Jour et Semaine peuvent aussi inclure un lien hypertexte lié à l'activité du planning. Par exemple, si vous devez participer à une session d'e-learning, vous cliquez sur le lien hypertexte dans le calendrier pour afficher le site Web de la formation e-learning.
Vue Mois	Cliquez sur n'importe quel mois des douze mois affichés pour voir le planning Pour ce mois. Six semaines sont affichées dans la vue Mois, à partir de la semaine dont le premier jour du mois sélectionné fait partie. Cliquez sur les flèches gauche et droite pour changer l'année affichée. Le mois affiché est mis en surbrillance en rouge. Le mois actuel est mis en surbrillance en noir. Seuls quatre événements des activités du planning de chaque jour sont affichés. "Plus" apparaît au bas du carré de la date s'il y a plus de quatre activités ce jour-là. Le planning complet est résumé dans une info-bulle lorsque vous passez votre curseur sur la barre en haut

de chaque carré du planning.

Fonctions d'en-tête

Champ	Description
Payé	Le total des heures rémunérées prévues le jour, la semaine ou le mois affiché(e).
Heure	(Vue Semaine uniquement) Affiche le planning de chaque jour pour montrer la durée de chaque activité sur une grille horaire. Si un planning se poursuit au-delà de minuit, toutes les activités après minuit sont affichées le lendemain.
Événement	(Vue Semaine uniquement) Affiche le planning de chaque jour comme une liste d'activités. Toutes les activités du temps de travail sont affichées le jour où le quart commence, même si le temps de travail dépasse minuit et se poursuit jusqu'au lendemain. Cet affichage est recommandé pour l'impression d'un planning.
Aujourd'hui	(Vues Semaine et Mois uniquement) Cliquez dessus pour afficher la semaine ou le mois qui contient le planning du jour.
Flèches gauche / droite	Cliquez sur cette icône pour vous déplacer d'un jour, d'une semaine ou d'un mois dans les deux sens dans Planifier, en fonction de la vue que vous utilisez.

Imprimer votre planning

Utilisez la fonctionnalité d'impression de votre navigateur pour imprimer votre planning. La vue recommandée pour imprimer est la vue Semaine définie pour afficher les horaires quotidiens par événement, et non par heure.

Il se peut que vous ayez à modifier les paramètres d'impression par défaut pour obtenir un résultat optimal (le réglage d'orientation de la page, les marges, etc.). Consultez la documentation de votre navigateur pour savoir comment utiliser les paramètres d'impression.

À propos des fuseaux horaires

Un fuseau horaire d'affichage est attribué à tous les WFM utilisateurs par l'administrateur. Le paramétrage par défaut est le fuseau horaire défini pour votre organisation (le fuseau horaire par défaut). Dans le cas d'un centre de contact avec toutes ses localisations dans ce même fuseau horaire, le fuseau horaire par défaut est susceptible d'être utilisé pour tous les WFM utilisateurs. Toutefois, si le centre de contact a des localisations dans plusieurs fuseaux horaires, les utilisateurs situés dans des fuseaux horaires autres que le fuseau horaire par défaut peuvent se voir attribué un fuseau horaire d'affichage spécifique afin de visualiser leurs horaires en heure locale.

EXEMPLE Le fuseau horaire par défaut de votre organisation est défini comme le fuseau horaire Central, qui inclut Chicago. L'agent A est à Chicago, par conséquent son fuseau horaire d'affichage est le fuseau horaire par défaut. Toutefois, l'agent B

Est à Los Angeles, par conséquent son fuseau horaire d'affichage est réglé sur le fuseau horaire

Pacifique, et l'agent C est à New York, et son fuseau horaire d'affichage est donc réglé sur le fuseau horaire de l'Est. Les horaires des trois agents se trouvent dans leur fuseau horaire local.

Il est possible pour les utilisateurs de voir leurs horaires dans un fuseau horaire différent de celui dans lequel ils sont effectivement situés. Ce qui apparaît dépend de la façon dont l'administrateur a configuré leurs fuseaux horaires d'affichage ? En conséquence, les horaires indiqués dans l'application et dans le widget Mon planning ne correspondent pas forcément à l'heure locale indiquée sur leurs ordinateurs.

Les utilisateurs autorisés à modifier des plannings voient également leurs horaires et les horaires des agents de leurs équipes dans le fuseau horaire d'affichage affecté à leur compte utilisateur. Par exemple, si un superviseur situé dans le fuseau horaire Central examine l'horaire d'un agent situé dans le fuseau horaire Pacifique, l'horaire de cet agent est affiché en heure Centrale parce que c'est le fuseau horaire d'affichage du superviseur.

Les utilisateurs autorisés à modifier les horaires peuvent contrôler le fuseau horaire utilisé dans Mon Planning en le modifiant dans la liste déroulante Fuseau horaire. Par exemple, un superviseur peut vouloir voir l'horaire d'un agent de la même façon que l'agent la voit, surtout si cet agent est éloigné du superviseur et que la différence de temps est de plus de quelques heures. Dans ce cas, le superviseur sélectionne le fuseau horaire de l'agent dans la liste déroulante Fuseau horaire.

Remarque : Le fuseau horaire indiqué dans la liste déroulante Sélectionner le fuseau horaire n'est pas le fuseau horaire d'affichage affecté à l'utilisateur dont l'horaire est affiché dans Mon Planning. Il ne reflète que le fuseau horaire
Choisi par les utilisateurs autorisés à modifier les horaires afin de voir l'horaire d'un agent. La seule façon dont vous pouvez savoir quel est le fuseau horaire d'affichage d'un utilisateur est de rechercher le fuseau horaire d'affichage défini dans l'enregistrement Utilisateurs de l'utilisateur.

Afficher votre planning dans une autre application de calendrier

Les agents peuvent consulter leurs horaires en dehors du travail via une application de calendrier tierce sur un appareil mobile ou un PC en s'abonnant au flux iCal de Webex WFO. Webex WFO prend en charge tous les périphériques dotés d'une application de calendrier capable de traiter les fichiers ICS, y compris ceux répertoriés dans le tableau suivant.

Périphérique	Application
iPhone/iPad	Application Calendrier, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Téléphones/tablettes Android	Microsoft Outlook, Google Agenda, applications tierces pouvant Lire les fichiers iCal

Une fois que les agents se sont abonnés au flux iCal, l'application de calendrier met à jour son application de calendrier avec le nombre de semaines de planification qui sont configurées dans le champ "Nombre de semaines de planification visibles par les agents" de la page Paramètres globaux de l’WFM (voir Configurer les paramètres WFM à l'échelle du système).

Certaines applications de calendrier permettent aux utilisateurs de configurer la fréquence à laquelle leurs abonnements de calendrier demandent des mises à jour. Cependant, Webex WFO limite les applications de calendrier à faire 5 demandes toutes les 10 minutes. Les requêtes qui dépassent cette limite renverront un code d'état HTTP 403 ("Interdit").

Seuls les agents (et non les superviseurs, les planificateurs ou les administrateurs) peuvent s'abonner au flux iCal à partir de Webex WFO. Les agents ne peuvent consulter que leur propre horaire. Le codage de couleur qui apparaît dans l'interface de WFM ne s'affiche pas lorsque vous affichez le planning de WFM sur votre appareil mobile ou votre ordinateur personnel.

REMARQUE : Votre planning sera affiché dans le fuseau horaire d'affichage configuré. Si vous consultez votre planning sur un appareil lorsque vous êtes dans un fuseau horaire différent, le planning est converti pour s'afficher pendant ce laps de temps
zone. Toutefois, les étiquettes de durée d'activité ne correspondent pas à cette heure, mais reflètent plutôt votre fuseau horaire d'affichage configuré.

Abonnement au flux iCal

Pour obtenir des instructions sur la façon de vous abonner au flux iCal, consultez la documentation de l'application de calendrier sur les appareils utilisés par vos agents. En général, vos agents s'abonnent en copiant l'URL du flux iCal à partir de Webex WFO et en la collant dans un champ d'abonnement de leur application de calendrier.

L'URL copiée et collée par vos agents dépend de la méthode d'authentification mise en œuvre par votre locataire.

Authentification Active Directory (AD) ou Webex WFO

S'abonner au flux iCal dans un environnement d'authentification AD ou Webex WFO

1. Déterminez comment vous abonner au flux iCal de Webex WFO en consultant la documentation de l'application calendrier sur votre appareil.
2. Copiez et collez l'URL suivante dans le champ d'abonnement de votre application de calendrier :
3. Lorsque vous y êtes invité, connectez-vous à Webex WFO.

Authentification SAML

Si votre locataire utilise l'authentification SAML, vous devez cocher la case "Synchronisation iCal avec SSO" de la page Paramètres globaux WFM pour que les utilisateurs puissent s'abonner au flux iCal. (Voir Configurez les WFM paramètres) à l'échelle du système. Lorsque cette case est cochée, Webex WFO met à la disposition des agents le bouton Calendrier mobile sur la barre d'outils Mon Planning, qui leur fournit une URL qu'ils peuvent utiliser pour s'abonner à leur horaire de travail.

Cette URL est unique et générée de façon aléatoire pour chaque agent. Cependant, il n'est pas protégé par mot de passe. Si l'URL d'un agent est compromise, l'agent doit réinitialiser l'URL. Lorsqu'un agent réinitialise l'URL, Webex WFO génère une nouvelle URL et désactive l'ancienne URL. Pour continuer à recevoir les mises à jour de calendrier de Webex WFO, l'agent doit reconfigurer les abonnements de calendrier existants pour utiliser la nouvelle URL.

S'abonner au flux iCal dans un environnement d'authentification SAML

1. Déterminez comment vous abonner au flux iCal de Webex WFO en consultant la documentation de l'application calendrier sur votre appareil.
2. Dans Webex WFO, accédez à Mon horaire.
3. Dans la barre d'outils Mon Planning, cliquez sur Calendrier mobile.
4. Copiez et collez une URL unique du calendrier mobile dans le champ d'abonnement de votre application de calendrier.

Réinitialiser l'URL dans un environnement d'authentification SAML

1. Dans Webex WFO, accédez à Mon horaire.
2. Dans la barre d'outils Mon Planning, cliquez sur Calendrier mobile.
3. Cliquez sur Réinitialiser l'adresse Web. Webex WFO génère une nouvelle URL.
4. Dans votre application de calendrier, reconfigurez votre abonnement au flux iCal de Webex WFO.

Planification dynamique pour les agents

La fonctionnalité de planification dynamique vous permet de créer votre propre horaire pour des semaines spécifiques si elle a été configurée pour ce faire par votre administrateur ou planificateur.

Si vous êtes inclus dans un événement de planification dynamique, vous verrez une exception d'événement apparaître dans votre horaire quotidien. L'exception comprend un lien qui vous mène à la page Planification dynamique d'agent.

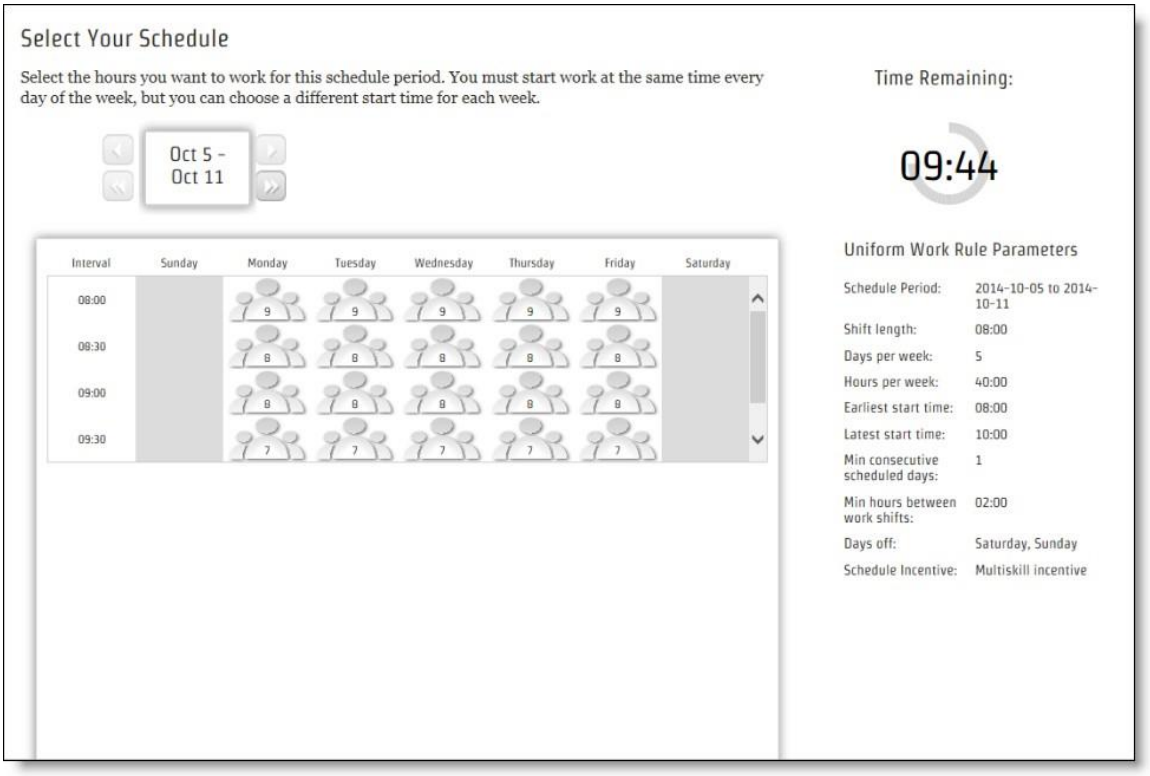
REMARQUE La seule période où vous pouvez créer votre horaire est durant l'exception. Une fois que ce délai est passé, vous ne pouvez qu'afficher, non modifier, la page Planification dynamique d'agent.

Lorsque vous accédez à la page pour la première fois, vous voyez ce qui suit :

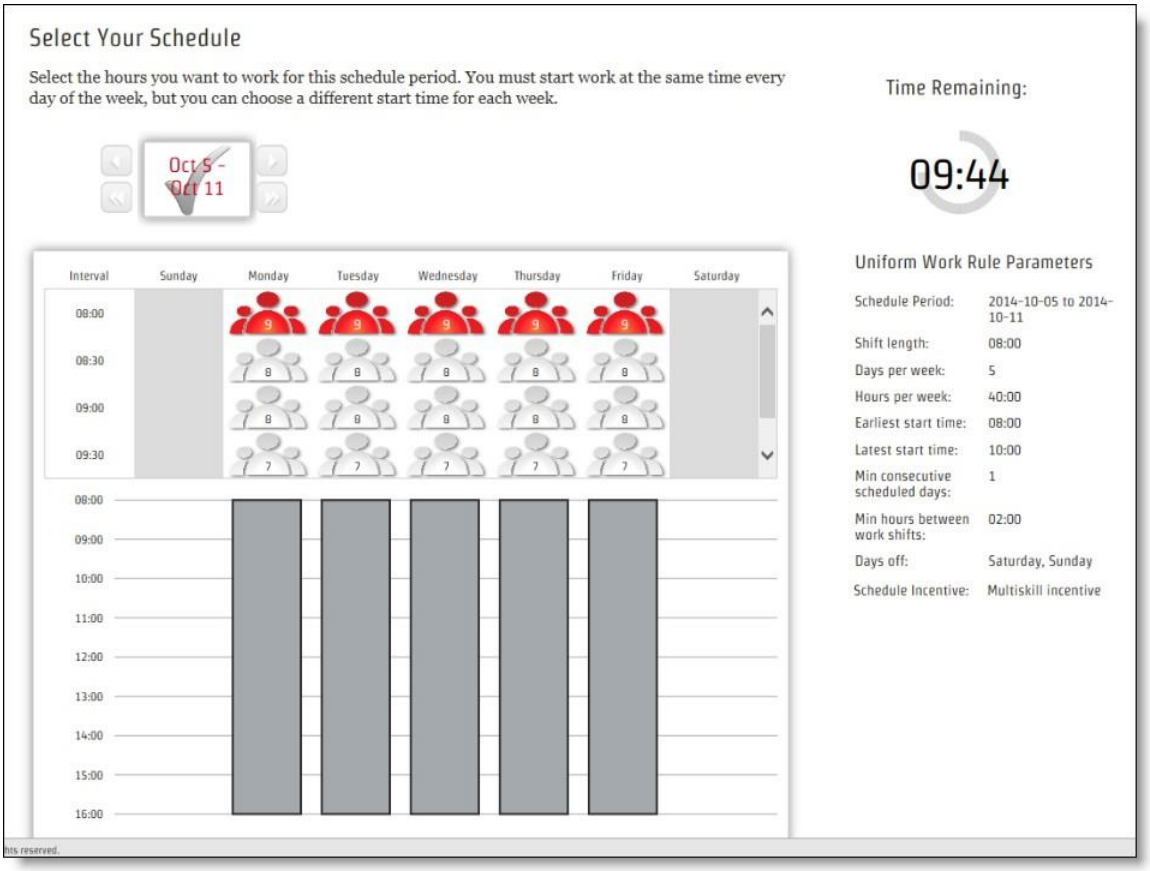
- Des paramètres de règle de travail pour l'horaire que vous allez créer. Il existe trois types de règles de travail : uniforme, hybride et variable.
- Des icônes de besoins en personnel qui vous donnent une idée des besoins en personnel pour les intervalles qui couvrent les heures auxquelles vous pouvez commencer votre quart de travail. Sur ce graphique, les paramètres indiquent que vous pouvez commencer à travailler à n'importe quelle heure entre 8 h 00 et 10 h 00, de sorte que les icônes de besoins en personnel sont affichées pour chaque intervalle d'une demi-heure entre ces heures.

REMARQUE Tous les horaires indiqués sur cette page sont dans votre fuseau horaire d'affichage (celui de l'utilisateur).

- Un minuteur de compte à rebours vous indique combien de temps il vous reste pour créer et envoyer votre horaire. Une fois que le minuteur a atteint zéro, vous ne pouvez plus ni modifier, ni envoyer votre horaire.



Lorsque vous sélectionnez votre horaire, il est représenté par des barres grises sous la section d'icône de besoins en personnel.



Icônes de besoins en personnel

Les icônes de besoin en personnel représentent les besoins en personnel d'un quart de travail démarrant durant cet intervalle.

Si votre administrateur configure la planification dynamique pour inclure des numéros d'effectifs, vous verrez un nombre sur une icône de besoins en personnel. Le nombre véhicule les mêmes informations que l'icône de besoins en personnel. C'est juste une autre façon de l'afficher.

L'icône de besoins en personnel et le nombre sont déterminés par le type de règle de travail configuré pour le quart de travail.

Règle de travail	Calcul
Uniforme	Le besoin en personnel moyen pour tous les jours de travail pour les quarts commençant dans l'intervalle.
Hybride	Le besoin en personnel moyen pour la durée du quart de travail de ce jour-là à partir de l'intervalle.
Variable	Le besoin en personnel moyen pour la durée du quart de travail sélectionné pour ce jour-là à partir de l'intervalle. Lorsque vous affichez la page pour la première fois, l'icône affichée est basée sur la durée minimale configurée du quart de travail. Lorsque vous spécifiez une durée de quart de travail, l'icône et le nombre changent en conséquence.

Création de votre propre horaire

IMPORTANT Vous disposez d'un temps limité pour créer votre horaire. Conservez un œil sur le minuteur de compte à rebours de sorte que vous ne manquiez pas de temps. Une fois que le minuteur a atteint zéro, vous ne pouvez plus ni modifier, ni envoyer
Votre emploi du temps.

Créer votre propre horaire

1. Dans votre horaire, cliquez sur le lien de l'exception de planification dynamique pour accéder à la page Planification dynamique d'agent.
2. En vous basant sur les paramètres de la règle de travail figurant à droite de la grille de planification, sélectionnez l'heure de début de chaque jour pendant lequel vous allez travailler. Utilisez les icônes de besoins en personnel pour vous aider à déterminer quels quarts de travail ont les besoins les plus importants en personnel et choisir en conséquence.

   Les jours qui sont considérés comme des jours de congés sont représentés par une colonne gris au lieu d'icônes de besoins en personnel.

Si vous planifiez selon une règle de travail variable, et êtes autorisé à sélectionner un jour de congé, ne sélectionnez pas une icône de besoins en personnel pour cette journée.

3. Quand chaque jour de la semaine a été configuré avec un quart de travail, une coche apparaît dans la zone de date pour vous indiquer que la semaine de travail est complète :

4. si vous devez planifier plus d'une semaine, cliquez sur la flèche droite à côté de la zone de date pour passer à la semaine suivante, puis créez un horaire pour cette semaine.

   Remarque Un type de règle de travail différent peut s'appliquer à chaque semaine que vous planifiez.

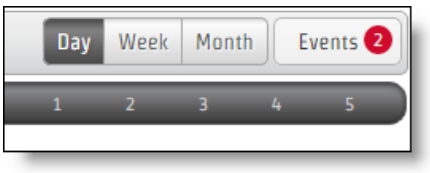
5. Lorsque vous avez planifié toutes les semaines, cliquez sur Envoyer .

Planification dynamique intrajournalière pour les agents

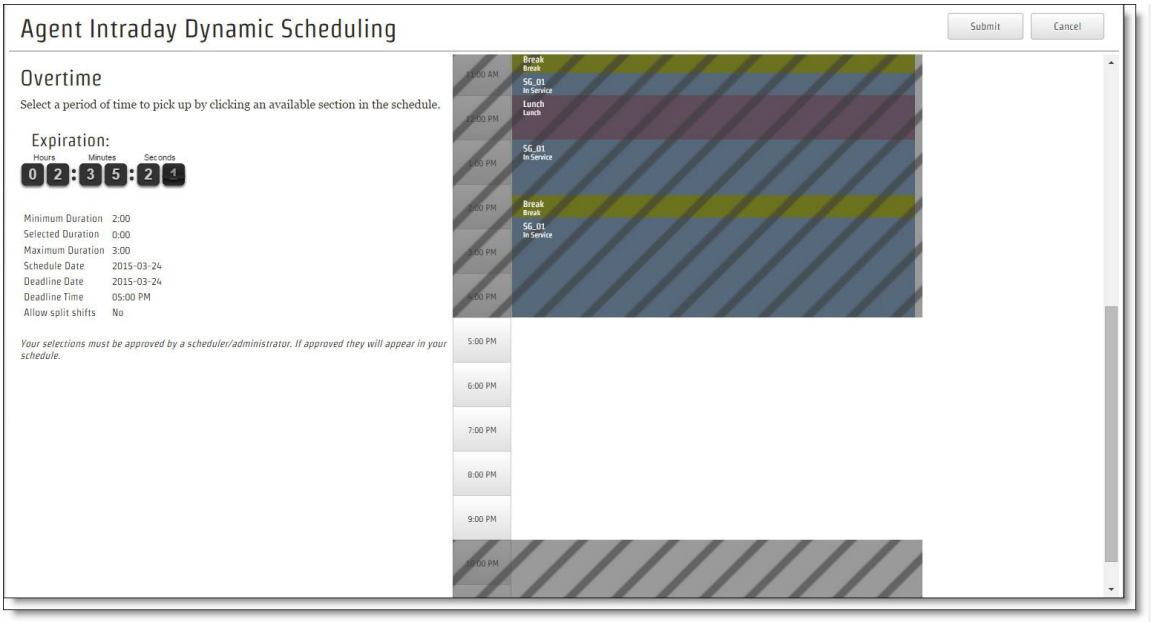
La fonctionnalité de planification dynamique intrajournalière vous permet d'ajouter des heures supplémentaires volontaires, des congés ou à la fois des heures supplémentaires volontaires et des congés à votre propre horaire si votre administrateur ou planificateur vous y invite. Ces modifications sont généralement pour la journée en cours ou pour quelques jours dans le futur. Si votre administrateur ou planificateur constate que le volume de contacts est plus faible ou plus élevé que prévu, il peut décider de répondre aux besoins réels de couverture en offrant à certains agents qui prennent en charge la file d'attente de service concernée la possibilité de prendre des congés ou d'ajouter des heures supplémentaires.

REMARQUE Vous pouvez planifier des heures supplémentaires volontaires pour un jour où vous n'avez pas d'horaire actuellement.

Si vous faites partie des agents invités à participer à un événement de planification dynamique intrajournalière, un nombre est affiché sur le bouton Événements de votre page Mon Planning. Sur cette image, l'agent a été invité à participer à deux événements.



La page Planification dynamique intrajournalière d'agent s'affiche lorsque vous cliquez sur le lien dans l'invitation à l'événement. La vue initiale montre votre planning pour le jour de l'événement. Votre planning actuel est grisé. La période de l'événement est affichée dans une zone vide.

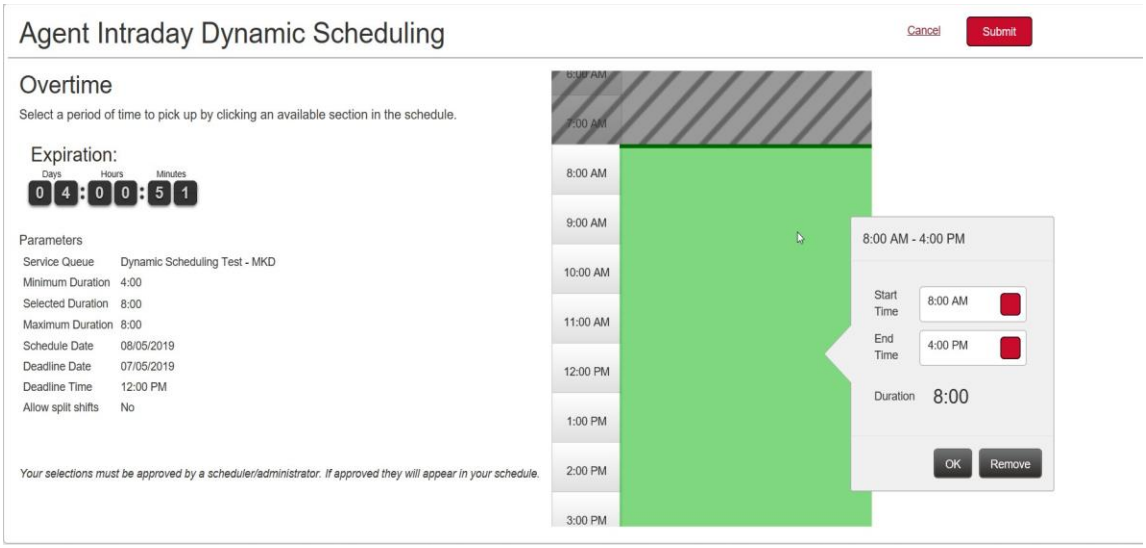


Le texte à gauche de la page résume les détails des modifications que vous pouvez apporter à votre horaire et vous informe si votre changement d'horaire doit être approuvé avant d'entrer en vigueur.

Lorsque les conditions min/max hour ont été configurées pour vous, les détails de la condition min/max hour apparaissent également à gauche de la page. Vos modifications d'horaire doivent être dans les limites min/max hour pour que la demande soit soumise.

Modifier votre horaire

1. Cliquez sur le **bouton Evénements** pour afficher les noms des événements sous forme de liens.
2. Cliquez sur le lien pour afficher la page Planification dynamique intrajournalière d'agent pour cet événement.
3. Cliquez dans la zone vide pour afficher un panneau volant. Vous pouvez cliquer sur les intervalles dans la zone vide pour les sélectionner ou configurer l'heure de début et la durée de l'heure que vous souhaitez sélectionner. Les zones sélectionnées sont ombragées en vert (heures supplémentaires) ou en rouge (congés). Vous pouvez également faire glisser les zones sélectionnées pour modifier l'heure à sélectionner. Par défaut, ils font glisser les accrochages par incréments de cinq minutes. Pour faire glisser la sélection par incréments d'une minute, appuyez sur Maj pendant que vous la faites glisser. Relâchez le bouton de la souris avant la touche Maj, sinon il reviendra à des incréments de cinq minutes.



4. La page affiche un type de changement d'horaire à la fois. Si vous avez été invité à modifier votre horaire avec des congés volontaires et des heures supplémentaires, il y a des boutons en haut de la page intitulés OT et VTO. Utilisez ces boutons pour basculer entre les deux types de changement d'horaire.
5. Si vous avez la possibilité de planifier des heures supplémentaires ou des congés dans plusieurs segments (les heures supplémentaires ou les congés ne doivent pas nécessairement être un segment continu), un bouton Ajouter et un bouton Supprimer sont ajoutés à la fenêtre. Ces boutons vous permettent d'ajouter un segment ou d'en supprimer un si besoin.
6. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**. Une fenêtre contextuelle contenant votre planning révisé s'affiche. Cliquez sur Envoyer **pour confirmer et soumettre vos modifications ou** sur **Annuler** pour revenir à la planification dynamique intrajournalière d'agent, où vous pouvez apporter des modifications, les enregistrer, puis les soumettre.

   Si l'événement est configuré de telle sorte que vos modifications soient automatiquement approuvées, votre planning est mis à jour immédiatement. Si l'événement est configuré pour nécessiter l'approbation de votre administrateur ou planificateur, votre planning n'est pas mis à jour tant que les modifications ne sont pas approuvées. Si vos modifications ne sont pas approuvées, vous le saurez parce que votre planning n'est pas mis à jour.

Dans la situation suivante, Webex WFO remplacera une activité non rémunérée de votre planning par une activité non disponible.

Configuration d'événements dynamiques intrajournaliers	Vos actions
Comprend les congés volontaires qui utilisent une exception rémunérée.	▪ Si vous ajoutez le temps de congé volontaire, et ce congé volontaire chevauche une activité non

rémunérée dans
votre horaire
existant.

Configuration d'événements dynamiques intrajournaliers	Vos actions
	▪ Vos modifications sont approuvées manuellement ou automatiquement.

Gérer les horaires des agents

Les superviseurs, les planificateurs et les administrateurs peuvent effectuer de nombreuses tâches différentes sur la page Horaires de l'agent :

- Afficher les horaires de l'agent
- Trier et filtrer les horaires des agents
- Modifier les horaires de l'agent :
  - Ajouter une activité
  - Trouvez le meilleur moment pour planifier une activité
  - Déplacer une activité
  - Supprimer une activité
  - Optimiser les pauses et les déjeuners
  - Annuler un changement d'horaire
  - Échanger les horaires entre deux agents
  - Supprimer un agent d'une planification
- Visualiser l'adhésion et la conformité de l'agent
- Vérifier la couverture projetée

Conditions préalablement requises

Vous êtes superviseur, planificateur ou administrateur et des agents sont affectés à votre vue WFM. Un planning a été exécuté pour les agents que vous consultez. Pour modifier les plannings, vous devez disposer de l'autorisation Modifier les plannings.

Emplacement de la page

Horaires et planification > les horaires de l'agent

Procédures

Afficher les horaires de l'agent

1. Sélectionnez le groupe de file d'attente de service, la file d'attente de service, le mappage des compétences ou l'équipe des agents dans la **liste déroulante des critères** de recherche. Le planning du jour du groupe est affiché avec les agents par ordre de début. Les activités sont codées par couleur.
2. Passez le curseur de la souris sur une activité pour plus d'informations.

> **REMARQUE** Parfois, la fenêtre d'informations sur l'activité apparaît pour afficher une heure de début ou de fin incorrecte pour l'activité. Cela peut se produire parce que l'activité est répartie en deux couches. La couche inférieure dans
> Le planning est celui des activités en service, des heures supplémentaires, des affectations et des activités de service terminées. La couche supérieure est destinée aux pauses, déjeuners, projets et contraintes horaires. Si vous passez le curseur sur une activité de la couche inférieure, la fenêtre d'informations indique la durée totale de cette activité sans tenir compte des activités de la couche supérieure qui pourraient s'ajouter à celle-ci.
> Le champ du quart de travail n'apparaît pas dans la fenêtre d'informations sur l'activité si l'agent a été planifié en utilisant la disponibilité dynamique.

Trier et filtrer les horaires des agents

Vous pouvez appliquer plusieurs filtres aux horaires d'agent afin de ne voir que les informations qui vous concernent.

- Pour trier le planning par nom d'agent, rang ou date de début, cliquez sur la **liste déroulante Agents** en haut à gauche de l'écran.
- Pour afficher un horaire pour un agent spécifique, entrez le nom de l'agent dans le champ Filtrer les agents en haut de la page.
- Pour afficher un planning pour une date différente, cliquez sur le mois, l'année et/ou le jour en haut de la page.
- Pour afficher une vue plus large du planning, cliquez sur **Semaine** ou **Jour** dans le coin supérieur droit.
- Pour voir à quoi ressemblent les horaires des agents dans les différents fuseaux horaires, sélectionnez un fuseau horaire dans la **liste déroulante Fuseau** horaire.
- Pour épingler un agent en haut de la liste, passez votre souris sur le nom de l'agent et cliquez sur l'icône fléchée. Pour ne plus épingler un agent, cliquez à nouveau sur l'icône fléchée.
- Pour créer une liste personnalisée de files d'attente de service, de groupes de files d'attente de service, d'équipes et/ou de mappages de compétences, sélectionnez **Sélectionner** au bas de la **liste déroulante des critères** de recherche (sous Personnalisé).

Ajouter une activité

1. Sélectionnez **Insérer une activité** dans la **liste déroulante Actions** . La boîte de dialogue Insérer une activité s'ouvre.
2. Cliquez sur **Sélection** de l'agent (l'icône de la personne). La liste des agents disponibles s'affiche.
3. Sélectionnez les agents dans la liste. Les noms des agents sont affichés dans la zone Agents. (Pour supprimer un agent, cliquez sur son nom dans la zone Agents, puis cliquez sur **Supprimer**.)
4. Cliquez sur **Fermer**.
5. Saisissez l'heure de début et l'heure de fin de l'activité, ou sélectionnez **Heure de début avec durée** pour saisir une durée au lieu d'une heure de fin.
6. Sélectionnez le type d'activité dans la **liste déroulante Activité** . Si d'autres listes déroulantes apparaissent, affinez le type d'activité selon vos besoins.
7. Si l'activité est rémunérée, cochez la **case Payé** . Si l'activité n'est pas rémunérée, décochez cette case. Cette case est automatiquement sélectionnée ou décochée en fonction du type d'activité que vous sélectionnez.
8. Cliquez sur **Insérer**. La fenêtre Insérer une activité se ferme et l'activité apparaît sur les horaires des agents.
9. Cliquez sur **Enregistrer** (en haut à droite de la page). La boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire s'ouvre.
10. Cliquez sur **Enregistrer**. La boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire se ferme.

Trouvez le meilleur moment pour planifier une activité

Suivez ces étapes pour planifier une activité de sorte qu'elle ait le moins d'impact sur le niveau de service.

1. Sélectionnez **Rechercher l'heure** optimale dans la **liste déroulante Actions** . La boîte de dialogue Rechercher l'heure optimale s'ouvre.
2. Sélectionnez le premier jour où l'activité peut avoir lieu dans le calendrier Date de début. Vous pouvez sélectionner une date dans la semaine en cours.
3. Sélectionnez le dernier jour où l'activité peut avoir lieu dans le calendrier Date de fin. Vous pouvez sélectionner une date dans la semaine en cours.
4. Saisissez l'heure au plus tôt à laquelle l'activité peut commencer dans le champ Heure de début.
5. Saisissez l'heure au plus tard à laquelle l'activité a pu commencer dans le champ Heure de fin.
6. Saisissez la durée de l'activité dans les champs Durée.
7. Saisissez le nombre d'agents qui effectueront l'activité dans le champ "No. d'agents".
8. Cliquez sur **Analyser**. Les heures possibles sont affichées dans la section Résultats d'analyse.

> **REMARQUE** : La colonne Écart montre la différence entre le nombre d'agents prévus et le nombre d'agents réellement planifiés. Un nombre positif indique un sureffectif. Un point négatif
> Le nombre indique un manque de personnel.

9. Lorsque vous avez choisi une heure, cliquez sur le nombre dans la colonne Agents en service ou Agents planifiés. La boîte de dialogue Insérer une activité s'ouvre.
10. Déplacez les agents qui effectueront l'activité de la colonne Disponible vers la colonne Affecté.
11. Sélectionnez l'activité dans la liste déroulante Sélectionner une **activité** . Si d'autres listes déroulantes apparaissent, affinez le type d'activité selon vos besoins.
12. Si l'activité est rémunérée, cochez la **case Payé** . Si l'activité n'est pas rémunérée, décochez cette case. Cette case est automatiquement sélectionnée ou décochée en fonction du type d'activité que vous sélectionnez.
13. Cliquez sur **Insérer**. La boîte de dialogue Insérer une activité se ferme.
14. Cliquez sur **Enregistrer** (en haut à droite de la page). La boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire s'ouvre.
15. Cliquez sur **Enregistrer**. La boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire se ferme.

Déplacer une activité

1. Double-cliquez sur l'horaire de l'agent. L'horaire se divise en deux rangées, avec des pauses, le déjeuner et des projets spéciaux au-delà du temps de service.
2. Faites glisser une activité à une autre heure. Les heures de début et de fin changent. Si vous avez le tiroir de couverture ouvert, la couverture prévue s'ajuste lorsque vous relâchez l'activité.
3. Double-cliquez sur la ligne inférieure (unie) pour réduire l'horaire de l'agent en une seule ligne.
4. Cliquez sur **Enregistrer** (en haut à droite de la page). La boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire s'ouvre.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire se ferme.

Supprimer une activité

Pour supprimer une activité de l'horaire d'un agent, insérez une autre activité au-dessus de celle-ci.

1. Cliquez avec le bouton droit sur l'activité, puis sélectionnez **Insérer** dans la liste déroulante. La boîte de dialogue Insérer une activité s'ouvre avec l'heure de début et l'heure de fin de l'activité remplies.
2. Sélectionnez une nouvelle activité dans la **liste déroulante Activité** . Si d'autres listes déroulantes apparaissent, affinez le type d'activité selon vos besoins.

> **REMARQUE** : Pour remettre l'agent dans la file d'attente de service, sélectionnez **En service**. Sélectionnez la file d'attente de service dans la **liste déroulante Critères** de recherche.

3. Cliquez sur **Insérer**. Un message d'avertissement apparaît.

4. Cliquez sur **Remplacer le conflit**. Le message d'avertissement se ferme et l'activité est supprimée du planning de l'agent.
5. Cliquez sur **Enregistrer** (en haut à droite de la page). La boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire s'ouvre.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. La boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire se ferme.

Optimiser les pauses et les déjeuners

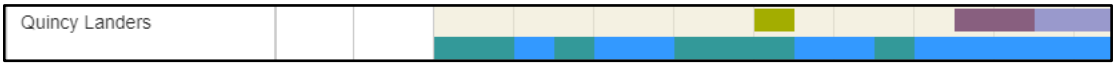
L'optimisation des pauses et des déjeuners vous permet d'optimiser la couverture sans exécuter de nouvel horaire.

IMPORTANT Vous pouvez optimiser les pauses et les déjeuners qui commencent au moins une heure dans le futur. Pour déplacer une activité qui commence plus tôt, allez à Déplacer une activité.

1. Sélectionnez **Optimiser les planifications** dans la **liste déroulante Action** (en haut à droite de la page). La boîte de dialogue Optimiser les planifications s'ouvre.
2. Sélectionnez la date de début et la date de fin à optimiser. La date actuelle est la date par défaut.
3. (Facultatif) Pour exclure certains agents de l'optimisation, faites-les passer du statut Affecté à celui de disponible.

   REMARQUE Après avoir exécuté l'optimiseur, vous ne pouvez pas sélectionner de modifications spécifiques à conserver ou à ignorer. Si vous avez besoin de garder les horaires de certains agents inchangés, excluez-les maintenant.

4. (Facultatif) Pour exclure les pauses ou déjeuners de l'optimisation, décochez la **case Pauses** ou **déjeuners** . Sinon, laissez ces cases cochées.
5. Cliquez sur **Optimiser**. La boîte de dialogue Horaires de l'agent vous indique combien d'horaires d'agents ont été modifiés.
6. Cliquez sur **Fermer**. La boîte de dialogue Horaires de l'agent se ferme. Les horaires modifiés sont divisés en deux lignes.



7. Cliquez sur **Enregistrer** (en haut à droite de la page). La boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire s'ouvre.
8. Cliquez sur **Enregistrer**. La boîte de dialogue Enregistrer les modifications d'horaire se ferme et les modifications sont appliquées aux horaires des agents.

Échanger les horaires entre deux agents

Vous pouvez échanger les horaires de deux agents pour le même jour, pour des jours différents ou pour plusieurs jours.

IMPORTANT Pour échanger des horaires, les deux agents doivent être inclus dans un horaire qui a été exécuté pendant la durée de l'échange.

REMARQUE : lorsqu'une plage horaire dépasse minuit, l'agent doit commencer à travailler le jour où la plage horaire commence.

1. Sélectionnez **Échanger les horaires** dans la **liste déroulante Actions** . La boîte de dialogue Échanger les horaires s'ouvre.
2. Sélectionnez le bouton radio de période dans la section Type d'échange. Si vous sélectionnez **Jour différent** ou **Les champs Date de début et Date de fin de plusieurs jours** s'affichent dans la section Dates.
3. Sélectionnez les agents dont vous échangez les horaires dans les listes De l'agent et À l'agent.

REMARQUE : Seuls les agents qui sont affectés à l'équipe de votre vue principale apparaissent dans ces listes.

4. Sélectionnez les dates de l'échange dans la section Dates. Les horaires des agents s'affichent, ce qui vous permet de les comparer pour voir si l'échange est faisable.
5. Cliquez sur **Appliquer**. La boîte de dialogue Appliquer l'échange s'ouvre.
6. Cliquez sur **Oui**. Les boîtes de dialogue Appliquer l'échange et l'échange d'horaires se ferment.

Annuler un changement d'horaire

1. Effectuez un clic droit sur le planning de l'agent, puis sélectionnez **Historique** de la planification dans la liste déroulante. La page Historique et restauration des horaires s'affiche.
2. Dans la section Résultats, cliquez sur n'importe quel numéro dans la colonne ID détaillé de révision. Les différentes versions de l'horaire de l'agent s'affichent.
3. Cliquez sur **Restaurer** en regard de l'horaire que vous souhaitez redonner à l'agent. La boîte de dialogue Confirmer s'affiche.
4. Cliquez sur **Oui**. Un message de confirmation s'affiche, et la modification est affichée dans la liste des révisions de l'horaire sur la page Historique et restauration des plannings.

Remarque : Si vous restaurez un horaire qui inclut un échange, seul l'agent dont vous avez restauré l'horaire obtient un changement d'horaire. L'autre agent qui a échangé des quarts de travail ne reçoit pas de changement d'horaire tant que vous
Restaurez leur planning manuellement.

Supprimer un agent d'une planification

Pour supprimer un agent d'un planning, ajoutez une activité non rémunérée sur toute sa période de travail (de la même manière que vous

Supprimer une activité).

1. (Facultatif) Pour supprimer l'agent d'une date autre qu'aujourd'hui, cliquez sur la date.
2. Effectuez un clic droit sur le temps En service de l'agent et sélectionnez **Insérer** dans la liste déroulante. La boîte de dialogue Insérer une activité s'ouvre.

3. (Facultatif) Si l'heure de début et l'heure de fin ne couvrent pas toute la période de travail de l'agent, sélectionnez les heures correctes.
4. Sélectionnez une activité dans la **liste déroulante Activité** qui supprimerait l'agent de la file d'attente. Si d'autres listes déroulantes apparaissent, affinez le type d'activité selon vos besoins.

   REMARQUE L'activité que vous devez sélectionner varie en fonction de la façon dont votre entreprise a configuré Webex WFO. Les activités courantes pour supprimer un agent sont **Exception** et **Non disponible**.

5. Si nécessaire, décochez la **case Payé** .
6. Cliquez sur **Insérer**. Un message d'avertissement s'affiche.
7. Cliquez sur **Remplacer le conflit**. La modification apparaît sur l'horaire de l'agent.
8. Cliquez sur **Enregistrer** (en haut à droite de la page). La boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire s'ouvre.
9. Cliquez sur **Enregistrer**. Si la modification enfreint des règles de planification de l'agent, un message d'avertissement s'affiche. Sinon, la boîte de dialogue Enregistrer les modifications de l'horaire se ferme.
10. (Facultatif) Cliquez sur **Ignorer et enregistrer**. Le message d'avertissement se ferme.

Visualiser l'adhésion et la conformité de l'agent

1. Cliquez sur le tiroir d'adhésion (le petit triangle rouge) situé à droite des noms des agents.

   Le tiroir s'ouvre pour afficher l'adhésion des agents en temps réel. Un cercle vert signifie que l'agent respecte actuellement son horaire. Un cercle rouge signifie qu'ils ne sont pas en adhésion. Ce tiroir affiche également l'activité planifiée des agents, l'état actuel, la durée (depuis combien de temps ils sont dans leur état actuel), le code raison (RC), et les pourcentages d'adhésion et de conformité pour la journée. Ces informations sont mises à jour automatiquement toutes les 30 secondes.

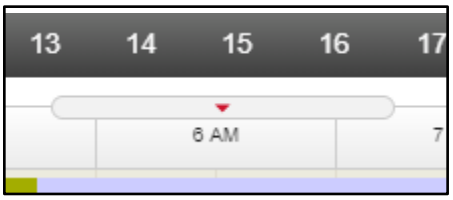
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Cliquez sur le nom d'un agent pour afficher plus d'informations sur cet agent. Cliquez à nouveau sur le nom de l'agent pour fermer le tiroir.

> **Remarque** : Les nombres du tiroir d'agents peuvent être légèrement différents des nombres du tiroir d'adhésion global parce que ces deux tiroirs se mettent à jour à des rythmes différents et parce que
> Les chiffres du tiroir d'adhésion sont arrondis.

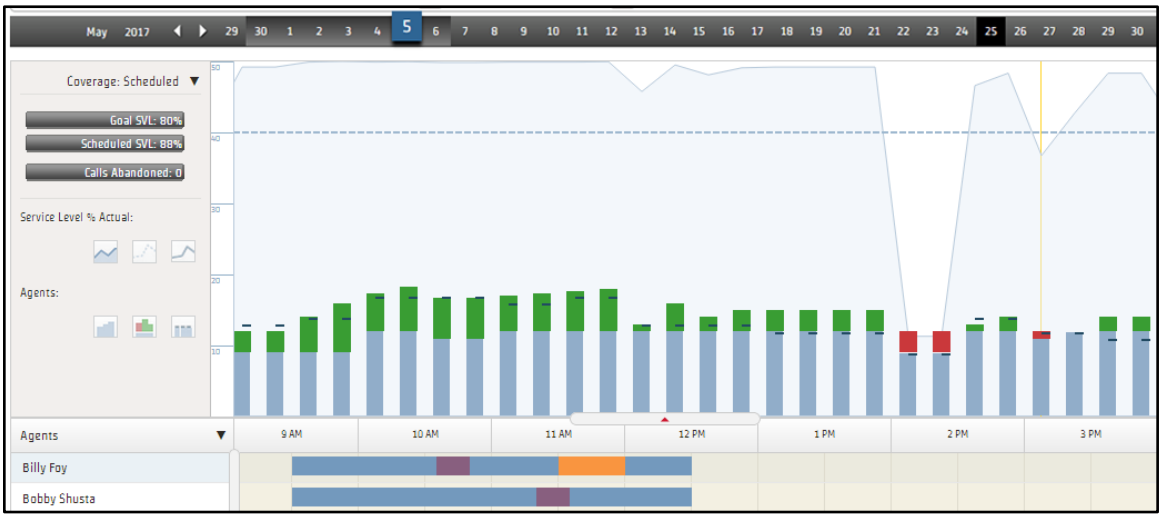
Vérifier la couverture projetée

1. Cliquez sur le tiroir de couverture (petit triangle rouge) en haut au milieu de l'écran.



Le tiroir de couverture s'ouvre pour afficher le niveau de couverture projeté pour la journée. Chaque barre verticale représente 15 minutes et compare votre nombre planifié d'agents au nombre dont vous avez besoin pour le volume de contacts attendu.

Un haut vert sur la barre signifie que vous avez plus qu'assez d'agents planifiés. Un haut rouge signifie que vous n'avez pas assez d'agents planifiés. Une barre bleue simple signifie que vous avez exactement le nombre d'agents dont vous avez besoin. Pour les périodes qui se sont écoulées, un tiret noir représente le niveau réel de couverture.



2. Cliquez sur une barre verticale pour plus d'informations sur cette période de 15 minutes.

Rubriques connexes

- Personnalisation de la page Horaires de l'agent
- À propos des fuseaux horaires
- Trier la liste des agents
- A propos des tiroirs
- Modifier les planifications
- À propos de l'historique des horaires et de la restauration
- Échanger les horaires de deux agents

- Trouver le meilleur moment pour une activité
- Optimiser les pauses et les déjeuners
- Modifier la page de planification dynamique d'un agent

Personnalisation de la page Horaires de l'agent

La barre d'outils Horaires de l'agent contrôle quels agents vous pouvez visualiser sur la page Horaires de l'agent. Ses champs et ses boutons sont décrits dans la table ci-dessous.

> **Remarque** Jusqu'à ce que vous sélectionniez un ou plusieurs groupes de files d'attente de service, files d'attente de service, mappages de compétences ou équipes, la page des Horaires de l'agent est vide. Votre sélection est conservée et s'affiche par défaut dans votre prochain session.

Champ/Bouton	Description
Sélectionner un fuseau horaire	Choisissez votre préférence de fuseau horaire dans la liste déroulante. Le fuseau horaire De l'utilisateur actuellement connecté (spécifié sur la page Gérer les utilisateurs) apparaît dans ce champ par défaut. Lorsque vous modifiez cette valeur, votre fuseau horaire sélectionné apparaît dans la ligne Fuseau horaire. **Remarque** : Le fuseau horaire est réinitialisé lorsque vous quittez la page Horaires de l'agent.
Critères de sélection équipes et/ou	Choisissez une ou plusieurs files d'attente de service, groupes de files d'attente de service, mappages de compétences pour afficher les horaires de ces agents (pour plus d'informations, voir Sélection personnalisée). Pour afficher les agents qui sont prévus pour un groupe multi-compétences, sélectionnez les files d'attente de service associées au groupe multi-compétences ou à l'équipe de l'agent. Vous pouvez saisir tout ou partie du nom dans le champ pour les trouver plus facilement. Ce champ n'est pas sensible à la casse.
Filtrer les agents	Filtrez les agents sur la page en cours en tapant des lettres du nom d'un agent. Pour Par exemple, si vous tapez "br" dans le champ seuls les noms qui contiennent les lettres "br"sont affichés. Ce champ n'est pas sensible à la casse. Le filtre ne s'étend pas aux agents répertoriés sur des pages non visibles dans une liste de plusieurs pages.

Actions	Cliquez pour afficher un menu d'options qui vous permet de modifier

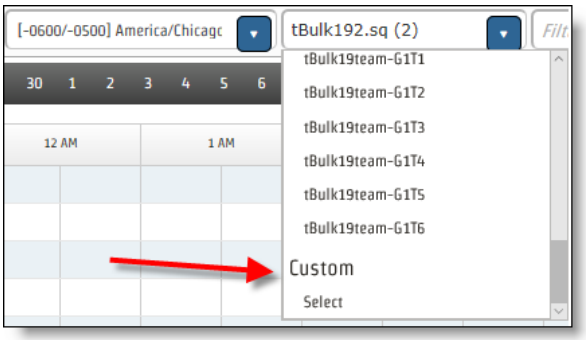
Champ/Bouton	Description
	Planifiez en insérant des activités et en échangeant des horaires, redirigez-vous vers l'horaire du jour en un clic, supprimez toutes les modifications que vous avez apportées mais n'avez pas encore enregistrées, optimisez les déjeuners et les pauses, et trouvez l'heure optimale pour une activité que vous souhaitez insérer.
Enregistrer	Enregistrer les modifications apportées à la base de données et mettre à jour le planning de production.
Radiomessagerie	L'outil de radiomessagerie vous permet de parcourir une longue liste d'agents sur plusieurs pages. Cliquez sur les doubles flèches pour accéder à la première ou à la dernière page. Cliquez sur les flèches simples pour avancer ou reculer d'une page à la fois. Les agents que vous épinglez en haut de la liste y restent lorsque vous accédez à une autre page. Les filtres s'appliquent uniquement à la page que vous consultez actuellement.
Semaine/Jour/Heure	Afficher les horaires des agents par semaine, jour ou heure. Les modifications de la date et de la vue sont conservées de session en session.

Sélection personnalisée

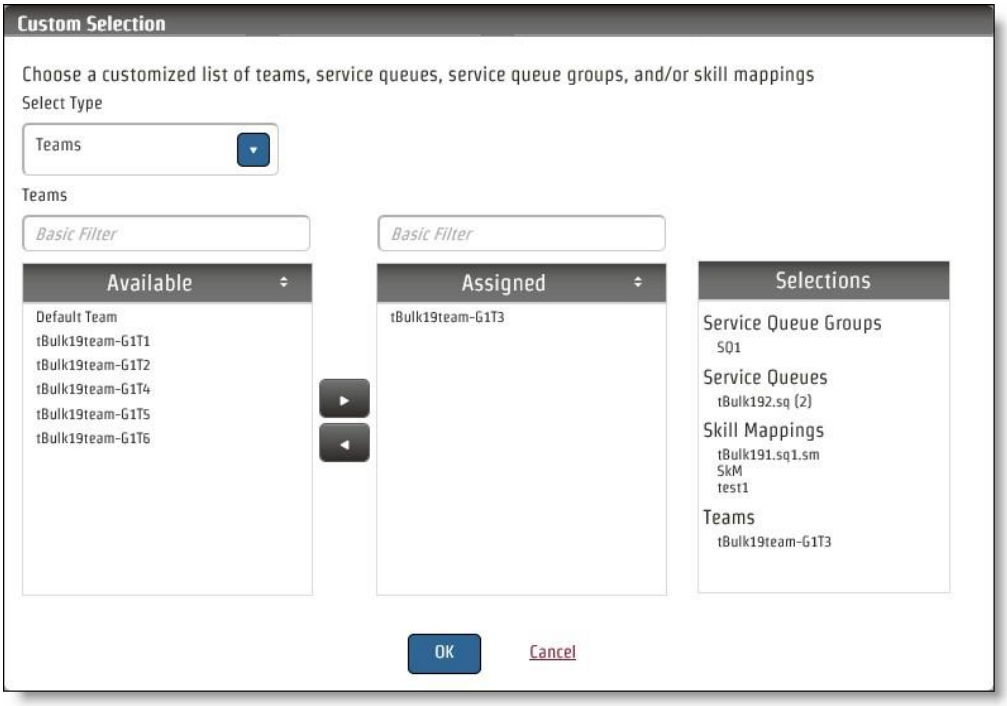
Si vous souhaitez afficher les horaires de plusieurs files d'attente de service, groupes de files d'attente de service, équipes et mappages de compétences, utilisez la boîte de dialogue Sélection personnalisée pour les sélectionner.

Pour configurer une sélection personnalisée :

1. Faites défiler la liste déroulante Critères de sélection dans la barre d'outils Horaires de l'agent jusqu'à la catégorie Personnalisé, puis cliquez sur **Sélectionner**.



La boîte de dialogue Sélection personnalisée s'affiche.



2. Dans le champ Type **de** sélection, sélectionnez File d'attente de service, Groupe de file d'attente de service, Équipe ou Mappages de compétences. Les entités disponibles du type sélectionné sont affichées dans le volet Disponible(s).
3. Déplacez les entités dont vous souhaitez afficher les horaires dans le volet Affecté. Votre sélection figure également dans le volet Sélections.
4. Répétez les étapes 2 et 3 jusqu'à ce que vous ayez créé une liste des entités souhaitées dont vous souhaitez afficher les horaires. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK.** Les agents appartenant aux entités sélectionnées sont affichés dans la page Horaires de l'agent, et Personnalisé est affiché dans le champ Critères de sélection de la barre d'outils.

La sélection personnalisée est conservée et affichée lors de votre prochaine connexion.

Pour modifier une sélection personnalisée :

1. Dans le **champ Critères** de sélection, cliquez sur **Sélectionner**. La boîte de dialogue Sélection personnalisée avec vos sélections enregistrées s'affiche.
2. Modifiez les sélections comme vous le souhaitez, puis cliquez sur **OK.**

À propos des fuseaux horaires

Quatre types de fuseaux horaires sont utilisés dans Webex WFO : le fuseau horaire par défaut, le fuseau horaire d'affichage, le fuseau horaire de planification et le fuseau horaire de la file d'attente de service. Ces différents types de fuseaux horaires permettent d'éviter toute confusion lors de la création et de la consultation des horaires des agents situés dans différents fuseaux horaires du monde.

> **REMARQUE** : Ces fuseaux horaires affectent principalement les WFM. Dans QM, les enregistrements sont horodatés à la source de capture (par exemple, le serveur d'enregistrement ou le PC avec Smart Desktop). Cela peut être différent de l'emplacement de l'agent enregistré.

Fuseau horaire par défaut

Le fuseau horaire par défaut est généralement celui du siège de votre organisation. Il est configuré dans la page Paramètres généraux (Gestion des applications > administration > paramètres globaux). Ce fuseau horaire permet d'horodater les événements système, les journaux et les données capturées telles que les statistiques des agents.

Fuseau horaire d'affichage

Le fuseau horaire d'affichage est le fuseau horaire local d'un utilisateur, et est utilisé pour les informations affichées par l'utilisateur individuel sur des pages telles que Mon Planning, Horaires d'agent et Messagerie. Il est configuré sur la page Utilisateurs (Gestion des applications > configuration des utilisateurs > utilisateurs) pour chaque utilisateur.

Si le fuseau horaire d'affichage n'est pas configuré, le fuseau horaire par défaut est utilisé à sa place. Si les utilisateurs sont situés dans le fuseau horaire par défaut, il n'est peut-être pas nécessaire de configurer un fuseau horaire d'affichage par utilisateur.

Planification du fuseau horaire

Le fuseau horaire de planification est utilisé pour la planification des agents. Lorsqu'un fuseau horaire est affecté à chaque agent, des quarts de travail indépendants du fuseau horaire peuvent être configurés. Cela signifie que si vous configurez un quart de travail qui commence à 8:00 AM et se termine à 17:00 et que vous affectez ensuite ce quart de travail à des agents dans deux fuseaux horaires différents, le quart de travail commence à 8:00 AM dans le fuseau horaire local de chaque agent.

Le fuseau horaire de planification élimine également toute confusion possible avec le moment où l'heure d'été est appliquée dans différents fuseaux horaires, et permet de copier et de modifier les horaires sans qu'il soit nécessaire de calculer manuellement les différences de fuseau horaire.

Fuseau horaire de la file d'attente de service

Le fuseau horaire de la file d'attente de service est utilisé pour interpréter les heures d'ouverture et de fermeture d'une file d'attente de service. Par défaut, ce fuseau horaire est le même que le fuseau horaire par défaut de votre organisation, sauf si un fuseau horaire différent pour une file d'attente de service spécifique est configuré sur la page Files d'attente de service (Gestion des applications > files d'attente de service > files d'attente de service).

Fuseaux horaires et horaires de l'agent

La page des horaires de l'agent affiche par défaut les horaires dans le fuseau horaire d'affichage de l'utilisateur connecté, de minuit à minuit pour la semaine sélectionnée. Vous pouvez modifier le fuseau horaire en n'importe quel autre fuseau horaire en sélectionnant un nouveau fuseau dans la liste déroulante Fuseau horaire.

MEILLEURE PRATIQUE Si vous souhaitez afficher les horaires d'un fuseau horaire différent, changez le fuseau horaire avant de modifier le planning car le changement de fuseau horaire déclenche une nouvelle session.

Remarque : L'adhésion est affichée pour les agents dans leurs fuseaux horaires sélectionnés, mais les calculs d'adhésion continuent d'être effectués de minuit à minuit dans le fuseau horaire par défaut du client. Cela permet de garantir

Que vous voyez les mêmes données pour tous les agents et que vous ayez les mêmes scores d'adhésion pour une journée dans le fuseau horaire du client.

A propos des notes d'activité

Une note d'activité est un texte qui peut être joint à un projet ou à une activité d'exception dans l'horaire d'un agent. La note fournit plus d'informations sur l'activité.

EXEMPLE Vous disposez d'une exception appelée "Réunion" qui est utilisée pour de nombreux types de réunions. Lorsque vous affectez l'exception de réunion à des agents de l'équipe 1, vous saisissez "Réunion d'équipe, apportez votre ordinateur portable" dans

Le champ Remarques. Vous affectez ensuite l'exception de réunion aux agents de l'équipe 2 pour une réunion différente. Pour cette réunion, vous entrez "Examen sur le traitement des clients insatisfaits" dans le champ Notes.

Ces notes peuvent être consultées de plusieurs façons.

- **Page Mes horaires** et **widget** Explorateur de données Mes horaires : un triangle ombré apparaît dans le coin supérieur droit de toute activité planifiée à laquelle une note est jointe. Passez le curseur de la souris sur l'activité pour afficher la note.
- **Page Horaires de** l'agent : passez le curseur sur une exception ou une activité de projet dans l'horaire d'un agent pour afficher la note au bas de la fenêtre contextuelle des informations sur l'activité.
- **Page Projets** : dans le champ Note.
- **Page Utilisateurs** : un triangle ombré apparaît dans le coin supérieur droit d'une exception avec une note répertoriée dans la section Contraintes affectées. Passez la souris sur le nom de l'exception pour afficher la note.

Les notes peuvent être ajoutées aux exceptions et aux projets des manières suivantes.

- Ajoutez une note pour un projet sur la **page Projets** .

- Ajouter une note pour une exception lorsque l'exception est affectée à des agents spécifiques sur la **page Exceptions** connexion.

- Ajoutez une note à une exception ou un projet lors de l'insertion d'une activité dans les horaires d'agent sur la page Horaires d'agent .
- Ajoutez une note à une exception ou à un projet existant sur la page Horaires de l'agent en cliquant avec le bouton droit sur l'activité et en choisissant Modifier la note.

Les notes peuvent être modifiées à différents endroits.

- **Page Horaires de l'agent** (vue Heure ou intervalle uniquement) : cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'activité de projet ou d'exception et sélectionnez **Modifier la note** dans le menu contextuel.
- **Page Projets** : vous pouvez modifier un projet pour modifier la note qui lui est associée. La prochaine fois que vous exécutez la planification, la note sera mise à jour.
- **Page Exceptions** : une fois qu'une exception a été affectée, sa note ne peut pas être modifiée à partir de la page Exceptions, mais vous pouvez superposer l'exception affectée avec une nouvelle exception qui est une copie de l'exception d'origine (mêmes agents affectés, même date/heure) mais qui a une remarque différente. La nouvelle exception apparaît dans les horaires de l'agent la prochaine fois que le planning est exécuté.

Rubriques connexes

- Consulter votre planning
- Insérer une activité
- Ajouter et modifier des notes d'activité
- Gérer les exceptions
- Gestion de projets
- Gestion des utilisateurs

Trier la liste des agents

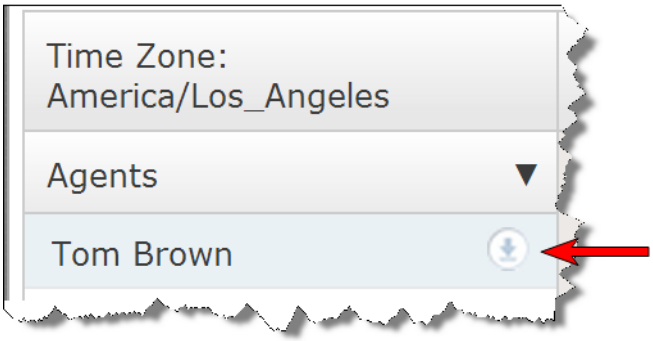
Utilisez l'icône en triangle de l'en-tête de la colonne des agents pour contrôler la façon dont les agents sont triés dans la grille horaire. Vous pouvez trier les agents par ordre croissant d'après les critères suivants :

- Prénom.
- Nom.

- Heure d'arrivée : Les agents sont triés en fonction de la première activité prévue sur le planning, puis par nom, et enfin par prénom. Les agents qui sont disponibles, mais non planifiés sont listés après les agents planifiés et les agents qui ne sont ni disponibles ni planifiés sont mentionnés en dernier.
- Rang. Les agents sont triés en fonction de leur rang indiqué sur la page Agents. Les agents de rang égal sont ensuite triés par prénom. Les agents sans rang sont listés après ceux qui ont un rang.
- Date de début dans l'entreprise. Les agents sont triés par ancienneté dans l'entreprise, celui ayant le moins d'ancienneté apparaissant en premier.
- Date de début dans le service : Les agents sont triés par ancienneté dans le service. Ceux qui ont le moins d'ancienneté sont énumérés en premier.

La liste des agents peut être affinée par l'épinglage d'un agent en haut de la liste. Lorsqu'un agent est épinglé, l'agent ne fait l'objet d'aucun tri et apparaît toujours en haut de la liste des agents dans le planning. Vous pouvez épingler plusieurs agents, le plus récemment épinglé est affiché en premier.

Pour épingler un agent, placez votre curseur sur le nom de l'agent, puis cliquez sur l'icône d'épingle qui apparaît sur le côté droit de la cellule (voir ci-dessous). Pour ne plus épingler l'agent, cliquez à nouveau sur l'icône. L'agent est immédiatement soumis à la méthode de tri utilisée dans la liste des agents.



REMARQUE : Les agents épinglés ne sont plus épinglés lorsque vous basculez entre la file d'attente de service, le groupe de file d'attente de service, le mappage des compétences, l'équipe ou le regroupement personnalisé dans la barre d'outils Horaires de l'agent.

Modifier les planifications

Les horaires de l'agent peuvent être modifiés en insérant, copiant, déplaçant ou supprimant des activités sur la page Horaires de l'agent. Vous ne pouvez modifier les horaires que pour les agents qui sont affectés à une équipe dans votre vue principale. Les agents qui ne sont pas affectés à un équipe dans votre vue principale sont en lecture seule et affichent une icône de verrouillage à côté de leurs noms.

REMARQUE Les sessions de modification des horaires individuels des agents peuvent durer au maximum 8 heures, et il y a une limite de 100 minutes de temps d'inactivité. Lorsque ces limites sont atteintes, vous devez vous reconnecter à
Restaurez votre session.

REMARQUE Il n'y a pas de limite au nombre de sessions d'édition pouvant être en cours simultanément.

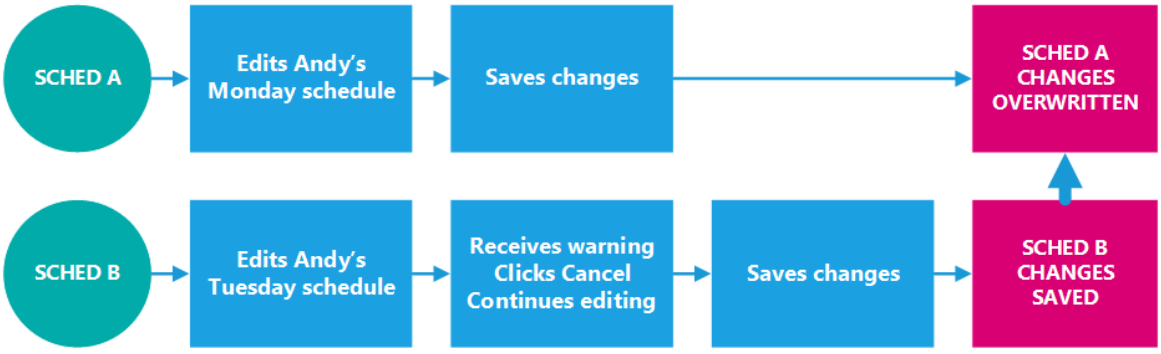
Si les horaires de l'agent sont modifiés et enregistrés par un autre utilisateur ou si un flux de travail automatisé approuve une demande qui affecte la semaine du planning pendant que vous consultez et modifiez l'horaire de l'agent, vous recevrez un message d'avertissement indiquant que l'horaire a changé. Vous avez alors le choix entre deux options.

- Vous pouvez actualiser votre affichage du planning, ce qui vous fera perdre les modifications non enregistrées.
- Vous pouvez annuler le message, ce qui peut entraîner l'écrasement des modifications apportées par un autre utilisateur au planning lors de l'enregistrement des modifications. Cela se produit uniquement si vous travailliez tous les deux sur le même horaire d'agent.

Voici quelques exemples de ce qui se produit lorsque deux utilisateurs modifient le planning de la même semaine.

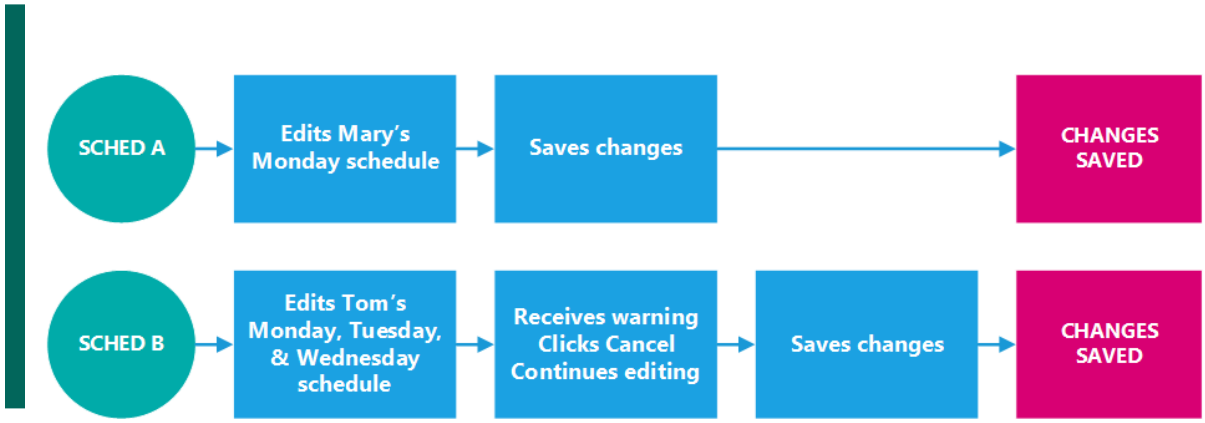
EXEMPLE

Le planificateur A modifie l'horaire du lundi d'Andy et enregistre ces modifications. Le planificateur B modifie l'horaire du mardi d'Andy en même temps et reçoit le message d'avertissement. Le planificateur B clique sur Annuler, termine et enregistre ses modifications. La version du planificateur B de l'horaire d'Andy pour la semaine est enregistrée et les modifications apportées par le planificateur A sont écrasées.



EXEMPLE

Le planificateur A modifie l'horaire du lundi de Mary et enregistre ces modifications. Le planificateur B modifie simultanément l'horaire du lundi, du mardi et du mercredi de Tom et reçoit le message d'avertissement.
Le planificateur B clique sur Annuler, termine et enregistre ses modifications dans l'horaire de Tom. Les modifications apportées par le planificateur A à l'horaire de Mary ne sont pas affectées par les modifications apportées à l'horaire de Tom, de sorte que les modifications apportées aux horaires de Mary et de Tom sont enregistrées.



Modifications et liste des exceptions attribuées

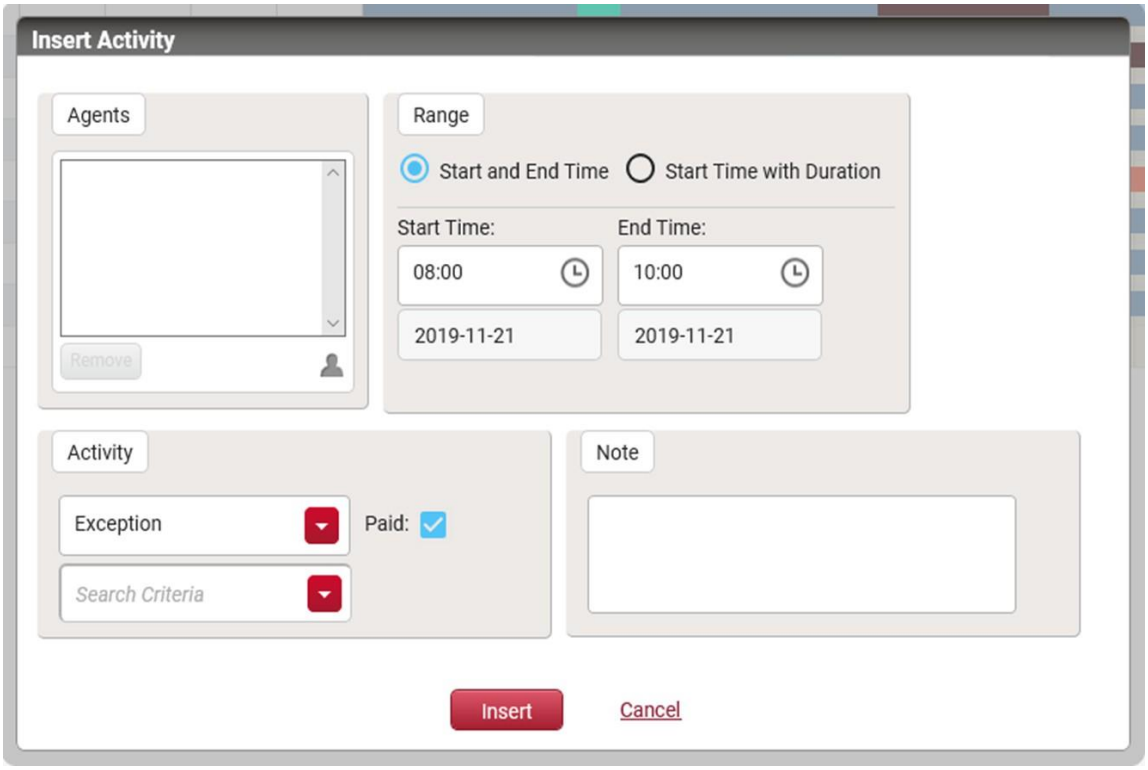
Lorsque vous modifiez ou supprimez une activité d'exception affectée sur le planning d'un agent, ces changements sont reflétés dans la liste Contraintes affectées affichée sur la page Utilisateurs de cet agent (voir Créer et modifier des utilisateurs). Cela garantit que, lorsqu'une nouvelle planification est exécutée, les exceptions affectées modifiées sont incluses dans la nouvelle planification.

Il existe quelques exceptions à ce qui apparaîtra dans la liste des exceptions affectées en cours de modification. Ces informations sont les suivantes :

- Activités créées avant la version 10.4
- Activités de mentorat
- Planifier les activités commerciales
- Restaurations de l'historique planifié

Insérer une activité

La boîte de dialogue Insérer une activité vous permet d'ajouter une activité aux horaires de l'agent.



Suivez ces étapes pour insérer une activité dans l'un ou les horaires d'un agent.

REMARQUE : Si la fonctionnalité d'avertissement de conflit d'horaire d'agent n'est pas activée (voir ci-dessous), les activités en conflit partiel ou total seront remplacées par la nouvelle activité insérée.

Insérer une activité (avertissement de conflit d'horaire d'agent non activé)

1. Sur la page Horaires de l'agent, affichez l'horaire de l'agent pour le groupe de file d'attente de service, la file d'attente de service, le mappage des compétences, l'équipe ou le regroupement personnalisé souhaités.
2. Choisissez **Actions > insérer une activité** dans la barre d'outils Horaires de l'agent ou cliquez avec le bouton droit sur l'horaire d'un agent et sélectionnez **Insérer** pour afficher la boîte de dialogue Insérer une activité avec cet agent déjà sélectionné.
3. Remplissez les champs de la boîte de dialogue comme décrit dans le tableau ci-dessous, puis cliquez sur **Insérer** pour insérer la nouvelle activité dans les horaires des agents.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le changement d'horaire.

La table suivante décrit les champs de la boîte de dialogue Insérer une activité.

Champ	Description
Agents	Agents impliqués dans cette activité. Cliquez sur le champ de sélection Agent pour choisir un ou plusieurs agents de la liste. Seuls les agents qui sont affectés à l'équipe de votre vue principale apparaissent dans cette liste.
Supprimer, bouton	Sélectionnez un ou plusieurs agents et cliquez sur ce bouton pour les supprimer de la page liste.
Portée	Sélectionnez une option de plage de dates.
Hr début	Entrez l'heure et la date auxquelles l'activité commence. ▪ Champ Heure : affiche 00:00 par défaut. Vous pouvez saisir l'heure de fin en incréments d'une minute dans le champ de l'heure ou vous pouvez sélectionner l'heure de fin dans la liste déroulante en incréments de 15 minutes. ▪ Champ Date : date choisie pour l'activité. La date par défaut est celle d'aujourd'hui.
Durée	Durée de l'activité en heures et minutes. Cette option s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Heure de début avec durée.
Heure de fin	Entrez l'heure et la date auxquelles l'activité se termine. ▪ Champ Heure : affiche 00:00 par défaut. Vous pouvez saisir l'heure de fin par incréments d'une minute dans le champ de l'heure ou vous pouvez sélectionner l'heure de fin dans la liste déroulante en incréments de 15 minutes. ▪ Champ Date : date choisie pour l'activité. La date par défaut est celle de demain.
Activité	Sélectionnez le type d'activité à insérer dans l'horaire. **Remarque** : Si vous sélectionnez Exception, l'exception est enregistrée dans la liste des exceptions affectées de l'agent sur la page Utilisateurs de l'agent sera inclus si l'horaire est relancé. En outre, l'insertion d'exceptions à partir de la page Horaires de l'agent ne crée pas une exception pour une journée entière, mais plutôt des exceptions pour une journée partielle.
Critères de recherche	Sélectionnez le type d'activité spécifique. Le champ Type de sélection n'apparaît que pour des activités qui peuvent être précisées.

Champ	Description
Métadonnées d'activité	(Facultatif) Affecte une valeur de métadonnées à, ou supprime une valeur de métadonnées de l'activité. Affecter ou supprimer une valeur de métadonnées remplace ici la valeur de métadonnées par défaut que vous avez affectée lors de la configuration de l'activité. Pour plus d'informations sur la configuration des valeurs de métadonnées, voir Gérer les valeurs de métadonnées d'activité.
Payé	Cochez la case Payé si l'activité planifiée compte pour le nombre d'heures que l'agent a travaillé au cours de la semaine. La case à cocher est activée ou désactivée par défaut en fonction de l'activité que vous choisissez.
Remarque	(Facultatif) Entrez un texte pour décrire plus en détail l'activité. Ce champ n'apparaît que si l'activité sélectionnée est une exception ou un projet.

Avertissements de conflit d'horaire de l'agent

Si la fonction d'avertissement de conflit d'horaire d'agent sur la page Paramètres WFM globaux est activée (voir Configurer les paramètres de WFM à l'échelle du système), vous recevez un message d'avertissement si vous modifiez un planning de sorte que la modification que vous apportez entraîne un conflit avec la pause, le déjeuner, le projet ou l'exception d'un agent. Votre modification peut être le résultat du glisser-déplacer de l'activité d'un agent, de l'insertion d'une activité pour un ou plusieurs agents ou de la recherche des heures optimales.

Par exemple, si vous insérez une activité dans les horaires de plusieurs agents, et que l'un de ces agents a un conflit d'horaire avec la nouvelle activité, le message suivant s'affiche :

Vous pouvez remplacer le conflit, le gérer manuellement ou annuler votre modification.

Si vous choisissez de remplacer le conflit, l'activité que vous insérez écrasera totalement ou partiellement l'activité précédemment planifiée de l'agent. Par exemple, si un agent a un déjeuner d'une demi-heure prévu de 9:30 AM à 10:00 AM, et que l'activité que vous insérez s'étend de 9:15 AM à 9:45 AM, la pause-déjeuner de l'agent est raccourcie de 15 minutes, passant de 9:45 AM à 10:00 AM.

Si vous choisissez d'annuler la modification de l'horaire, votre action d'insertion d'activité est entièrement annulée. Vous pouvez recommencer l'activité à une heure différente.

Si vous choisissez de gérer le conflit manuellement, vous avez la possibilité de modifier l'horaire de l'agent en faisant glisser l'activité conflictuelle à un autre moment afin que le conflit soit résolu. Dans ce même exemple, la pause-déjeuner de l'agent peut être déplacée pour commencer à 10:00 AM au lieu de 9:30 AM pour éviter tout conflit avec l'activité insérée.

Après avoir déplacé l'activité conflictuelle, cliquez sur Réessayer pour insérer l'activité dans l'horaire de l'agent en conflit. S'il n'y a plus de conflit, l'activité est insérée et vous pouvez cliquer sur Enregistrer pour finaliser le changement d'horaire.

Insérer une activité en choisissant de remplacer les conflits

1. Dans la page Horaires de l'agent, choisissez **Actions > insérer une activité** dans la barre d'outils Horaires de l'agent ou cliquez avec le bouton droit n'importe où sur la page Planification et sélectionnez **Insérer** pour afficher une boîte de dialogue vide d'insertion d'activité.
2. Remplissez les champs de la boîte de dialogue comme vous le souhaitez et cliquez sur **Insérer** pour insérer la nouvelle activité dans l'horaire de l'agent.
3. S'il existe des conflits, cliquez sur **Remplacer** dans le message d'avertissement pour ignorer les conflits et insérer la nouvelle activité au-dessus des activités en conflit.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le changement d'horaire.

Insérer une activité en choisissant de gérer les conflits manuellement

1. Dans la page Horaires de l'agent, choisissez **Actions > insérer une activité** dans la barre d'outils Horaires de l'agent ou cliquez avec le bouton droit n'importe où sur la page Planification et sélectionnez **Insérer** pour afficher une boîte de dialogue vide d'insertion d'activité.
2. Remplissez les champs de la boîte de dialogue comme vous le souhaitez et cliquez sur **Insérer** pour insérer la nouvelle activité dans l'horaire de l'agent.
3. En cas de conflit, cliquez sur **Gestion manuelle**dans le message d'avertissement. Les horaires d'agent sont chargés avec les horaires conflictuels épinglés en haut de la page, marqués d'un point d'exclamation dans un cercle rouge.
4. Déplacez les activités si nécessaire pour résoudre les conflits. Pour plus d'informations sur le déplacement d'activités, reportez-vous à la section

   Modifiez les plannings par glisser-déposer.

5. Lorsque tous les conflits sont résolus, cliquez sur **Réessayer** dans la barre d'outils pour insérer la nouvelle activité dans les horaires des agents en conflit.

   REMARQUE : Si vous préférez remplacer certaines planifications d'agent plutôt que de les gérer manuellement, laissez-les en conflit lorsque vous cliquez sur Réessayer. Vous recevrez un autre message d'avertissement.

   choisissez **Remplacer** pour remplacer ces planifications particulières.

6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le changement d'horaire.

Considérations relatives aux attributions de congés et aux plans de vacances

Webex WFO n'autorise pas les utilisateurs à soumettre des demandes de congés pour des dates passées. Pour classer correctement l'absence d'un agent comme congés, vous pouvez décider d'insérer une exception dans l'horaire de l'agent après l'absence.

Cependant, Webex WFO ne traite pas toujours une exception qu'un superviseur insère dans l'horaire d'un agent après une absence de la même manière qu'il traite une demande de congé qu'un agent soumet avant l'absence par messagerie.

Cette différence affecte les éléments suivants :

- Attributions de congés : Webex WFO ne soustrait pas une exception insérée dans un horaire passé du total cumulé des attributions de congés restantes. Cela est vrai même si l'exception est associée à un type de vacances.
- Durée de congés : si Webex WFO est intégré à un HRMS, il ne soustrait pas une exception insérée dans un planning passé du total cumulé des congés restants. Ce total cumulatif n'est mis à jour qu'une fois par jour en important les données de congés à partir du HRMS.

Le tableau suivant résume la façon dont les demandes de congé avant une absence et les insertions d'exceptions après une absence sont soustraites des totaux cumulés dans les systèmes intégrés et non intégrés au HRMS.

Total cumulé	Demande de congé avant Absence	Insertion d'exception après
Durée des vacances	HRMS : soustrait	HRMS - Non soustrait
	Non-HRMS - Soustrait	Non-HRMS - Soustrait
Attributions de congés	HRMS : soustrait	HRMS : non soustrait
	Non-HRMS - Soustrait	Non-HRMS : non soustrait

Supprimer une activité

Vous supprimez une activité de l'horaire d'un agent en insérant une autre activité avec les mêmes heures de début et de fin.

EXEMPLE : Un agent dispose d'une contrainte pour une réunion d'équipe sur son emploi du temps, qui dure de 9 h à 10 h AM le mardi. Toutefois, une fois le planning exécuté, la réunion d'équipe est annulée. Afin de
Supprimer la réunion d'équipe de l'horaire de l'agent, le planificateur insère un temps En service qui s'étend de 9:00 à 10:00 AM le mardi.

Si l'activité est une exception affectée, vous pouvez également la supprimer en la supprimant du tableau Contraintes attribuées sur la page Utilisateurs de l'agent (voir Gérer les utilisateurs). Toutefois, cela laisse un vide où rien n'est planifié pour l'intervalle où l'exception avait été. Pour que l'agent reste planifié en continu sans interruption, vous devez effectuer l'une des actions suivantes :

- Relancez la planification.
- Ouvrez la page Horaires de l'agent et remplissez la partie vide par une autre activité ou faites glisser l'activité En service vers la gauche ou la droite pour combler l'écart.

MEILLEURES PRATIQUES Supprimez toujours les activités de la page Horaires de l'agent et non de la table des exceptions affectées. La seule raison pour laquelle vous pouvez supprimer une exception de la liste Attribué
Le tableau des exceptions indique que l'exception a été créée dans la version 10.3 ou antérieure. Ces exceptions ne sont pas automatiquement mises à jour ou supprimées lorsqu'elles sont modifiées ou supprimées dans la version 10.4.

Modifier les plannings par glisser-déposer

Vous pouvez modifier les heures de début et de fin de l'horaire d'un agent et déplacer les activités planifiées au sein d'un horaire en utilisant les techniques de glisser-déposer.

Avec les horaires affichés en mode Heure, double-cliquez sur la barre de l'horaire de l'agent pour lancer l'action de glisser-déplacer. Lorsque vous le faites, la barre de planification se divise en deux. Les heures générales, telles que le temps de service, deviennent la barre inférieure, et les heures spécifiques, telles que les exceptions et les pauses, deviennent la barre du haut.

- Utilisez votre curseur pour faire glisser les extrémités de la barre à gauche et à droite pour modifier les heures de début et de fin du quart de travail.
- Sur la barre du haut utilisez votre curseur pour faire glisser une activité planifiée à une nouvelle heure.

Par défaut, les changements d'horaire sont alignés sur des incréments de cinq minutes. Pour effectuer des modifications par incréments d'une minute, maintenez la touche Maj enfoncée pendant que vous faites glisser (relâchez le bouton de la souris avant que la touche Maj ou le changement d'horaire ne revienne à des incréments de cinq minutes).

REMARQUE Une exception d'événement de planification dynamique située hors temps de service de l'agent ne peut pas être déplacée.

Vous devez cliquer sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications que vous avez apportées à l'horaire. Si vous souhaitez annuler les modifications que vous avez faites, mais pas encore sauvegardées, sélectionnez **Ignorer les modifications** dans la liste déroulante Actions ou cliquez sur le bouton Actualiser du navigateur pour recharger la page avec l'horaire initial.

Ajouter et modifier des notes d'activité

Des notes peuvent être jointes aux activités de projet et d'exception dans l'horaire d'un agent. Ces remarques contiennent plus d'informations sur l'activité. Vous pouvez ajouter une note, ou modifier une note existante, à une activité planifiée à partir de la page Horaires de l'agent.

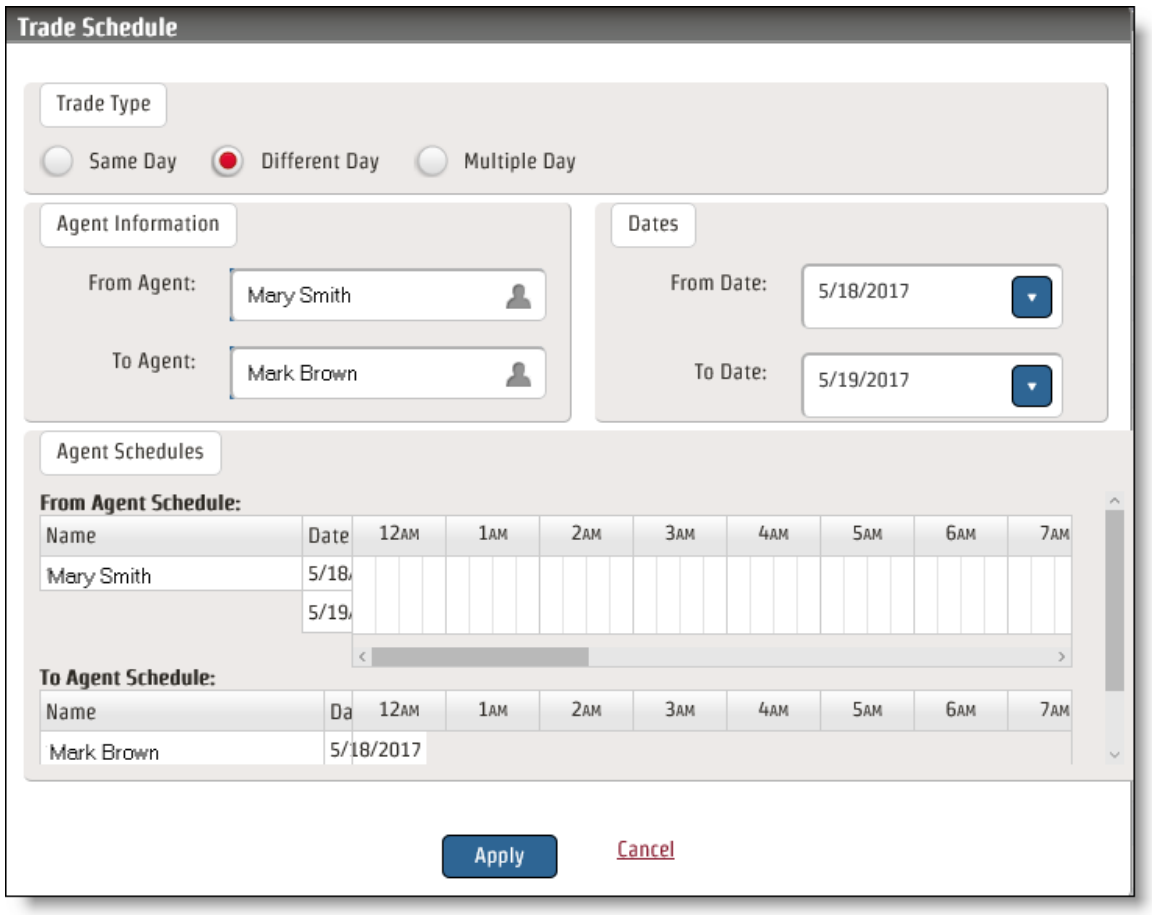
REMARQUE Si vous êtes soumis à une règle de modification de planification qui limite votre capacité à apporter des modifications aux notes d'activité sur les exceptions et les projets, vous pouvez afficher les notes d'activité existantes en survolant le curseur
Mais ne peut pas les modifier. Si vous insérez une exception ou un projet dans l'horaire, vous ne pouvez pas y ajouter une note d'activité.

Ajouter ou modifier une note d'activité

1. Tout en consultant la page Horaires de l'agent en mode Heure, cliquez avec le bouton droit sur l'activité souhaitée sur l'horaire d'un agent.
2. Dans le menu contextuel qui s'affiche, sélectionnez **Modifier la note**.
3. Dans la boîte de dialogue Modifier la note, ajoutez une note ou modifiez la note existante.
4. Cliquez sur Mettre à **jour**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer la planification mise à jour.

Échanger les horaires de deux agents

La boîte de dialogue Échanger les horaires vous permet d'échanger des horaires entre deux agents.



Vous pouvez échanger des horaires pour le jour même, pour des jours différents ou pour plusieurs jours. L'heure prévue reste là où elle est, car elle est basée sur les besoins de couverture. Ce qui change, c'est quel agent travaille les heures planifiées.

Lorsque vous échangez des horaires entre des agents qui dépassent minuit, l'agent doit commencer à travailler le jour où la plage horaire commence.

Le tableau suivant décrit les champs de la boîte de dialogue Échanger les horaires.

Champ	Description
Type d'échange	Le type d'échange pour cette action. Vos options sont les suivantes : ▪ Même jour : échange d'horaire le même jour. Lorsque vous choisissez cette option, le champ Date de l'horaire s'affiche. Cette option n'est pas sélectionnée par défaut. Par exemple, vous pouvez utiliser cette option pour échanger les horaires d'un agent A de 7 h à 15 h avec ceux de l'agent B de 9:00 à 17:00

Champ	Description
	Planning le même jour. ▪ Jours différents : échange d'horaire pour deux jours différents. Lorsque vous choisissez cette option, les champs À partir de cette date et Jusqu'à cette date s'affichent. Cette option fonctionne exactement comme l'option Même jour, sur deux jours différents. ▪ Plusieurs jours : échange d'horaire sur plusieurs jours. Lorsque vous choisissez cette option, les champs Date de début et Date de fin s'affichent. Par exemple, si vous choisissez le 23/01/2019 comme Date de début et le 27/01/2019 comme Date de fin, vous échangerez les horaires du lundi au vendredi de l'agent A avec ceux de l'agent B du lundi au vendredi.
Informations de l'agent	Les agents impliqués dans l'échange : ▪ De l'agent : le premier agent dont vous souhaitez échanger les horaires. ▪ À l'agent : le deuxième agent dont vous souhaitez échanger les horaires. Seuls les agents qui sont affectés à l'équipe de votre vue principale apparaissent dans la liste De l'agent ou À l'agent.
Dattes	Les dates impliquées dans l'échange. Les dates possibles à échanger sont les suivantes : ▪ Date planifiée : date à laquelle vous souhaitez échanger les horaires. Entrez la date manuellement ou cliquez dans le champ et choisissez la date dans le calendrier qui s'affiche. ▪ À partir de cette date : la première date planifiée impliquée dans l'échange. ▪ Jusqu'à cette date : la deuxième date planifiée impliquée dans l'échange. ▪ Date de début : le premier jour de travail que vous souhaitez échanger. ▪ Date de fin : le dernier jour de travail que vous souhaitez échanger.
Horaires de l'agent	Le planning des deux agents, affiché côte à côte. Ceux-ci vous permettent de Comparer les horaires des agents avant de cliquer sur Appliquer. ▪ Depuis l'horaire de l'agent : le planning actuel du premier agent.

Champ	Description
	▪ Vers l'horaire de l'agent : l'horaire actuel du deuxième agent Vous recevez des informations sur la disponibilité de l'agent À l'aide Les équipes, le fuseau horaire, les exceptions, la file d'attente de service, les quarts de travail qui se chevauchent, et la cartographie des compétences pour vous aider à décider si l'échange est possible.

Échanger les horaires entre deux agents

1. Cliquez sur **Actions > Échange d'horaires** pour afficher la boîte de dialogue Échange d'horaires.
2. Renseignez les champs suivants :
3. Cliquez sur **Appliquer**. L'échange des horaires est appliqué immédiatement au planning de production.

> **REMARQUE** Pour échanger des horaires, les deux agents doivent être inclus dans un horaire exécutable pendant le laps de temps de l'échange.

Copier les activités de l'horaire

La page Copier les activités de l'horaire vous permet de copier les activités de l'horaire de plusieurs manières. Vous pouvez :

- Copier des activités de l'horaire d'un agent d'un jour donné vers l'horaire d'autres agents, pour les jours sélectionnés
- Copier les horaires de plusieurs agents de jours spécifiques d'une semaine donnée vers d'autres semaines

La fonction de copie remplace les activités de l'horaire cible dans les plages horaires sélectionnées par les activités de l'agent source. Toutes les activités d'exception affectées qui sont copiées apparaissent automatiquement dans le tableau Contraintes attribuées des agents cibles sur la page Utilisateurs des agents et apparaîtront dans les horaires des agents cibles si l'horaire est relancé.

> **REMARQUE** Vous ne devez pas sélectionner d'activités avec des intervalles de temps qui se chevauchent lors de la copie d'une date sur plusieurs jours. Par exemple, si vous essayez de copier un quart de travail de 19 h à 17 h 30 AM et qu'il y a aussi une plage de 12 AM à 17 h 30 Activité PM non disponible que vous pouvez sélectionner pour la copie, puis la partie 12 AM à 17 h 30 AM du quart de travail n'apparaîtra que le dernier jour sélectionné pour la copie. Cela s'explique par le fait que l'activité Non disponible remplace la portion 12 AM à 17 h 30 AM de la journée précédente lorsque Webex WFO définit les activités pour la journée en cours.

> **NOTE**
> Si vous copiez des activités à partir d'agents sources qui prennent en charge des files d'attente de service différentes de celles des agents cibles, sachez que ces activités peuvent être supprimées des planifications des agents sources lorsqu'un planning futur sera exécuté pour leurs files d'attente de service. Afin d'éviter ce problème, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :

suivant :

- Copiez l'activité à partir d'un agent source avec les mêmes files d'attente de service sur leur quart de travail que l'agent cible.
- Affectez l'activité à l'agent cible et exécutez le planning.

Copier les activités de l'horaire utilise le fuseau horaire attribué à l'agent source lors de la copie des activités. Les activités copiées apparaissent automatiquement dans l'horaire de l'agent cible dans le fuseau horaire d'affichage de l'agent cible.

REMARQUE Si les activités copiées ont été créées dans une version antérieure à la version 10.3, le tableau Exceptions affectées n'est pas mis à jour et si la planification est réexécutée, les exceptions copiées n'apparaissent pas.
Toutefois, les exceptions copiées sont reflétées dans l'Explorateur de données pour les agents cibles.

Conditions préalablement requises

- Autorisations Administrer les WFM, Administrer les planifications ou Modifier les planifications

Procédures

Copier les activités planifiées d'un agent sur les horaires d'autres agents (copie d'activités)

Les activités copiées à partir de l'horaire source remplacent les activités qui sont entièrement englobées dans les mêmes intervalles dans les planifications cibles. Les horaires cibles qui contiennent des activités qui se chevauchent (mais pas entièrement englobés) sont réduits de sorte que la partie qui se chevauche est supprimée et que la partie qui ne se chevauche pas demeure. Les activités de l'horaire cible qui ne chevauchent pas ou ne sont pas englobées par des activités sources demeureront telles qu'elles sont actuellement dans les calendriers cibles. Les activités copiées sont copiées dans le fuseau horaire d'affichage de l'utilisateur de copie.

1. Sélectionnez le bouton **Copier les activités planifiées d'un agent d'une date à d'autres agents/dates** option.
2. Dans la **section Planification** source, sélectionnez l'agent dont vous souhaitez copier l'horaire et la date de cette planification. Le **tableau Planification** se remplit ensuite avec l'horaire de l'agent à cette date.
3. Cochez les cases en regard des activités que vous souhaitez copier.

> **Remarque** : Si l'agent a des activités Non disponible ou Disponible qui dépassent minuit dans votre fuseau horaire d'affichage, ces activités sont interrompues à minuit lorsqu'elles sont affichées sur la page. Ceci
> Empêche la copie des activités qui s'étendent sur plusieurs dates. Les activités qui dépassent deux jours à partir de minuit dépassent la plage de temps autorisée et ne sont pas copiées.

4. Dans la **section Horaires cibles** , sélectionnez les agents et les dates auxquelles vous souhaitez copier les activités sélectionnées. S'il n'existe aucun horaire pour une semaine cible, des espaces réservés seront ajoutés le cas échéant.
5. Cliquez sur **Copier**.

Copier les activités planifiées de plusieurs agents sur d'autres semaines (copie de quarts de travail)

Le décalage source d'un jour de la semaine écrase complètement le décalage cible de ce jour de la semaine. Les jours cibles qui n'ont pas été planifiés dans le changement de source restent inchangés. Si aucune activité n'est planifiée à une date cible et si les activités sources ne comportent pas de décalage à placer ce jour-là, alors la journée est remplie d'activités non disponibles. Les activités copiées sont copiées dans le fuseau horaire d'affichage des agents copiés.

1. Sélectionnez le bouton **Copier les horaires quotidiens d'un ou plusieurs agents d'une semaine à d'autres semaines**
   option.
2. Dans la **section Horaires** sources, sélectionnez les agents dont vous souhaitez copier les plannings et la semaine du planning. Quel que soit le jour de la semaine que vous entrez dans le **champ Semaine** , le premier jour configuré de la semaine s'affiche.
3. Dans le **tableau Jours** , sélectionnez les jours de la semaine dont vous souhaitez copier les plannings. Par défaut, tous les jours de la semaine sont sélectionnés.
4. Dans la section Horaires cibles, sélectionnez les semaines dans lesquelles vous souhaitez copier les horaires. Lorsque vous cliquez sur n'importe quel jour d'une semaine, la date du premier jour de cette semaine est saisie dans le volet Affecté. Pour supprimer une semaine, sélectionnez-la et cliquez sur **Supprimer**.

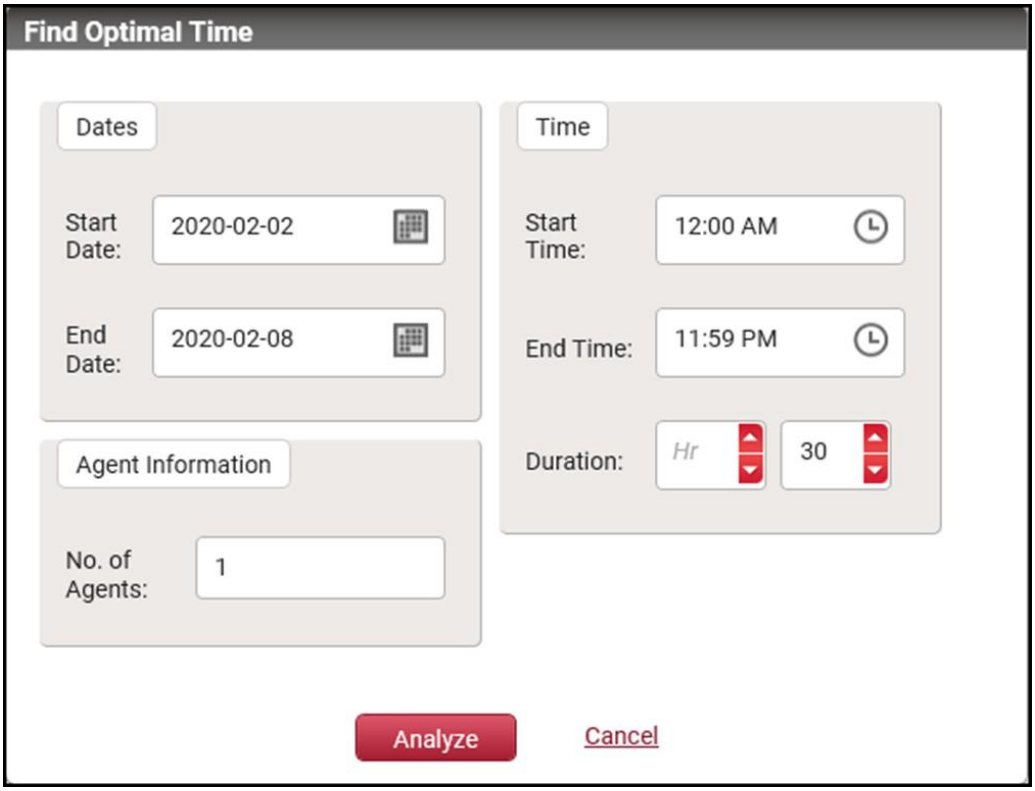
   > **Remarque** : Les attributs de la date de décalage que vous copiez sont reportés à la date cible, de sorte qu'un quart de travail de minuit du mercredi au jeudi sera du mercredi au jeudi dans la cible
   > semaine.

5. Cliquez sur **Copier**.

Trouver le meilleur moment pour une activité

La boîte de dialogue Rechercher l'heure optimale vous aide à déterminer le meilleur moment pour insérer une activité dans la planification de l'agent afin qu'elle ait le moins d'impact possible sur le niveau de service. Pour

insérer une activité, vous devez sélectionner une file d'attente de service sur la page Horaires de l'agent qui a une prévision et un horaire.



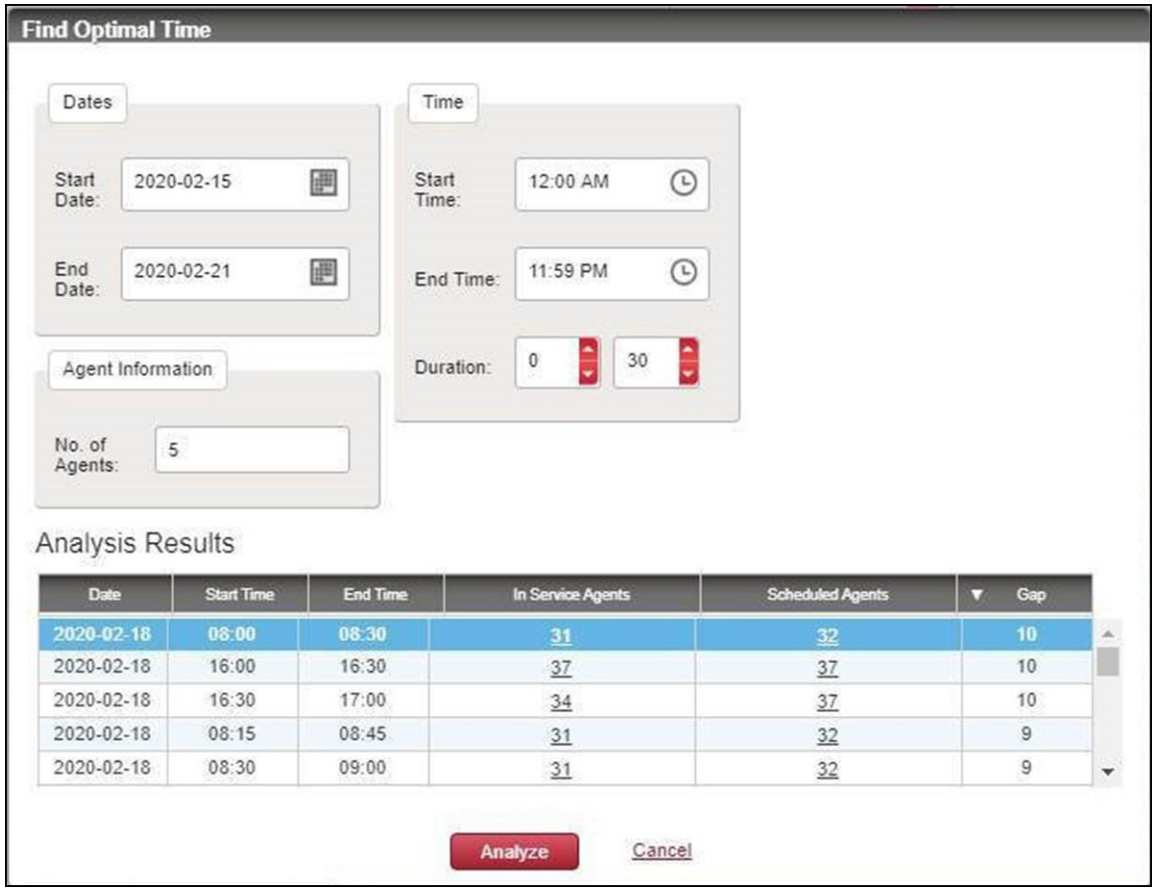
La table suivante décrit les champs de la boîte de dialogue Rechercher l'heure optimale.

Champ	Description
Date début	Date de début de la plage de dates durant laquelle l'activité doit avoir lieu. Par défaut, c'est le premier jour de la semaine de l'horaire que vous consultez. Vous pouvez sélectionner une date durant cette semaine. Si vous voulez choisir une date dans une semaine future, vous devez afficher cette semaine sur la page Horaires de l'agent.
Date fin	Date de fin de la plage de dates durant laquelle l'activité doit avoir lieu. Par défaut, c'est la fin de la semaine de l'horaire que vous consultez. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle date dans la semaine. Si vous voulez choisir une date dans une semaine future, vous devez afficher cette semaine sur la page Horaires de l'agent.
Hr début	L'heure au plus tôt à laquelle l'activité peut commencer.
Heure de fin	L'heure au plus tard à laquelle l'activité peut commencer.

Champ	Description
Durée	La durée pendant laquelle l'activité doit se dérouler.
Non. d'agents	Le nombre d'agents dont vous souhaitez qu'ils effectuent l'activité.

Pour trouver l'heure optimale :

1. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Rechercher l'heure optimale.
2. Cliquez sur Analyser. WFM détermine les meilleures périodes pour l'activité et les répertorie dans la fenêtre déroulante Résultats d'analyse.

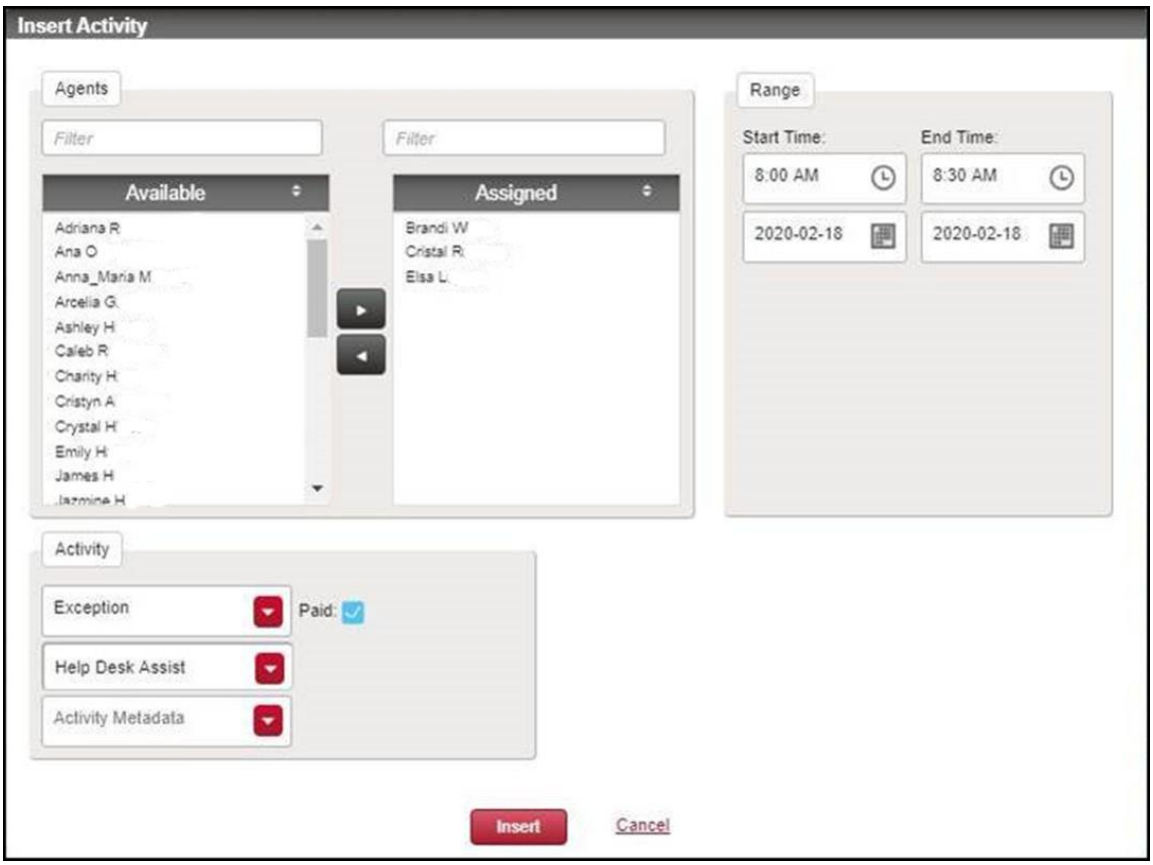


La table Résultats d'analyse répertorie des créneaux horaires potentiels pour l'activité. Les champs de la table sont les suivants.

Champ	Description
Date	La date du créneau horaire.
Hr début	L'heure de début du créneau horaire.
Heure de fin	L'heure de fin du créneau horaire.
Agents en service	Le nombre d'agents qui sont en service pendant toute la durée de Créneau horaire.
Agents planifiés	Le nombre d'agents qui sont planifiés pendant le créneau horaire. Ceux-ci Les agents peuvent être planifiés pour n'importe quelle activité, y compris en service, pause, exception, projet, etc.
Brèche	L'écart positif ou négatif entre le nombre d'agents prévus et le nombre d'agents réellement planifiés. Un nombre positif indique un sureffectif, un nombre négatif indique un manque de personnel. Notez que ceci ne prend pas en compte le nombre d'agents prévus avec la diminution appliquée.

Utilisez la valeur de l'écart pour vous aider à décider quel créneau horaire utiliser pour l'activité. Par défaut, le moment le plus optimal (la plus grande différence entre les agents en service et les agents prévus) est affiché sur la première ligne de la liste des résultats d'analyse. Si ce nombre est négatif, essayez d'augmenter la plage dates de début/date de fin, ou de réduire le nombre d'agents nécessaires.

Une fois la décision prise, cliquez sur le nombre muni d'un lien hypertexte dans les champs Agents en service ou Agents planifiés du créneau horaire choisi. Cela ouvre la boîte de dialogue Insérer une activité avec les champs Plage préremplis en fonction de votre sélection de créneau horaire.



Le volet Agents contient les noms des agents qui ont été répertoriés comme agents en service ou agents planifiés dans la table des résultats de l'analyse.

Pour ajouter l'activité aux horaires des agents sélectionnés :

1. Sélectionnez les agents dont vous souhaitez qu'ils effectuent l'activité.
2. Remplissez les paragraphes Affectation de contrainte et Activité.
3. Cliquez sur **Insérer**
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Annuler un changement d'horaire

La page Historique et restauration des horaires vous permet de consulter l'historique des révisions d'horaire d'un agent et de restaurer une révision précédente à l'horaire en cours.

REMARQUE Pour obtenir une vue d'ensemble de cette fonctionnalité, voir À propos de l'historique de la planification et de la restauration,

Vous pouvez accéder à la page Historique et restauration des horaires de deux manières :

- Cliquez avec le bouton droit sur l'horaire d'un agent sur la page Horaires de l'agent et choisissez Historique des horaires dans le menu contextuel. La page avec les résultats de la recherche pour cet agent et la date de l'horaire que vous consultiez.
- Accédez à la page Gestion des applications (Gestion des applications > gestion des planifications > l'historique des horaires et la restauration). La page avec les résultats de recherche pour la date de planification du jour s'affiche.

Recherche dans l'historique des plannings

Utilisez les critères de recherche pour trouver l'horaire de l'agent que vous souhaitez rétablir.

Effectuer une recherche dans l'historique des horaires d'un horaire d'agent spécifique

1. Entrez une date de planning spécifique ou une plage de dates planifiées. Il s'agit du critère de recherche minimum requis.
2. Ajoutez d'autres critères de recherche si vous le souhaitez, comme suit. Tous ces critères sont facultatifs.

Critères	Description
Nom de l’agent	Les agents de la liste déroulante sont des agents actifs au sein d'équipes de votre Vue principale. Vous pouvez choisir d'inclure les agents inactifs dans la liste en cochant la case "Afficher les utilisateurs inactifs".
Fuseau horaire d'affichage	Le fuseau horaire utilisé lors de l'affichage des résultats de la recherche.
Date de révision	Date à laquelle la révision du planning a été effectuée.
Modifié par	Nom de l'utilisateur qui a modifié la planification.
Type de révision	Type de modification apportée à l'horaire.
ID d'événement	L'identifiant unique qui identifie chaque horaire d'agent impliqué dans une modification. **REMARQUE** : Si plusieurs horaires d'agent ont été modifiés en une seule modification enregistrée, chacune de ces planifications A le même ID d'événement, mais des ID de révision individuels.

3. Cliquez sur **Rechercher**. Les résultats de la recherche sont affichés dans la table Résultats.
4. Cliquez sur **Réinitialiser** pour effacer les champs des critères de recherche et saisir de nouveaux critères de recherche.

Tableau des résultats

Selon vos critères de recherche, la table Résultats peut contenir un ou plusieurs résultats pour un agent spécifique ou, si vous avez effectué une recherche à l'aide de l'ID d'événement, pour plusieurs agents. S'il y a plusieurs résultats positifs pour un agent individuel, l'ID de révision identifie l'ordre dans lequel les modifications ont été apportées à l'horaire de cet agent, le numéro d'ID de révision le plus élevé étant la modification la plus récente.

REMARQUE : chaque résultat de révision de planning correspond à un quart de travail. Si un agent a des quarts de travail fractionnés pour une date pendant une exécution du planning, chacun des quarts de travail a son propre résultat de révision de l'horaire. Si l'horaire d'un agent n'a pas Modifié pendant l'exécution d'un planning, il n'y a pas de résultat de révision pour cet agent.

La table Résultats peut être triée selon n'importe quelle colonne, par ordre croissant ou décroissant, en cliquant sur l'en-tête de colonne.

Restauration d'un planning

Restaurer l'horaire d'un agent à une version précédente

1. Accédez à la page Historique et restauration des horaires en cliquant avec le bouton droit de la souris sur l'horaire de l'agent sur la page Horaires de l'agent ou en accédant à celui-ci dans Gestion des applications.
2. Si vous avez accédé à la page via la Gestion des applications, utilisez les champs des critères de recherche pour localiser l'horaire de l'agent que vous souhaitez restaurer.
3. Dans la table des résultats de la recherche, cliquez sur le lien hypertexte ID de révision sur la ligne appropriée.
4. Cliquez sur **Restaurer** en regard de la révision que vous souhaitez restaurer.

Exemple : restauration d'un planning

Dans le tableau Résultats, cliquez sur l'ID de révision affiché sous forme de lien hypertexte pour afficher l'historique des horaires de l'agent. L'historique du planning montre toutes les révisions apportées à l'horaire de cet agent au cours de la période de conservation des données.

REMARQUE : Pour chaque révision d'horaire affichée, il y a une heure non planifiée (marron avec hachures foncées) affichée à chaque extrémité de la barre de planification. Ces périodes supplémentaires ne sont affichées que jusqu'à
Délimitent le planning et ne sont pas restaurés lorsque vous restaurez une révision.

Par exemple, l'historique des horaires de cet agent affiche l'horaire actuel et trois changements :

Numéro	Description
4	Cette ligne montre la révision la plus ancienne. Cette version originale de l'horaire de l'agent a une exception assignée (l'activité rose) prévue pour avoir lieu à 9:15 AM.

Numéro	Description
3	Cette ligne montre la deuxième révision la plus récente. Dans cette révision, l'exception assignée a été déplacée de 9:15 AM à 14:30 et la pause déjeuner (l'activité bleue) déplacée de 11:00 AM à 12:00 PM.
2	Cette ligne indique la révision la plus récente. Il est toujours identique à la révision actuelle à la ligne 1. Dans cette révision, l'exception attribuée a de nouveau été déplacée à 13h00 et la pause déjeuner a été reportée à 11:00 AM.
1	Cette ligne affiche l'horaire actuel de l'agent. Il est toujours affiché sur la page de l'historique des planifications afin que vous puissiez le comparer aux révisions précédentes. Lorsqu'il y a de nombreuses révisions, ces lignes de révision peuvent être défilées vers le haut et vers le bas pendant que la planification actuelle reste en place.

S'il est nécessaire de restaurer l'horaire de l'agent à la version où l'exception attribuée est à 14h30 et le déjeuner est à 12h00, vous pouvez afficher l'historique de la planification et cliquer sur le bouton Restaurer sur la ligne 3. L'horaire actuel de l'agent revient alors à cette version. L'historique des horaires de l'agent affiche maintenant une nouvelle révision montrant ce changement :

Exemple : Comportement lors de la restauration sur une planification existante

Si une période de temps au cours de laquelle une révision est restaurée comporte déjà un ou plusieurs quarts de travail pour l'agent (y compris le temps disponible) d'une durée maximale de 24 heures, ces quarts sont remplacés par l'activité Non disponible avant l'application de la révision restaurée. Par exemple :

Avant la restauration	Révision restaurée	Après la restauration
18 h AM à 12 h Quart de travail de 15 h à 18 h Quart	9 AM à 17 h 30 Quart de travail	6 AM–9 AM non disponibles 9 AM à 17 h 30 Quart de travail restauré 17 h 30 à 18 h Non disponible
Quart de travail de 20 h AM à 12 h 12 h à 16 h Disponible	12 h à 16 h Quart de travail	8 AM à 12 h non disponibles 12 h à 16 h Quart de travail restauré

À propos de l'historique des horaires et de la restauration

REMARQUE Pour obtenir des procédures d'affichage de l'historique d'horaire d'un agent et de restauration des plannings précédents, voir Annuler un changement d'horaire.

Vous pouvez restaurer l'horaire d'un agent à une version antérieure en utilisant la fonctionnalité Historique et restauration des plannings. Il est disponible pour une utilisation avec les horaires passés, actuels et futurs des agents qui se trouvent dans votre vue principale.

L'historique de la planification est suivi dès que la rétention est activée et s'accumule à partir de ce moment jusqu'à la durée de la période de rétention. Par défaut, la durée de conservation est de 7 jours, mais cette valeur peut être modifiée par votre administrateur. Si, pour une raison quelconque, l'horaire d'un agent doit revenir à une version antérieure pour annuler les modifications qui ont été apportées, la révision de planning appropriée peut être restaurée à partir de l'historique du planning tant qu'elle se situe dans la période de rétention.

Vous pouvez afficher et restaurer l'historique des plannings à partir de deux emplacements :

- Page Horaires de l'agent (cliquez avec le bouton droit sur l'horaire d'un agent et choisissez Historique des horaires dans le menu contextuel)
- Page Historique et restauration des horaires dans la Gestion des applications (voir Annuler un changement d'horaire

Important à noter

Gardez à l'esprit qu'une restauration n'affecte pas :

- Limites min./max par agent (elles peuvent être dépassées)
- Liste des exceptions affectées sur la page Utilisateurs
- Utilisation des attributions de congés
- Demandes de planification dynamique intrajournalière
- Disponibilité dynamique
- Modifications de planning en attente
- Calculs d'adhésion et de conformité
- HRMS (SGRH)
- Plannings de vacances
- Demandes de messages

REMARQUE : Si une restauration ne respecte pas les conditions maximales de personnel, elle échoue.

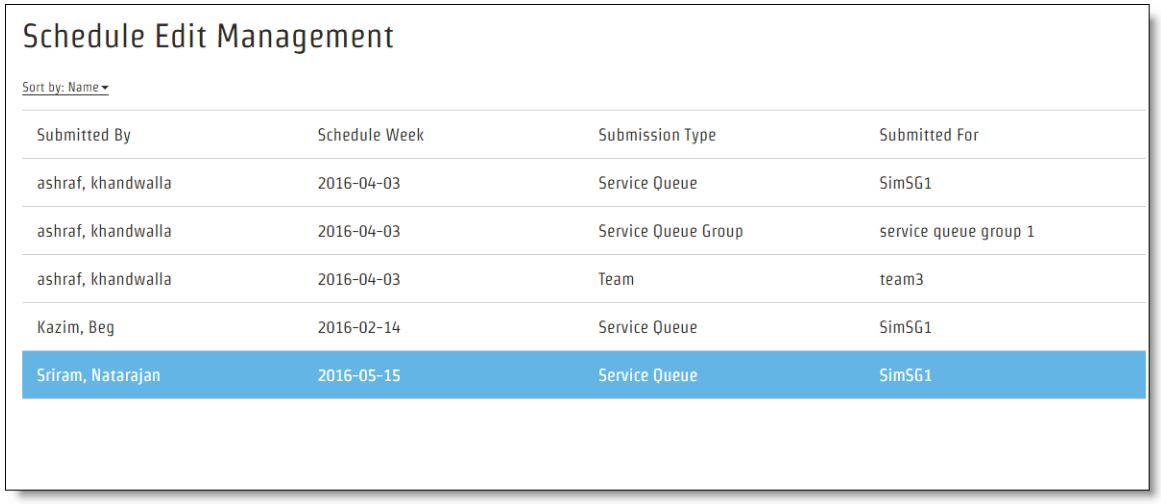
La restauration d'un horaire impliqué dans un échange restaure uniquement l'horaire de l'agent sélectionné. L'horaire de l'autre agent n'est pas modifié et les heures échangées demeurent.

EXEMPLE L'agent A échange un quart de travail du mardi avec le quart du mercredi de l'agent B. Toutefois, l'horaire de l'agent A est restauré à ce qu'il était avant l'échange avec l'agent B, de sorte que l'agent A est à nouveau
Prévu pour travailler mardi. L'horaire de l'agent B n'est pas modifié par la restauration, de sorte qu'il est toujours prévu qu'il travaille le mardi et non le mercredi.

Lorsque plusieurs horaires d'agent sont impliqués dans un changement, ils sont identifiés comme un groupe avec un ID d'événement. Cela facilite la recherche de chaque planification qui a été modifiée s'il devient nécessaire de les restaurer à une version antérieure.

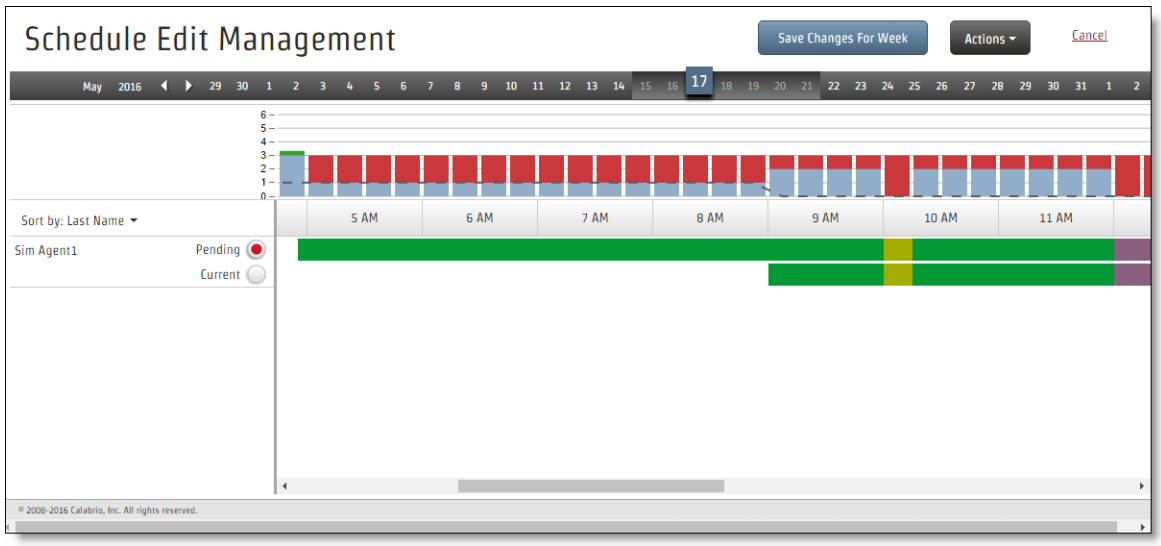
Approuver ou refuser les modifications d'horaire apportées par les superviseurs

La page Gestion des modifications planifiées est disponible pour les utilisateurs disposant de l'autorisation Administrer WFM activée pour leur rôle. Elle répertorie les modifications de planning effectuées par les superviseurs dont les capacités de modification sont contrôlées par une règle de modification de planification (voir Limiter la capacité d'un superviseur à modifier les horaires) et qui sont incluses dans un workflow d'événements de modification de planning. Les modifications effectuées par ces superviseurs sont en attente jusqu'à ce qu'elles soient approuvées ou refusées par un administrateur ou un planificateur.



Lorsque vous cliquez sur une des entrées, une page affiche les modifications apportées par le superviseur. Cette page affiche le planning actuel de chaque agent et le planning en attente avec les modifications proposées par le superviseur.

Vous pouvez voir comment la couverture et les effectifs sont affectés par le changement en basculant entre les options En attente et Actuel pour chaque agent. Placez votre curseur sur l'une des barres situées en haut du planning pour afficher le nombre d'agents prévus et planifiés pour l'intervalle.



Approuver ou refuser les modifications de planning

1. Pour approuver un changement d'horaire, sélectionnez l'option **En attente** à côté du nom de l'agent. Pour refuser un changement d'horaire, sélectionnez l'option **Actuel** (s).

   REMARQUE Vous pouvez sélectionner toutes les planifications en attente ou toutes les planifications en cours à la fois à partir du bouton Actions de la barre d'outils.

2. Cliquez sur **Enregistrer les modifications pour la semaine**.

Gérer l'horaire du jour

La gestion du planning d'aujourd'hui implique les éléments suivants :

- Offrez aux agents sélectionnés la possibilité de prendre des congés volontaires, des heures supplémentaires, ou les deux lorsque l'horaire généré surcharge ou sous-effectif la file d'attente de service.
- Vérifier la couverture du personnel, y compris l'adhésion et la conformité de l'agent.
- Optimisez la couverture sans exécuter un nouvel horaire.

Offrir des heures supplémentaires ou des congés volontaires

La planification dynamique intrajournalière vous permet d'affiner le personnel pour répondre aux conditions actuelles en offrant aux agents sélectionnés la possibilité de prendre des congés volontaires, des heures supplémentaires, ou les deux lorsque l'horaire généré surcharge ou sous-effectif la file d'attente de service.

Les changements d'horaire peuvent être pour le jour en cours ou pour un jour futur. Ces modifications de planning impulsées par l'agent peuvent être configurées pour nécessiter une approbation ou entrer en vigueur immédiatement sans qu'aucune approbation ne soit nécessaire.

Sur la page Planification dynamique intrajournalière, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Parcourir la couverture horaire d'une file d'attente de service
- Créer un nouvel événement de planification dynamique intrajournalière
- Afficher et modifier une liste d'événements de planification dynamique intrajournaliers existants

REMARQUE Il est fortement recommandé d'utiliser des profils de conditions de travail afin d'optimiser les déjeuners et pauses intrajournaliers d'un agent.

Navigation

La page Planification dynamique intrajournalière s'ouvre dans la vue Événement, qui répertorie tous les événements existants. Cliquez sur Parcourir, puis sélectionnez une file d'attente de service dans la liste déroulante pour afficher le planning et la couverture de cette file d'attente de service à la date actuelle. Vous pouvez choisir une date différente si vous le souhaitez.

Une fois que vous avez affiché l'horaire et la couverture d'une file d'attente de service, vous pouvez :

- Sélectionnez une autre file d'attente de service dans la liste déroulante File d'attente de service.
- Sélectionnez une autre date dans la barre de calendrier. Vous pouvez sélectionner la date du jour ou n'importe quelle date future.
- Sélectionnez une autre prévision dans la liste déroulante Prévisions. Vous pouvez également sélectionner Actualiser la prévision pour actualiser la prévision du planning. La modification de la prévision utilisée peut vous aider à déterminer les niveaux de personnel dont vous avez besoin le jour sélectionné.

  REMARQUE : L'actualisation de la prévision ne peut être utilisée que pour la date en cours.

Affichage des événements existants

Cliquez sur le bouton Événement (coin supérieur droit de la page Planification dynamique intrajournalière) pour afficher la liste des événements existants pour les dates actuelles et futures. Vous pouvez cliquer sur le bouton Paramètres en regard de n'importe lequel des événements répertoriés pour afficher la page Événements de planification dynamique intrajournalière pour cet événement. Si l'événement est en cours, un compte à rebours est affiché en haut de la page qui indique combien de temps il reste aux agents pour s'inscrire à l'événement.

Les champs de la liste sont décrits dans le tableau ci-après.

Champ	Description
Paramètres	Cliquez sur ce bouton pour afficher, modifier ou supprimer la planification dynamique intrajournalière

Champ	Description
	événement.
Type	Le type de modification de l'horaire : VTO (congé volontaire), OT (heures supplémentaires) ou les deux.
Nom de l'événement l'événement	Nom de l'événement de planification dynamique intrajournalière. Cliquez sur le nom de Pour afficher la page Planification dynamique intrajournalière de l'événement.
File d'attente de service	La file d'attente de service à laquelle l'événement répertorié s'applique.
Date de l'horaire	La date de l'annexe modifiée.
État	Ces trois numéros sont, de gauche à droite : ▪ Le nombre d'agents dont les modifications ont été approuvées (Approuvées) ▪ Nombre d'agents qui ont soumis une modification d'horaire, mais qui n'ont pas encore été approuvés (en attente) ▪ Nombre total d'agents invités à participer à l'événement (nombre total d'agents affectés)

Création d'un nouvel événement de planification dynamique intrajournalier

Cliquez sur le bouton Créer un **événement** (coin supérieur droit de la page Planification dynamique intrajournalière) pour créer un événement.

Les sections de la page Événements de planification dynamique intrajournalière sont décrites ci-dessous.

Nom de l'événement de planification dynamique intrajournalière

Les noms uniques de l'événement.

Délai de réponse de l'agent

Cette section permet de configurer à quel moment les agents doivent répondre à l'événement avec leurs horaires et échéances révisés, et si leur réponse doit être approuvée manuellement.

Champ	Description
Date limite	Entrez la date à laquelle les réponses des agents invités à modifier Les horaires sont dus.

Champ	Description
Heure limite	Saisissez l'heure à laquelle les réponses des agents invités à Modifier leurs horaires sont dus.
Approuver automatiquement les modifications de planning de l'agent	Cochez cette case si vous souhaitez que les modifications apportées aux horaires des agents entrent automatiquement en vigueur. Si elle n'est pas cochée, toutes les modifications d'horaire de l'agent doivent être approuvées manuellement.
Nombre min/max. d'heures par jour/semaine de violation	Cochez cette case si vous souhaitez que les modifications apportées aux horaires de l'agent ne respectent pas les restrictions d'heures min/max attribuées à l'agent.

File d'attente de service

Sélectionnez la file d'attente de service dont vous souhaitez modifier l'horaire.

Période de modification de l'horaire

REMARQUE Ces champs sont les seuls qui peuvent être mis à jour après la création d'un événement.

Champ	Description
Date de l'horaire	Sélectionnez la date de la période de changement d'horaire.
Modifier l'heure de début	Saisissez l'heure de début de la période de changement d'horaire au format 24 heures. **REMARQUE** : Pour sélectionner minuit, saisissez **0:00** manuellement.
Modifier l'heure de fin	Saisissez l'heure de fin de la période de changement d'horaire au format 24 heures. **REMARQUE** : Pour sélectionner minuit, saisissez **24:00** manuellement.

Prévision

Sélectionnez la prévision utilisée pour indiquer les besoins en personnel pour la date du changement d'horaire. Vous pouvez choisir la prévision de production, une prévision nommée ou une nouvelle prévision intrajournalière.

Option de modification de l'horaire

Choisissez le type de changement d'horaire que vous souhaitez proposer aux agents sélectionnés :

- Congés volontaires : les agents renoncent à du temps pendant les intervalles en sureffectif
- Heures supplémentaires : les agents prennent en charge des heures supplémentaires pendant les intervalles en sous-effectif

- Les deux : les agents abandonnent du temps pendant les intervalles en sureffectif et en prennent plus pendant les intervalles en sous-effectif.

Paramètres des congés volontaires

Ces champs apparaissent lorsque vous choisissez l'option Congé volontaire ou Les deux changements d'horaire.

Champ	Description
Durée minimale de congé	Saisissez la durée minimale de congés qu'un agent peut
prendre. Congés maximum prendre.	Saisissez la durée maximale de congés qu'un agent peut
Autoriser plusieurs sélections de congés	Cochez cette case pour permettre aux agents de prendre des congés dans plusieurs segments pendant la période de changement d'horaire, c'est-à-dire que le congé ne doit pas nécessairement être contigu.
Seuil des objectifs de dotation	Saisissez le montant du sureffectif (nombre positif) ou du sous-effectif (nombre négatif) autorisé durant chaque intervalle de la période de changement d'horaire.
Exception à utiliser	Sélectionnez l'exception à utiliser pour le congé volontaire dans horaire.

Paramètres relatifs aux heures supplémentaires

Ces champs apparaissent lorsque vous choisissez l'option Heures supplémentaires ou Les deux changements d'horaire.

Champ	Description
Heures supplémentaires minimum	Saisissez le nombre minimal d'heures supplémentaires qu'un agent peut effectuer. Ce champ s'affiche lorsque l'option Heures supplémentaires ou Les deux sont activées.
Heures supplémentaires maximum	Saisissez le nombre maximal d'heures supplémentaires qu'un agent peut prendre. Ce champ s'affiche lorsque l'option Heures supplémentaires ou Les deux sont activées.
Autoriser plusieurs sélections d'heures supplémentaires	Cochez cette case pour autoriser les agents à effectuer des heures supplémentaires dans plusieurs segments pendant la période de changement d'horaire, autrement dit, les heures supplémentaires ne doivent pas nécessairement être contiguës. Cette case à cocher apparaît uniquement lorsque l'option Heures supplémentaires ou Les deux sont activées.
Forcer un écart minimum entre le quart de travail et le	départ

Cochez cette case si vous souhaitez exiger qu'il y ait	un laps de temps minimum entre le quart de travail normal de l'agent et le début des heures supplémentaires.

Champ	Description
d'heures supplémentaires	
Durée minimale de l'écart	Saisissez le laps de temps minimum qui peut s'écouler entre le quart de travail normal de l'agent et le début des heures supplémentaires.
Seuil des objectifs de dotation	Saisissez le montant du sureffectif (nombre positif) ou du sous-effectif (nombre négatif) autorisé durant chaque intervalle de la période de changement d'horaire.

Agents

Sélectionnez les agents que vous souhaitez inviter à participer à l'événement de planification dynamique intrajournalier. Les agents figurant dans le volet Disponible sont ceux qui prennent en charge le service que vous avez sélectionné.

REMARQUE Pour les événements d'heures supplémentaires volontaires uniquement (à l'exclusion des événements pour les heures supplémentaires volontaires et les congés volontaires), vous avez la possibilité de sélectionner des agents en dehors de la file d'attente de service sélectionnée pour Participez à l'événement. Cela vous donne plus de flexibilité pour répondre à vos exigences de couverture. Pour rendre ces agents visibles dans le volet Disponible, cochez la case "Je souhaite affecter des agents d'autres files d'attente de service à l'événement". Notez que si vous activez la case à cocher, affectez des agents externes à l'événement, puis décochez la case, ces agents externes sont supprimés des volets Disponible et Affecté.

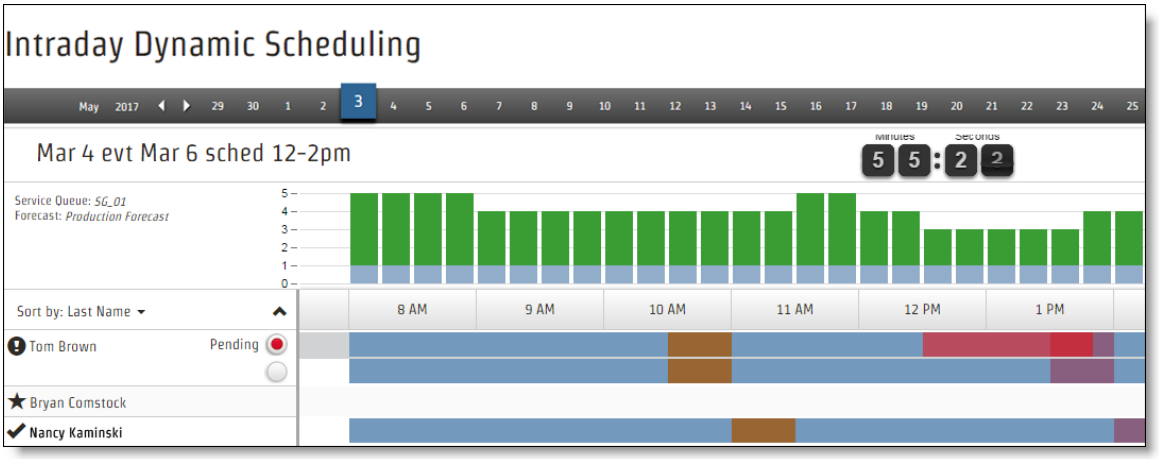
Il se peut qu'un agent invité ne soit pas en mesure de prendre part à l'événement parce que son emploi du temps ne correspond pas aux exigences de l'événement. Dans ce cas, l'agent voit un message indiquant que la sélection de congés ou d'heures supplémentaires n'est plus disponible pour l'événement.

REMARQUE : Les agents peuvent s'inscrire à des heures supplémentaires volontaires les jours où ils n'ont pas d'horaire.

Approuver les changements d'horaire

Si un événement de Planification Dynamique Intrajournalière est configuré pour approuver automatiquement les modifications d'horaire de l'agent (la case "Approuver automatiquement les modifications d'horaire de l'agent est cochée), alors le changement d'horaire apparaît immédiatement dans le planning de l'agent.

Les modifications d'horaire de l'agent qui doivent être approuvées apparaissent sur la page Planification dynamique intrajournalière de l'événement.



Les noms des agents qui ont été invités à prendre part à un événement de planification dynamique intrajournalière sont marqués par l'une des trois icônes (illustrées sur le graphique ci-dessus).

- Une étoile : indique un agent qui a été invité à participer à l'événement mais qui n'a pas encore répondu
- Coche : indique à l'agent qui a apporté des modifications à l'horaire et que ces modifications ont été approuvées, automatiquement ou manuellement.
- Point d'exclamation : indique un agent dont les modifications sont en attente d'approbation manuelle.

Si les modifications d'un agent attendent votre approbation, il y a deux barres de planification à côté du nom de l'agent. La barre supérieure représente l'horaire proposé (en attente) et la barre inférieure représente l'horaire existant de l'agent. Lorsque vous basculez entre l'horaire actuel de l'agent et le planning modifié en attente de l'agent, la couverture est mise à jour pour vous aider à décider si vous souhaitez accepter ou non le changement en attente.

Accepter l'horaire proposé d'un agent

1. Sélectionnez l'option **En attente** .
2. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Enregistrer** .

Dans la situation suivante, Webex WFO remplacera une activité non rémunérée dans l'horaire de l'agent qui a soumis les modifications par une activité non disponible.

Configuration d'événements dynamiques intrajournaliers	Actions de l'agent
Comprend les congés volontaires qui utilisent une exception rémunérée.	▪ L'agent ajoute le congé volontaire, et ce congé volontaire chevauche une activité non rémunérée dans l'horaire existant de l'agent.

Configuration d'événements dynamiques intrajournaliers Actions de l'agent

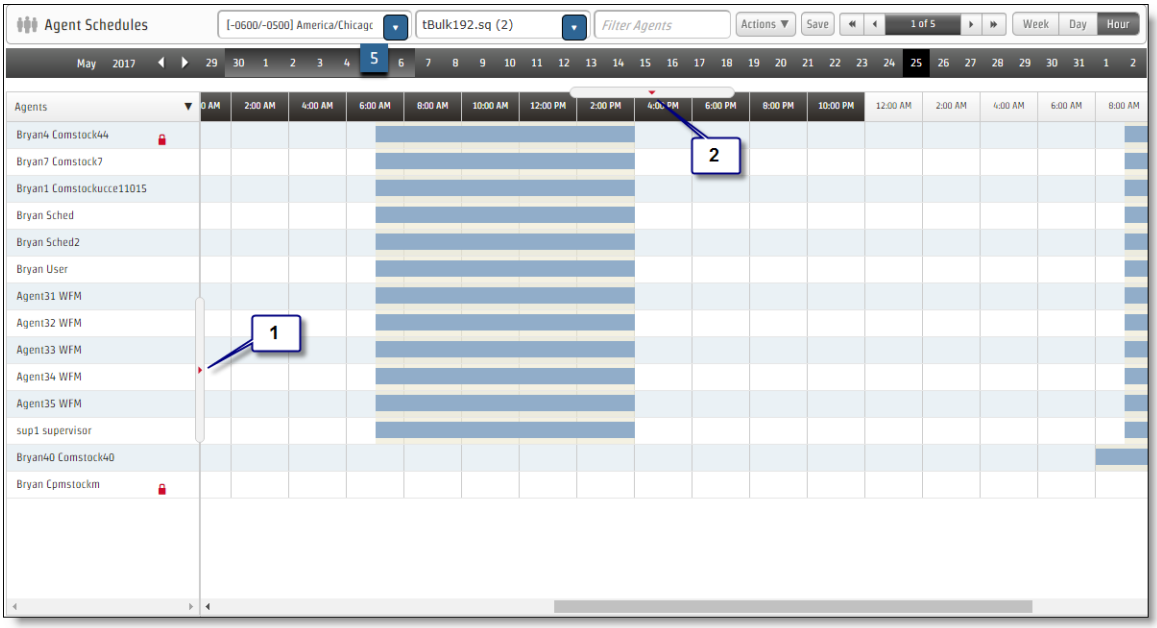
- Les modifications de l'agent sont approuvées manuellement ou automatiquement.

Refuser l'horaire proposé d'un agent

1. Sélectionnez l'option **Actuel** .
2. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Enregistrer**.

A propos des tiroirs

Un tiroir est une fenêtre qui est ouverte et fermée en cliquant sur une commande dans la page Horaires de l'agent.



Il y a trois tiroirs disponibles :

- Tiroir des informations sur l'adhésion de l'agent : affiché en cliquant sur le nom d'un agent dans la liste des agents
- Tiroir d'adhésion : affiché en cliquant sur la flèche de commande (numéro 1 sur la figure) à droite de la liste des agents
- Tiroir de couverture : affiché en cliquant sur la flèche de commande (numéro 2 sur la figure) en dessous de la barre de l'horaire.

REMARQUE : Le tiroir de couverture n'est pas disponible lorsque les horaires des agents sont filtrés par équipe.

Vérifier la couverture du personnel

Le tiroir de couverture est disponible uniquement pour les groupes de files d'attente de service et de files d'attente de service. Il est ouvert et fermé en cliquant sur la flèche de commande sous la barre d'horaires.

Le tiroir de couverture a les vues suivantes :

- Couverture : affichage prévu (affichage par défaut)
- Couverture : affichage de la diminution
- Couverture : affichage de l'actualisation de la prévision
- Intrajournalier : affichage des données
- Carte de couverture multi-compétences

Vous pouvez utiliser le tiroir Couverture pour voir comment WFM prédit l'activité de la file d'attente de service pour chaque journée et intervalle. Il vous indique si votre prévision est exacte par rapport au planning de production et vous permet de faire des changements de planning de post-production.

> **Remarque** : Les données de niveau de service dans toutes les pages de couverture sont calculées à l'aide des totaux quotidiens dans les affichages Heure et Jour et des totaux hebdomadaires dans l'affichage Hebdomadaire.

Sur la base des mesures affichées dans le tiroir de couverture, vous pouvez modifier la planification pour améliorer l'objectif global de niveau de service. Par exemple, vous pouvez reporter la pause d'un agent pour qu'elle se produise 30 minutes plus tard pour résoudre un problème d'effectifs. Cette flexibilité des horaires peut faire une grande différence pour conserver l'objectif de niveau de service quotidien.

> **Remarque** Si vous ne voyez pas la couverture dont vous avez besoin lors de la modification de l'horaire, cela peut être dû à la valeur de durée de planification minimale définie pour cette file d'attente de service ou une autre. Envisagez de raccourcir
> Durée minimale ou suppression complète du paramètre de durée minimale pour permettre une plus grande flexibilité dans le respect des exigences de couverture.

Les mesures dans ce menu se mettent à jour automatiquement lorsque vous modifiez le planning de production.

Vous pouvez choisir les informations à afficher sur un graphique de couverture en cliquant sur les boutons de mesures à gauche du graphique pour les activer et désactiver. Vous pouvez savoir si un bouton a été activé si la couleur de la bordure du bouton change du gris clair au gris foncé.

Un menu contextuel apparaît lorsque vous cliquez sur une barre dans l'un des tiroirs de couverture.

Les informations du menu contextuel sont détaillées dans le tableau suivant.

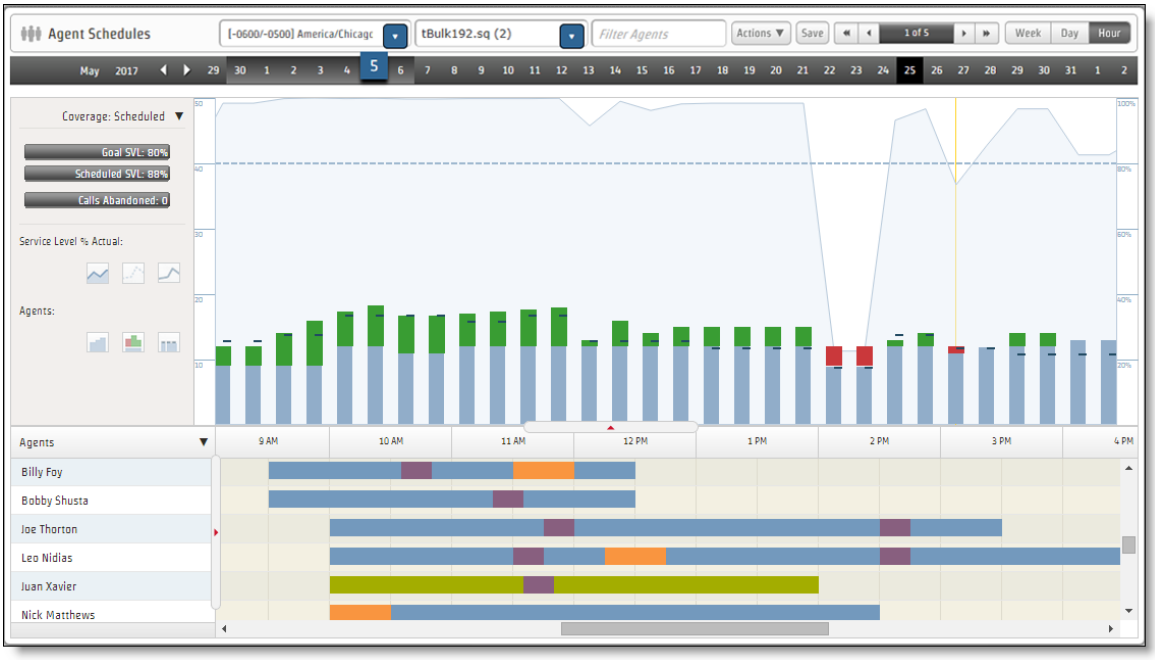
Remarque : Les files d'attente de services interactives affichent des informations à la fois dans les colonnes Agents et % SVL. Les files d'attente de service non-interactives et les groupes de files d'attente de service affichent des informations uniquement dans les agents
colonne.

Champ	Description
Prévision	Le nombre d'agents et le pourcentage de niveau de service prévu pour l'intervalle.
Planifié	Le nombre d'agents et le pourcentage de niveau de service planifié pour l'intervalle. Ce nombre n'inclut pas les agents inactifs ni les agents qui ont été licenciés mais qui figurent toujours dans le planning. **REMARQUE** : Si un agent est planifié pour un groupe multi-compétences, l'agent contribue à la pondération de la file d'attente de service au nombre de agents. Par exemple, si la file d'attente de service a un poids de 30 % dans le groupe multi-compétences, un agent planifié pour le groupe multi-compétences contribue pour 0,3 agent planifié à cette file d'attente de service.
Réel	Le nombre d'agents et le pourcentage de niveau de service réel pour l'intervalle.
Rétrécissement	Le nombre d'agents après diminution est appliqué au nombre d'agents planifié et au pourcentage de niveau de service attendu de ce nombre d'agents.

Champ	Description
Nouvelle prévision	Le nombre d'agents prévu réactualisé en fonction du nombre de contacts réactualisé et de la durée moyenne de traitement réactualisée, compte tenu de l'objectif de niveau de service souhaité (pour cent et secondes). Ces données sont disponibles pour la demi-heure actuelle et au-delà.
% SVL Ciblé	(Files d'attente de services interactives uniquement) L'objectif de % de niveau de service.
% de diminution	Le % de diminution appliqué à l'intervalle.
% Nouvelle prévision	L'objectif réactualisé de % de niveau de service. Ces données sont disponibles pour Actuellement une demi-heure et au-delà.

Couverture : affichage prévu

La vue Couverture : affichage prévu est la vue par défaut dans le tiroir de couverture. Elle montre comment la file d'attente de service atteint son objectif de niveau de service en comparant les données en temps réel avec le planning de production.



Vous pouvez configurer le graphique pour afficher tout ou partie des mesures suivantes en cliquant sur les boutons de mesures appropriés pour les activer et désactiver :

- (Files d'attente de services individuelles uniquement) % de niveau de service planifié
- (Files d'attente de services individuelles uniquement) Objectif de % de niveau de service
- (Files d'attente de services individuelles uniquement) % de niveau de service - Réel
- Agents planifiés
- Prévision d'agents
- Agents réels
- (Files d'attente de service individuelles non interactives ou groupes de files d'attente de service uniquement) Nombre maximal de contacts dans la file d'attente

Le panneau de gauche affiche également les mesures suivantes pour la période de temps sélectionnée :

- (Files d'attente de services interactives uniquement) % Niveau de service cible
- (Files d'attente de services interactives uniquement) % Niveau de service prévu
- (Jours présents et passés uniquement pour un Unified CCE ACD) % Niveau de service réel
- Appels abandonnés

Interprétation du graphique

Le Graphique de couverture affiche un graphique à barres empilées et linéaire pour un jour spécifique. Les barres et les lignes ont des codes couleur pour faciliter l'interprétation. Chaque barre représente un intervalle de 15 minutes sur les vues de jour et d'heure et un intervalle de 60 minutes sur la vue de semaine.

La table suivante décrit les couleurs utilisées pour les barres empilées de chaque intervalle.

Couleur	Agents planifiés
Bleu clair	Nombre d'agents planifiés.
Bleu foncé	Nombre réel d'agents requis.
Rouge	Nombre d'agents prévus. Indique un manque d'agents.
Vert	Nombre d'agents prévus. Indique un surplus d'agents planifiés.

Pour déterminer l'heure la plus propice pour insérer une activité, comparez Agents planifiés et Prévision d'agents dans le Graphique de couverture. Vous pouvez utiliser l'écart pour déterminer le nombre d'agents disponibles pour une activité planifiée sans perturber la couverture.

Si des agents supplémentaires sont disponibles, vous pouvez planifier une activité sans perturber l'objectif de niveau de service. Par exemple, si l'intervalle de 10 h 30 à 11 h présente un surplus de quatre agents planifiés, vous pouvez planifier une réunion de 30 minutes avec quatre agents pendant ce temps-là.

Si le nombre d'agents planifiés est inférieur au besoin prévu, vous devez modifier les horaires des agents pour répondre aux exigences du planning.

La table suivante décrit les lignes utilisées pour représenter les différents niveaux de service dans le graphique. Vous pouvez comparer les scores du niveau de service réel, du niveau de service planifié et de l'objectif de niveau de service pour constater ce qui se passe exactement dans le centre de contacts. Le Graphique de couverture illustre dans quelle mesure le centre de contacts atteint son objectif de niveau de service.

Pour les files d'attente de service non interactives, le graphique affiche le nombre maximum de contacts réels dans la file d'attente.

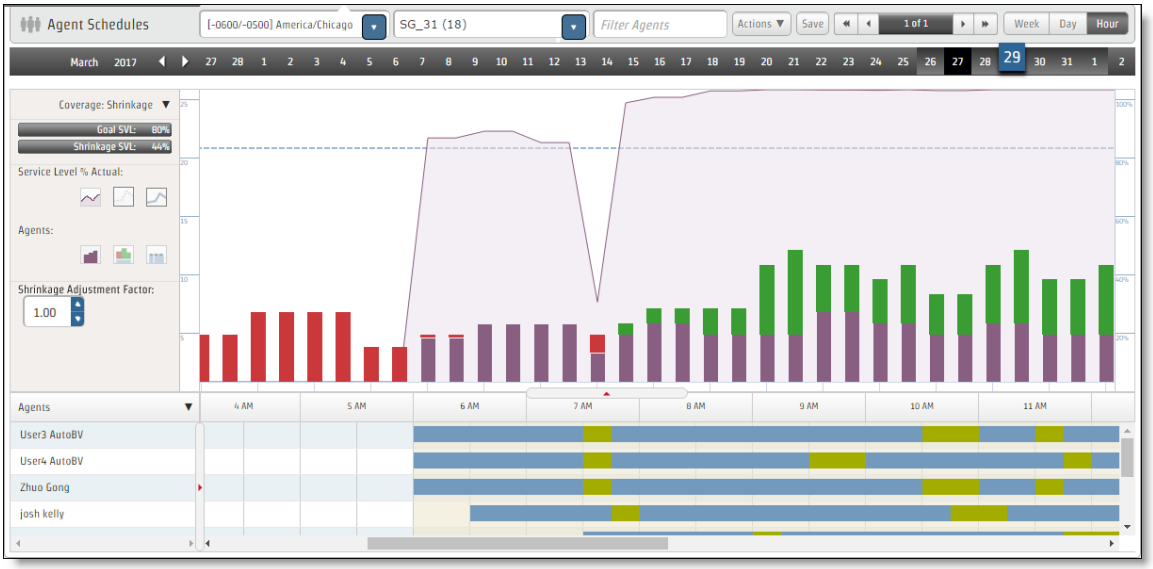
REMARQUE : Le graphique linéaire représentant les niveaux de service ou les mesures de file d'attente n'est disponible que pour des files d'attente de service individuelles, et non pour des groupes de files d'attente de service.

Line	Niveau de service
Bleu clair	(Files d'attente de services interactives) % de niveau de service planifié (Files d'attente de services non interactives uniquement). Nombre maximal de contacts dans la file d'attente
Bleu pointillé	(Files d'attente de services interactives uniquement) % de niveau de service - Objectif
Bleu foncé	(Files d'attente de services interactives uniquement) % de niveau de service - Réel

Couverture : affichage de la diminution

l'affichage de la diminution montre l'effet de la diminution sur la capacité du planning à atteindre le niveau de service. Vous pouvez ajuster le pourcentage de diminution pour voir comment cela affecte l'atteinte de l'objectif de niveau de service.

REMARQUE : La diminution n'est appliquée qu'aux dates et heures futures.



Vous pouvez configurer le graphique pour afficher tout ou partie des mesures suivantes en cliquant sur les boutons de mesures appropriés pour les activer et désactiver :

- (Files d'attente de services interactives uniquement) Diminution de % de niveau de service
- (Files d'attente de services interactives uniquement) % de niveau de service - Objectif
- (Files d'attente de services interactives uniquement) % de niveau de service - Réel
- (Files d'attente de services non interactives uniquement). Nombre maximal de contacts dans la file d'attente
- Diminution des agents
- Prévision d'agents
- Agents réels

Par défaut, le champ du facteur d'ajustement de la diminution est défini à 1,00 (aucun ajustement par rapport au scénario de diminution par défaut appliqué à la file d'attente de service). Vous pouvez augmenter ou diminuer le facteur pour voir quel impact ces changements ont sur le planning et utiliser cette information pour décider si le planning doit être ajusté afin que l'objectif de niveau de service soit atteint. Par exemple, si vous saisissez 2,00 comme facteur d'ajustement, le pourcentage de diminution appliqué à chaque intervalle double.

Pour ajuster le facteur de réglage de la diminution :

1. Dans le champ Facteur d'ajustement de diminution, utilisez les flèches haut et bas pour modifier le facteur d'ajustement à une nouvelle valeur. Les valeurs valides sont comprises entre 0,00 et 10,00.

2. Cliquez n'importe où dans le graphique pour appliquer le nouveau facteur d'ajustement à chaque intervalle. Le graphique est mis à jour pour refléter le nouveau facteur d'ajustement de la diminution.

> **REMARQUE** : Le facteur d'ajustement n'affecte pas vos prévisions réelles sur la page Planification. C'est uniquement à des fins d'affichage sur cette page.

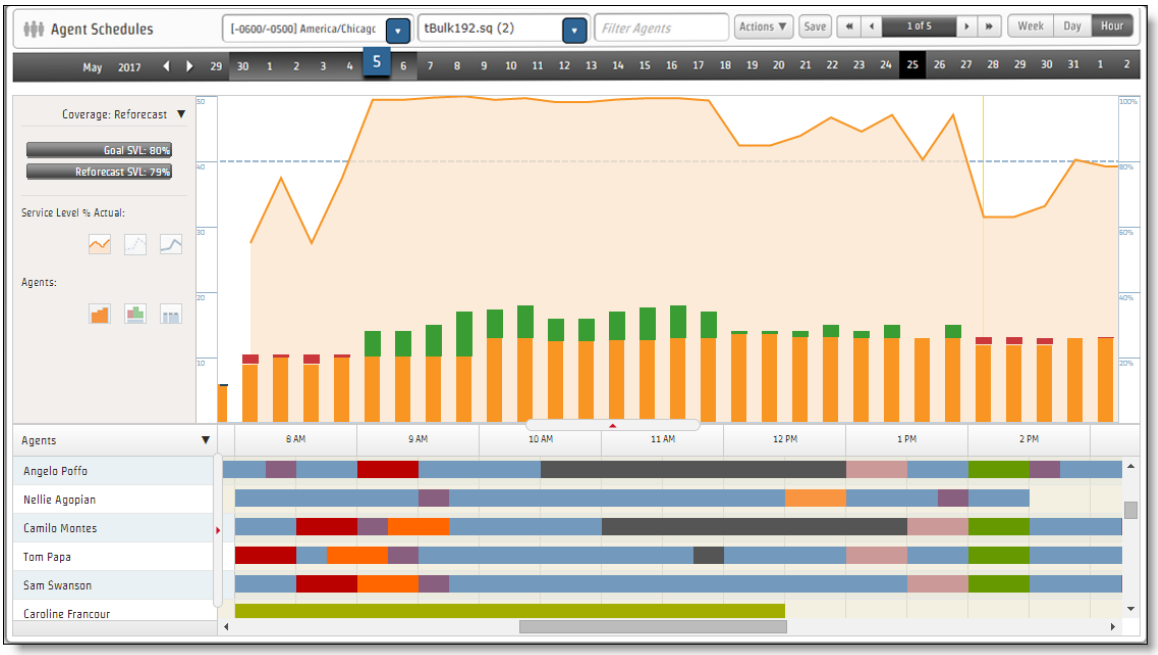
La valeur du facteur d'ajustement de diminution est rétablie à la valeur par défaut lorsque vous actualisez la fenêtre. Vous ne pouvez pas enregistrer les pourcentages de diminution révisés.

Couverture : affichage de l'actualisation de la prévision

L'affichage de l'actualisation de la prévision montre l'impact des mesures actualisées sur les données de couverture de façon à ce que les horaires puissent être modifiés sur la base de ce que les données prévisionnelles actualisées prévoient.

Pour afficher la vue de l'actualisation de la prévision :

- Sélectionnez la date du jour, définissez le niveau de zoom sur Heure, puis sélectionnez une file d'attente de service individuelle.



Vous pouvez configurer le graphique pour afficher tout ou partie des mesures suivantes en cliquant sur les boutons de mesures appropriés pour les activer et désactiver :

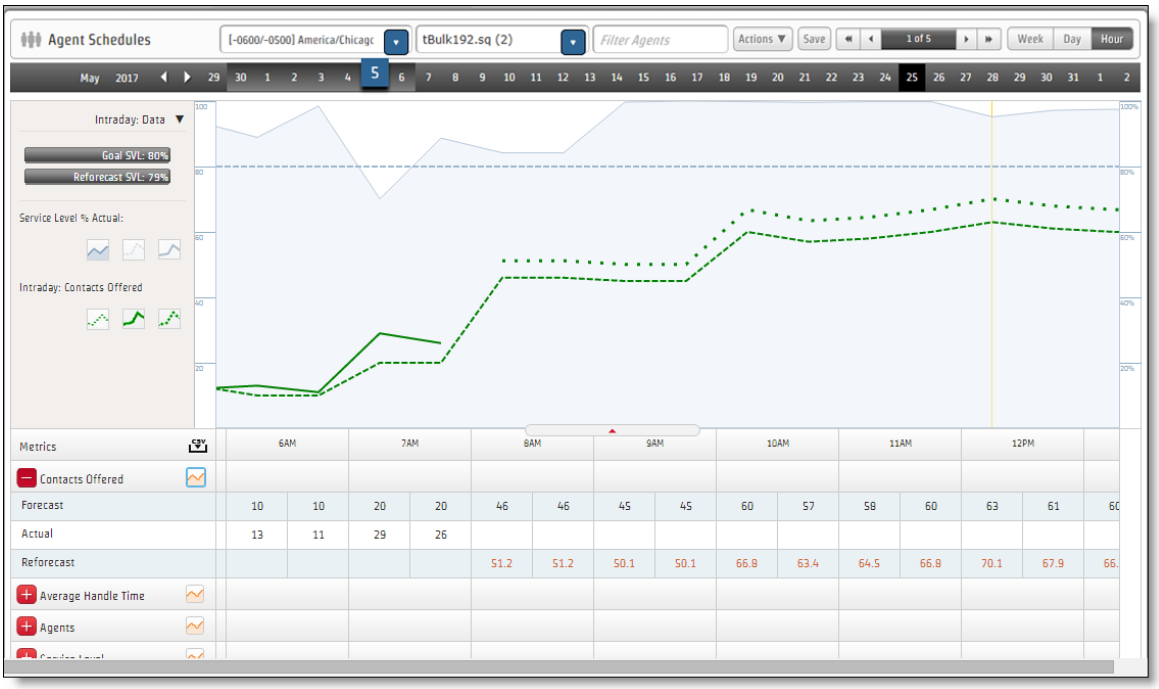
- (Files d'attente de services interactives uniquement) Actualisation de la prévision du niveau de service
- (Files d'attente de services interactives uniquement) % de niveau de service - Objectif
- (Files d'attente de services interactives uniquement) % de niveau de service - Réel

- (Files d'attente de services non interactives uniquement). Nombre maximal de contacts dans la file d'attente
- Agents planifiés
- Agents actualisés
- Agents réels

Intrajournalier : affichage des données

La vue Intrajournalière : les données montrent les données réelles par rapport aux données prévisionnelles sous forme de graphique.

REMARQUE : Pour afficher la vue des données intrajournalières, définissez le niveau de zoom sur Heure, puis sélectionnez une file d'attente de service individuelle.



Vous pouvez configurer le graphique pour afficher tout ou partie des mesures suivantes en cliquant sur les boutons de mesures appropriés pour les activer et désactiver :

- % de niveau de service : (Files d'attente de services interactives uniquement) prévu, objectif et réel. Toujours disponible.
- Contacts proposés : prévisionnel, réel, et actualisation. Disponible lorsque le bouton Afficher sur le graphique du tiroir Contacts proposés est cliqué. Si elle est activée dans la page WFM Configurer les paramètres de WFM l'ensemble du système (Activer les contacts prévus en tant que décimales), la valeur de Prévision de contacts peut avoir jusqu'à deux décimales, mais une seule est affichée.

- Temps de traitement moyen : prévisionnel, réel, et actualisation. Disponible lorsque le bouton Afficher sur le graphique du tiroir Temps de traitement moyen est cliqué.
- Agents : prévisionnel, réel, et actualisation. Disponible lorsque le bouton Afficher sur le graphique du tiroir Agents est cliqué.
- Niveau de service : (Files d'attente de services interactives uniquement) Nouvelle prévision. Disponible lorsque le bouton Afficher sur le graphique du tiroir Niveau de service est cliqué.
- Nombre maximal de contacts dans la file d'attente : (Files d'attente de service sans interaction uniquement) Réel. Disponible lorsque le bouton Afficher sur le graphique du tiroir Nombre maximal de contacts en file d'attente est cliqué.

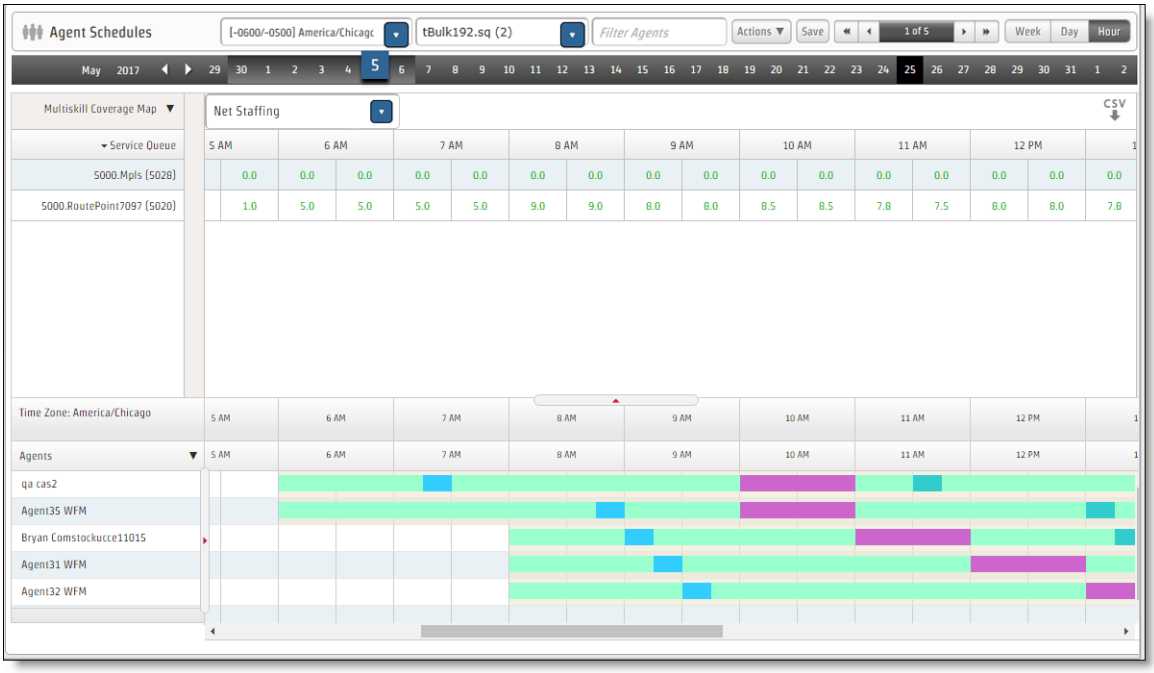
Les données utilisées pour créer le tableau sont fournies dans des tiroirs sous forme tabulaire au bas du tableau. Les tiroirs des tableaux affichent les mesures suivantes à des intervalles de 30 minutes :

- Contacts proposés : prévisionnel, réel, et actualisation. Si elle est activée dans la page Paramètres généraux (Activer les contacts prévus en tant que décimales), la valeur de Prévision de contacts peut comporter jusqu'à deux décimales, mais une seule est affichée.
- Temps de traitement moyen : prévisionnel, réel, et actualisation.
- Agents : prévisionnel, prévu, réel, et actualisation.
- Niveau de service : (Files d'attente de services interactives uniquement) prévisionnel, prévu, réel, et actualisation.
- Nombre maximal de contacts dans la file d'attente : (Files d'attente de services non interactives uniquement) Réel.

Les données tabulaires peuvent être exportées dans CSV format en cliquant sur l'icône de téléchargement CSV à droite de l'étiquette de la mesure.

Carte de couverture multi-compétences

La vue Carte de couverture multi-compétences montre les niveaux de personnel pour des files d'attente de service spécifiques qui sont autrement mélangées dans d'autres vues de couverture. Cette option n'est disponible que lorsque vous affichez les horaires d'un groupe de files d'attente de service ou d'une file d'attente de service au niveau du zoom Heure.



Vous pouvez afficher les mesures suivantes pour chaque file d'attente de service au niveau de l'intervalle de 30 minutes :

- Prévision d'agents
- Agents planifiés
- Effectifs nets : vue par défaut. L'effectif net est calculé comme suit :

  Effectifs nets = Agents planifiés – Agents prévus

Le tableau contient les données pour l'ensemble des files d'attente de service dans lesquelles les agents visibles peuvent travailler. Seules les files d'attente de service comportant une prévision pour le jour sélectionné sont affichées. Un agent peut travailler dans une file d'attente de service s'il est mis en correspondance avec cette file d'attente de service via des mappages de compétences ou un groupe multi-compétences, ou s'il a une activité planifiée pour la file d'attente de service au cours de cette semaine.

REMARQUE : Les agents visibles sont ceux qui sont visibles par vous en fonction de votre vue.

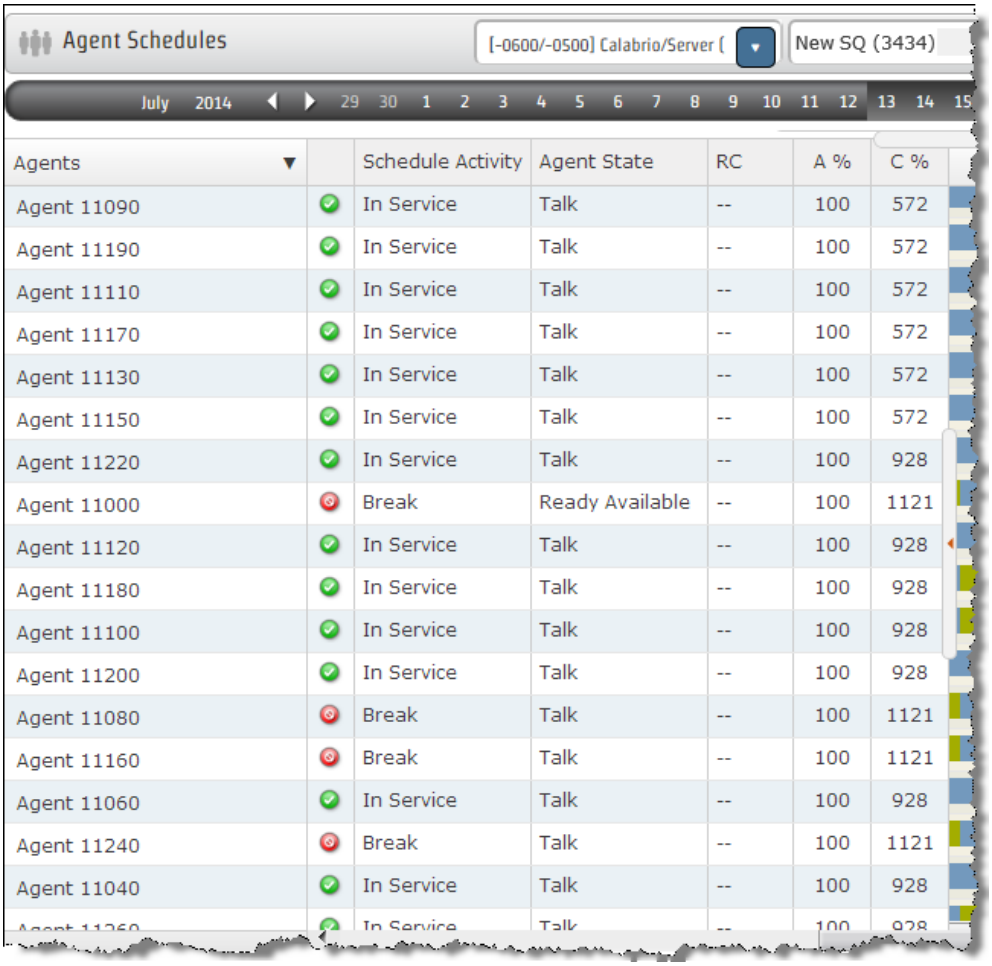
Les données de la table sont un instantané de la base de données au moment où vous avez sélectionné l'option Carte de couverture multi-compétences. Les modifications non enregistrées de l'horaire ne sont pas reflétées dans ces données. Lorsque vous modifiez la mesure en affichage, les données sont mises à jour.

Cliquez sur l'icône de téléchargement CSV à droite de l'étiquette des mesures pour exporter les données tabulaires dans CSV format.

Visualiser l'adhésion et la conformité de l'agent

Le tiroir d'adhésion affiche les données de l'agent en temps réel et les pourcentages d'adhésion et de conformité pour les agents de la liste des agents. Ouvrez-la et fermez-la en cliquant sur la commande de la flèche située à droite de la liste des agents. Lorsque le tiroir est ouvert, les données sont actualisées toutes les 30 secondes.

Remarque : Le tiroir d'adhésion ne se met pas à jour en même temps que le widget Adhésion en temps réel de l'explorateur de données. Voir Widget Adhésion en temps réel.



Agents		Schedule Activity	Agent State	RC	A %	C %
Agent 11090		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11190		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11110		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11170		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11130		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11150		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11220		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11000		Break	Ready Available	--	100	1121
Agent 11120		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11180		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11100		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11200		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11080		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11160		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11060		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11240		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11040		In Service	Talk	--	100	928

WFM recueille des données sur l'état des agents en temps réel à partir de l'ACD et les compare avec les horaires des agents pour calculer les pourcentages d'adhésion et de conformité. Les valeurs d'adhésion et de conformité sont calculées toutes les 15 minutes.

REMARQUE : Les pourcentages d'adhésion et de conformité du tiroir d'adhésion sont mis à jour toutes les 30 secondes et arrondis à un nombre entier. Ces pourcentages peuvent être différents de ceux

sont affichés dans le tiroir Détails de l'adhésion parce que chaque tiroir est actualisé à un rythme différent, et le tiroir Détails de l'adhésion affiche les pourcentages d'adhésion et conformité en décimales au lieu d'un nombre entier.

IMPORTANT Un deuxième serveur de données doit être créé pour envoyer des données de productivité à l'Explorateur de données pour les agents prenant en charge une file d'attente de service non interactive. Si ce serveur de données WFO Webex supplémentaire ne l'est pas
Lors de l'utilisation et qu'un agent prend en charge une file d'attente de service non interactive, l'Explorateur de données ne reçoit pas de données de productivité pour cet agent. Cela est vrai même si les informations sont visibles dans le tiroir Détails d'adhésion. Cela signifie que l'agent ne sera plus en adhésion aux rapports de l'Explorateur de données.

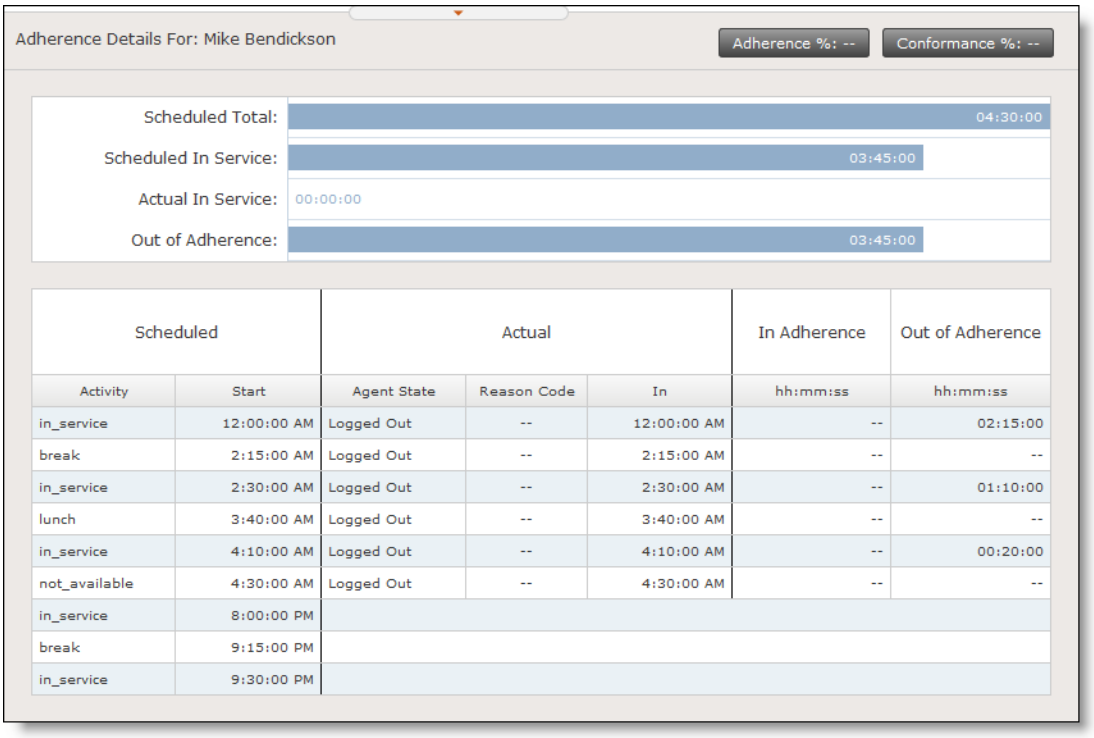
La table suivante répertorie les champs du tiroir d'adhésion.

Champ	Description
Agents	Le nom de l'agent.
Icônes de boule rouge ou verte	Un rond vert indique que l'agent est en adhésion. Une boule rouge indique Que l'agent n'est pas en adhésion.
Activité prévue	L'activité planifiée actuelle de l'agent.
État de l’agent	État ACD de l'agent.
RC	Le code motif ou la description (le cas échéant) associés à l'état de ACD de l'agent. Les codes raison sont ceux associés à la file d'attente de service principale de l'agent.
A %	Le pourcentage d'adhésion de l'agent. L'adhésion représente le pourcentage du temps pendant lequel les agents respectent leur planning. Lors du calcul de l'adhésion, WFM prend en compte les heures de départ et d'arrivée, les pauses, les déjeuners planifiés et le temps dédié aux activités programmées. Il compare ensuite chaque milliseconde de l'activité réelle à l'activité planifiée tout au long du quart de travail. Par exemple, un agent qui est prévu pour être en service à 09 h et se déconnecte à 16 h, et qui respecte cet horaire toute la journée, a 100 % d'adhésion. L'adhésion est calculée par la formule suivante : [(minutes configurées d'adhésion aux horaires − minutes de non adhésion aux horaires) ÷ minutes configurées d'adhésion aux horaires] × 100

Champ	Description
	Dans cette formule, les "minutes configurées d'adhésion aux horaires" sont la somme du temps prévu pour les activités pour lesquelles l'option Calcul de l'adhésion a défini la valeur Oui (voir Personnalisation des mappages d'état d'adhésion). **REMARQUE** : Si la formule produit un résultat négatif, le champ affiche zéro.
C %	Le % de conformité de l'agent. La conformité est la proportion de temps en pourcentage durant laquelle un agent travaille le temps approprié, indépendamment de ses horaires. La conformité au planning ne tient pas compte des heures d'arrivée et de départ. Par exemple, un agent qui doit travailler de 8 h à 16 h et qui travaille de 10 h à 18 h est conforme à son planning mais n'y adhère pas. La conformité est calculée selon la formule suivante : (Durée totale d'un agent en état disponible, en conversation, en attente, ou travail) ÷ (total prévu de durée de service) × 100 Le temps en service ne comprend pas le déjeuner, les pauses, les projets, ou les contraintes. **REMARQUE** (Five9 ACD uniquement) Les données en temps réel sont capturées à l'intervalle pendant toute la durée de l'intervalle. Cependant, les données Ne peut être récupéré par les services Web API des requêtes qu'un certain nombre de fois par minute, par heure et par jour. (Consultez le support client de Five9 pour plus d'informations sur ces limites et sur la façon de les modifier si nécessaire. Les API utilisées sont getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups et runReport.) Pour cette raison, si l'intervalle est défini sur une valeur trop petite, les données peuvent ne pas être capturées une fois que le nombre maximal de demandes de API ont été effectuées pour l'heure, si le délai entre la dernière capture autorisée et le début de l'heure suivante est plus long que l'intervalle de capture. Pour déterminer le seuil d'intervalle le plus bas, utilisez la formule suivante : 3600 ÷ nombre maximal d'appels API par heure = intervalle minimum en secondes

Afficher l'adhésion détaillée d'un agent

Le tiroir Détails d'adhésion est ouvert et fermé en cliquant sur le nom d'un agent dans la liste Agents. Il montre le niveau d'adhésion de l'agent au planning depuis le début de la journée. L'adhésion est calculée avec les données d'état de l'agent, qui sont collectées à partir du ACD en temps réel. Pour cette raison, les valeurs affichées dans la partie supérieure du tiroir Détails d'adhésion (Total planifié, Prévu en service, Réel en service, et Hors adhésion) reflètent les données au moment où vous ouvrez le tiroir et pourraient différer des valeurs indiquées dans la section détail. Vous pouvez actualiser les données du tiroir en le fermant, puis en le rouvrant.



Vous pouvez utiliser le tiroir Détails d'adhésion pour effectuer les actions suivantes :

- Comparer les activités planifiées de l'agent avec des statistiques en temps réel sur l'agent de l'ACD
- Interpréter les statistiques d'adhésion

La table suivante décrit les champs du tiroir Détails d'adhésion :

Colonne	Description
% d'adhésion	Score d'adhésion de l'agent. La valeur en pourcentage est mise à jour à chaque fois Le tiroir est ouvert. La valeur est affichée sous forme décimale et est calculée toutes les 15 minutes.

Colonne	Description
	REMARQUE : Cette valeur peut différer de la valeur A % du tiroir d'adhésion parce que chaque tiroir est actualisé à un rythme différent Et parce que les valeurs sont arrondies dans le tiroir d'adhésion.
% de conformité	Score de conformité de l'agent. La valeur en pourcentage est mise à jour toutes Heure à laquelle le tiroir est ouvert. La valeur est affichée sous forme décimale et est calculée toutes les 15 minutes. **REMARQUE** : Cette valeur peut différer de la valeur de C % du tiroir d'adhésion parce que chaque tiroir est actualisé à un rythme différent Et parce que les valeurs sont arrondies dans le tiroir d'adhésion.
Total planifié	La durée totale pendant laquelle l'agent doit travailler pour la date sélectionnée. Si Date sélectionnée est la date du jour, la valeur est calculée jusqu'à l'heure d'ouverture du tiroir. Cette valeur comprend uniquement le temps rémunéré, et non le temps non rémunéré.
Planifié en service	La durée totale pendant laquelle l'agent doit être en service et disponible pour Traiter les appels pour la date du jour à l'heure d'ouverture du tiroir. Lorsque les agents sont en service, ils sont prêts à gérer un appel ou sont déjà en train de gérer un appel.
En service - Réel	La durée totale pendant laquelle l'agent est disponible ou en cours de traitement pour Date actuelle. **REMARQUE** Le temps En service est basé uniquement sur le flux en temps réel du ACD et inclut tout temps passé par l'agent dans l'état Prêt, États Parler, En attente et Travail. Ce paramètre peut ne pas correspondre au temps en service dans d'autres rapports, puisque ces derniers rapports sont basés sur des flux de données historiques.
Hors adhésion	La durée totale pendant laquelle l'agent est hors adhésion pour la date en cours à ce moment-là Le tiroir est ouvert.
Planifié	Une liste d'activités prévues et de leurs heures de début pour le jour sélectionné.
Réel	Données réelles de l'agent pour les trois valeurs suivantes : ▪ Etat de l'agent : l'état de l'agent depuis le ACD

Colonne	Description
	▪ Code raison : le code raison associé aux états Hors service et Non disponible ▪ Dans : heure à laquelle l'agent est passé à l'état d'adhésion.
En adhésion	Le temps en adhésion de chaque état de l'agent. Si la date sélectionnée est Date actuelle, la valeur est calculée jusqu'à l'heure actuelle.
Hors adhésion	Le temps hors adhésion de chaque état de l'agent. Si la date sélectionnée est Date actuelle, la valeur est calculée jusqu'à l'heure actuelle.

Optimiser les pauses et les déjeuners

L'action Optimiser les planifications vous permet d'optimiser la couverture sans exécuter de nouvelle planification. Il est possible que plusieurs changements aient changé depuis l'exécution du planning (des exceptions ont été ajoutées, des agents ont pris des congés, etc.) qui affectent la couverture. L'optimisation des horaires en déplaçant les déjeuners et les pauses permet de compenser cela.

L'optimisation affecte uniquement les activités de condition de travail (déjeuners et pauses) des quarts de travail qui ont planifié des activités pour la file d'attente de service sélectionnée ou le groupe multi-compétences qui inclut la file d'attente de service sélectionnée pour la date sélectionnée.

> **Remarque** Cela peut entraîner une détérioration de la couverture des autres files d'attente de service pour lesquelles l'agent est prévu à cette date. Pour chaque activité de condition de travail existante du quart, l'optimiseur ne déplace que les activités suivantes
> Les activités dans les limites de leurs contraintes et de l'ajustement maximal de l'optimisation (si elles sont définies). Ceci est fait à la fois pour les heures rémunérées et les conditions de travail de durée de quart actuellement dans les quarts de travail de l'agent. L'optimiseur ne déplacera pas les pauses et déjeuners ajoutés via l'action Insérer une activité sur la page Horaires de l'agent. Il est conseillé d'exécuter l'optimiseur avant de modifier manuellement les pauses et les déjeuners.

Cette action est disponible sur la page Horaires de l'agent pour les dates actuelles et futures auxquelles une file d'attente de service est sélectionnée et où au moins un agent est planifié. Il n'est pas disponible lorsque vous sélectionnez un groupe de files d'attente de service, un mappage de compétences, une équipe ou un regroupement personnalisé.

> **REMARQUE** Pour optimiser les horaires de date actuelle, les déjeuners et les pauses doivent commencer au moins une heure à partir de l'heure actuelle (arrondie aux cinq minutes supérieures), et il doit y avoir au moins dix minutes disponibles
> Avant la fin des déjeuners ou des pauses potentiels. Les modifications manuelles sont toujours autorisées.

Les agents sont optimisés dans l'ordre dans lequel ils apparaissent sur la page Horaires de l'agent. Vous pouvez modifier cet ordre en utilisant le menu déroulant de la colonne Agent pour le tri ou en épinglant les agents en haut de la liste.
L'optimisation affecte tous les agents sur plusieurs pages, pas seulement ceux de la page visible.

> **REMARQUE** L'optimiseur peut être configuré pour s'exécuter de 1 à 30 fois chaque fois que vous cliquez sur l'action (voir "Nombre maximal de tentatives d'optimisation de la planification" sur la page Configurer les paramètres de WFM à l'échelle du système
> page). Par défaut, elle parcourt les horaires de l'agent jusqu'à 10 fois. S'il atteint l'optimisation maximale avant que la limite configurée ne soit atteinte, il s'arrête.

À l'issue de l'action, vous recevez un message de notification indiquant combien d'agents et de plannings ont été optimisés. Lorsque vous fermez le message de notification, le système met à jour la page actuelle pour tous les agents dont les déjeuners et les pauses ont été optimisés. Les horaires d'agent modifiés ne sont enregistrés que lorsque vous cliquez sur Enregistrer.

Les horaires des agents qui ont été optimisés sont développés en deux entrées pour cette date, comme si vous aviez double-cliqué sur l'horaire de cet agent. Si vous sélectionnez une date différente dans la semaine du planning durant laquelle l'agent n'est pas optimisé, l'horaire de l'agent n'est pas développé. Cliquez sur la date qui a été optimisée pour développer à nouveau l'horaire de l'agent. L'extension de l'horaire à deux entrées de l'agent à une date donnée est maintenue jusqu'à ce que l'une des conditions suivantes se produise :

- Une autre optimisation est effectuée à une date spécifiée
- La page est actualisée.
- L'horaire de l'agent est double-cliqué
- La planification est enregistrée ou abandonnée

L'expansion de la planification à deux entrées s'applique sur plusieurs pages.

Vous pouvez apporter des modifications supplémentaires aux planifications optimisées en double-cliquant sur une planification pour afficher l'expansion de planification à deux entrées. Vous pouvez exécuter l'optimiseur plusieurs fois à la même date sans enregistrer et exécuter l'optimiseur à plusieurs dates dans la même semaine de planification sans enregistrer entre chaque date optimisée.

Une fois que vous avez exécuté l'optimiseur et que vous affichez les lignes développées de planifications optimisées, les conditions suivantes sont vraies :

- Vous ne pouvez pas exclure des agents de l'optimisation. Vous devez soit enregistrer, soit supprimer tous les horaires optimisés pour les agents.
- Vous ne pouvez pas sélectionner des horaires d'agent optimisés spécifiques à enregistrer.

Pour optimiser les planifications :

1. Sur la page Horaires de l'agent, cliquez sur **Actions et sélectionnez** Optimiser les planifications .
2. Configurez l'action d'optimisation.
    - Sélectionnez une date ou une plage de dates. Par défaut, la date du jour est sélectionnée. La plage de dates ou de dates que vous sélectionnez doit être comprise dans la semaine du planning.
    - Si vous souhaitez exclure certains agents de l'optimisation, déplacez-les du volet Affecté vers le volet Disponible(s). Par défaut, tous les agents du planning sont répertoriés dans le volet Affecté.
    - Sélectionnez si vous souhaitez optimiser les pauses, les déjeuners ou les deux. Par défaut, les pauses et les déjeuners sont sélectionnés.
3. Cliquez sur **Optimiser**. L'optimiseur exécute le nombre configuré de fois, ou jusqu'à ce que le planning soit optimisé, et affiche un message vous indiquant combien d'agents ont été optimisés et combien d'activités ont été déplacées.
4. Si vous le souhaitez, optimisez à nouveau la planification. Vous pouvez exécuter l'action autant de fois que vous le souhaitez. À chaque fois, il exécute le nombre configuré de fois dans le planning. Une fois l'optimiseur terminé, les planifications modifiées s'affichent en mode Modification (divisé en deux barres). Vous pouvez consulter les modifications et effectuer des modifications manuelles si vous le souhaitez. Si vous optimisez une plage de dates, vous pouvez afficher les modifications apportées à chaque date de la plage.
5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées à la planification.

Limites de l'optimisation

L'optimiseur prend en compte ces contraintes d'activité de condition de travail lors du déplacement des déjeuners et des pauses :

- Délai minimum
- Délai maximum
- Intervalle minimum
- Augmentation
- Limite maximale du champ d'ajustement de l'optimisation (si elle est définie)

Le déjeuner ou la pause ne sera pas déplacé si ces contraintes ne peuvent pas être respectées, ou si les conditions suivantes sont remplies :

- L'emplacement où le déjeuner ou la pause pourrait être déplacé est actuellement occupé par un autre déjeuner, une autre pause, un autre projet ou un autre cas d'exception.
- Le déjeuner ou la pause dépasse minuit.

- Le déjeuner ou la pause a été retiré de la condition de travail, ou il a été retiré puis rajouté.

Si la contrainte de l'activité a changé de telle sorte que l'activité ne peut pas être déplacée ultérieurement, elle ne sera pas déplacée.

L'optimiseur n'ajoutera ni ne supprimera les déjeuners ou les pauses, ni ne modifiera leurs attributs (nom, type, durée, durée des portions payées et couleur).

L'optimiseur ne déplace pas les déjeuners et les pauses au-dessus ou partiellement des exceptions, projets, déjeuners ou pauses existants. Si un déjeuner ou une pause comporte à la fois une partie payée et une partie non rémunérée, l'optimiseur ne tentera pas d'échanger les parties qui apparaissent dans la partie sans chevauchement. Il place toujours la partie payée avant la partie non rémunérée.

Exemples d'optimisation

Exemple 1 : Pause déplacée manuellement par l'administrateur au cours d'un quart de travail unique, ajustement maximal de l'optimisation non défini

Un agent dispose d'un quart de travail de quatre heures (de 9 h AM à 13 h) avec une pause (10 h 30 AM), et vous déplacez la pause à 12 h. La pause est assortie d'un délai minimum d'une heure et d'un délai maximal de deux heures dans une condition de travail rémunérée de quatre heures.

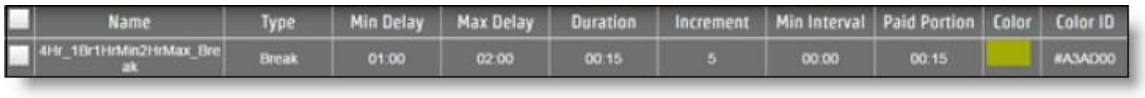
Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

Après avoir effectué la modification manuelle, l'horaire affiche la pause à 12h00 :

Après avoir optimisé les déjeuners et les pauses, la pause est déplacée de 10 h à 11 h AM.

Exemple 2 : Pause déplacée manuellement par l'administrateur en un seul quart de travail, jeu de réglages d'optimisation maximum

Un agent dispose d'un quart de travail de quatre heures (de 9 h AM à 13 h) avec une pause (10 h 30 AM), et vous déplacez la pause à 12 h. La pause a un délai minimum d'une heure et un délai maximum de deux heures dans une condition de travail de durée de quart de travail de quatre heures avec un ajustement d'optimisation maximum de 15 minutes.



Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

Après avoir effectué la modification manuelle, l'horaire affiche la pause à 12h00 :

Une fois que vous avez optimisé les déjeuners et les pauses, l'horaire de l'agent n'est pas modifié.

Afficher les rapports de planification

Pour plus d'informations sur les rapports d'QM et d'WFM standard fournis avec Webex WFO, et pour obtenir des instructions sur l'exécution d'un rapport standard, reportez-vous à QM rapports standard et WFM rapports standard.

Remarque WFM rapports reflètent les données telles qu'elles apparaissent dans le fuseau horaire du service partagé configuré par votre administrateur système. Si vous demandez un rapport de WFM et que votre fuseau horaire d'affichage est antérieur à l'heure du locataire

, il se peut que votre rapport ne contienne aucune donnée.

NOTE : Certaines valeurs des rapports sont des valeurs calculées et peuvent être arrondies vers le haut ou vers le bas. En raison de cet arrondissement, elles peuvent différer légèrement des valeurs des données historiques.

Faire des plans à long terme

L'élaboration de plans à long terme implique ce qui suit :

- Estimez les besoins futurs des centres de contact et les coûts.
- Configurer et gérer les périodes de congés des agents.

Estimer les besoins futurs

La section Planification stratégique de la Gestion des applications vous permet d'estimer les besoins futurs des centres de contact et les coûts.

Gérer les ressources stratégiques

Utilisez la page Ressources stratégiques pour créer, modifier et supprimer des ressources stratégiques. Les ressources stratégiques sont les personnes et les biens d'équipement qui composent votre centre de contact. Les ressources stratégiques que vous configurez ici sont utilisées pour générer des rapports de planification stratégique qui évaluent les coûts et les besoins futurs.

NOTE
Pour plus d'informations sur les rapports d'WFM et d'QM standard fournis avec Webex WFO, et pour obtenir des instructions sur l'exécution d'un rapport standard, reportez-vous à QM rapports standard et WFM rapports standard.

La ressource de base est l'agent. Toutes les autres ressources sont calculées directement ou indirectement en termes de nombre d'agents dans le centre de contact.

EXEMPLE : vous configurez un administrateur pour 50 superviseurs, et vous configurez un superviseur pour 20 agents. Un superviseur a une relation directe avec le nombre d'agents, et L'administrateur a un lien indirect avec le nombre d'agents au travers du nombre de superviseurs.

REMARQUE La ressource Agent est une ressource système. Vous pouvez modifier les détails de la ressource Agent, mais vous ne pouvez pas la supprimer.

Les champs suivants apparaissent sur cette page.

Champ	Description
Nom de la ressource	Nom de cette ressource. Ce nom doit être unique.
Catégorie de ressource	Type de ressource. La ressource peut être une ressource humaine (employés entrepreneurs) ou un élément d'investissement (équipement, mobilier et accessoires).
Coût des ressources	Coût de la ressource par mois, par an ou en tant que dépense ponctuelle. Le coût doit être un nombre entier supérieur ou égal à zéro. Si vous choisissez des dépenses ponctuelles, indiquez la durée de vie de la ressource en mois. Cette valeur doit être un nombre entier (0 à 999).
Rapport des ressources	Le rapport d'une instance de cette ressource à la quantité d'une autre Ressource stratégique vers une autre ressource. Cette valeur doit être un nombre (0-

Champ	Description
	9999). Directement ou indirectement, chaque ressource est définie par rapport à la ressource Agent. **REMARQUE** Ce champ n'est pas présent pour la ressource système Agent, puisque l'agent est la ressource de base.
Nombre actuel de ressources	La quantité actuelle de cette ressource stratégique dans le centre de contact. Ceci La valeur doit être un nombre (0–99999). Si la ressource est une ressource humaine, utilisez le nombre de FTE agents. Si la ressource stratégique est une dépense ponctuelle, utilisez le nombre de ressources dont le coût n'a pas encore été entièrement amorti.

Gérer les plans de recrutement

Utilisez la page Plans de recrutement pour créer, modifier et supprimer des plans de recrutement. Un plan de recrutement est une séquence d'étapes qui décrit le processus de recrutement des agents pour répondre aux besoins futurs de votre centre de contact. Les plans de recrutement sont utilisés en conjonction avec les ressources stratégiques et les prévisions stratégiques pour générer le rapport.

Remarque Une fois que vous avez créé un plan de recrutement, les étapes de recrutement individuelles ne changent pas, même si ces étapes sont modifiées ou supprimées sur la page Étapes de recrutement. Voir Gérer les étapes de recrutement.

Les champs suivants apparaissent sur cette page.

Champ	Description
Nom du plan	Nom du plan de recrutement. Ce nom doit être unique.
Détails du plan	Une liste des étapes de recrutement disponibles et affectées pour le plan de recrutement. Vous pouvez réorganiser les étapes de recrutement à l'aide des flèches haut/bas. La liste des étapes de recrutement disponibles affiche le nom de l'étape, sa durée et le taux d'attrition.

Gérer les étapes de recrutement

Utilisez la page Étapes de recrutement pour créer, modifier et supprimer des étapes de recrutement. Une étape de recrutement est une composante d'un plan de recrutement. Les mesures que vous configurez pour chaque étape sont utilisées pour déterminer le nombre de candidats qui doivent entrer dans le processus d'embauche pour répondre aux besoins futurs d'agents tels que déterminés par la prévision stratégique.

Pour pouvoir être utilisées dans les prévisions, les étapes de recrutement doivent faire partie d'un plan de recrutement sur la page Plans de recrutement. Voir

Gérer les plans de recrutement.

NOTE

La modification d'une étape de recrutement sur cette page n'a aucune incidence sur les plans de recrutement qui incluent cette étape. Par exemple, si vous créez une étape d'une durée de cinq jours, l'ajoutez à un plan de recrutement, puis modifiez la durée de cette étape à trois jours, l'étape de ce plan de recrutement conserve une durée de cinq jours. Si vous ajoutez l'étape à un plan de recrutement différent, sa durée dans le nouveau plan de recrutement est de trois jours.

De même, la suppression d'une étape de recrutement sur cette page ne la supprime pas des plans de recrutement auxquels elle a déjà été ajoutée.

Les champs suivants apparaissent sur cette page.

Champ	Description
Nom de l'étape	Nom de l'étape de recrutement. Ce nom doit être unique.
Durée	Le nombre de jours que dure l'étape. Cette valeur doit être un nombre entier (1–999).
Taux d'attrition	Le nombre de candidats sur 100 qui abandonnent le processus d'embauche au cours de cette étape. Cette valeur doit être un nombre entier (1–100).

Analyser les coûts du quart de travail pour une file d'attente de service

Une demande d'analyse de budget de quart de travail génère les données nécessaires pour analyser les coûts du quart de travail pour une ou plusieurs files d'attente de service.

REMARQUE Il doit y avoir une prévision de production pour la période que vous souhaitez analyser pour que la demande s'exécute avec succès.

Une fois que vous avez exécuté cette demande, vous pouvez lancer un rapport d'analyse du budget du quart de travail. Ce rapport affiche le coût par quart de travail d'une file d'attente de service. Vous ne pouvez visualiser ce rapport que pour les files d'attente de service pour lesquelles vous avez déjà effectué une demande d'analyse du budget du quart de travail.

Générer une demande d'analyse de budget de quart de travail

1. Sur la page Demande d'analyse de budget de quart de travail, entrez une date de début et une date de

fin de la période pour laquelle vous souhaitez analyser les données.

2. Sélectionnez une ou plusieurs files d'attente de service.

3. Ajoutez les paramètres des quarts de travail que vous souhaitez analyser. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une ligne à la table, puis pour chaque ligne, saisissez les paramètres de quart de travail :
    - Sélectionnez la durée du quart de travail dans la liste déroulante.
    - Saisissez le pourcentage d'utilisation souhaité. Il s'agit du pourcentage de temps durant lequel les agents sont en service.
    - Entrez le nombre maximal d'agents disponibles pour travailler. Si vous souhaitez que WFM le détermine, saisissez 9999.
    - Sélectionnez les jours de la semaine que vous souhaitez utiliser dans l'analyse. Sélectionner **Tous** pour sélectionner tous les jours de la semaine en un seul clic.
4. Planifiez la demande. Par défaut, la demande est immédiatement exécutée.

Gérer les congés des agents

La section Planification des congés de la Gestion des applications vous permet de configurer et de gérer les périodes de congés des agents.

Gérer des profils Équivalent Temps Plein

Si vous utilisez les fonctions de planification stratégique et de planification de congés, vous devez créer des profils Équivalent Temps Plein et affecter des agents à ces profils. WFM utilise des profils Équivalent Temps Plein lors de la création de plans stratégiques et de l'analyse des demandes de congés.

Un Équivalent Temps Plein (FTE) est égal au nombre total d'heures-personnes prévu divisé par le nombre d'heures par semaine que représente une personne à plein temps (par exemple, 40 heures ou 35 heures). Un FTE peut être constitué de plusieurs personnes à temps partiel dont les heures de travail combinées durant une semaine sont égales à celles d'une personne à temps plein, mais peuvent ne pas occasionner les mêmes dépenses en avantages sociaux.

À des fins de prévision et de planification, vous devez définir quel est le nombre d'heures rémunérées d'un agent par semaine (par exemple, 20, 35, ou 40 heures). WFM utilise cette valeur pour déterminer le nombre d'agents de FTE nécessaires à une prévision. Si le nombre d'heures payées est de 40 et que la prévision nécessite 80 heures, vous avez besoin de deux agents à temps plein.

> **EXEMPLE** : Un centre de contact dispose de 100 agents. Un FTE est de 40 heures rémunérées par semaine (160 heures par mois), et un agent FTE gagne $3,000 par mois. Tous les agents doivent prendre huit heures de
> Formation ce mois-ci. Soit 800 heures de formation pour le mois (100 × 8). Si vous changez le nombre d'heures de formation en ETP, vous aurez besoin de cinq ETP (800 ÷ 160), ce qui correspond à $15,000 consacré à la formation pour ce mois (5 × $3,000). En utilisant la planification stratégique pour déterminer les coûts au préalable, les responsables peuvent demander à baisser le nombre d'heures de formation en fonction de leur budget ou à répartir la formation sur une période de deux ou trois mois.

Descriptions des champs

Utilisez la page Profils d'Équivalent Temps Plein pour créer, modifier, et supprimer des profils

Équivalents temps plein. Les champs de la page des Profils Équivalents Temps Plein sont décrits ci-

Champ	Description

dessous.

FTE Name	Nom unique pour le profil d'FTE.
Heures minimum par semaine	Le nombre minimal d'heures rémunérées par semaine pour ce
profil. Heures maximum par semaine	Le nombre maximal d'heures rémunérées par semaine
pour ce profil.	
Assigner les agents	Affectez des agents à ce profil. Cela est nécessaire pour la planification des congés. Un L'agent ne peut demander de congés qu'à condition qu'il soit affecté à un profil FTE.

Gérer les types de vacances

La page Types de vacances vous permet de créer et de gérer des types de vacances et d'associer des exceptions à des types de vacances spécifiques. Cela vous permet de personnaliser exactement la signification de chaque type de congé dans votre centre de contact.

Remarque : Les types de congés que vous créez sont automatiquement affectés à la vue Entreprise et aux vues qui vous êtes attribuées.

Les exceptions (ou exceptions) sont des activités empêchant les agents d'être en service. Vous pouvez mapper plusieurs exceptions au même type de vacances, mais chaque exception ne peut être mappée qu'à un seul type de vacances. Vous devez sélectionner une exception pour être l'exception de workflow. Pour plus d'informations sur les exceptions de workflow, voir Automatiser le traitement des demandes de l'agent.

Voici des exemples de types de vacances :

- Congés de maladie
- Juré
- Congés flottants
- Vacances

En utilisant les types de vacances et les prévisions de vacances, Webex WFO vous permet de suivre combien d'heures de chaque type de vacances ont été utilisées par un agent.

Dans les systèmes avec intégration HRMS (voir "Intégration de votre HRMS à Webex WFO" dans le *Webex WFO Data Import Reference Guide*), cette information est exportée vers un fichier qui peut être importé dans le HRMS sur une base quotidienne.

REMARQUE : Si vous effectuez une intégration avec HRMS, vous ne configurez pas de planification de vacances dans Webex WFO. Ils sont mis en place dans le HRMS.

Dans les systèmes sans intégration HRMS, cette information est appliquée au planning de congés configuré pour chaque agent. Dans les deux systèmes, les heures de congé disponibles d'un agent sont affichées sur la page Gérer les utilisateurs et peuvent être consignées dans le rapport État des congés.

Créer un type de vacances

1. Sélectionnez **Créer un nouveau type de vacances**.
2. Entrez un nom de type de vacances dans le champ Type de **vacances** (par exemple, "Jours de maladie" ou "Congé de deuil").
3. Sélectionnez une ou plusieurs exceptions à appliquer à ce type de vacances.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir créé un type de vacances, vous pouvez l'inclure dans un ou plusieurs plans de vacances (voir Gérer les plannings de vacances).

Modifier un type de vacances

1. Sélectionnez **Modifier ou supprimer un type** de vacances existant.
2. Sélectionnez un type de vacances dans la **liste déroulante Type** de vacances.
3. Apportez toutes les modifications nécessaires au type de vacances.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer un type de vacances

1. Sélectionnez **Modifier ou supprimer un type** de vacances existant.
2. Sélectionnez un type de vacances dans la **liste déroulante Type** de vacances.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

REMARQUE Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer des types de congés qui ne sont pas dans votre vue. Si un type de congés dans votre vue a des exceptions affectées qui ne sont pas dans votre vue, vous ne pouvez pas modifier cela

Type de vacances. Cela garantit que vous ne pouvez pas supprimer par inadvertance des exceptions que vous ne pouvez pas afficher.

REMARQUE : Lorsque vous supprimez un type de vacances, il est supprimé de tous les plannings de vacances qui l'utilisent.

Descriptions des champs

Utilisez la page Types de vacances pour attribuer des exceptions à chaque type de vacances.

Les champs de la page Types de vacances lorsque vous modifiez ou supprimez un type de vacances existant ou lorsque vous créez un nouveau type de vacances sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
Exceptions	Attribue des exceptions au type de vacances. Sélectionnez une exception comme étant l'exception de workflow utilisée pour ce type de vacances. **REMARQUE** : Une exception de workflow doit être spécifiée pour chaque type de congé pour que les demandes de congés soient approuvées automatiquement par un workflow (voir Automatiser le traitement des demandes de l'agent pour plus d'informations).
Type de vacances	Nom du type de vacances.

Gérer les plannings de vacances

Les plannings de vacances définissent les plannings de congés attribués aux agents. Vous pouvez créer plusieurs plannings de vacances pour gérer les congés de différents types d'agents (par exemple, des agents à temps partiel et des agents à temps plein). Les plannings de vacances utilisent Types de vacances pour décrire comment les agents suivent leurs congés (voir Gérer les types de congés). Comment cela est géré est spécifique à votre centre de contact.

MEILLEURES PRATIQUES Les plans de vacances individuels sont destinés (mais non obligatoires) à s'étendre sur une année entière (du 1er janvier au 31 décembre).

REMARQUE : La page Plannings de congés n'est présente que dans les systèmes qui n'utilisent pas l'intégration HRMS. Les systèmes qui utilisent l'intégration HRMS reçoivent leur planning de vacances du HRMS (voir Intégration avec un système de gestion des ressources humaines).

Créer un planning de vacances

1. Entrez un nom unique du plan dans le **champ Nom** du plan.
2. Saisissez une date de début du plan dans le champ Date **de** début.
3. Entrez une date de fin dans le **champ Date** de fin.

4. Sélectionnez un type **de vacances à attribuer et allouez-lui des** heures. Pour plus d'informations sur la création de types de vacances, voir Gérer les types de vacances.
5. Affectez des agents au planning de vacances.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier un planning de vacances

1. Sélectionnez un planning de vacances dans la **liste déroulante Sélectionner un plan** .
2. Modifiez les valeurs de l'un des champs de planification de vacances.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Copier un planning de vacances

REMARQUE : La copie d'un planning de vacances copie toutes les informations du plan d'origine (y compris les agents qui lui sont affectés). S'il y *a un* chevauchement de dates entre le nouveau et le planning de vacances d'origine, tous les agents seront
Supprimé du plan d'origine.

1. Sélectionnez un planning de vacances dans la **liste déroulante Sélectionner un plan** .
2. Entrez un nom de planification de vacances dans le champ Nouveau nom **du** plan. Si le nouveau plan de vacances est le même que le plan d'origine avec les dates de l'année suivante, vous n'avez pas besoin de changer le nouveau nom du plan de vacances.
3. Saisissez une date de début du plan dans le champ Date **de** début.
4. Entrez une date de fin dans le **champ Date** de fin.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer un planning de vacances

1. Sélectionnez un planning de vacances dans la **liste déroulante Sélectionner un plan** .
2. Cliquez sur **Supprimer**.

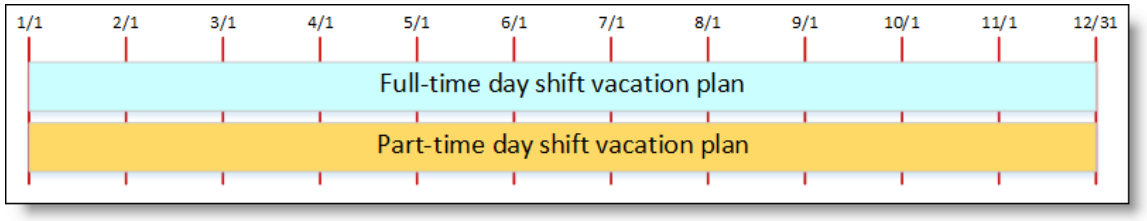
Exemples de planification de vacances

Votre entreprise définira les exigences pour chaque planning de vacances. Par exemple, voici les attributs d'un planning de congés pour les agents débutants à temps plein (les types de congés ont été définis sur la page Types de vacances) :

Champ	Valeur
Nom du plan	Quart de jour à temps plein (niveau d'entrée)
Date début	1 janvier 2016
Date fin	31 décembre 2016
Types de vacances	▪ Jours personnels et de maladie - 24 heures ▪ Congé de deuil - 16 heures ▪ Vacances flottantes - 24 heures ▪ Devoir de juré - 40 heures ▪ Jours de vacances - 80 heures
Assigner les agents	▪ Adams, Ann ▪ Baker, Ben ▪ Clark, Charlotte etc.

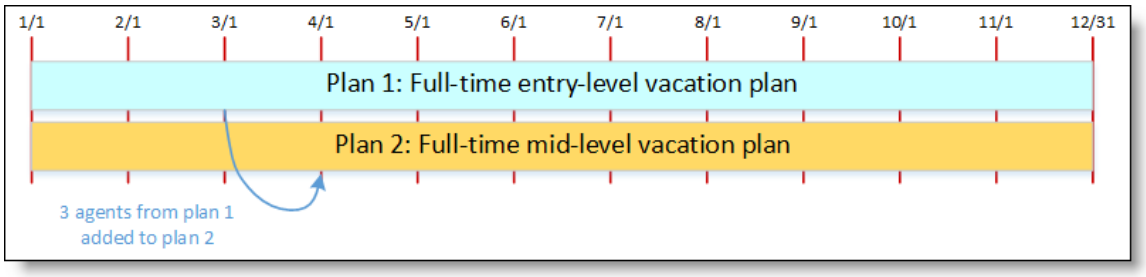
Vous pouvez créer des plannings de vacances avec des dates qui se chevauchent. Cependant, les agents ne peuvent être affectés qu'à un seul planning de vacances à une date donnée.

Exemple 1 : Chevauchement de plannings de vacances sans agents communs



Ce sont des plannings de vacances valides, car bien qu'ils se chevauchent, il n'y a pas d'agents communs entre les deux plans.

Exemple 2 : Déplacement d'agents entre des plannings de vacances

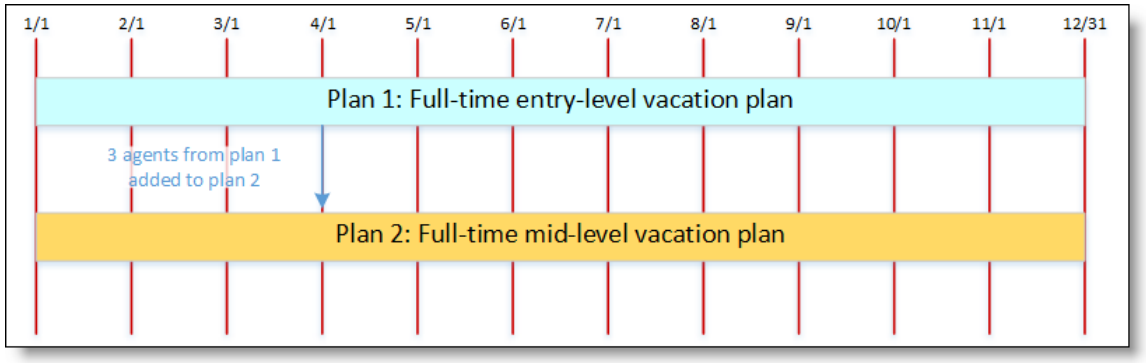


Dans cet exemple, le client a configuré des plannings de vacances qui varient en fonction du niveau d'expérience de l'agent. Le 1er avril, trois agents seront admissibles au Programme de vacances 2. Un administrateur souhaite déplacer de manière proactive ces agents vers le planning de vacances 2 le 1er mars.

Les modifications apportées aux plannings de vacances entrent en vigueur immédiatement et les agents ne peuvent pas être simultanément dans le Plan 1 et le Plan 2. Le système affiche un message d'erreur.

Vous pouvez entreprendre deux actions dans cette situation :

- Affectez les agents au plan 2 le 1er mars. Une fois que les agents ont été affectés au Plan 2, ils ne seront plus affectés au Plan 1 et seront actifs dans le Plan 2. Du 1er mars au 1er avril, ils auront les privilèges de vacances attribués au Plan 2 (bien qu'ils ne les aient pas encore mérités). Les autres agents existants du Plan 1 ne seront pas touchés par le changement.
- Annulez la modification et, le 1er avril, ajoutez les agents du Plan 1 au Plan 2.



Descriptions des champs

Utilisez la page Plannings de vacances pour attribuer, créer, modifier, copier ou supprimer des plannings de vacances.

> **REMARQUE** Un agent ne peut être affecté qu'à un seul planning de vacances à une date (le même agent ne peut pas être affecté à des plannings de vacances qui se chevauchent).

Les champs de la page Plannings de vacances sont décrits ci-dessous.

Champs	Description
Nom du plan	Un nom unique pour le plan. **EXEMPLE** Un exemple de nom valide est "à temps plein jusqu'à 5 ans de service".
Sélectionner un plan	Sélectionnez le plan que vous souhaitez copier, modifier ou supprimer.
Date début	La date de début du planning de vacances, au format AAAA-MM-JJ. Vous pouvez également choisir une date à l'aide du sélecteur de date.
Date fin	La date de fin du planning de vacances, au format AAAA-MM-JJ. Vous pouvez également choisir une date à l'aide du sélecteur de date.
Types de congés/heures allouées	Sélectionnez un type de vacances disponible et allouez le nombre d'heures à ce type. Répétez pour chaque type de vacances auquel vous souhaitez allouer des heures. Vous pouvez ajouter jusqu'à 20 types de vacances à un seul plan de vacances.
Assigner les agents	Sélectionnez les agents auxquels vous souhaitez affecter ce plan. Un agent peut être Affecté à un seul plan à une date donnée.
Nouveau nom du plan	Nom du nouveau planning de vacances dans lequel vous souhaitez copier des valeurs. Ce champ apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez l'option Copier le plan.

Gérer les attributions de congés

Sur la page Attributions de congés, vous pouvez définir la durée maximale pendant laquelle les agents d'une file d'attente de service peuvent prendre leur congé chaque jour de l'année.

Vous pouvez configurer des attributions de congés en ETP (Équivalents Temps Plein) ou en heures, selon l'unité sélectionnée par votre administrateur dans la page Paramètres WFM globaux (voir Configurer les WFM paramètres) à l'échelle du système.

Utilisation des attributions de congés avec les demandes de congés

Lorsqu'un superviseur approuve la demande de congé d'un agent pour une journée de congé partielle ou entière, WFM soustrait la durée demandée par l'agent des attributions de congés qui ont été saisies pour cette journée. Le fait de savoir combien de temps de congé reste un jour donné peut aider à la fois les agents et les superviseurs à faire

Des décisions éclairées concernant la demande et l'approbation des congés.

> **REMARQUE** : Si la demande de congé passe par un workflow, l'agent doit avoir une file d'attente de service principale configurée pour que les attributions soient calculées correctement. Le flux de travail recherche les principaux
> File d'attente de service pour déduire les attributions.

Les superviseurs et les agents peuvent voir combien de congés restent les attributions lorsqu'ils font ce qui suit :

- Superviseurs : examinez la colonne Écart d'attribution lors de l'examen des demandes de congé (voir Approuver ou refuser des demandes).
- Agents : examinez la colonne Attributions disponibles lors de la création des demandes de congé (voir Demander un congé).

> **REMARQUE** : Cette fonctionnalité n'est disponible que si l'administrateur a configuré WFM pour afficher le bouton Attributions de congés (voir Configuration des paramètres de WFM à l'échelle du système).

> **REMARQUE** : les agents ne verront jamais de valeur négative dans les attributions de congés. Si la valeur est inférieure à zéro, l'agent verra un zéro comme attribution restante. Cela décourage les agents de
> Prendre congé les jours de manque de personnel.

Les superviseurs et les agents peuvent consulter les attributions de congés restantes en ETP ou en heures, selon l'unité sélectionnée par l'administrateur.

Calcul des attributions de congés avec demandes de congés

Les sections suivantes expliquent comment WFM soustrait les demandes de congé des attributions de congés.

Demandes de congés avec ETP ou heures

Lorsqu'un superviseur approuve une demande de congé, le montant que WFM soustrait des attributions de congés pour le jour de la demande varie selon que l'administrateur a configuré WFM pour afficher les ETP ou les heures :

- ETP : WFM utilise la formule suivante :

  Attributions de congés pour la journée - (Nombre d'heures d'une demande de congé d'une journée partielle ou d'une journée entière ÷ FTE par défaut par jour)

  > **REMARQUE** : Le FTE par jour par défaut est configuré dans la page Configurer les paramètres de WFM à l'échelle du système .

- Heures : WFM utilise la formule suivante :

Attributions de congés pour la journée : nombre d'heures d'une demande de congé d'une journée partielle ou d'une journée entière

Demandes de congés d'une journée entière

Dans les calculs ci-dessus, la durée soustraite par une demande de congé d'une journée entière dépend du fait que vos agents ont ou non des horaires pour les jours pour lesquels ils demandent des congés :

- Les agents ont des horaires : WFM utilise le temps rémunéré pendant lequel l'agent est censé travailler le jour pour lequel il demande un congé.
- Les agents n'ont pas encore d'horaires : WFM utilise une fraction du nombre minimal d'heures par semaine de l'agent (configuré et affecté sur la page Gérer les profils d'Équivalent Temps Plein) pour calculer le nombre d'heures équivalent à une journée entière :

  Nombre minimum d'heures par semaine ÷ 5 = Nombre d'heures par journée entière de demande de congé

  Remarque : Lorsque des agents demandent un congé pour un jour pour lequel ils n'ont pas encore d'horaire, WFM divise toujours leur nombre minimum d'heures par semaine par cinq, et non par le nombre de jours de semaine pendant lesquels
  Leurs files d'attente de service sont en fait ouvertes.

Le tableau suivant montre ce qui arrive aux attributions de congés lorsque trois agents soumettent des demandes de congé pour le 10 septembre et que les conditions suivantes sont remplies :

- Les agents n'ont pas encore de planning pour le 10 septembre.
- Les agents disposent de différents horaires minimum par semaine.
- Le FTE par défaut par jour est de 8 heures.
- L'unité d'affichage pour les attributions de congés correspond aux ETP.
- Les congés alloués pour le 10 septembre sont de 3 ETP.

Demandeur de congés	Calcul min. heures par semaine	Calcul d'impact (FTE)
Agent A	20 min. heures. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 ETP
Agent B	30 min. heures. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 ETP
Agent C	40 min. hrs. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 ETP
TOTAL		2,25 ETP

Une fois qu'un superviseur a approuvé ces demandes de congé, les attributions de congés restantes pour le 10 septembre sont les suivantes : 0,75 ETP.

REMARQUE : si un agent appartient à plusieurs files d'attente de service, le superviseur qui approuve une demande de congé détermine à quelle attribution de FTE de file d'attente de service elle s'applique.

Copie des attributions de congés

Vous pouvez copier les attributions de congés d'une file d'attente de service sur une autre année ou vers une autre file d'attente de service pour une année quelconque.

L'action de copie copie une année entière d'attributions de congés à la fois et remplace les attributions de congés qui ont été précédemment configurées pour la file d'attente de service vers laquelle vous effectuez une copie. Ce remplacement se produit même si vous avez entré des ETP ou des heures sur moins de mois pour la file d'attente de service que vous copiez que pour la file d'attente de service vers laquelle vous effectuez une copie.

Exemple 1 : les files d'attente de service ont toutes deux des attributions de congés pour une année entière

La liste suivante montre ce qui se produit lorsque vous copiez des attributions de congés d'une file d'attente de service qui comporte une année entière d'ETP ou d'heures vers une autre file d'attente de service qui comporte également une année entière d'ETP ou d'heures :

- Situation : des attributions de congés sont configurées pour la file d'attente de service A et la file d'attente de service B. La file d'attente de service A contient des ETP ou des heures saisis pour toute l'année 2018, et la file d'attente de service B contient des ETP ou des heures saisis pour toute l'année 2019.
- Action : vous transférez les attributions de congés de la file d'attente de service A en 2018 aux attributions de congés de la file d'attente de service B en 2019.
- Résultat : les attributions de congés de la file d'attente de service A remplacent toutes les attributions de congés de la file d'attente de service B. Les attributions de congés de la file d'attente de service B pour 2019 sont désormais les mêmes que celles de la file d'attente de service A pour 2018.

Exemple 2 : les files d'attente de service ont des attributions de congés pour un nombre de mois différent

La liste suivante montre ce qui se produit lorsque vous copiez des attributions de congés d'une file d'attente de service qui ne comporte qu'un mois d'ETP ou d'heures vers une autre file d'attente de service qui comporte une année entière d'ETP ou d'heures :

- Situation : des attributions de congés sont configurées pour la file d'attente de service A et la file d'attente de service B. La file d'attente de service A ne contient que des ETP ou des heures saisis pour mars 2018, et la file d'attente de service B contient des ETP ou des heures saisis pour toute l'année 2019.
- Action : vous transférez les attributions de congés de la file d'attente de service A en 2018 aux attributions de congés de la file d'attente de service B en 2019.

- Résultat : les attributions de congés de la file d'attente de service A remplacent toutes les attributions de congés de la file d'attente de service B. Désormais, la file d'attente de service B n'a plus seulement les mêmes ETP ou heures pour mars 2019 que la file d'attente de service A pour mars 2018. La file d'attente de service B a également les mêmes ETP ou heures pour le reste de 2019 que la file d'attente de service A pour le reste de 2018, ce qui signifie qu'elle n'en a pas. Même si

Les attributions de congés de la file d'attente de service A ne sont configurées que pour un mois spécifique, l'action de copie remplit tous les autres mois des attributions de congés de la file d'attente de service B avec des blancs.

Attributions de congés et fuseaux horaires

La liste des attributions de congés que les agents voient dans une demande de congé reflète le fuseau horaire par défaut, bien que la demande de congé de l'agent soit affichée et soumise dans le fuseau horaire d'affichage de l'agent.

Les attributions de congés sont extraites du compartiment d'une file d'attente de service en fonction du jour où la majorité de la plage de temps est couverte dans le fuseau horaire par défaut. Si le congé est réparti à parts égales entre deux jours, l'allocation est retirée de l'intervalle pour la date de début de la période.

Le tableau ci-dessous présente des exemples de ce qui se produit lorsque la demande de congé d'un agent dépasse minuit dans le fuseau horaire par défaut (PST). Comme illustré, la date à laquelle la majorité du congé tombe dans le fuseau horaire par défaut détermine de quel compartiment de file d'attente de service l'attribution est retirée.

Demande de congé	Fuseau horaire par défaut (PST)	Catégorie d'attribution affectée
10 octobre, 00:00 10 octobre, 24:00	10 octobre, 21:00 (3 heures) 11 octobre, 21:00 (21 heures)	Octobre 11
10 octobre, 00:00 10 octobre, 05:00	9 octobre, 21:00 (3 heures) 10 octobre, 02:00 (2 heures)	Octobre 9
10 octobre, 00:00 10 octobre, 06:00	9 octobre, 21:00 (3 heures) 10 octobre, 03:00 (3 heures)	Octobre 9

Descriptions des champs

Utilisez la page Attributions de congés pour saisir, modifier, copier et supprimer des attributions de congés pour les files d'attente de service. Les champs de la page lorsque vous modifiez les attributions de

Champ	Description
File d'attente de service	La file d'attente de service pour laquelle vous souhaitez configurer des attributions. An
Année pour laquelle vous souhaitez configurer des attributions.	
Mois	Mois pour lequel vous souhaitez configurer des attributions. Si vous

sélectionnez un mois spécifique, vous ne pouvez configurer que les attributions pour ce mois. Si vous sélectionnez TOUS, vous pouvez configurer des attributions pour l'année entière.

Champ	Description
Saisie rapide	Pour saisir rapidement des valeurs dans le tableau d'attributions, saisissez l'attribution souhaitée Pour chaque jour de la semaine. Cette valeur est ensuite appliquée à chaque jour de la semaine correspondant dans le tableau d'attributions. Lorsque le curseur se trouve dans le champ d'un jour donné, les jours correspondants du tableau d'attributions sont surlignés en bleu. Vous pouvez modifier les valeurs dans le tableau d'attributions après l'avoir rempli à l'aide de la saisie rapide. Vous ne pouvez saisir que des nombres entiers dans les champs de saisie rapide. Les valeurs que vous entrez peuvent être des ETP ou des heures, selon l'unité sélectionnée par l'administrateur (voir Configuration des paramètres WFM l'ensemble du système).

Les champs de la page lorsque vous copiez des attributions de congés sont décrits ci-dessous.

Champ	Description
File d'attente de service	La file d'attente de service avec les attributions que vous
souhaitez copier. An	L'année avec les attributions que vous souhaitez copier.
Copier sur la file d'attente	La file d'attente de service vers laquelle vous souhaitez
copier les attributions. Copier dans l'année	L'année à laquelle vous souhaitez copier
les attributions.	

rapports des congés de l'agent

Pour plus d'informations sur les rapports d'QM et d'WFM standard fournis avec Webex WFO, et pour obtenir des instructions sur l'exécution d'un rapport standard, reportez-vous à QM rapports standard et WFM rapports standard.

Analyser les contacts, les personnes et les processus

L'analyse des contacts, des personnes et des processus implique les éléments suivants :

- Collectez et traitez des données avec des tâches d'analyse.
- Organisez les données à partir de transcriptions, d'actions de bureau automatisées et de déclencheurs d'événements Smart Desktop.
- Affichez les données dans les tableaux de bord sur la page Tableau de bord Analytics.

Création de tâches d'analyse

Utilisez la page Gestionnaire des tâches pour collecter et traiter des données avec des tâches Analytics. Ces tâches analysent les données actuelles ou précédemment saisies. Ces données peuvent inclure des enregistrements audio, du texte d'e-mail, ainsi que des données de bureau et d'événement.
Webex WFO place les données traitées dans une base de données consultable.

Les tâches d'analyse peuvent être continues (exécutées chaque fois que de nouvelles données arrivent dans le système) ou ponctuelles (exécutées une seule fois à une date et à une heure planifiées).

Lors de la planification de tâches Analytics, gardez à l'esprit les points suivants.

- Si une tâche de synthèse vocale échoue, Webex WFO retente ultérieurement d'effectuer cette tâche.
- Le fuseau horaire dans le Gestionnaire des tâches est le fuseau horaire par défaut de votre organisation.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose de l'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Desktop Analytics (vous permet de créer des tâches Desktop Analytics)
- Vous disposez d'au moins une des autorisations suivantes :
  - Administrer Desktop Analytics
  - Administrer Speech Analytics
  - Administrer l'analyse de la parole en texte

- Administrer Text Analytics
- Administrer l'analyse prédictive

- Pour créer une tâche, vous avez une portée sur au moins un groupe. Si vous avez une portée uniquement pour une équipe et non pour le groupe auquel l'équipe appartient, vous ne pouvez pas créer de tâche pour cette équipe.
- (Pour une analyse de bureau) Les applications et les sites Web sont configurés sur la page Gestionnaire de bureau.
- (Pour une analyse de bureau) Les champs de l'application et du site Web sont configurés sur la page Gestionnaire de champ.
- (Pour l'analyse audio et textuelle) Les phrases et catégories de phrases sont configurées sur la page Gestionnaire de phrases.

Emplacement de la page

Gestionnaire des tâches de gestion > d'analyse des applications >

Procédures

Création d'une tâche

1. Cliquez sur **Créer une tâche**.
2. Entrez un nom unique pour la tâche dans le **champ Nom** .
3. Sélectionnez le type de tâche que vous souhaitez créer à partir de la **liste déroulante Type** . Les champs affichés varient en fonction du type de tâche que vous sélectionnez. Cliquez sur le type de tâche ci-dessous pour le reste des étapes.

   Analyse du bureau.

   Synthèse vocale (transcription)

   Analyse de texte

   Score de l'évaluation prédictive

   Net Promoter Score prédictif

   QM automatique

Analyse du bureau.

Cette tâche traite les données d'analyse de bureau téléchargées et fusionne ces informations avec les données d'enregistrement audio et d'écran des agents. Vous devez disposer de l'autorisation Administrer Desktop Analytics pour travailler avec des tâches Desktop Analytics.

1. Dans la section Exécution de **la tâche** , configurez le moment où la tâche doit s'exécuter et la plage de dates des données que la tâche doit analyser.

En cours et **ad hoc** boutons	Pour exécuter la tâche chaque fois que de nouvelles données arrivent dans le système, sélectionnez **En cours**. Cette action désactive les champs de date, d'heure et de plage. Pour exécuter la tâche une seule fois, sélectionnez **Ad-Hoc**.
Tâche planifiée	Sélectionnez la date et l'heure de début de la tâche. La date peut être Date du jour ou date future. Le temps doit être dans le futur. Il ne peut pas s'agir de l'heure actuelle.
Sélection des appels	Sélectionnez la date de début et la date de fin de la plage de données que vous veulent que la tâche soit traitée. La date de début doit être passée d'au moins un jour. Il ne peut pas s'agir de la date du jour. La date de fin doit être ultérieure à la date de début, mais antérieure à la date d'aujourd'hui.

2. Dans la **section Groupes et équipes** , affectez des groupes et des équipes à la tâche. Seuls les groupes et les équipes appartenant à votre portée sont disponibles.

> **REMARQUE** Si vous affectez un groupe mais n'affectez pas d'équipe, Webex WFO attribue la tâche à toutes les équipes de ce groupe.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Synthèse vocale (transcription)

Cette tâche transcrit des enregistrements audio, puis recherche dans le texte des expressions prédéfinies (que vous configurez sur la page Gestionnaire de phrases) et stocke les résultats dans une base de données consultable. Vous devez disposer de l'autorisation Administrer Speech to Text Analytics pour travailler sur les tâches de transcription.

1. Sélectionnez la langue associée à la tâche dans la **liste déroulante Langue** . La langue que vous choisissez détermine ce qui apparaît dans la liste des catégories de phrases disponibles.

> **REMARQUE** : Certaines langues de cette liste déroulante peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour votre implémentation WFO Webex. Consultez le support pour vous assurer de la langue
> Que vous souhaitez transcrire est configuré pour vous.

2. (Facultatif) Pour les transcriptions en anglais, sélectionnez **Activer** dans la section Analyse des sentiments pour que Webex WFO analyse les émotions exprimées lors d'un contact. Vous pouvez visualiser le sentiment d'un seul contact dans le lecteur multimédia et filtrer les contacts sur la page Interactions en fonction de leur sentiment. L'analyse des sentiments génère également le score de réputation nette d'un agent, qui s'affiche dans le lecteur multimédia. Sélectionnez **Désactiver** pour économiser les ressources système.
3. Sélectionnez **Activer dans la** section Phrases hits **pour avoir Webex transcriptions de recherche WFO pour toutes les phrases prédéfinies actives** de votre organisation. Sélectionnez **Désactiver** pour conserver les ressources système (non recommandé : les résultats de phrases sont une composante importante de nombreuses fonctionnalités d'Analytics).
4. Sélectionnez une balise **Index existante**ou créez une balise d'index pour la tâche.
5. Dans la section Exécution de **la tâche** , configurez le moment où la tâche doit s'exécuter et la plage de dates des données que la tâche doit analyser.

En cours et **ad hoc** boutons	Pour exécuter la tâche chaque fois que de nouvelles données arrivent dans le système, sélectionnez **En cours**. Cette action désactive les champs de date, d'heure et de plage. Pour exécuter la tâche une seule fois, sélectionnez **Ad-Hoc**.
Tâche planifiée	Sélectionnez la date et l'heure de début de la tâche. La date peut être Date du jour ou date future. Le temps doit être dans le futur. Il ne peut pas s'agir de l'heure actuelle.
Sélection des appels	Sélectionnez la date de début et la date de fin de la plage de données que vous veulent que la tâche soit traitée. La date de début doit être passée d'au moins un jour. Il ne peut pas s'agir de la date du jour. La date de fin doit être ultérieure à la date de début, mais antérieure à la date d'aujourd'hui.

6. (Facultatif) Pour créer des résumés des appels transcrits, sélectionnez le **bouton radio Activer** dans la **Section récapitulative** Interaction IA.
7. Saisissez le pourcentage approximatif d'appels à transcrire dans le **champ Pourcentage** . Webex WFO donne à chaque appel la possibilité spécifiée d'être transcrit plutôt que de transcrire un pourcentage du total des appels reçus sur une période donnée. Cela permet d'obtenir un échantillon représentatif des appels transcrits au fur et à mesure qu'ils arrivent. Il y aura un certain écart par rapport au pourcentage, mais cet écart devient moins important

avec le temps.

8. (Facultatif) Configurez les **conditions** qui doivent être remplies pour que l'appel soit transcrit. Selon la condition choisie, des champs supplémentaires pour un opérande et une valeur ou une plage de temps apparaissent.

   Remarque : Si vous utilisez cette section facultative, les appels qui ne remplissent pas les conditions de filtre ne sont pas transcrits.

9. Dans la **section Groupes et équipes** , affectez des groupes et des équipes à la tâche. Seuls les groupes et les équipes appartenant à votre portée sont disponibles.

   REMARQUE Si vous affectez un groupe mais n'affectez pas d'équipe, Webex WFO attribue la tâche à toutes les équipes de ce groupe.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Analyse de texte

Cette tâche recherche les e-mails ou le texte de conversation capturés pour des expressions prédéfinies (que vous configurez sur la page Gestionnaire de phrases) et stocke les résultats dans une base de données interrogeable. Vous devez disposer de l'autorisation Administrer Text Analytics pour travailler avec les tâches Text Analytics.

1. Sélectionnez une balise **Index existante**ou créez une balise d'index pour la tâche.
2. Dans la section Exécution de **la tâche** , configurez le moment où la tâche doit s'exécuter et la plage de dates des données que la tâche doit analyser.

En cours et **ad hoc** boutons	Pour exécuter la tâche chaque fois que de nouvelles données arrivent dans le système, sélectionnez **En cours**. Cette action désactive les champs de date, d'heure et de plage. Pour exécuter la tâche une seule fois, sélectionnez **Ad-Hoc**.
Tâche planifiée	Sélectionnez la date et l'heure de début de la tâche. La date peut être Date du jour ou date future. Le temps doit être dans le futur. Il ne peut pas s'agir de l'heure actuelle.
Sélection des appels	Sélectionnez la date de début et la date de fin de la plage de données que vous veulent que la tâche soit traitée. La date de début doit être passée d'au moins un jour. Il ne peut pas s'agir de la date du jour. La date de fin doit être ultérieure à la date de début, mais antérieure à la date d'aujourd'hui.

3. Dans la **section Groupes et équipes** , affectez des groupes et des équipes à la tâche. Seuls les groupes et les équipes appartenant à votre portée sont disponibles.

   REMARQUE Si vous affectez un groupe mais n'affectez pas d'équipe, Webex WFO attribue la tâche à toutes les équipes de ce groupe.

4. Dans la section Catégories **de** phrases, affectez des catégories de phrases à la tâche.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

REMARQUE : Pour les tâches d'analyse de texte ad hoc qui traitent plus de 200 contacts, il peut s'écouler quelques minutes avant que le nombre total de contacts traités **,** échoués **et**totaux **n'apparaisse, même après la fin de l'état** de **la tâche.**

Score de l'évaluation prédictive

Cette tâche utilise des modèles Machine Learning pour prédire le score d'évaluation d'un contact. Vous devez disposer de l'autorisation Administrer l'analyse prédictive pour travailler avec les tâches prédictives.

IMPORTANT Les prévisions sont complexes et nécessitent un travail à plusieurs endroits au sein de Webex WFO. Voir Configurer des prédictions pour plus d'informations.

REMARQUE Les tâches de score d'évaluation prédictive peuvent analyser uniquement les contacts audio. D'autres types de contacts ne prennent pas en charge les scores d'évaluation prédictifs.

1. Dans la section Exécution de **la tâche** , configurez le moment où la tâche doit s'exécuter et la plage de dates des données que la tâche doit analyser.

En cours et **ad hoc** boutons	Pour exécuter la tâche chaque fois que de nouvelles données arrivent dans le système, sélectionnez **En cours**. Cette action désactive les champs de date, d'heure et de plage. Pour exécuter la tâche une seule fois, sélectionnez **Ad-Hoc**.
Tâche planifiée	Sélectionnez la date et l'heure de début de la tâche. La date peut être Date du jour ou date future. Le temps doit être dans le futur. Il ne peut pas s'agir de l'heure actuelle.
Sélection des appels	Sélectionnez la date de début et la date de fin de la plage de données que vous veulent que la tâche soit traitée. La date de début doit être passée d'au moins un jour. Il ne peut pas s'agir de la date du jour. Le

	La date de fin doit être ultérieure à la date de début, mais antérieure à la date d'aujourd'hui.

2. Dans la **section Groupes et équipes** , affectez des groupes et des équipes à la tâche. Seuls les groupes et les équipes appartenant à votre portée sont disponibles.

   REMARQUE Si vous affectez un groupe mais n'affectez pas d'équipe, Webex WFO attribue la tâche à toutes les équipes de ce groupe.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Net Promoter Score prédictif

Cette tâche utilise des modèles d'apprentissage automatique pour prédire le score net du promoteur d'un contact. Vous devez disposer de l'autorisation Administrer l'analyse prédictive pour travailler avec les tâches prédictives.

IMPORTANT Les prévisions sont complexes et nécessitent un travail à plusieurs endroits au sein de Webex WFO. Voir Configurer des prédictions pour plus d'informations.

REMARQUE Les tâches de Net Promoter Score prédictif ne peuvent analyser que les contacts audio. D'autres types de contacts ne prennent pas en charge les scores prédictifs de promoteur net.

1. Dans la section Exécution de **la tâche** , configurez le moment où la tâche doit s'exécuter et la plage de dates des données que la tâche doit analyser.

En cours et **ad hoc** boutons	Pour exécuter la tâche chaque fois que de nouvelles données arrivent dans le système, sélectionnez **En cours**. Cette action désactive les champs de date, d'heure et de plage. Pour exécuter la tâche une seule fois, sélectionnez **Ad-Hoc**.
Tâche planifiée	Sélectionnez la date et l'heure de début de la tâche. La date peut être Date du jour ou date future. Le temps doit être dans le futur. Il ne peut pas s'agir de l'heure actuelle.
Sélection des appels	Sélectionnez la date de début et la date de fin de la plage de données que vous veulent que la tâche soit traitée. La date de début doit être passée d'au moins un jour. Il ne peut pas s'agir de la date du jour. La date de fin doit être ultérieure à la date de début, mais antérieure à la date d'aujourd'hui.

2. Dans la **section Groupes et équipes** , affectez des groupes et des équipes à la tâche.
   Seuls les groupes et les équipes appartenant à votre portée sont disponibles.

   REMARQUE Si vous affectez un groupe mais n'affectez pas d'équipe, Webex WFO attribue la tâche à toutes les équipes de ce groupe.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

QM automatique

Cette tâche permet aux utilisateurs d'affecter des formulaires à différents groupes ou équipes.

1. Entrez le nom de la tâche dans le **champ Nom** .
2. Sélectionnez le QM automatique dans la **liste déroulante Type** .
3. Sélectionnez un nom dans la **liste déroulante Nom** du formulaire.
4. Sélectionnez les groupes et équipes requis **et cliquez sur Ajouter tout** ou **sur** Supprimer **tout** .
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Filtrer les tâches existantes

1. Cliquez sur **Filtres** (l'icône en forme d'entonnoir, coin supérieur gauche de la page). Le **panneau Filtres** s'ouvre.
2. Configurez vos critères de recherche.
3. Cliquez sur **Appliquer**. La liste des tâches mises à jour. Cliquez sur **Réinitialiser** pour afficher toutes les tâches.

Afficher ou masquer les colonnes

1. Cliquez sur **Afficher/Masquer les colonnes** (l'icône d'engrenage, coin supérieur droit de la page). La **fenêtre Afficher/Masquer les** colonnes s'ouvre.
2. Activez ou désactivez les cases à cocher comme vous le souhaitez.
3. Cliquez sur **Appliquer**. La fenêtre se ferme.

Modifier une tâche existante

REMARQUE Vous ne pouvez pas modifier une tâche si le traitement a commencé.

1. Double-cliquez sur la tâche. La page de tâche s'ouvre.
2. Modifier la tâche comme vous le souhaitez.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Annuler une tâche en cours

Vous ne pouvez annuler une tâche que si son **état est En cours d'exécution .** Vous ne pouvez pas annuler des tâches avec d'autres états.

1. Double-cliquez sur la tâche. La page de tâche s'ouvre.
2. Dans la section Traitement des **tâches, cliquez sur** Annuler le **traitement**. Une fenêtre de confirmation s'ouvre.
3. Cliquez sur **Oui**. La fenêtre se ferme.

Supprimer une tâche

Remarque Vous ne pouvez pas supprimer une tâche ad hoc après son exécution. Cette restriction conserve les données historiques et une piste d'audit.

1. Cliquez sur **Supprimer** (l'icône de la poubelle). Une fenêtre de confirmation s'ouvre.
2. Cliquez sur **Supprimer**. La fenêtre se ferme.

Rubriques connexes

- À propos des tâches d'analyse
- Créer et gérer des éléments de bureau : utilisez la page Gestionnaire de bureau pour configurer les sites Web et les applications approuvés ou non approuvés pour une utilisation par un agent.
- Afficher les actions de l'agent pour un contact : affichez les résultats Desktop Analytics d'un seul contact sur la page Interactions.
- Identifier les champs du site Web devant être suivis par Analytics : utilisez la page Gestionnaire de champs pour identifier les champs des pages Web utilisées par les agents.
- Création et gestion de phrases et de catégories de phrases : utilisez la page Gestionnaire de phrases pour configurer des phrases pour les travaux de phonétique, de transcription et de texte.
- Gérer des champs de métadonnées personnalisés : utilisez la page Gestionnaire de métadonnées pour configurer les métadonnées qui indiquent à Webex WFO d'analyser un contact.
- Afficher des analyses de phrases pour un contact : afficher les résultats de phrase d'un seul contact sur la page Interactions.
- Lire le résumé d'un contact : affichez le résumé d'un contact audio sur la page Interactions.
- Lire la transcription d'un enregistrement audio : afficher la transcription d'un seul contact sur la page Interactions.
- Lire un contact texte : affichez un seul contact textuel sur la page Interactions.

- Configurer les prédictions : découvrez comment configurer des scores d'évaluation prédictifs et des scores prédictifs de promoteur net.

À propos des tâches d'analyse

Modifications apportées aux licences Analytics

Si votre organisation passe d'une licence Analytics Essentials ou Analytics Enterprise à une licence Desktop Analytics, Webex WFO désactive automatiquement toutes les tâches non desktop existantes. Cette désactivation n'affecte pas les tâches en cours - par exemple, les tâches ad hoc qui ont déjà commencé ou les tâches en cours qui sont planifiées ou démarrées.

Courriel et texte de chat

Vous pouvez configurer une tâche d'analyse de texte continue pour analyser les e-mails à la recherche de résultats de phrases prédéfinis. Si aucune tâche en cours n'est configurée, tous les e-mails sont toujours indexés et enregistrés en tant que contacts de messagerie. Vous pouvez traiter ces e-mails comme des tâches ad hoc.

Vous devez configurer une tâche d'analyse de texte pour analyser les e-mails ou les chats à la recherche de phrases prédéfinies. Si aucune tâche n'est configurée, voici ce qui se passe lorsque du texte est importé :

- Le texte n'est pas analysé dans Analytics.
- Le contact est toujours disponible sur la page Interactions.
- Le sentiment n'est pas analysé sur la page Interactions.

REMARQUE : Si Webex WFO détecte une adresse e-mail générique qui n'est pas associée à un agent lors d'une importation de courrier électronique sur le serveur de messagerie, Webex WFO crée un nouvel utilisateur et associe l'utilisateur à ce serveur
Adresse courriel. Cet utilisateur apparaît alors dans la liste des utilisateurs et ajoute un utilisateur au nombre d'utilisateurs.

Langues et équipes

Pour obtenir la liste complète des langues prises en charge dans Webex WFO, reportez-vous à la section "Localisation et langues prises en charge" dans le *Webex Guide* d'installation de WFO.

IMPORTANT Les langues nécessitent la configuration du serveur. Avant d'utiliser une langue dans une tâche, vérifiez que votre administrateur système l'a configurée.

Lorsque vous exécutez une tâche vocale, les résultats sont basés exclusivement sur la langue sélectionnée. Il existe une relation implicite entre les équipes et les langues. Par exemple, si vous choisissez Français dans la liste déroulante Langue lors de la configuration d'une tâche, la tâche traite tous les appels en français pour les équipes sélectionnées. Toute langue secondaire parlée au cours de ces appels produit de mauvais résultats.

MEILLEURES PRATIQUES

Si votre centre de contact prend en charge plusieurs langues, chaque équipe doit être associée à une langue spécifique.

Il n'est pas rare qu'un ou plusieurs agents d'une équipe soient bilingues. Dans ce cas, les agents bilingues passent d'une langue à l'autre lors d'un appel ou d'un appel à l'autre. Si les agents d'une équipe sont connus pour utiliser une langue secondaire pendant un appel, créez une balise de métadonnées à l'aide de la page Gestionnaire de métadonnées (Gestion des applications > QM > QM Configuration > gestionnaire de métadonnées) et affectez les valeurs de langue possibles à une balise de métadonnées. Lorsqu'un agent utilise une langue secondaire pendant un appel, il peut attribuer cette balise de métadonnées pour identifier la langue utilisée. Vous pouvez ensuite exécuter une tâche de recherche de tous les appels associés à l'équipe qui sont marqués avec cette balise de métadonnées de langue spécifique.

EXEMPLE

L'agent A fait partie de l'équipe des ventes et parle le français comme langue principale et l'anglais comme langue secondaire. Lorsque l'agent A passe en anglais pour un appel, il balise l'appel avec une balise de métadonnées appelée **VoiceLanguage** et une valeur English .

Pour analyser les appels en anglais de l'agent A, vous créez une tâche de synthèse vocale (transcription) configurée avec les paramètres suivants :

- Langue : Anglais
- Équipe : Ventes

Si vous sélectionnez Français dans la liste déroulante Langue, la tâche ne donnera aucun résultat.

Transcription de la langue pour l'enregistrement de passerelle

L'enregistrement de passerelle crée un enregistrement racine pour l'ensemble de l'appel, du début à la fin. Si l'appel est transféré, cet enregistrement racine comporte plusieurs segments, un pour l'appel initial et un autre pour le transfert. (Si un appel est transféré plusieurs fois, chaque transfert est un segment distinct.)

Lorsque cet enregistrement est rapproché, Webex WFO transcrit l'appel en utilisant la langue du dernier segment, qui est la langue associée à la tâche de synthèse vocale du dernier segment. Une tâche de synthèse vocale ne peut être associée qu'à une seule langue. Si les participants à l'appel parlent une langue différente après le transfert de l'appel, Webex WFO essaiera toujours de transcrire l'appel dans la langue utilisée dans le dernier segment.

> **EXEMPLE** L'agent et l'appelant parlent anglais pour le premier segment d'appel, qui est associé à une tâche de synthèse vocale en anglais. L'agent transfère l'appelant à un agent hispanophone. Cette seconde
> Segment est associé à une tâche de synthèse vocale en espagnol. Webex WFO transcrit les deux segments de cet appel en espagnol après le rapprochement de l'enregistrement.

Si un segment d'appel n'est pas associé à une tâche de synthèse vocale, Webex WFO ne transcrit pas le segment. Si le dernier segment d'un appel n'est pas associé à une tâche de synthèse vocale, Webex WFO ne transcrit pas l'appel.

> **EXEMPLE** L'agent et l'appelant parlent anglais pour le premier segment d'appel, qui est associé à une tâche de synthèse vocale en anglais. L'agent transfère l'appelant à un agent hispanophone. Cette seconde
> Segment n'est pas associé à une tâche de synthèse vocale. Webex WFO ne transcrit pas l'appel.

Organisation des données

L'organisation des données implique ce qui suit :

- Créez, gérez, importez et exportez les listes de phrases utilisées dans les tâches d'analyse vocale et textuelle.
- Configurez Webex WFO pour effectuer automatiquement diverses actions lorsqu'un utilisateur ouvre ou interagit avec une application Windows ou un site Web.
- Configurez les champs associés aux sites Web qui ont été marqués pour une utilisation dans Smart Desktop.

Créer et gérer des phrases et des catégories de phrases

Utilisez la page Gestionnaire de phrases pour créer, gérer, importer et exporter les expressions utilisées dans les tâches d'analyse de la parole et du texte.

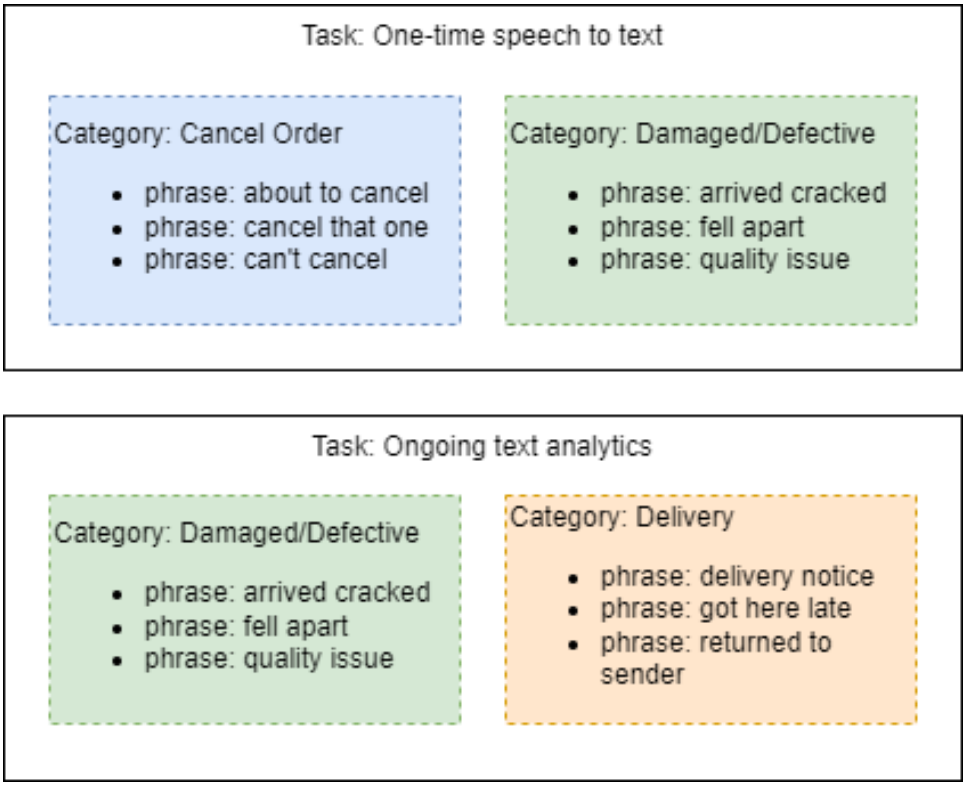
Une **phrase** est un groupe d'un ou plusieurs mots que Webex WFO peut rechercher en tant qu'unité grammaticale unique dans les tâches audio et textuelles. Lorsque vous fournissez une phrase importante pour votre entreprise, Webex WFO recherche cette phrase dans les transcriptions des enregistrements audio et le texte des e-mails et des discussions.

Une **catégorie** est un ensemble de phrases que vous organisez ensemble parce qu'elles ont un objectif professionnel ou un langage similaire. Par exemple, une catégorie appelée "Annuler la commande" peut contenir des expressions telles que "sur le point d'annuler", "annuler celle-ci", etc. Les tâches d'analyse peuvent traiter plusieurs catégories de phrases

Les catégories peuvent être utilisées dans plusieurs tâches. Vous pouvez également utiliser des catégories pour regrouper des phrases par langue. Par exemple, vous pouvez créer une catégorie "Client satisfait – anglais" pour les agents qui parlent anglais et une catégorie "Client heureux – français" pour les agents qui parlent français.

Une **tâche** est un travail qui indique à Webex WFO de rechercher des expressions spécifiques à des types de contacts dans des catégories spécifiques. Vous gérez les tâches sur la page Gestionnaire des tâches. Voir Créer des tâches Analytics pour plus d'informations sur les tâches.

Le diagramme ci-dessous illustre la relation entre les phrases, les catégories et les tâches.



Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose de la licence Analytics Essentials ou Analytics Enterprise.
- Vous disposez de l'autorisation Administrer les phrases d'analyse.

Emplacement de la page

Gestion des applications > analyse > gestionnaire de phrases

Procédures

Afficher les phrases dans les catégories existantes

1. (Facultatif) Pour afficher des expressions pour des langues autres que l'anglais **des États-Unis, sélectionnez une langue dans la liste déroulante en haut du panneau Catégories** de phrases.
2. Cliquez sur une catégorie dans le panneau Catégories **de** phrases. Les expressions appartenant à cette catégorie apparaissent dans les **phrases**

   panneau.

Afficher les tâches qui utilisent une catégorie

- Cliquez sur l'icône des options (les trois points) en regard de la catégorie, puis sélectionnez **Tâches** associées dans la liste déroulante. La **fenêtre Tâches** associées s'ouvre avec une liste de toutes les tâches qui utilisent cette catégorie, ainsi que le type de tâche et le calendrier (en cours ou ad hoc).

Obtenez des suggestions pour de nouvelles phrases

Webex WFO utilise l'intelligence artificielle pour générer des phrases à ajouter à vos catégories. Les suggestions de phrases sont basées sur des phrases "de départ" qui sont déjà dans la catégorie.

1. Cliquez sur la catégorie dans le panneau Catégories **de** phrases.
2. Dans le **panneau Phrases** , cochez la case à côté des phrases "de départ" que vous souhaitez Webex WFO à utiliser pour générer des suggestions.

   MEILLEURE PRATIQUE Sélectionnez au moins trois expressions. Webex WFO peut faire des suggestions basées sur une seule phrase, mais en sélectionner plus lui donne plus de matière à travailler.
3. Dans le **panneau Suggestions** , cliquez sur **Faire des suggestions**. Une liste de phrases suggérées s'affiche.
4. Cliquez sur une suggestion pour l'ajouter à la catégorie.
5. (Facultatif) Pour obtenir plus de suggestions, cochez la case en regard des phrases de départ et cliquez à nouveau sur **Faire des suggestions** .
6. Lorsque vous avez terminé d'ajouter des phrases, cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter une nouvelle phrase

REMARQUE : Une phrase ne peut exister que dans une seule catégorie par langue. Si vous devez ajouter une phrase existante à une nouvelle catégorie dans la même langue, supprimez d'abord la phrase de son ancienne catégorie.

REMARQUE Vous pouvez utiliser la même phrase dans plusieurs langues.

1. Cliquez sur la catégorie dans laquelle la nouvelle expression sera placée dans le panneau Catégories **de** phrases. Les expressions qui sont déjà dans la catégorie apparaissent dans le **panneau Phrases** .
2. Dans le **panneau Phrases** , entrez la nouvelle phrase dans le **champ Type pour créer une phrase** .
3. Appuyez sur Entrée. La nouvelle phrase est ajoutée à la liste des phrases. Par défaut, la nouvelle phrase est active.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter une nouvelle catégorie

1. Dans le **panneau Catégories** de phrase, entrez le nom de la catégorie dans le champ Créer une catégorie **de** phrase.

   REMARQUE : Le nom de la catégorie doit être unique. Vous ne pouvez pas utiliser le même nom de catégorie dans différentes langues.

2. (Facultatif) Entrez une description pour la catégorie dans le **champ Description** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**. La catégorie et sa description apparaissent dans la liste des catégories.

Modifier une phrase

IMPORTANT Soyez prudent lorsque vous modifiez des phrases. La modification d'une phrase peut créer un décalage entre les résultats de phrase précédents et les nouveaux résultats.

1. Cliquez sur la phrase que vous souhaitez modifier.
2. Modifiez la phrase.
3. Appuyez sur Entrée.

Modifier une catégorie

Vous pouvez modifier le nom et la description d'une catégorie.

1. Cliquez sur l'icône des options (les trois points) en regard de la catégorie, puis sélectionnez **Modifier** dans la liste déroulante.
2. Modifiez la catégorie.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Désactiver une phrase

La désactivation d'une phrase la supprime de toutes les tâches de synthèse vocale (transcription). Webex WFO n'identifie pas les résultats des phrases désactivées.

1. Cliquez sur la phrase.
2. Sélectionnez **Inactif** dans la **liste déroulante Actif** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer une expression

Lorsque vous activez une expression, Webex WFO la recherche dans toutes les tâches de synthèse vocale (transcription).

1. Cliquez sur la phrase.
2. Sélectionnez **Actif** dans la **liste déroulante Inactif** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer une phrase

Vous pouvez supprimer une phrase uniquement si les contacts qui contiennent des résultats pour cette expression ont atteint la fin de leur période de conservation des données et sont supprimés.

1. Activez la case à cocher située en regard de la phrase.
2. Dans le **coin supérieur droit du panneau Phrases** , cliquez sur **Supprimer**. La phrase est immédiatement supprimée.

Supprimer une catégorie

IMPORTANT La suppression d'une catégorie supprime également toutes les phrases de la catégorie. La suppression d'une catégorie ne peut pas être annulée.

1. Cliquez sur l'icône des options (les trois points) en regard de la catégorie, puis sélectionnez **Supprimer** dans la liste déroulante. Une fenêtre de confirmation s'ouvre.
2. Cliquez sur **Supprimer**. La fenêtre se ferme.

Importer des catégories et des expressions

Vous pouvez utiliser un fichier CSV pour importer de nouvelles catégories et expressions et pour mettre à jour des catégories et expressions existantes. Le fichier que vous importez doit inclure les colonnes répertoriées dans le tableau ci-dessous, dans l'ordre indiqué (de haut en bas = ordre de gauche à droite dans le fichier). En cas d'erreur de format, l'importation échoue.

REMARQUE : Une phrase ne peut exister que dans une seule catégorie par langue.

EXEMPLE : Vous essayez d'importer la phrase A en anglais (États-Unis) Catégorie B, mais la phrase A existe déjà en anglais (États-Unis) Catégorie C. Webex WFO n'ajoute pas la phrase A à l'anglais (États-Unis) Catégorie B.

EXEMPLE : vous souhaitez importer la phrase A en anglais (Royaume-Uni) Catégorie D. La phrase A existe déjà en anglais (États-Unis) Catégorie C. Webex WFO ajoute avec succès la phrase A à l'anglais (Royaume-Uni) Catégorie D.
La phrase A existe maintenant en anglais (Royaume-Uni). Catégorie D et anglais (États-Unis) Catégorie C.

1. Cliquez sur l'icône des options (les trois points) en haut du panneau Catégories **de** phrases et sélectionnez **Importer** Dans la liste déroulante. L'explorateur de fichiers de votre appareil s'ouvre.
2. Recherchez le fichier CSV, puis cliquez sur **Ouvrir**.

MEILLEURES PRATIQUES Nous sommes en train de supprimer les champs Phonétique, Sonorité et Confiance. Il est recommandé de ne pas utiliser ces colonnes dans votre fichier de CSV importé.

Colonne	Description
Catégorie	(obligatoire) Nom de la catégorie.
Phrase	(obligatoire) Texte de l'expression.
Phonétique	Cette colonne n'est plus utilisée.
Sons semblables	Cette colonne n'est plus utilisée.
Confiance	Cette colonne n'est plus utilisée.
État	(obligatoire) **0** (zéro) si la phrase est désactivée pour Analytics ou **1** si la phrase est activée pour Analytics.
ID de langue	(obligatoire) Le code de langue à 2 caractères et le pays à 2 caractères Code de la phrase, au format **nn-nn**. Le tableau ci-dessous répertorie les langues prises en charge.

Langue	**Code**
Arabe	ar-ar
Danois	da-dk
Hollandais (Pays Bas)	NL-NL
Anglais (Australie)	fr-fr
Anglais (Euro)	FR-EU
Anglais (Afrique du Sud)	fr-za

Colonne	Description

Langue	Code
Anglais (Royaume-Uni)	fr-FR
Anglais (États-Unis)	fr-fr
Finnois	Fi-Fi
Français (Canada)	fr-ca
Français (France)	FR-FR
Allemand (Allemagne)	de-de
Italien	it-it
Norvégien	Non-Non
Portugais (Brésil)	pt-br
Espagnol (Euro)	ES-EU
Espagnol (Amérique du Nord)	ES-MX
Suédois	SV-SE

Exporter des catégories et des expressions

Vous pouvez exporter toutes les données du Gestionnaire de phrases vers un fichier CSV.

- Cliquez sur l'icône des options (les trois points) en haut du panneau Catégories **de** phrases et sélectionnez **Tout** exporter dans la liste déroulante. Un fichier nommé phrases.csv est téléchargé sur votre appareil.

Rubriques connexes

- Créer des tâches d'analyse : configurez Webex processus WFO qui recherchent des phrases dans les contacts audio et texte.
- Afficher des analyses de phrases pour un contact : afficher les résultats de phrase d'un seul contact sur la page Interactions.

Identifier les sites Web et les applications à suivre par Analytics

Utilisez la page Gestionnaire de bureau pour configurer Webex WFO afin d'effectuer automatiquement diverses actions lorsqu'un utilisateur ouvre ou interagit avec une application Windows ou un site Web. Ces actions automatisées configurées sont appelées événements **d'élément**de bureau.

> **EXEMPLE** Pour empêcher les enregistrements de capturer des données sensibles, vous souhaitez Webex WFO de suspendre l'enregistrement lorsqu'un agent clique dans le champ Numéro de carte de crédit dans votre gestion des commandes
> Et de reprendre l'enregistrement lorsque l'agent clique sur le champ Numéro de carte de crédit.

Vous pouvez ajouter les applications et sites Web cibles manuellement ou par lots à l'aide de la fonction d'importation. La fonction d'exportation vous permet d'obtenir une liste de toutes les applications et sites Web configurés dans Desktop Manager.

Vous pouvez également marquer des applications et des sites Web spécifiques comme "approuvés" ou "non approuvés" sur cette page. Cela vous permet d'identifier les agents qui accèdent à des applications et à des sites web dont l'utilisation n'a pas été approuvée par votre société.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.

    > **REMARQUE** : La licence Desktop Analytics vous permet de marquer des sites Web et des applications comme approuvés ou non approuvés pour les agents. (Voir Créer et gérer des éléments de bureau pour instructions.) Il ne vous permet pas de configurer des actions automatisées telles que la pause et la reprise de l'enregistrement d'un appel.
- Vous disposez de l'autorisation Administrer Desktop Analytics.

Emplacement de la page

Gestion des applications > analytics > analytics > desktop Manager

Procédures

- Création et gestion d'éléments de bureau : ajoute, modifie et définit l'état d'éléments de bureau, importez et exportez des données d'éléments de bureau, définissez l'état des éléments de bureau et poussez les configurations mises à jour sur Smart

Utilisateurs de bureau.

- Configurer les événements d'élément de bureau : créer et modifier des événements d'élément de bureau automatisés.
- Utilisez l'outil Marqueur de champ d'application : obtenez les informations dont vous avez besoin pour configurer un événement d'élément de bureau impliquant des champs dans une application Windows.

Créer et gérer des éléments de bureau

Avant de pouvoir créer un événement d'élément de bureau automatisé, vous devez disposer d'une liste des applications et des sites Web sur lesquels ces événements ont été exécutés.

Procédures

Filtrer la liste des applications et des sites Web

1. Utilisez le **champ Rechercher** et les boutons Affichage de la barre d'outils pour filtrer le contenu affiché sur la page Gestionnaire de bureau.
   - Saisissez n'importe quelle chaîne de caractères dans le **champ de recherche** pour identifier les applications et sites Web dont le nom contient cette chaîne.
   - Cliquez sur les boutons Application **ou** Web **pour afficher uniquement les**applications ou les sites Web, ou les deux. Un bouton sélectionné est gris foncé. Un bouton désélectionné est gris clair.
   - Cliquez sur le bouton **État** de l'application pour sélectionner les états que vous souhaitez afficher.
2. Effacez le **champ Rechercher** et sélectionnez tous les boutons pour afficher la liste complète des applications et des sites Web.

Ajouter un nouvel élément du bureau

1. Cliquez sur **Nouvel élément** de bureau. La **page Ajouter un nouvel élément** de bureau s'ouvre.
2. Sélectionnez le type d'élément que vous souhaitez ajouter dans la liste Que voulez-vous faire ? Options. Les champs apparaissent en fonction du type d'élément que vous sélectionnez.
3. Remplissez les champs comme indiqué ci-dessous. Ce tableau contient tous les champs possibles que vous pouvez voir.

Champ	Description
Nom de l'application, du site Web ou du champ	Saisissez un nom unique et facilement identifiable pour l'élément de bureau.

Champ	Description
Fichier d'application	Entrez le nom du fichier exécutable de l'application Windows vous ajoutez. **EXEMPLE word.exe**
État de l'application ou du site web	Sélectionnez l'état de l'application ou du site web dans la liste déroulante. **REMARQUE** : Chaque fois qu'une tâche Desktop Analytics trouve une nouvelle application ou un nouveau site Web, elle lui attribue le statut Nouveau (voir créer des tâches d'analyse). Lorsque le nouvel état apparaît, vous devez modifier l'état en Approuvé, Non approuvé ou Ignorer.
URL	Entrez l'URL du site Web. Utilisez uniquement les parties de l'URL qui n'ont pas de barres obliques (/). **EXEMPLE** Oui : www.example.com Oui : www.example.com :1234 Non : http://www.example.com Non : www.example.com/website
Propriétés de l'application	Cette section permet de définir un champ de texte au sein d'une application. Vous devez utiliser l'outil Marqueur de champ d'application pour obtenir ces informations. Cet outil est disponible sur n'importe quel bureau sur lequel Smart Desktop est installé. Voir Utilisation de l'outil Marqueur de champ d'application pour apprendre à utiliser l'outil et renseigner les champs de cette section.

4. Cliquez sur **Enregistrer**. Les champs de la page sont effacés et vous êtes prêt à ajouter un nouvel élément de bureau. Si vous avez terminé d'ajouter de nouveaux éléments, cliquez sur**Annuler** pour revenir à la page Gestionnaire du bureau.

Modifier un élément de bureau existant

- Cliquez sur l'élément du bureau dans le volet gauche pour afficher les détails de cet élément dans le volet droit. Modifiez comme vous le souhaitez, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Affecter un état à plusieurs éléments

1. Dans le volet gauche, sélectionnez les applications et les sites Web dont vous souhaitez modifier l'état.
2. Sélectionnez un état dans la liste déroulante État **de l'application** .
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Importation de données dans Desktop Manager

1. Dans la **section Importer** de la page, accédez au fichier CSV à importer à l'aide de la **fonction Parcourir** bouton.

   Le fichier CSV doit contenir les colonnes suivantes dans l'ordre de haut en bas. Chaque champ d'une ligne doit contenir une valeur. Le CSV généré lorsque vous exportez des données respecte ce format.

   REMARQUE Les fichiers exportés à partir d'une version antérieure à la version 11.0 de Webex WFO contiennent une colonne supplémentaire, "handleCode". Pour importer ces fichiers dans Cloud/11.0 ou version ultérieure, vous devez supprimer cette colonne
   Et les données associées du fichier CSV.

Colonne	Description
clé	Le nom exécutable d'une application ou l'URL d'un site Web.
nom	Nom de l'application ou du site web.
status	État de l'application ou du site Web.
type	Type de l'élément de bureau : application, contenu (site Web) ou système.

2. Cliquez sur **Importer**.

Exportation d'informations à partir de Desktop Manager

- Dans la section Exporter, cliquez sur **Exporter** pour enregistrer ou ouvrir le fichier. Par défaut, le fichier d'exportation est nommé
  desktopuse.csv.

Remarque : Les fichiers exportés contiennent uniquement les applications sur lesquelles une action a été effectuée. Toutes les applications de la liste Applications de Desktop Manager n'apparaissent pas dans le fichier exporté.

Envoi des configurations mises à jour des applications et des sites Web vers les postes de travail des utilisateurs

- Cliquez sur le **bouton** Push Configuration pour transférer toutes les modifications apportées aux applications ou sites Web dans Desktop Manager vers les bureaux de vos utilisateurs.

Configurer des événements d'élément de bureau

La page Configuration des événements de Desktop Manager vous permet de contrôler la façon dont Webex WFO réagit lorsque des utilisateurs accèdent à des sites Web et à des applications. Vous pouvez configurer un ou plusieurs événements pour n'importe quel élément de bureau dans la page Gestionnaire du bureau. Ces événements sont déclenchés par Smart Desktop sur l'ordinateur de l'agent au moment de l'exécution.

REMARQUE Voir Webex Pause et reprise WFO pour plus d'informations sur l'utilisation des événements d'élément de bureau pour Webex fonctionnalité de pause et de reprise automatique lancée par WFO dans Webex intégrations WFO. Webex pause et reprise automatiques lancées par WFO à l'aide d'événements d'élément de bureau n'est pas disponible pour toutes les intégrations.

Un événement se compose des éléments suivants :

Démarrer le déclencheur	Effet de l'utilisateur qui déclenche l'action système **L'agent clique dans le champ Numéro de carte de crédit.**
Action système	Ce que fait le Smart Desktop lorsque le déclencheur de démarrage se produit **Smart Desktop arrête l'enregistrement audio et d'écran**.
Durée de l'action	Combien de temps avant qu'une action d'arrêt ne se produise automatiquement au lieu d'un déclencheur d'arrêt **Smart Desktop redémarre l'enregistrement audio et d'écran une minute après que l'agent a cliqué dans le champ Numéro de carte de crédit.**
Arrêt du déclenchement (facultatif)	Action de l'utilisateur qui arrête l'action du système **L'agent clique sur le champ Numéro de carte de crédit.**
Arrêter l'action	(facultatif) Ce que fait Smart Desktop lorsque le déclencheur d'arrêt se produit **Smart Desktop redémarre l'enregistrement audio et d'écran.**

Lorsque vous lisez un appel associé à un événement dans le Lecteur Windows Media, l'événement est surligné en jaune dans le panneau Bureau du Lecteur Windows Media et dans l'Explorateur d'agents.

Smart Desktop ne suit pas les événements de bureau nouveaux ou mis à jour jusqu'à ce que l'une des situations suivantes se produise :

- Un utilisateur se connecte ou se déconnecte de Smart Desktop.
- Vous cliquez sur **Configuration Diffuser** dans la page Gestionnaire de bureau.
- Une actualisation quotidienne se produit (par défaut, une heure aléatoire entre 4:00 et 4:30 AM).

Emplacement de la page

Gestion des applications > analyse > gestionnaire de bureau > ajouter un événement

Procédures

Créer un nouvel événement d'élément de bureau via la page Gestionnaire de bureau

1. Dans la page Gestionnaire de bureau, sélectionnez l'élément du bureau auquel vous voulez ajouter un événement.
2. Cliquez sur **Ajouter un événement** pour ouvrir la page Configuration des événements de Desktop Manager.
3. Sélectionnez **Créer un nouvel événement**.
4. (Pour les applications seulement) Dans la **section Type** d'événement, choisissez le type d'événement que vous souhaitez créer.
    - Événement de bureau : le déclencheur de démarrage de l'événement est quelque chose qu'un utilisateur effectue dans une application.
    - Événement automatisé : le déclencheur de l'événement est un signal RTP que Webex WFO détecte automatiquement. Pour plus d'informations sur la signalisation RTP, voir Configurer QM paramètres globaux .
5. Dans le champ Nom **de l'événement** , saisissez un nom qui identifie clairement l'événement.

    IMPORTANT Chaque événement dans Desktop Manager doit avoir un nom unique.
6. Dans la **liste déroulante Démarrer le déclencheur** d'événement, sélectionnez le déclencheur qui initie l'événement. Les déclencheurs répertoriés varient selon que l'élément de bureau est une application ou un site Web.

    REMARQUE L'utilisation simultanée de plusieurs méthodes de déclenchement de la pause et de la reprise (telles que les contrôles d'enregistrement, les événements Web, les API et la signalisation tierce) peut entraîner un risque imprévisible comportement. Pour éviter ces problèmes, n'utilisez qu'une seule méthode à la fois lors d'un appel.

Application (événement de bureau)

Gâchette	Description
Le programme attire l'attention	La fenêtre ou la boîte de dialogue de l'application a le focus clavier.
Le programme perd de sa concentration	Le focus clavier se termine pour la fenêtre ou la boîte de dialogue de l'application
Créer	Une fenêtre ou une boîte de dialogue est créée pour l'application. Vous pouvez utiliser Créer pour indiquer quand une application est démarrée si vous spécifiez le titre de la fenêtre de niveau supérieur comme texte de la fenêtre.
Détruire	Une fenêtre ou une boîte de dialogue est détruite. Vous pouvez utiliser Détruire pour indiquer quand une application est fermée si vous spécifiez le titre de la fenêtre de niveau supérieur comme texte de la fenêtre. Si plusieurs instances de la même application sont en cours d'exécution, la fermeture d'une instance génère cet événement, mais les autres instances continueront à s'exécuter.
Cliquez sur le champ de texte dans l'application	L'utilisateur effectue une action qui donne le focus au clavier d'un champ de texte dans l'application.
Cliquez sur le champ de texte	L'utilisateur effectue une action qui supprime le focus clavier d'un champ de texte dans l'application.
Cliquez sur le bouton	L'utilisateur clique sur un bouton de l'application.
Changement de titre	Le titre de la fenêtre change.

Application (événement automatisé)

Gâchette	Description
RTP’appel démarre	Webex WFO détecte un signal de RTP entrant ou sortant.
RTP’appel s'interrompt	Webex WFO ne détecte plus de RTP entrant ou sortant signal.

Site internet

Gâchette	Description
Cliquez sur le champ de texte	L'utilisateur effectue une action qui donne le focus au clavier d'un Champ de texte sur une page Web.
Cliquez sur le champ de texte	L'utilisateur effectue une action qui supprime le focus clavier pour un champ de texte sur une page Web.
Demande de site web	L'utilisateur accède à l'URL spécifiée dans les détails du déclencheur.
La page fait une demande en arrière-plan	L'URL spécifiée dans les détails du déclencheur envoie un XHR.

7. Dans la section Détails **du** déclencheur de démarrage, entrez les détails qui définissent les applications ou sites Web qui déclenchent le déclencheur de démarrage.

Application

Élément	Description
Titre de la fenêtre	Nom de la fenêtre ou de la boîte de dialogue associée au événement. **REMARQUE** : Ce champ n'est pas sensible à la casse. Toutefois, le texte doit correspondre au nom de la fenêtre ou de la boîte de dialogue pour Déclencheur d'événement pour réussir. **MEILLEURE PRATIQUE** Ne spécifiez pas de fenêtre contenant du texte variable. **Remarque** Si vous laissez ce champ vide, n'importe quelle fenêtre de l'application associée peut déclencher l'événement à moins que le déclencheur est un changement de titre. Pour les déclencheurs de changement de titre, ce champ doit contenir du texte.
Bouton	Nom du bouton associé à l'événement. **REMARQUE** : Les utilisateurs doivent utiliser leur souris pour cliquer sur le bouton pour

Élément	Description
	Déclencher un événement. Webex WFO ne reconnaît pas le déclencheur si un utilisateur utilise une touche de son clavier. Par exemple, un utilisateur doit cliquer sur le bouton Enregistrer et non utiliser la combinaison de touches Ctrl+S.
Champ	Champ qui déclenche l'action système lorsqu'un utilisateur clique dessus ou le désactive. Le champ doit être configuré dans le gestionnaire de champs (voir Identifier les champs du site Web à suivre par Analytics). Utilisé avec les déclencheurs "Cliquez sur le champ de texte" et "Cliquez sur le champ de texte" uniquement.

Site internet

Élément	Description
URL	Chemin d'accès au site Web associé à l'événement. Saisissez la partie de l'URL qui suit le nom d'hôte. **EXEMPLE** Si l'URL complète du site Web est **http://www.example.com/website/page,saisissez /site web/page**. **MEILLEURES PRATIQUES** Entrez toujours l'adresse résolue du site Web. Les utilisateurs utilisent fréquemment des raccourcis lorsqu'ils saisissent une URL dans le champ d'adresse de leur navigateur. Le navigateur utilise DNS ou un autre service pour résoudre l'adresse et affichera l'adresse résolue dans le champ d'adresse (l'adresse comprend le "www" ou "http" omis, par exemple). **Remarque** : Lorsque vous entrez l'adresse résolue dans ce champ, Webex WFO déclenche automatiquement un événement lorsqu'un utilisateur Entre un raccourci pour l'adresse résolue.

Élément	Description
	Si un agent accède à un site Web et que la page de ce site Web est mise en cache, aucune demande n'est envoyée via Smart Desktop. Dans ce cas, Webex WFO ne peut appuyer sur aucun déclencheur pour le site Web et n'affichera pas l'URL du site Web.
Champ	Champ qui déclenche l'action système lorsqu'un utilisateur clique dessus ou le désactive. Le champ doit être configuré dans le gestionnaire de champs (voir Identifier les champs du site Web à suivre par Analytics). Utilisé avec les déclencheurs "Cliquez sur le champ de texte" et "Cliquez sur le champ de texte" uniquement.

8. Dans la section Démarrer une **action** système, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter les actions qui se produisent lorsqu'un déclencheur de démarrage se produit. Vous pouvez configurer plusieurs actions pour un déclencheur. Lorsque plusieurs actions sont utilisées, les actions sont traitées comme des opérandes évalués avec un AND logique. Voir Ajouter une action système pour savoir comment ajouter des actions et des descriptions des actions disponibles.
9. Dans la section Durée **de l'action** , entrez la durée (en secondes) avant qu'une action d'arrêt configurée ne se produise automatiquement plutôt que par un déclencheur d'arrêt. La durée maximale que vous pouvez définir est de 3 600 secondes. Si vous définissez une valeur dans cette section, vous devez également configurer une ou plusieurs actions d'arrêt.

   Remarque : Si vous définissez la durée sur zéro seconde, l'action d'arrêt ne se produira jamais automatiquement.

10. (Facultatif) Dans la **liste déroulante Stop Event Trigger** , sélectionnez le trigger qui met fin à l'événement. Les déclencheurs répertoriés varient selon que l'élément de bureau est une application ou un site Web. Voir l'étape 6 ci-dessus pour une description des déclencheurs disponibles.
11. Si vous avez sélectionné un déclencheur d'événement d'arrêt, configurez la section Détails **de l'arrêt du** déclencheur. Reportez-vous à l'étape 7 ci-dessus pour obtenir la description des champs de détails.
12. (Facultatif, sauf si vous avez configuré une durée d'action) Dans la section Arrêter les **actions** du système, ajoutez les actions qui se produisent lorsqu'un déclencheur d'arrêt se produit. Vous pouvez configurer plusieurs actions pour un déclencheur. Lorsque plusieurs actions sont utilisées, les actions sont traitées comme des opérandes évalués avec un AND logique.

13. Cliquez sur **Enregistrer**. L'événement est enregistré et les champs de la page sont effacés afin que vous puissiez ajouter un autre événement à l'élément de bureau. Si vous avez terminé d'ajouter de nouveaux événements, cliquez sur **Annuler** pour revenir à la page Gestionnaire du bureau.

Ajouter une action système

1. Dans le **champ Démarrer les actions** du système ou **Arrêter les actions** du système, sélectionnez l'action que vous souhaitez exécuter lorsqu'un déclencheur se produit. Ces actions sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Action	Description
Rendre disponible dans Analytics	Affiche l'événement dans Agent Explorer. Webex WFO affiche les événements dans Agent Explorer même si vous ne sélectionnez pas ce déclencheur.
Met en pause l'enregistrement.	Interrompt temporairement tout enregistrement audio ou d'écran survenu le Le bureau de l'agent. Une action système "Suspendre l'enregistrement" n'affecte pas la surveillance dynamique de l'écran.
Reprend l'enregistrement.	Redémarre l'enregistrement audio et d'écran après une "pause de l'enregistrement" action.
Accéder à un site Web	Navigue vers le site Web que vous entrez dans la demande de démarrage Champ URL.
Scrape les métadonnées	Recherche un champ que vous avez marqué avec le champ d'application , joint ensuite à l'appel actif tout le texte de ce champ sous forme de métadonnées personnalisées. Si aucun appel n'est actif, Webex WFO joint ces métadonnées à l'appel le plus récent.
Ajouter aux métadonnées personnalisées "Cliquez sur le champ de texte"	Déclencheurs (option "Cliquez sur le champ de texte" et seulement) Joint le texte d'un champ que vous désignez dans la section Champ des détails du déclencheur de démarrage ou d'arrêt en tant que métadonnées personnalisées à l'appel actif. Si aucun appel n'est actif, Webex WFO joint ces métadonnées à l'appel le plus récent.

Segment de départ	Démarre un nouvel enregistrement et supprime toute partie précédente du

Action	Description
	enregistrement. Sur la page Commandes d'enregistrement, cette action est appelée Segmenter et Supprimer (voir Enregistrement à la demande).
Segment d'arrêt	Démarre un nouvel enregistrement et conserve toute partie précédente du enregistrement en tant qu'enregistrement séparé. Sur la page Commandes d'enregistrement, cette action est appelée Segmenter et enregistrer (voir Enregistrement à la demande).
Segment associé	Démarre un nouvel enregistrement et l'associe au précédent enregistrement.
Marquer un contact	Applique le motif du libellé à l'appel actif. Si aucun appel n'est actif, Webex WFO applique ce motif à l'appel le plus récent.
Démarrer l'enregistrement de l'écran	Démarre un enregistrement à l'écran uniquement.
Arrêter l'enregistrement de l'écran	Arrête un enregistrement sur écran uniquement.

2. Selon votre choix d'action, vous devrez peut-être remplir un ou plusieurs des autres champs. Si le champ est désactivé, il n'est pas obligatoire pour l'action que vous avez choisie.
    - Champ Windows : cette liste déroulante contient les champs configurés sur la page Gestionnaire de champ .
    - Champ Métadonnées : cette liste déroulante contient les métadonnées configurées sur la page Gestionnaire de métadonnées .
    - URL de demande de début (ou d'arrêt) : saisissez l'URL d'un site Web. Smart Desktop envoie une requête GET à cette URL.
3. Si vous souhaitez ajouter une autre action, cliquez sur **Ajouter** et répétez les étapes 1 et 2.

Créer un événement de pause et de reprise via HTML

Si vous contrôlez la page dans laquelle l'enregistrement doit être interrompu et reprendre, vous pouvez créer des déclencheurs de pause et de reprise en tant qu'événements HTML. Cette méthode est particulièrement utile pour les pages sur lesquelles l'extension de navigateur Cisco risque de ne pas obtenir d'événements au niveau du champ, telles que les pages personnalisées avec les composants Salesforce Lightning.

IMPORTANT Ne combinez pas les déclencheurs d'événements HTML avec d'autres méthodes de pause et de reprise.

- Ajoutez ces commandes aux éléments qui doivent déclencher une pause et une reprise lorsque les agents interagissent avec eux :
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Événements qui se chevauchent

Ne configurez pas des événements qui se chevauchent fréquemment. Si plusieurs événements se chevauchent, n'oubliez pas les points suivants :

- Plusieurs exécutions d'un même événement ne se chevaucheront pas.

  EXEMPLE
  La configuration d'un événement nommé "PCI Compliance" est la suivante :
  - Démarrer le déclencheur : l'agent clique dans le champ Carte de crédit.
  - Action de démarrage : le bureau intelligent arrête l'enregistrement.
  - Durée de l'événement : trente minutes (en secondes)
  - Stop Trigger : l'agent clique dans le champ d'adresse.
  - Action d'arrêt : Smart Desktop commence l'enregistrement.

  Dans ce cas, il est possible pour l'agent de cliquer plusieurs fois dans et hors du champ de carte de crédit avant de cliquer dans le champ d'adresse. Toutefois, les nouvelles exécutions de l'événement de conformité PCI ne démarrent pas chaque fois que l'agent clique sur le champ Carte de crédit. L'événement de conformité PCI ne s'exécute que la première fois.

- Chaque déclencheur d'événement peut être visualisé indépendamment. Lorsqu'un événement est déclenché, les actions associées à l'événement sont effectuées.
- Si plusieurs événements qui utilisent une pause ou une action de reprise sont déclenchés en même temps (c'est-à-dire qu'ils se chevauchent), le premier déclencheur de démarrage démarre automatiquement l'événement, le premier déclencheur d'arrêt arrête tous les événements qui se chevauchent et les déclencheurs suivants sont ignorés.

  EXEMPLE : Un agent clique sur un champ défini comme action de pause, puis clique sur un autre champ qui est également défini comme action de pause. La deuxième action de pause est ignorée. De même, la pause
  Les événements déclenchés par ces actions prendront fin la première fois que l'agent cliquera sur un champ défini comme action de reprise. La deuxième action de reprise est ignorée.

Rubriques connexes

- Identifier les champs du site Web à suivre par Analytics
- Gérer les champs de métadonnées personnalisées
- Webex de la pause et de la reprise de l'action WFO

Utiliser l'outil Marqueur de champ d'application

L'outil Marqueur de champ d'application obtient les informations dont vous avez besoin pour configurer la section Propriétés de l'application de la page Nouvel élément de bureau lorsque le nouvel élément de bureau est une application et un champ Windows.

REMARQUE : L'outil Marqueur de champ d'application ne fonctionne pas sur les champs de site Web. Pour cela, votre navigateur doit être correctement configuré et utiliser les touches de raccourci Ctrl+M. Voir Identifier les champs de site Web pour être suivi par Analytics pour plus d'informations.

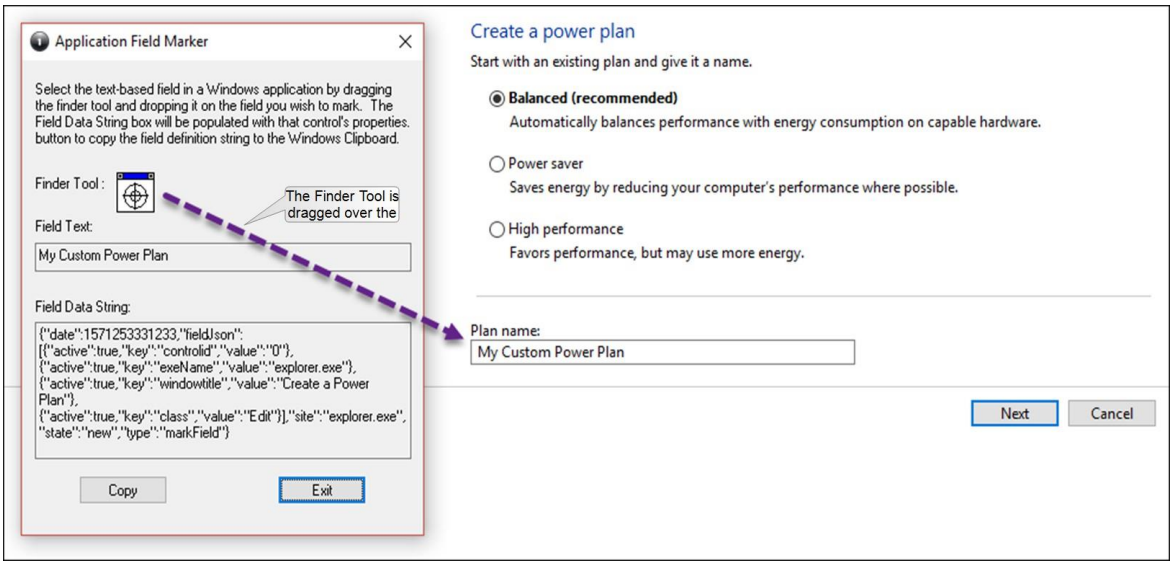
Procédures

Utiliser l'outil Marqueur de champ d'application

1. Sur votre PC, accédez à l'emplacement où se trouve l'exécutable de l'outil Marqueur de champ d'application. L'emplacement par défaut est :

   C :\Fichiers programmes (x86)\Webex WFO\Bureau\Actif\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Double-cliquez sur l'exécutable pour lancer l'outil.
3. Ouvrez l'application qui contient le champ que vous souhaitez configurer en tant qu'élément de bureau.
4. Dans l'outil Marqueur de champ d'application, cliquez sur l'outil Finder et faites glisser la cible sur le champ de l'application cible. Lorsque le viseur est positionné au-dessus du champ, le champ est mis en surbrillance avec une bordure lourde.
5. Lorsque vous relâchez la souris, les chaînes de données du champ sont affichées dans le volet Chaîne de données de champ, comme illustré dans cet exemple.



6. Cliquez sur **Copier** pour copier le texte dans le presse-papiers de votre ordinateur.
7. Dans la **page Ajouter un nouvel élément** de bureau, collez le texte dans le champ Chaîne **de** définition.
8. Cliquez sur **Analyser les champs**. Les champs pertinents du texte de chaîne de définition sont chargés dans les champs situés à droite du volet Chaîne de définition.

Rubriques connexes

- Créer et gérer des éléments de bureau
- Identifier les champs du site Web à suivre par Analytics

Identifier les champs du site Web à suivre par Analytics

La page Gestionnaire de champ répertorie les champs associés aux sites Web qui ont été marqués pour une utilisation dans Smart Desktop.

> **REMARQUE** : La page Gestionnaire de champ gère uniquement les champs du site Web. Les champs des applications Windows sont gérés sur la page Gestionnaire de bureau .

Une fois que un champ est marqué, il est répertorié dans la page Gestionnaire de champ. À partir de là, vous pouvez configurer le champ avec les chaînes que vous souhaitez faire correspondre lors de l'exécution d'événements et d'actions du bureau.

Le volet gauche de la page affiche le site Web et les champs associés qui ont été marqués. Les champs activés sont surlignés en vert. Lorsque vous sélectionnez un champ dans le volet gauche, ses paramètres apparaissent dans le volet droit.

Lorsqu'un champ apparaît pour la première fois dans la liste, son nom est l'horodatage lorsqu'il a été marqué. Lorsque vous configurez le champ, vous avez la possibilité de remplacer l'horodatage par un nom de votre choix pour permettre de l'identifier.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.

    REMARQUE : la licence Desktop Analytics vous permet d'identifier des champs afin de surveiller l'activité des agents. Il ne vous permet pas de configurer des actions automatisées telles que la pause

    Reprise de l'enregistrement d'un appel.
- Vous disposez de l'autorisation Administrer Desktop Analytics.
- Smart Desktop est installé.
- Votre navigateur doit être configuré correctement pour que vous puissiez utiliser les touches de raccourci de marquage de champ. Voir

Activez l'extension Desktop Analytics dans votre navigateur pour plus de détails.

Emplacement de la page

Gestion des applications > analyse > analyse > gestionnaire de terrain

Procédures

Remarque : Si vous supprimez un champ de la page Gestionnaire de champ utilisé dans la page Gestionnaire de bureau, vous devez vous déconnecter de Webex WFO, puis vous reconnecter pour que la modification prenne effet.

Marquer un champ sur un site Web

1. Lorsque la page Gestionnaire de champ s'affiche, ouvrez un nouvel onglet dans votre navigateur.
2. Naviguez jusqu'au site Web dont vous souhaitez marquer les champs.
3. Cliquez dans le champ souhaité et appuyez sur **Ctrl+M**. Le champ apparaît dans le volet gauche de la page Gestionnaire de champ avec un horodatage à la place d'un nom.

Filtrer la liste des sites Web et les champs

- Saisissez une chaîne de recherche dans le champ Champs **de** recherche. La liste est immédiatement mise à jour avec des champs qui correspondent à vos critères de recherche. La recherche ne filtre pas sur les noms de sites Web.
- Utilisez les **boutons Affichage** (**Tous**, **Nouveau** et **Configuré**) pour limiter la liste aux champs affichés. Les nouveaux champs sont ceux qui n'ont pas encore été configurés.

Configurer un champ marqué

1. Cliquez sur le champ dans le volet gauche. Le volet droit affiche les paramètres et propriétés du champ dans le volet droit.
2. Modifiez les paramètres du champ.
    - Le **champ Site Web** contient l'URL du site Web où se trouve le champ. Cliquez sur À

      Ouvrez le site Web dans un nouvel onglet de navigation.
    - Le **champ Nom** contient initialement l'horodatage du moment où le champ a été marqué. Vous pouvez remplacer l'estampille par un nom qui décrit le champ pour une identification facile.
3. Modifiez les propriétés du champ. Les propriétés correspondent aux données capturées par le marqueur de champ et peuvent varier d'un champ à l'autre.
    - Cochez la **case Activé** pour activer la recherche de chaînes qui correspondent au champ et à la valeur spécifiés lorsqu'elles sont configurées dans le Gestionnaire du bureau. Si la case n'est pas cochée, le champ est ignoré.
    - La **colonne Champ** contient le nom en lecture seule de la propriété associée au champ marqué.
    - Par défaut, le **champ Valeur** contient la valeur de la propriété au moment où le champ a été marqué. Toute valeur saisie dans ce champ doit être une valeur prise en charge pour la propriété. Vous pouvez utiliser le caractère générique astérisque (*) dans ce champ.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rubriques connexes

- Identifier les sites Web et les applications à suivre par Analytics
- "Installation Webex WFO Smart Desktop" dans le *Webex Guide WFOInstallation*

Activer l'extension Desktop Analytics dans votre navigateur

Smart Desktop doit être installé sur votre ordinateur et activé avant que vous puissiez marquer des champs. Les utilisateurs qui ont l'autorisation d'administrer des champs pour Desktop Analytics à l'aide de la page Gestionnaire de champs et sur les bureaux des agents où Smart Desktop est installé doivent disposer du plug-in de navigateur Desktop Analytics approprié configuré pour le navigateur qu'ils utilisent.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.
- Smart Desktop est installé et activé sur votre ordinateur.

Procédures

Activer l'extension Desktop Analytics dans Firefox

La première fois que vous vous connectez à Webex WFO avec Firefox, une boîte de dialogue apparaît vous demandant d'installer l'extension de navigateur Calabrio. Sélectionnez **Autoriser cette installation** et cliquez sur **Continuer**. Aucune autre action n'est requise.

Activer le plug-in Desktop Analytics dans Microsoft Edge Chromium

Dans Edge Chromium, accédez à https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf et cliquez sur **Ajouter à Chrome**.

Activer le plug-in Desktop Analytics dans Chrome

L'extension Chrome peut être téléchargée ou installée via les paramètres GPO. Téléchargez et installez le plug-in Calabrio Analytics, version 0.2.0.4. Le plug-in se trouve à l'adresse suivante :

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

REMARQUE Si cliquer sur le lien ne fonctionne pas, copiez l'URL et collez-la dans votre navigateur.

Rubriques connexes

"Installation Webex WFO Smart Desktop" dans le *Webex Guide d'installation de WFO*

Vue d'ensemble des tableaux de bord d'analyse

La page Analytics est un tableau de bord qui affiche les données de vos contacts bureau, vocaux et texte. Vous pouvez utiliser le tableau de bord par défaut, le tableau de bord partagé d'un autre utilisateur ou vos propres tableaux de bord personnalisés. Les widgets de chaque tableau de bord affichent des données en fonction de votre rôle et des ensembles de données que vous définissez. Votre accès aux tableaux de bord dépend des autorisations qui vous êtes attribuées.

Si votre administrateur a configuré Analytics pour autoriser le partage de tableaux de bord, vous pouvez désigner tout tableau de bord que vous créez comme un tableau de bord pouvant être partagé par d'autres utilisateurs. Ces utilisateurs peuvent afficher votre tableau de bord (rempli de données qui les concernent), mais ils ne peuvent pas le modifier. Vous êtes le seul à pouvoir modifier votre tableau de bord partagé.

Le processus général de configuration d'un tableau de bord est le suivant :

1. Créez un tableau de bord.
2. Créez des ensembles de données pour le tableau de bord.
3. Créer et ajouter des widgets au tableau de bord.
4. (Facultatif) Partagez votre nouveau tableau de bord avec d'autres personnes.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.
- Vous disposez d'au moins une des autorisations suivantes :
  - Afficher Analytics
  - Afficher Desktop Analytics
  - Afficher Speech Analytics
  - Afficher Speech to Text Analytics
  - Voir l'analyse du système
  - Afficher les métriques du système
  - Afficher Text Analytics
- Le partage de bureau est activé (facultatif)

- La collecte de données Analytics est configurée dans Gestion des applications sur les pages Gestionnaire des tâches, Gestionnaire de phrases, Gestionnaire de bureau, Gestionnaire de champ et Configuration d'Analytics.

Emplacement de la page

Analyse > tableau de bord d'analyse

Procédures

Sélectionnez un tableau de bord existant à afficher

- Cliquez sur le **bouton Tableaux de** bord dans la barre d'outils Analytics et sélectionnez un tableau de bord existant dans la liste qui s'affiche.

Créer et utiliser des tableaux de bord

- Créer et gérer un tableau de bord Analytics
- Créer et gérer un ensemble de données
- Créer et gérer un widget Analytics
- Filtrer les données sur le tableau de bord Analytics
- Configurer des prédictions

Rubriques connexes

Personnaliser votre tableau de bord Analytics

Créer et gérer un ensemble de données

Les ensembles de données déterminent ce qui apparaît dans les widgets de la page Tableau de bord Analytics. Ils doivent être configurés avant de créer un widget.

Les ensembles de données sont propres à un tableau de bord spécifique. Lorsque vous créez un ensemble de données pour un tableau de bord, cet ensemble de données n'apparaît dans aucun autre tableau de bord.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.
- Certains ensembles de données ne sont pas disponibles avec la licence Desktop Analytics. Voir Sources de données ci-dessous pour connaître les ensembles de données non inclus avec cette licence.
- Vous disposez de l'autorisation Afficher System Analytics.

Emplacement de la page

Analyse > tableau de bord d'analyse

Procédures

Créer un nouvel ensemble de données

1. Dans la barre d'outils Analytics, cliquez sur Gestionnaire **d'ensemble de données, puis** sur **Créer un nouvel ensemble de données**.

REMARQUE Vous devrez peut-être cliquer sur **Déverrouiller** pour activer le bouton Gestionnaire d'ensembles de données.

2. Sélectionnez une source de données dans la liste Source de données. Les sources de données disponibles sont décrites ci-dessous.
3. Dans la boîte de dialogue Gestionnaire d'ensemble de données - Créer un nouveau, configurez les filtres pour la source de données que vous avez choisie. Ces filtres déterminent quelles données apparaissent sur votre tableau de bord. Il existe une boîte de dialogue distincte pour chaque source de données, avec différents filtres de données. Les filtres de données disponibles sont décrits ci-dessous.
4. Lorsque vous avez terminé de configurer les filtres, cliquez sur **Envoyer** pour afficher un aperçu des données incluses dans le nouvel ensemble de données. Les en-têtes de colonne affichés peuvent être tronqués. Cliquez sur **Afficher toutes les données** pour afficher toutes les colonnes.

   Si les colonnes affichées ne correspondent pas à votre choix, cliquez sur **Précédent** pour revenir à la boîte de dialogue précédente et reconfigurer les filtres.
5. Lorsque vous êtes satisfait de l'ensemble de données, cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans la barre d'outils, cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier un ensemble de données

1. Dans la barre d'outils Analytics, cliquez sur **Gestionnaire d'ensemble de** données.

REMARQUE Vous devrez peut-être cliquer sur **Déverrouiller** pour activer le bouton Gestionnaire d'ensembles de données.

2. Cliquez sur **Modifier** en regard de l'ensemble de données que vous souhaitez modifier.
3. Lorsque vous avez terminé de modifier l'ensemble de données, cliquez sur **Envoyer** pour afficher un aperçu des données incluses dans l'ensemble de données. Les en-têtes de colonne affichés peuvent être tronqués. Cliquez sur **Afficher toutes les données** pour afficher toutes les colonnes.

   Si les colonnes affichées ne correspondent pas à votre choix, cliquez sur **Précédent** pour revenir à la boîte de dialogue précédente et reconfigurer les filtres.
4. Lorsque vous êtes satisfait de l'ensemble de données, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la barre d'outils Analytics, cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer un ensemble de données

1. Dans la barre d'outils Analytics, cliquez sur **Gestionnaire d'ensemble de** données.

REMARQUE Vous devrez peut-être cliquer sur **Déverrouiller** pour activer l'icône Gestionnaire d'ensemble de données.

2. Cliquez sur **Supprimer** en regard de l'ensemble de données à supprimer, puis confirmez la suppression. Lorsque vous supprimez un jeu de données, les modifications apportées au tableau de bord sont enregistrées immédiatement.
3. Cliquez sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue Gestionnaire d'ensemble de données.

Sources de données

Le tableau suivant décrit les sources de données disponibles. Vous pouvez filtrer les éléments avec un astérisque (*) à l'aide des filtres de données.

Les deux principaux types d'ensembles de données sont les ensembles de données de comptage et les ensembles de données de tendance.

- Les ensembles de données de comptage rapportent le nombre de fois que l'action définie se produit.
- Les ensembles de données de tendance indiquent comment l'action spécifiée change au fil du temps.

Jeu de données	Description
Nombre d'applications Statistiques de l'application	Mesures d'accès aux applications sur le bureau d'un utilisateur. Les statistiques des applications affichent les statistiques d'accès pour des applications spécifiques.

Jeu de données	Description
Nombre d'applications Tendance d'utilisation de l'application	Mesures indiquant le nombre d'utilisateurs ayant utilisé l'application. Cela inclut des informations sur le nombre d'utilisateurs qui ont utilisé l'interface utilisateur de Webex WFO ainsi que le nombre de clients de bureau qui se sont connectés.
Résultat de la vérification Tendance de l'audit	Mesures pour les audits dans vos enregistrements. **REMARQUE** : Votre organisation a besoin de la licence Analytics Essentials ou Analytics Enterprise pour utiliser cet ensemble de données. Ces données Set n'est pas disponible avec la licence Desktop Analytics.
Résumé des appels Tendance en matière de résumé d'appels	Mesures pour vos appels totaux, manqués et ayant obtenu une réponse.
Nombre d'événements Statistiques d'événement	Le nombre d'événements montre l'agrégation de la durée d'un événement par agent, équipe ou groupe. Les statistiques d'événement montrent la distribution de la durée moyenne de l'événement.
Nombre de téléchargements en suspens Tendance des téléchargements en suspens	Mesures pour les fichiers qui doivent encore être chargés. Il s'agit d'une mesure des appels qui ont eu lieu, mais les fichiers multimédias correspondants n'ont pas encore été téléchargés.
Nombre de phrases* Tendance de phrase*	Les mesures de l'utilisation des phrases atteignent les contacts. Cela inclut uniquement les résultats phonétiques. **REMARQUE** : Votre organisation a besoin de la licence Analytics Essentials ou Analytics Enterprise pour utiliser cet ensemble de données. Ces données Set n'est pas disponible avec la licence Desktop Analytics.
Nombre de recyclage Tendance de recyclage	Mesures pour les fichiers qui se trouvent dans la corbeille. Les données sont collectées toutes les cinq minutes.
~~Nombre de détails de~~	stockage Tendance des détails de stockage

Mesures pour les fichiers stockés sur le disque. Cela comprend les	fichiers audio d'appel et les fichiers vidéo de capture d'écran, ainsi que les groupes logiques tels que les enregistrements (audio de l'appel et vidéo de capture d'écran) ainsi que le total

Jeu de données	Description
	Taille (tous les fichiers sur le disque).
Nombre de support	Mesures de chargement et de stockage sur disque pour la capture de paquets (PCAP) et les fichiers journaux.
Tendance de soutien	
Nombre de contacts texte* Tendance des contacts texte*	Nombre total de contacts par courrier électronique et par SMS. **REMARQUE** : Votre organisation a besoin de la licence Analytics Essentials ou Analytics Enterprise pour utiliser cet ensemble de données. Ces données Set n'est pas disponible avec la licence Desktop Analytics.
Nombre de résultats textuels* Tendance des résultats textuels*	Nombre total de résultats textuels individuels dans les contacts e-mail et texte. **REMARQUE** : Votre organisation a besoin de la licence Analytics Essentials ou Analytics Enterprise pour utiliser cet ensemble de données. Ces données Set n'est pas disponible avec les licences Desktop Analytics.
Nombre d'appels transcrits* Tendance des appels transcrits*	Mesures pour vos contacts transcrits. **REMARQUE** : Votre organisation a besoin de la licence Analytics Essentials ou Analytics Enterprise pour utiliser cet ensemble de données. Ces données Set n'est pas disponible avec la licence Desktop Analytics. **NOTE** Le nombre d'appels que vous voyez dans un tableau de bord Analytics qui utilise cet ensemble de données peut varier du nombre d'appels que vous voyez à l'aide du critère A transcription dans le filtre Contenu contact de la page Interactions, et ce pour plusieurs raisons : ▪ Les données analytiques et les données QM mises à jour à différents moments. ▪ Analytics marque un appel comme transcrit après qu'il a été indexé, mais QM marque un appel avec Transcription si un fichier de transcription est chargé pour l'appel. L'indexation a lieu après le chargement du

fichier de transcription, de sorte que les rapports d'appels transcrits peuvent afficher un nombre plus élevé dans QM que dans Analytics si l'indexation n'a pas encore eu lieu.

Jeu de données	Description
	▪ Analytics et QM peuvent avoir des stratégies de rétention différentes.
Nombre de détails de téléchargement Tendance des détails de téléchargement	Les mesures de téléchargement pour les fichiers multimédias réparties par type de fichier. Cela inclut les fichiers audio d'appel, les fichiers vidéo de capture d'écran, les fichiers d'utilisation des applications de bureau et des sites Web, ainsi que les fichiers texte d'e-mail.
Récapitulatif de téléchargement Tendance du téléchargement résumé	Téléchargez les mesures pour les fichiers multimédias agrégées en regroupements logiques. Cela inclut les téléchargements d'enregistrements (audio de l'appel et vidéo de capture d'écran) et les téléchargements totaux (tous les types de fichiers à partir des détails de téléchargement).

Filtres de données

Le tableau suivant décrit les filtres disponibles qui peuvent être configurés pour les sources de données disponibles. Tous les filtres ne s'appliquent pas à tous les types de sources de données.

Nom	Description
Agents	Sélectionnez un ou plusieurs agents pour filtrer les données. Si vous ne sélectionnez pas un ou plusieurs agents, tous les agents sont sélectionnés par défaut.
Agréger par	Sélectionnez l'unité selon laquelle vous souhaitez agréger le nombre d'événements ou statistiques.
États de l'application	Choisissez les états de l'application que vous souhaitez afficher dans le widget.
Assumer tous les groupes	Cochez cette case pour ignorer la liste des groupes dans le zoom avant les détails des widgets associés à cet ensemble de données.
Assumer toutes les équipes	Cochez cette case pour ignorer la liste des équipes dans le zoom avant les détails des widgets associés à cet ensemble de données.
Catégories	Sélectionnez une ou plusieurs catégories pour filtrer les données.
Confiance	Saisissez la valeur de confiance minimale d'un résultat. Les valeurs valides sont 1–100.

EXEMPLE Lorsque vous spécifiez une valeur de 60, Speech Analytics

Nom	Description
	Renvoie les résultats dont la valeur de confiance est égale ou supérieure à 60.
Plage de dates	Sélectionnez la plage de dates à laquelle vous souhaitez que les widgets s'affichent informations historiques. **REMARQUE** : Si la plage de dates dépasse la période de conservation des données analytiques, les valeurs en dehors de la période de conservation apparaîtront comme 0 dans widget. **NOTE** Le nombre d'appels visibles lorsque vous utilisez ce filtre peut varier de celui affiché lorsque vous utilisez le filtre Plage de dates de la page Interactions, et ce pour plusieurs raisons : ▪ Les données analytiques et les données QM mises à jour à différents moments. ▪ Analytics et QM peuvent avoir des stratégies de rétention différentes.
Activation du filtrage de l'état des applications	Cochez cette case pour permettre à un utilisateur de modifier les états de l'application sélectionnés à partir de la barre d'outils Analytics. Lorsque cette case est décochée, les modifications des états de l'application sélectionnée dans la barre d'outils Analytics n'affectent pas le widget.
Activer le filtrage de confiance	Cochez cette case pour autoriser un utilisateur à modifier la valeur de confiance sélectionnée dans la barre d'outils Analytics. Lorsque cette case est décochée, les modifications apportées à la valeur de confiance dans la barre d'outils Analytics n'affectent pas le widget.
Activation du filtrage des données partir de	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de modifier la plage de dates à la barre d'outils Analytics. Lorsque cette case est décochée, les modifications apportées à la plage de dates globale dans la barre d'outils Analytics n'affectent pas le widget.
Activation du filtrage d'état d'interaction	Cochez cette case pour permettre à un utilisateur de modifier les états d'interaction sélectionnés à partir de la barre d'outils Analytics. Lorsque cette case est décochée, les modifications apportées aux états d'interaction sélectionnés dans le

Nom	Description

Nom	Description
	La barre d'outils Analytics n'affecte pas le widget.
Activation de la recherche textuelle dans le	Cochez cette case pour permettre à l'utilisateur de rechercher des expressions Barre d'outils Analytics. Lorsque cette case est décochée, la recherche de phrases dans la barre d'outils Analytics n'affecte pas le widget.
Type d'événement	Sélectionnez le type d'événement pour l'ensemble de données.
Grouper les fichiers par	Sélectionnez la façon dont vous souhaitez classer le groupe.
Filtrer les résultats multiples	Cochez cette case pour compter la phrase avec la plus élevée et filtrez les phrases similaires avec un niveau de confiance inférieur. Lorsque cette case est décochée, tous les résultats de phrase apparaissent. L'analytique peut générer plusieurs occurrences de phrases similaires avec différents niveaux de confiance qui se produisent presque au même moment dans un enregistrement. **EXEMPLE** Si vous ajoutez des expressions pour "ambulance" et "service d'ambulance", plusieurs résultats peuvent apparaître lorsque Analytics localise l'expression "service ambulancier".
À partir de cette date	Date de début de la plage de dates.
Grouper par	Sélectionnez la façon dont vous souhaitez regrouper les données. Les options disponibles dans ce champ dépendent du type d'ensemble de données que vous créez.
Groupes	Sélectionnez un ou plusieurs groupes pour filtrer les données. Si vous ne sélectionnez pas un ou plusieurs groupes, tous les groupes sont sélectionnés par défaut. Si vous sélectionnez un ou plusieurs groupes, toutes les équipes de ces groupes sont sélectionnées par défaut. Les groupes sont limités par les autorisations qui vous êtes attribuées.
Corbeilles d'histogrammes	Saisissez le nombre d'intervalles à afficher dans l'histogramme. Valable

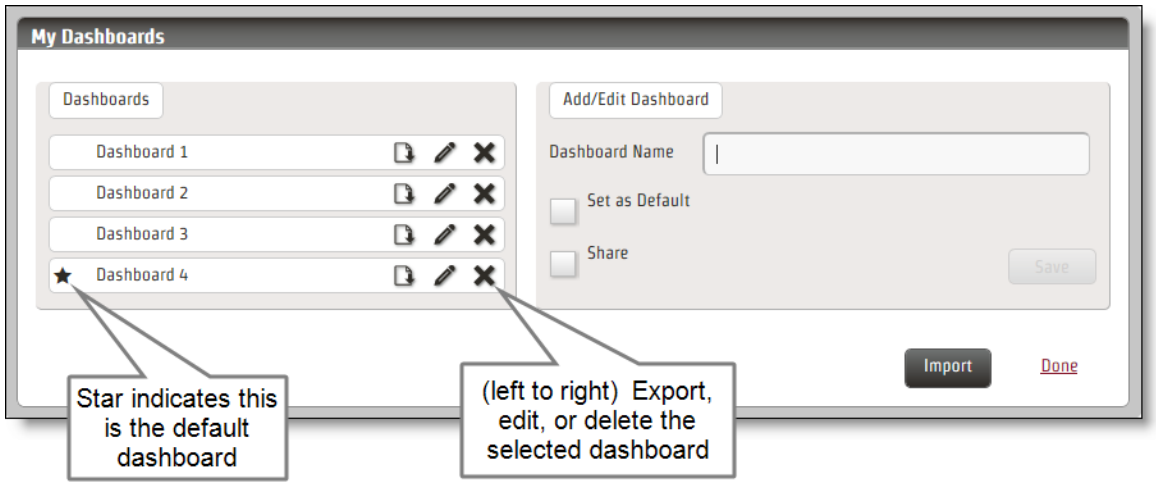
Nom	Description
	Les valeurs sont des nombres entiers compris entre 3 et 100. La valeur par défaut est 10.

Nom	Description
États d'interaction	Choisissez les états d'interaction que vous souhaitez afficher dans le widget.
Limiter aux phrases prédéfinies	Cochez cette case pour filtrer les contacts de l'ensemble de données à inclure Uniquement ceux qui ont des occurrences de phrases prédéfinies. Les phrases sont définies dans le Gestionnaire de phrases.
Nom	Nom de l'ensemble de données.
Expressions	Sélectionnez une ou plusieurs phrases pour filtrer les données.
Taille du classement	Entrez le nombre d'applications les mieux classées qui affichent les résultats. Valable Les valeurs valides sont comprises entre 10 et 100. La valeur par défaut est 10.
Résultat	Indiquez si vous souhaitez renvoyer des résultats qui contiennent ou non les expressions spécifiées pour cet ensemble de données. ▪ Si vous sélectionnez **Retour aux contacts avec les expressions sélectionnées, Webex WFO indique le nombre total de phrases correspondantes** parmi tous les contacts. ▪ Si vous sélectionnez **Retour aux contacts sans les expressions sélectionnées**, Webex WFO indique le nombre de contacts qui ne contiennent pas les expressions spécifiées.
Afficher les sites Web uniquement	Activez cette case à cocher pour afficher les statistiques que pour les sites Web Consultée. Lorsque cette case est décochée, les statistiques s'affichent pour les applications et les sites Web.
Libellés	Sélectionnez une ou plusieurs balises pour filtrer les données.
Équipes	Sélectionnez une ou plusieurs équipes pour filtrer les données. Si vous ne sélectionnez pas une ou plusieurs équipes, toutes les équipes sont sélectionnées par défaut.
Types de texte	Sélectionnez un ou plusieurs types de texte pour filtrer les données.
Jusqu'à cette date	Date de fin de la plage de dates.

Nom	Description
Type	Sélectionnez le type de tendance.
Types données.	Sélectionnez un ou plusieurs types de filtres de données à partir desquels filtrer les

Créer et gérer un tableau de bord Analytics

La sélection, la création et la gestion des tableaux de bord s'effectuent à partir de l'icône **Tableaux de** bord de la barre d'outils Analytics. Cliquez sur l'icône pour sélectionner un tableau de bord existant à afficher dans la liste affichée. Cliquez sur le **bouton Gérer** en haut de la liste des tableaux de bord pour ouvrir la **boîte de dialogue Mes tableaux de** bord. À partir de là, vous créez et gérez des tableaux de bord. Cette fonctionnalité n'est disponible que si vous disposez des autorisations appropriées.



REMARQUE : Les tableaux de bord partagés sont indiqués par un symbole de verrou dans Mes tableaux de bord. Cela signifie que vous pouvez afficher ces tableaux de bord, mais que vous ne pouvez pas les modifier. Seul le propriétaire du tableau de bord partagé peut procéder ainsi.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.
- Vous disposez de l'autorisation Afficher System Analytics.

Emplacement de la page

Analyse > tableau de bord d'analyse

Procédures

Créer un tableau de bord

1. Ouvrez **Mes tableaux de bord**.
2. Saisissez le nom de votre nouveau tableau de bord dans le champ Nom du **tableau de bord** . Vous pouvez éventuellement définir ce tableau de bord comme votre tableau de bord par défaut ou le partager avec d'autres utilisateurs.
3. (Facultatif) Cochez la **case Définir par défaut** si vous souhaitez utiliser ce tableau de bord comme tableau de bord Analytics par défaut.
4. (Facultatif) Cochez la **case Partager** si vous souhaitez partager ce tableau de bord avec d'autres utilisateurs. Cette fonctionnalité est uniquement disponible si votre administrateur a activé le partage de tableau de bord sur la page Configuration d'Analytics.
5. Cliquez sur Enregistrer **, puis** sur **Terminé**.

Modifier un tableau de bord

1. Ouvrez **Mes tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Modifier** (l'icône en forme de crayon).
3. Effectuez vos modifications. Vous pouvez modifier le nom du tableau de bord, le définir ou le supprimer en tant que tableau de bord par défaut, et le partager ou annuler son partage avec d'autres utilisateurs.
4. Cliquez sur Enregistrer **, puis** sur **Terminé**.

Supprimer un tableau de bord

1. Ouvrez **Mes tableaux de bord**.
2. Cliquez sur **Supprimer** (l'icône X) en regard du tableau de bord que vous souhaitez supprimer.

   > **Remarque** : Lorsque vous supprimez un tableau de bord, vous supprimez également tous les ensembles de données et widgets associés à ce tableau de bord.

3. Cliquez sur Enregistrer **, puis** sur **Terminé**.

Exporter un tableau de bord

1. Ouvrez **Mes tableaux de bord**.
2. Cliquez sur **Exporter** en regard du tableau de bord que vous souhaitez exporter.
3. Cliquez sur Enregistrer **pour enregistrer le tableau de bord en tant que fichier nommé "dashboard.json" à votre emplacement de téléchargement par défaut, ou** sur **Enregistrer sous** pour renommer le fichier et l'enregistrer à un autre emplacement.

Importer un tableau de bord

1. Ouvrez **Mes tableaux de bord**.
2. Cliquez sur **Importer**.
3. Accédez à l'emplacement d'enregistrement du tableau de bord souhaité, puis sélectionnez le fichier. Le fichier a une extension JSON.
4. Cliquez sur **Envoyer** pour importer le tableau de bord.

   REMARQUE : Si vous importez un tableau de bord portant le même nom qu'un de vos tableaux de bord existants, un astérisque est ajouté au nom du tableau de bord importé.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer et gérer un widget Analytics

Il existe quatre types de widgets Analytics : graphique, grille de données, texte et nuage de phrases. Chaque type de widget affiche les données définies dans un ensemble de données. Vous pouvez personnaliser vos tableaux de bord Analytics en créant et en organisant des widgets à votre guise.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.
- Vous disposez de l'autorisation Afficher System Analytics.
- Vous avez créé un ensemble de données (voir Créer et gérer un ensemble de données).

Emplacement de la page

Analyse > tableau de bord d'analyse

Procédures

Ajouter un widget à votre tableau de bord

1. Affichez le tableau de bord auquel vous souhaitez ajouter un widget.
2. Cliquez sur **Déverrouiller** pour activer le bouton Ajouter un widget, puis cliquez sur **Ajouter un widget**.
3. Choisissez le type de widget à ajouter.
4. Configurez les paramètres du type de widget sélectionné (voir Paramètres du graphique,Paramètres de grille de données,Paramètres de texteet Paramètres de nuage de phrases).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez déplacer et redimensionner les widgets sur votre tableau de bord. Lorsque vous les déplacez (cliquez et attendez que le pointeur de la souris soit positionné dans la barre d'outils des widgets), des lignes rouges apparaissent pour vous aider à aligner le widget que vous déplacez avec les autres widgets à proximité. Redimensionnez les widgets en cliquant dessus et en faisant glisser le coin inférieur droit du widget.

Chaque widget possède une barre d'outils :

1 : Paramètres. Modifier les paramètres de widget

2 : CSV Exportation. Exporter les données du widget vers un fichier au format CSV

3 : Imprimer. Imprimer une image du widget

4 : Supprimer. Supprimer le widget

5 : Plein écran. Bascule le widget entre sa taille normale et sa taille plein écran

Paramètres graphiques

Lorsque vous sélectionnez le type de graphique pour un widget, vous devez configurer les champs suivants dans la boîte de dialogue Paramètres de graphique.

Paramètres de conteneur

Paramètre	Description
Titre	Nom du widget.
Masquer le titre	Cochez cette case pour masquer la barre de titre du widget. Les outils de la barre de titre sont déplacés vers le corps du widget.
Masquer l'arrière-plan	Cochez cette case pour supprimer la bordure du widget.

Options graphiques

Paramètre	Description
Titre	Nom du graphique.
Type	Type de graphique à afficher dans ce widget. ▪ Les graphiques à courbes et les graphiques à secteurs sont généralement utilisés pour illustrer l'évolution d'un élément au fil du temps. Les graphiques à courbes affichent les informations sous la forme d'une série de points reliés par des segments en ligne droite. Les graphiques en aires affichent les données sous forme graphique et sont basés sur un graphique à courbes. La zone située entre l'axe et une ligne est accentuée par des couleurs. Il est couramment utilisé pour comparer deux quantités ou plus au sein d'un graphique. ▪ Les graphiques à barres sont des graphiques avec des barres rectangulaires qui ont des longueurs proportionnelles aux données qu'ils représentent. Les graphiques à colonnes peuvent être tracés verticalement ou horizontalement. Les graphiques à colonnes empilées sont utiles lorsque vous obtenez plusieurs résultats dans une ou plusieurs catégories. Les graphiques à colonnes empilées peuvent être utilisés pour illustrer des tendances. ▪ Les graphiques circulaires sont des graphiques circulaires divisés en secteurs, illustrant les proportions numériques. Un camembert vous permet de sélectionner deux intersections de données : la série (les données que vous souhaitez tracer) et la valeur. Une tranche dans un graphique à secteurs représente la série, et la taille d'une tranche représente la valeur.
Légende	Position de la légende sur le graphique.

Étape d'étiquette	Fréquence des étiquettes dessinées sur l'axe des abscisses.

L'EXEMPLE 1 affiche une étiquette sur l'axe des x pour chaque point de données. **2**

Paramètre	Description
	Affiche une étiquette sur l'axe des x pour chaque autre point de données.
Activer les étiquettes	Cochez cette case pour afficher les étiquettes sur le graphique.

Afficher les étiquettes des points de données Cochez cette case pour afficher des étiquettes de points de données dans le graphique.

Sélection des ensembles de données et grille de référence

Paramètre	Description
Sélect. ensemble de données	Choisissez l'un des ensembles de données que vous avez créés dans la liste déroulante. Les en-têtes de colonne associés à l'ensemble de données sont affichés.
Afficher toutes les données	Cliquez sur ce bouton pour afficher une version étendue de la colonne En-têtes.

Options graphiques

Paramètre	Description
Axe des x	Sélectionnez les informations à afficher sur l'axe des abscisses du graphique. Les options dépendent de l'ensemble de données sélectionné.
Y-A Xis	Sélectionnez les informations à afficher sur l'axe des y du graphique. Les options dépendent de l'ensemble de données sélectionné.
Séries	Données que vous souhaitez mesurer sur l'axe des abscisses. **REMARQUE** : Les données de tendance doivent être triées par date. Si vous souhaitez créer un graphique de tendances, choisissez À partir de cette date ou Jusqu'à cette date dans la liste déroulante Liste déroulante Séries. Le graphique de tendances ne sera pas trié logiquement si vous choisissez ID d'agent, Nom d'agent, Phrase ou Catégorie.

Paramètres de grille de données

Lorsque vous sélectionnez le type de grille de données pour un widget, vous devez configurer les champs suivants dans la boîte de dialogue Paramètres de grille de données.

Paramètres de conteneur

Paramètre	Description
Titre	Nom du widget.
Masquer le titre	Cochez cette case pour masquer la barre de titre du widget. Les outils de la barre de titre sont déplacés vers le corps du widget.
Masquer l'arrière-plan	Cochez cette case pour supprimer la bordure du widget.

Sélection de l'ensemble de données et grille de référence

Paramètre	Description
Sélect. ensemble de données	Choisissez l'un des ensembles de données que vous avez créés dans la liste déroulante. Les en-têtes de colonne associés à l'ensemble de données sont affichés.
Afficher toutes les données	Cliquez sur ce bouton pour afficher une version étendue de la colonne En-têtes.

Options graphiques

Cette section affiche les champs qui apparaissent dans le widget Grille de données. Les champs disponibles dépendent de l'ensemble de données sélectionné. Tous les champs disponibles sont affichés dans la grille de données par défaut. Pour supprimer un champ de la grille de données, cliquez sur son nom. Le champ sera désactivé. Cliquez à nouveau sur le nom du champ pour activer le champ ou sélectionnez Tout pour activer tous les champs.

Paramètres de texte

Lorsque vous sélectionnez le type de texte d'un widget, vous devez configurer les champs suivants dans la boîte de dialogue Paramètres de texte.

Paramètres de conteneur

Paramètre	Description
Titre	Nom du widget.
Masquer le titre	Cochez cette case pour masquer la barre de titre du widget. Les outils de la barre de titre sont déplacés vers le corps du widget.
Masquer l'arrière-plan	Cochez cette case pour supprimer la bordure du widget.

Éditeur de texte

Utilisez l'éditeur de texte pour créer et modifier le texte qui apparaît dans votre widget de texte. Le texte saisi peut être en gras, en italique ou souligné. Vous ne pouvez pas contrôler la taille du texte.

Paramètres de cloud de phrase

Un nuage de phrases est une représentation visuelle de phrases. Ce format est utile pour identifier rapidement les phrases les plus importantes par taille de police et couleur.

Paramètres de conteneur

Paramètre	Description
Titre	Nom du widget.
Masquer le titre	Cochez cette case pour masquer la barre de titre du widget. Les outils de la barre de titre sont déplacés vers le corps du widget.
Masquer l'arrière-plan	Cochez cette case pour supprimer la bordure du widget.

Sélection de l'ensemble de données et grille de référence

Paramètre	Description
Sélect. ensemble de données	Choisissez l'un des ensembles de données que vous avez créés dans la liste déroulante. Les en-têtes de colonne associés à l'ensemble de données sont affichés. **Remarque** Un nuage de phrases prend en charge tout ensemble de données disposant d'une option de phrase (par exemple, Regrouper par phrase). Si l'ensemble de données de nombre de phrases Utilise Group by Category, vous ne pouvez pas créer de nuage de phrases avec

Paramètre	Description
	ce ensemble de données.
Afficher toutes les données	Cliquez sur ce bouton pour afficher une version étendue de la colonne En-têtes.

Affichage des détails du widget

Le volet Détails du widget affiche une grille de données contenant les données sources de la représentation graphique. Pour ouvrir le volet Détails, cliquez sur un élément ou un point de données du widget, ou sur le bouton Basculer plein écran de la barre d'outils, puis sur le bouton Détails en haut du volet des widgets.

Remarque : Un widget de grille de données affiche les mêmes informations que le volet Détails. Vous pouvez approfondir ces informations comme vous le feriez dans le volet d'informations.

La grille de données initiale affiche des informations générales. Pour afficher des détails plus spécifiques, double-cliquez sur une ligne pour approfondir les informations. Les fils d'Ariane sont ajoutés dans le coin supérieur gauche du volet d'informations pour vous aider à revenir à votre point de départ. L'icône Accueil vous amène à la vue de grille de données initiale.

L'icône Paramètre en regard du chemin suivi ouvre une fenêtre de configuration dans laquelle vous pouvez sélectionner les données à afficher dans le volet d'informations.

Notification aux utilisateurs d'une utilisation non autorisée des applications

Vous pouvez envoyer un courriel informant une ou plusieurs personnes de l'utilisation d'une application ou d'un site Web non approuvé. Lorsque vous explorez le volet d'informations suffisamment loin pour afficher la grille détaillée de l'agent contenant la colonne Étiquette de l'application, une icône de courrier électronique apparaît en regard d'un lien nommant l'application ou le site Web en question.

Cliquez sur l'icône E-mail pour afficher un formulaire d'e-mail. Le corps du courrier électronique contient les informations suivantes :

- Une déclaration indiquant qu'une demande ou un document non approuvé a été utilisé
- Nom de l'agent
- Date et heure de l'accès à l'application
- Les noms de l'application et du document
- Une URL vers le problème d'utilisation des applications dans Agent Explorer
- (Facultatif) Vos commentaires

REMARQUE Cliquez sur le lien dans la colonne Étiquette de l'application pour accéder à Agent Explorer pour connaître la date et l'heure de l'accès à l'application.

Entrez une ou plusieurs adresses e-mail, ajoutez les commentaires éventuels à la fin du message, puis cliquez sur OK pour envoyer la notification.

Filtrer les données sur le tableau de bord Analytics

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.
- Vous disposez de l'autorisation Afficher l'analyse du système

Emplacement de la page

Analyse > tableau de bord d'analyse

Filtrez les données de tous les widgets qui s'affichent sur votre tableau de bord à l'aide de l'outil Filtres de données. Vous pouvez choisir un ou plusieurs filtres à appliquer. Lorsque vous créez plusieurs filtres, les résultats doivent correspondre à tous les critères de filtre.

> **REMARQUE Tous** les types de données ne peuvent pas être filtrés. Voir Créer et gérer un ensemble de données pour obtenir la liste des données pouvant être filtrées.

Tous les filtres de données que vous configurez s'appliquent aux tableaux de bord que vous consultez au cours d'une session. Toutefois, si vous vous déconnectez, puis vous reconnectez, vous devez reconfigurer vos filtres. Ils ne persistent pas d'une session à l'autre.

Procédure

Ajouter un filtre de données

1. Cliquez sur **Filtres** de données.
2. Cliquez sur **Ajouter un filtre**.
3. Dans la boîte de dialogue Ajouter un filtre, sélectionnez le filtre. Il existe quatre types de filtres :
   - Analyse : filtrer par statistiques d'appel et événements
   - Contact : filtrer par les informations de contact de l'enregistrement

- Date : filtrer par fuseau horaire
- Organisation : filtrer par agent, groupe ou équipe

4. Sélectionnez l'opérateur (par exemple, supérieur à, inférieur à, contient, etc.), puis entrez une valeur. La valeur peut inclure des jokers (* ou ?). L'astérisque générique désigne n'importe quel nombre de caractères, et le point générique d'interrogation désigne un caractère.

   EXEMPLE Un filtre pour rechercher les appels qui incluent plus de trois événements de conversation croisée est "Événements de conversation croisée supérieurs à 3".

5. Cliquez sur **OK**.

Personnaliser votre tableau de bord Analytics

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.
- Vous disposez de l'autorisation Afficher System Analytics.

Emplacement de la page

Analyse > tableau de bord d'analyse

Deux barres d'outils sont disponibles sur la page Tableau de bord d'analyse.

Barre d'outils Analyse

La barre d'outils Analytics vous permet de gérer le contenu de votre tableau de bord.

1 : Champ de recherche

Le champ Rechercher filtre le texte des widgets qui utilisent les ensembles de données Nombre de contacts, Tendance de contenu, Nombre de contacts textuels et Tendance des contacts texte. Ce champ apparaît uniquement si la case à cocher Activer la recherche textuelle est sélectionnée dans un ensemble de données Nombre de contacts.

2 : Champ Plage de dates globale

Le champ Plage de dates globale filtre les informations historiques des widgets par plage de dates. Votre sélection affecte tous les widgets du tableau de bord dont la case Activer le filtrage des données est cochée. Ce champ est disponible lorsque le tableau de bord est verrouillé.

3 : Champ de confiance

Le champ Confiance permet de définir la valeur de confiance minimale d'un résultat. Les valeurs autorisées sont comprises entre 1 et 100.

EXEMPLE Lorsque vous spécifiez une valeur de 20, Analytics renvoie les résultats trouvés avec une valeur de confiance de 20 ou plus.

Cette valeur affecte tous les widgets du tableau de bord dont l'ensemble de données est configuré avec la case à cocher Autoriser l'annulation de la confiance. Cette valeur n'est pas conservée d'une session à l'autre.

4 : Filtres de données

Cliquez sur le bouton Filtres de données pour afficher la boîte de dialogue Filtres de données. Utilisez cette boîte de dialogue pour ajouter des filtres qui déterminent les données d'enregistrement qui apparaissent dans vos widgets (voir Filtrer les données sur le tableau de bord Analytics).

REMARQUE Les filtres de données ne sont pris en charge qu'avec Speech Analytics.

5 : État d'interaction

Cliquez sur le bouton États d'interaction pour sélectionner les états d'interaction (actif, inactif, travail post-appel et en attente) dont vous souhaitez afficher les données dans vos widgets. Par défaut, tous les états d'interaction sont sélectionnés.

6 : État de l'application

Cliquez sur le bouton État de l'application pour sélectionner les états de l'application (approuvé, non approuvé, ignorer et nouveau) que vous souhaitez afficher dans vos widgets. Par défaut, tous les états de l'application sont sélectionnés à l'exception de l'état Ignorer.

7 : Tableaux de bord

Cliquez sur le bouton Tableaux de bord pour afficher la liste des tableaux de bord qui sont à votre disposition. Si vous disposez du rôle et des autorisations appropriés, vous pouvez accéder à la boîte de dialogue Mes tableaux de bord en cliquant sur le lien Gérer (voir Créer et gérer un tableau de bord Analytics).

8 : Imprimer

Cliquez sur le bouton Imprimer pour imprimer un instantané du tableau de bord Analytics.

9 : Verrouiller/Déverrouiller

Ce bouton bascule entre Verrouillé et Déverrouillé.

- Lorsque ce paramètre est verrouillé, vous ne pouvez pas modifier les widgets sur le tableau de bord, ni leur mise en page.
- Une fois déverrouillé, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des widgets et modifier leur disposition.

> **REMARQUE** Les tableaux de bord partagés ne peuvent pas être déverrouillés. Ils ne peuvent être modifiés que par leurs propriétaires.

10 : Enregistrer

Cliquez sur le bouton Enregistrer pour enregistrer les modifications que vous avez apportées à un tableau de bord déverrouillé.

11 : Gestionnaire d'ensemble de données

Le Gestionnaire d'ensembles de données vous permet de créer, modifier et supprimer des ensembles de données associés au tableau de bord affiché (voir Créer et gérer un ensemble de données). Ce bouton est activé lorsque le tableau de bord est déverrouillé.

12 : Ajouter un widget

Cliquez sur le bouton Ajouter un widget pour choisir un type de widget et configurer le contenu de ce widget (voir Créer et gérer un widget Analytics). Ce bouton est activé lorsque le tableau de bord est déverrouillé.

13 : Widgets en mosaïque

Cliquez sur le bouton Widgets en mosaïque pour empiler les widgets dans le coin supérieur gauche. Ce bouton est activé lorsque le tableau de bord est déverrouillé.

14 : Sélectionner un outil

Cliquez sur l'outil de sélection pour sélectionner les widgets, puis alignez-les sur le tableau de bord. Vous sélectionnez des widgets en faisant glisser une zone de sélection rectangulaire autour d'eux ou en appuyant sur Ctrl + Clic pour les sélectionner un par.
Les widgets sélectionnés sont indiqués en rouge. Ce bouton est activé lorsque le tableau de bord est déverrouillé. Lorsque vous sélectionnez des widgets avec cet outil, la barre d'outils Alignement des widgets s'ouvre et s'affiche dans le coin supérieur gauche de la page.

Vous pouvez sélectionner des widgets tant que le bouton Sélectionner un outil est activé (il devient gris foncé). Il reste activé jusqu'à ce que vous cliquiez à nouveau dessus pour le désactiver. Lorsque cette option est désactivée, vous ne pouvez pas sélectionner de widgets.

Barre d'outils Alignement des widgets

La barre d'outils Alignement des widgets apparaît lorsque vous sélectionnez des widgets sur votre tableau de bord à l'aide de l'outil **Sélectionner**

Dans la barre d'outils Analytics. Par défaut, la barre d'outils apparaît dans le coin supérieur gauche du tableau de bord.

1 : case à cocher Aligner sur la zone de dessin

Lorsque vous cochez la case Aligner sur la zone de travail, les widgets sont accrochés à l'un des bords extérieurs du tableau de bord lorsque vous utilisez les boutons de contrôle d'alignement.

> **EXEMPLE** Si la case à cocher est activée et que vous cliquez sur Aligner en bas, tous les widgets sélectionnés s'affichent sur le bord inférieur du tableau de bord. Si la case est décochée et que vous cliquez sur Aligner en bas, tous
> Les widgets sélectionnés alignent leurs bords inférieurs sur le bord inférieur du widget positionné le plus bas sur le tableau de bord.

2 : Aligner à gauche

Cliquez sur le bouton Aligner à gauche pour aligner les côtés gauche de tous les widgets sélectionnés.

3 : Aligner à droite

Cliquez sur le bouton Aligner à droite pour aligner les côtés droits de tous les widgets sélectionnés.

4 : Aligner en haut

Cliquez sur le bouton Aligner en haut pour aligner les sommets de tous les widgets sélectionnés.

5 : Aligner en bas

Cliquez sur le bouton Aligner le bas pour aligner le bas de tous les widgets sélectionnés.

6 : Correspond à la largeur

Cliquez sur le bouton Correspondre à la largeur pour dimensionner la largeur de tous les widgets sélectionnés à la largeur du widget le plus large.

7 : Hauteur de la correspondance

Cliquez sur le bouton Faire correspondre à la hauteur pour dimensionner la hauteur de tous les widgets sélectionnés à la hauteur du widget le plus grand.

8 : Répartition horizontale

Cliquez sur le bouton Distribuer horizontalement pour répartir les widgets sélectionnés de manière uniforme et horizontale sur le tableau de bord. Ils sont redimensionnés à la même largeur avec leurs bords latéraux se touchant.

9 : Distribuer verticalement

Cliquez sur le bouton Distribuer verticalement pour répartir les widgets sélectionnés uniformément et verticalement sur le tableau de bord. Ils sont redimensionnés à la même hauteur avec leurs bords supérieur et inférieur se touchant.

10 : Déplacer la barre d'outils

Cliquez sur le bouton Déplacer la barre d'outils et maintenez-la enfoncée pour la faire glisser vers n'importe quel emplacement du tableau de bord. La barre d'outils reste à cet emplacement pendant toute la durée de votre session.

Surveiller la concentration et l'activité des agents

La page Explorateur d'agent permet à un superviseur ou à un responsable de voir l'attention et l'activité d'un agent pour une date spécifique sur un seul affichage.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une des licences suivantes :
  - L'essentiel de Analytics
  - Analyse d'entreprise
  - Analyse du bureau.
- Vous disposez de l'autorisation View Desktop Analytics.
- Votre organisation n'utilise pas l'enregistrement RTE (également appelé enregistrement de blocs). En raison de la façon dont l'enregistrement RTE traite les données de bureau, Agent Explorer n'est pas disponible pour les intégrations avec Cisco Webex Contact Center.

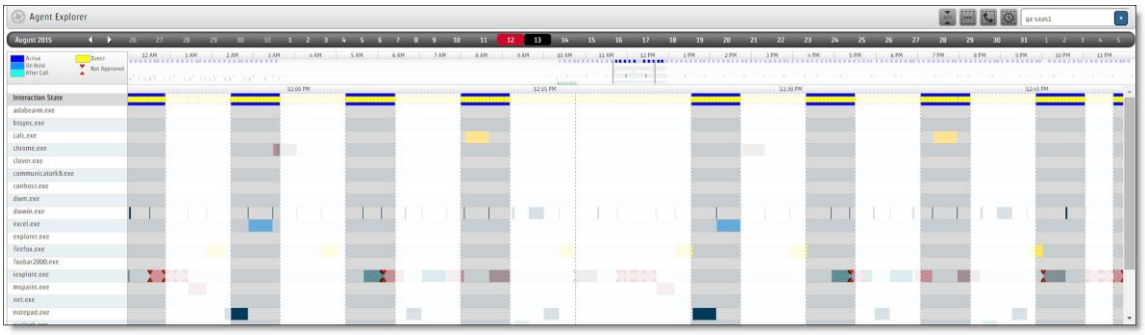
Emplacement de la page

Explorateur d'agent

Procédures

Afficher l'objectif et l'activité d'un agent :

1. Sélectionnez l'agent dans la **liste déroulante Choisir un agent** (en haut à droite de la page). La liste des programmes utilisés par l'agent et l'état de l'agent lors de l'utilisation de ces programmes s'affichent.



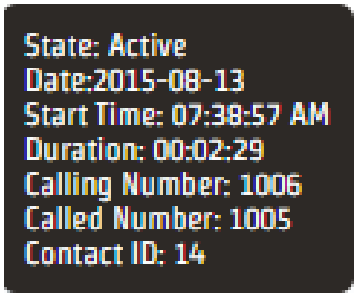
Remarque : Pour plus d'informations sur ce que vous pouvez voir sur cette page, voir Vue d'ensemble de l'Explorateurd'agent.

2. (Facultatif) Cliquez sur une date ou sur les flèches de mois en haut de l'écran pour afficher une autre date. Agent Explorer n'affiche pas d'informations pour aujourd'hui ou des dates futures.
3. Pour plus d'informations, effectuez un zoom avant à l'aide d'une ou plusieurs des procédures ci-dessous.

Pour plus d'informations sur un état, un événement, un document ou une URL d'interaction, consultez le volet principal :

Placez le pointeur de la souris sur l'élément. Une info-bulle apparaît.

EXEMPLE Il s'agit d'une info-bulle pour un état d'interaction.



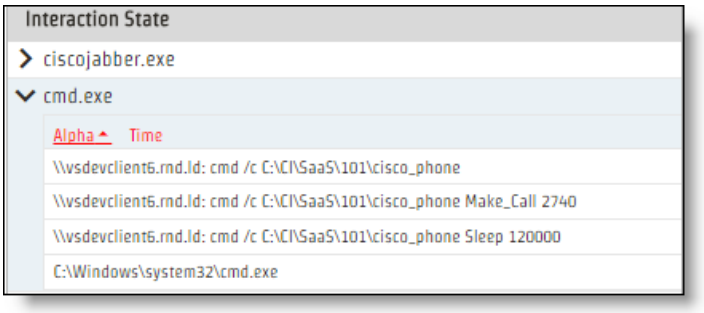
Voir les objectifs d'un agent pendant les appels uniquement :

1. Activez le bouton Limites **d'appel** .
2. Désactivez le bouton Limites **d'inactivité** .

Consultez les documents ou URL auxquels un agent a accédé à partir d'une application ou d'un site Web :

1. Dans la colonne sous État d'interaction, cliquez sur la flèche située à gauche du nom de l'application ou du site Web.
2. Pour trier les documents ou les URL par ordre alphabétique, cliquez sur **Alpha**. Pour les trier par heure l'agent

Y ont accédé, cliquez sur **Heure**.



Désactivez les marqueurs de contenu non approuvé :

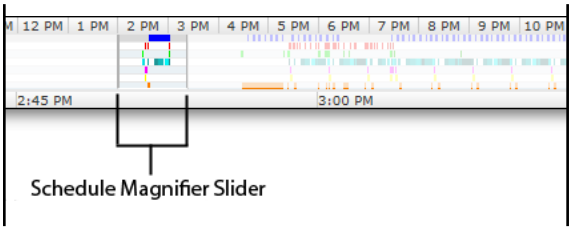
Désactivez le **bouton Marqueurs** de contenu non approuvé.

Mettez en évidence un type d'événement spécifique :

1. Activez le **bouton Événements** . La boîte de dialogue Événements s'ouvre.
2. Sélectionnez le type d'événement à mettre en surbrillance.

Faire un zoom avant sur une partie de l'horaire de l'agent :

1. Cliquez sur le curseur Planifier la loupe dans la barre d'échelle de temps en haut de la page.
2. Pour afficher l'horaire par incréments de 15 minutes, faites glisser le curseur horizontalement ou cliquez sur une heure dans la barre d'échelle.



Remarque : Les fonctions de zoom avant et de zoom arrière de votre navigateur Web ne fonctionnent pas dans Agent Explorer. Si vous utilisez la fonction de zoom avant ou de zoom arrière, l'heure sélectionnée ne s'affiche pas correctement lorsque vous utilisez le bouton Curseur de la loupe de planification.

Écouter un enregistrement associé à un état d'interaction :

1. Cliquez sur un état d'interaction associé à un appel. La colonne située sous l'état d'interaction est mise en surbrillance en mode violet.
2. Double-cliquez sur l'état de l'interaction. Le Lecteur Windows Media s'ouvre.

3. Cliquez sur **Lire** dans le Lecteur Windows Media.
4. Si vous utilisez Speech Analytics, cliquez sur l'onglet Speech **pour afficher les** phrases associées à l'enregistrement.

Rubriques connexes

- Vue d'ensemble d'Agent Explorer
- Lire des contacts
- Afficher les actions de l'agent relatives à un contact : afficher les applications et sites Web qu'un agent a utilisés sur un appel spécifique

Vue d'ensemble d'Agent Explorer

La page Explorateur d'agent contient la grille principale et une barre d'outils. Le volet gauche de la grille affiche les applications et les sites Web utilisés par l'agent. Le volet de droite indique quand le document ou l'URL a été utilisé. Ils sont affichés dans différentes couleurs de sorte que vous pouvez facilement voir les changements d'orientation d'un agent.

Les quatre boutons de la barre d'outils sont des bascules qui contrôlent le contenu de la grille. La légende à gauche sous la barre de calendrier identifie ce que signifient les couleurs et les symboles de la grille.

Bouton	Nom	Description
	Marqueurs de contenu non autorisé	Active ou désactive les marqueurs de contenu non autorisé qui désignent les applications utilisées par l'agent qui ne sont pas approuvées.
	Épreuves	Active/Bascule les marqueurs d'événement qui indiquent que l'agent se concentre sur une application qui a déclenché l'événement. L'événement est surligné en jaune dans la ligne État d'interaction. Lorsque cette option est activée, la boîte de dialogue Événements s'ouvre et vous invite à sélectionner le type d'événement à mettre en surbrillance. Par défaut, tous les événements sont sélectionnés.
	Limites d'appel	Met en surbrillance la durée d'un appel en gris. Si vous souhaitez afficher uniquement le focus d'un agent pendant un appel, activez le bouton Limites d'appel et désactivez le bouton Limites d'inactivité.

Bouton	Nom	Description
	Limites inactives	Met en surbrillance les informations relatives à la durée d'inactivité entre les contacts en blanc, y compris les applications utilisées pendant ce laps de temps. Désactiver ce bouton vous permet de voir clairement les demandes approuvées et non approuvées lors d'un contact.

Une ligne État d'interaction apparaît immédiatement au-dessous de la légende. L'état d'interaction indique l'état de l'état d'appel de l'agent à un moment donné.

Remarque Vous pouvez voir Verrouiller le système dans l'une des lignes sous État d'interaction. Cela signifie que le bureau de l'agent était verrouillé ou en veille et montre quelles applications ou sites Web ont été concernés pendant
Cet état.

Analyser les données de business intelligence

Le tableau de bord de votre page d'accueil

Le tableau de bord de votre page d'accueil est optimisé par l'Explorateur de données et est personnalisé en fonction de votre rôle. Votre rôle et vos autorisations déterminent le fonctionnement de la page d'accueil. Certains utilisateurs peuvent créer leur propre page d'accueil, tandis que d'autres peuvent afficher une ou plusieurs pages d'accueil créées et partagées par les superviseurs et les administrateurs.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez d'informations d'identification de connexion Webex WFO valides
- Un superviseur ou un administrateur a créé un tableau de bord pour votre rôle
- Autorisation Administrer les tableaux de bord (facultatif)
- Autorisation d'afficher WFM tableau de bord (requise pour que WFM utilisateurs puissent voir un tableau de bord de page d'accueil)
- Autorisation Afficher QM tableau de bord (requise pour que QM utilisateurs puissent voir un tableau de bord de page d'accueil)

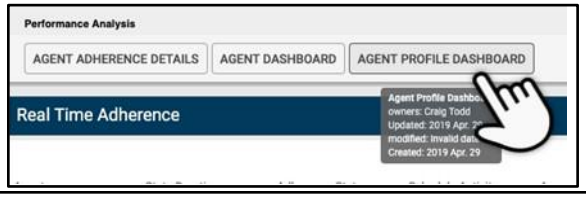
Emplacement de la page

Domicile

Procédures

Afficher un autre tableau de bord

Si vous avez accès à plusieurs tableaux de bord, vous verrez des boutons avec les différents noms de tableaux de bord en haut à gauche de la page d'accueil. Cliquez sur le bouton du tableau de bord souhaité. Le tableau de bord que vous sélectionnez devient celui qui s'affiche lorsque vous vous connectez ou revenez à la page d'accueil depuis un autre site de Webex WFO.



Créez votre propre tableau de bord

Si la barre d'outils située en haut de la page inclut l'Explorateur de données, vous êtes autorisé à l'utiliser pour créer vos propres tableaux de bord et page d'accueil. La section Rubriques connexes répertorie les rubriques qui peuvent vous aider à créer votre propre tableau de bord.

Rubriques connexes

- Gérer la liste des tableaux de bord et rapports de l'Explorateur de données
- Créer un rapport
- Créer un tableau de bord
- Définir votre page d'accueil

Créez vos propres rapports avec l'Explorateur de données

L'Explorateur de données vous permet de créer vos propres rapports et tableaux de bord. La page Explorateur de données inclut une liste de rapports et de tableaux de bord par défaut que vous pouvez utiliser tels quels ou comme modèles pour commencer à développer les vôtres.

Un rapport est un outil qui permet de répondre à une question métier. Par exemple, vous pouvez créer un rapport qui vous indique le total de vos ventes l'année dernière ou le nombre de contacts transférés par un agent entre juin et août. À l'aide de l'Explorateur de données, vous pouvez définir la question à laquelle votre rapport devra répondre.

Une fois que vous disposez de données de rapport qui vous fournissent des informations ciblées et utiles, vous pouvez configurer un graphique ou un tableau pour présenter ces informations dans un format visuel facile à comprendre. Les graphiques peuvent afficher une seule information, comme un titre, ou afficher des tendances et des relations entre plusieurs mesures complexes.

Les rapports peuvent être regroupés par thème ou par sujet dans des tableaux de bord. Les tableaux de bord fournissent une mine d'informations en un coup d’œil et peuvent révéler des relations nouvelles ou cachées entre différents types de données.

> **IMPORTANT** La quantité et la complexité des rapports dans les tableaux de bord de l'Explorateur de données peuvent affecter les performances. Pour des performances optimales, limitez le nombre de rapports complexes inclus dans vos données
> Explorez les tableaux de bord.

Gérer la liste des tableaux de bord et rapports de l'Explorateur de données

La page Explorateur de données contient une liste de tableaux de bord et de rapports. À partir de cette page, vous pouvez afficher, partager, créer et gérer des tableaux de bord et des rapports. Ce que vous pouvez faire exactement dans l'explorateur de ressources dépend des autorisations attribuées à votre rôle. Les fonctions disponibles sur la page de l'explorateur de ressources sont les suivantes :

Afficher les tableaux de bord standard de l'Explorateur de données

Définir votre page d'accueil

Copier un rapport ou un tableau de bord

Partager des rapports et des tableaux de bord

Configurer la remise des e-mails de rapport

Marquer les rapports et les tableaux de bord avec des rôles

Rechercher l'explorateur de ressources par balise

Exporter un rapport

À propos de la barre d'outils DX

La barre d'outils de l'Explorateur de données vous permet de sélectionner un filtre prédéfini pour limiter les éléments qui apparaissent dans le navigateur de ressources. Par exemple, vous pouvez choisir de répertorier uniquement les rapports et tableaux de bord que vous avez partagés ou uniquement ceux que vous avez créés. Vous pouvez également rechercher des rapports ou tableaux de bord spécifiques par nom, description ou balise.

La page de l'explorateur de ressources peut afficher les rapports et les tableaux de bord sous forme de liste plate, de liste catégorisée ou d'icônes miniatures génériques. Pour modifier l'affichage, cliquez sur l'icône souhaitée dans la barre d'outils.

Champ / Bouton	Description
1 Tous les éléments, liste déroulante	Sélectionnez les éléments que vous souhaitez afficher sur la page à partir de la liste déroulante.

Champ	/Bouton	Description
2	Bouton Liste plate	Afficher les éléments de la page dans une liste plate.
3	Bouton Liste catégorisée	Affichez les éléments de la page regroupés sous forme de tableaux de bord et de rapports.
4	Bouton Miniatures	Afficher les éléments de la page sous forme de miniatures. Les images dans les miniatures représentent un tableau de bord ou un rapport, et non l'aspect réel de l'élément.
5	Bouton Panneau d'aperçu inférieur	Afficher le panneau d'aperçu des éléments au bas de la page.
6	Bouton Panneau d'aperçu de droite	Affichez le panneau d'aperçu des éléments sur le côté droit de la page.
7	Bouton Masquer le panneau d'aperçu	Aucun aperçu de l'élément n'est affiché.
8	paramètres, liste déroulante	Configurez les paramètres de la page. Cela contrôle le mode de tri des éléments sur la page et les propriétés affichées pour chaque élément.

Afficher les tableaux de bord standard de l'Explorateur de données

L'Explorateur de données est livré avec une variété de tableaux de bord prédéfinis que vous pouvez copier et modifier.

Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Explorateur de données.
- (Pour copier et modifier des tableaux de bord standard) Vous disposez de l'autorisation Création de contenu.
- Les tableaux de bord disponibles varient en fonction des abonnements Cisco de votre entreprise.

  Voir Tableaux de bord prédéfinis disponibles pour plus de détails.

Emplacement de la page

Explorateur de données

Procédures

Afficher les tableaux de bord standard de l'Explorateur de données

Les tableaux de bord standard ont **Système dans la** colonne Propriétaire .

1. Cliquez sur un tableau de bord pour l'ouvrir.
2. Cliquez sur **Explorateur** de données pour revenir à la liste des tableaux de bord. (Ne cliquez pas sur le bouton Préc. de votre navigateur. Cela vous ramène à votre page d'accueil.)

Tableaux de bord prédéfinis disponibles

QM tableaux de bord

Ces tableaux de bord sont disponibles si votre organisation dispose de Cisco Quality Management.

Tableau de bord	Description
Tableau de bord des profils d'agent	Instantané des performances d'un seul agent au cours des 30 derniers jours Permettez aux superviseurs, aux responsables et aux évaluateurs d'effectuer un zoom avant sur les contacts pour un examen plus approfondi. Vous pouvez également accéder à ce tableau de bord en ouvrant un contact et en cliquant sur le nom de l'agent.
Tableau de bord du profil de l'agent - Vue de la page d'accueil de l'agent	Vue d'ensemble complète des performances d'un seul agent au cours des 30 derniers jours, qui permet à un agent d'accéder directement aux contacts qu'il a traités pour un examen plus approfondi. Vous pouvez affecter ce tableau de bord comme page d'accueil pour n'importe quel agent. Chaque agent ne voit que ses données. Voir Marquer des rapports et des tableaux de bord avec des rôles.
Profil de l'agent détaillé de l'exercice CCR	Il s'agit d'un tableau de bord enfant auquel vous pouvez accéder en profondeur à partir du tableau de bord Profil d'agent.
CX Focus QM - Tableau de bord des détails du contact (7 derniers jours)	Contient le nombre de contacts et des informations sur la durée pour chaque groupe au cours des sept jours précédents. Vous pouvez effectuer un zoom avant pour afficher les scores des équipes et des agents.
CX Focus QM - Tableau de bord des détails des évaluations (7 derniers jours)	Contient les scores des évaluations des sept jours précédents pour chaque groupe. Vous pouvez effectuer un zoom avant pour afficher les scores des équipes et des agents.
CX Focus QM - Tableau de bord NPS Detail (7 derniers jours)	Contient les scores nets des promoteurs pour chaque groupe des sept jours précédents. Vous pouvez effectuer un zoom avant pour afficher les scores des équipes et des agents.

Tableau de bord	Description
QM Pourcentage de qualité de l'agent (PAQ)	Contient le nombre d'évaluations terminées et le score moyen des évaluations. Vous pouvez filtrer par date, heure de début du contact, groupe, équipe, agent, formulaire d'évaluation et évaluateur.
QM mesures communes	Contient les scores moyens, les évaluations et les temps de contact du précédent Trente jours.
Présentation de QM CX Focus réseau	Contient la durée de contact, les mises en attente, les évaluations moyennes et le promoteur de Score (NPS) des trente jours précédents.
Widgets - QM seulement pour obtenir	Les widgets sont des applications prédéfinies que vous pouvez déposer dans un tableau de bord Informations sans avoir à écrire de requêtes ou à créer des rapports. Ce tableau de bord contient tous les widgets pour QM. Voir Widgets de QM disponibles pour plus d'informations sur chaque widget. **MEILLEURE PRATIQUE** La plupart des widgets sont livrés sans aucun filtre de date, de sorte qu'ils extraient automatiquement les données aussi loin que possible. Si Le chargement des widgets est trop long, réglez les filtres sur une plage de dates plus courte.

WFM tableaux de bord

Ces tableaux de bord sont disponibles si votre entreprise dispose de Cisco Workforce Management.

Tableau de bord	Description
Détails relatifs à l'adhésion de l'agent	Contient des informations d'adhésion et de conformité. Vous pouvez filtrer par date, Groupe, Équipe et Personne.
CX Focus WFM - Tableau de bord détaillé de la durée des contacts (aujourd'hui)	Il s'agit d'un tableau de bord enfant auquel vous pouvez accéder depuis un tableau de bord parent.
CX Focus WFM - Tableau de bord détaillé du volume de contacts (aujourd'hui)	Il s'agit d'un tableau de bord enfant auquel vous pouvez accéder depuis un tableau de bord parent.
CX Focus WFM - SL, ASA, Tableau de bord des détails d'abandon	Il s'agit d'un tableau de bord enfant auquel vous pouvez accéder depuis un tableau de bord parent.

Tableau de bord	Description
(Aujourd'hui)	
Présentation de WFM CX Focus d'aujourd'hui	Contient des informations sur les volumes de contacts et les niveaux de service du jour.
WFM mesures communes précédents.	Contient les informations de dotation en personnel et de planification pour les sept jours
WFM Prévisions	Compare les volumes et les niveaux de service prévus avec les chiffres réels. Vous pouvez filtrer en fonction de compétences, de scénarios, de plages de dates, etc. spécifiques. Ce tableau de bord inclut des liens vers des tableaux de bord de prévision associés.
Détails de prévision WFM	Compare les mesures de prévision détaillées aux mesures réelles pour diverses Compétences. Vous pouvez filtrer en fonction de compétences, de scénarios, de plages de dates, etc. spécifiques.
WFM scénario de prévision	Compare les scénarios de simulation pour les prévisions et les planifications avec mesures réelles. Vous pouvez filtrer en fonction de compétences, de scénarios, de plages de dates, etc. spécifiques.
WFM Superviseur	Contient un ensemble de mesures clés permettant de comprendre l'agent, l'équipe et le site performance. Ces mesures incluent les performances relatives aux contacts, l'adhésion, les activités planifiées et l'absentéisme. Vous pouvez afficher les tendances au fil du temps pour le groupe tout en atteignant le niveau de détail de l'agent.
Widgets - WFM seulement pour obtenir	Les widgets sont des applications prédéfinies que vous pouvez déposer dans un tableau de bord Insight sans avoir à écrire de requêtes ou à créer des rapports. Ce tableau de bord contient tous les widgets pour WFM. Voir Widgets de WFM disponibles pour plus d'informations sur chaque widget. **MEILLEURE PRATIQUE** La plupart des widgets sont livrés sans aucun filtre de date, de sorte qu'ils extraient automatiquement les données aussi loin que possible. Si Le chargement des widgets est trop long, réglez les filtres sur une plage de dates plus courte.

Tableaux de bord à l'échelle de la suite

Ces tableaux de bord sont disponibles si votre entreprise dispose à la fois de Cisco Quality Management et de Cisco Workforce Management.

Tableau de bord	Description
QM WFM mesures communes	Contient les rapports de planification, de dotation en personnel et d'évaluation.
Présentation de WFM QM CX Focus	Contient des rapports sur le volume de contacts, le personnel et les scores des évaluations.
Widgets - Tous les widgets pour obtenir	Les widgets sont des applications prédéfinies que vous pouvez déposer dans un tableau de bord Insight sans avoir à écrire de requêtes ou à créer des rapports. Ce tableau de bord contient tous les widgets. Voir Widgets QM disponibles et Widgets disponibles WFM pour plus d'informations sur chaque widget.

Tableaux de bord d'analyse

Ces tableaux de bord sont disponibles si votre organisation dispose de Cisco Analytics.

Tableau de bord	Description
Recherche vocale avancée	Recherchez les expressions par date, confiance, durée et catégorie.
Analyse comparative intelligente des agents	Contient des informations sur le volume de contacts, la durée et les événements d'appel. Vous pouvez filtrer par date, groupe, équipe, agent, type de contact et phrase atteinte.
Analyse - Opportunités de coaching d'agents	Contient des résultats pour les phrases les plus couramment utilisées qui indiquent un besoin de coaching, ainsi que des informations sur les scores d'évaluation.
Analyse - Effort du client avec le client	Contient les résultats correspondant aux expressions les plus couramment utilisées en relation , tels que les transferts et les escalades, ainsi que des informations sur les événements d'appel tels que les mises en attente et les silences.
Analytics - Expérience client	Contient les résultats des principales catégories de phrases qui influencent une expérience client positive ou négative.
Analytics - Résolution au premier appel	Suit les tendances liées aux principaux facteurs de résolution au premier appel tels que les escalades, les transferts et les obstacles de service. Contient les occurrences pour les phrases qui mènent à la non-résolution.
Analyse - Vue d'ensemble principale	Contient des informations sur les sujets et les discussions de votre contact centre, en fonction des catégories de phrases et des résultats. Aide à identifier les tendances positives et négatives au fil du temps dans des catégories communes telles que les efforts répétés ou les transferts.

Tableau de bord	Description
Analytics - Zoom avant de phrases spécifique. Vous	Contient des informations sur les contacts qui contiennent un résultat de phrase Peut filtrer par date, groupe, équipe, agent, catégorie de phrase et phrase.
Détail de l'exercice CCR	Il s'agit d'un tableau de bord enfant auquel vous pouvez accéder depuis
un tableau de bord parent. Sentiment de détail de l'exercice CCR	Ce tableau de bord s'ouvre lorsque vous cliquez sur un rapport situé dans un autre Tableau de bord d'analyse. Il contient des informations sur les contacts du rapport, telles que l'heure de début, l'agent et la durée.
Analyse comparative intelligente des détails des forages CCR	Ce tableau de bord s'ouvre lorsque vous cliquez sur un rapport se trouvant dans un autre tableau de bord Analytics. Il contient des informations sur les contacts du rapport, telles que l'heure de début, l'état de l'agent et de l'évaluation.
Évaluations prédictives	Contient les scores d'évaluation prévus et réels des contacts. Vous pouvez Filtrer par date, groupe, équipe, agent, formulaire d'évaluation et phrase atteinte.
Net Promoter Score prédictif	Contient les scores prédits et réels du promoteur net pour les contacts. Vous pouvez Filtrer par date, groupe, équipe, agent, type de contact et phrase atteinte.
Analyse du ressenti	Contient des informations sur les sentiments par canal, agent, etc. Vous pouvez Filtrer par date, groupe, équipe, agent, sentiment le plus élevé, et phrase atteinte.

CXI - Tableaux de bord Contact Center

Ces tableaux de bord sont disponibles si votre organisation dispose de Cisco Data Management.

Tableau de bord	Description
CXI - Centre de contacts - Effort du client	Permet de fournir une vue de l'effort fourni par un client lors de ses interactions avec votre centre de contact. Il compare des mesures telles que le temps de traitement et la prévalence des escalades à des mesures telles que le NPS et le sentiment pour montrer comment l'effort accru affecte la satisfaction client.
CXI - Contact Center - Engagement et satisfaction des employés	Fournit une vue d'ensemble de l'engagement des agents, tel que mesuré par des mesures telles que l'utilisation, le taux de transfert et les occurrences de phrases liées à l'escalade. Vous pouvez filtrer par date, groupe, équipe et agent.
CXI - Centre de contacts -	Amélioration des processus

Inclut des mesures qui montrent les possibilités d'amélioration des processus	dans l'ensemble du centre de contact. Les temps d'appel, le comportement de l'agent, l'adhésion au script, les opportunités de formation et l'utilisation des applications vous aident à trouver des opportunités de formation

Tableau de bord	Description
	Ou des processus qui pourraient avoir besoin d'amélioration.
CXI - Centre de contacts - Répétition des appels	Vous aide à déterminer si vos clients passent plusieurs appels au centre d'appels, ce qui indique potentiellement un manque de résolution au premier appel. La métrique des contacts abandonnés indique combien de clients raccrochent lorsqu'ils attendent dans la file d'attente.
CXI - Centre de contacts - Améliorations des systèmes	Vous aide à surveiller les problèmes liés aux systèmes et les possibilités d'amélioration. Les données des résultats vocaux montrent la fréquence à laquelle des problèmes système surviennent lors des appels. Les données NPS et de sentiment montrent l'impact de ces problèmes sur la satisfaction de la clientèle, et les graphiques de durée montrent leur impact sur la durée globale des appels. Vous pouvez également voir dans quelles applications les agents passent le plus de temps.
CXI - Centre de contact - Optimisation de la main-d'œuvre	Fournit une vue d'ensemble des performances de la main-d'œuvre et des domaines d'optimisation. Le tableau de bord comporte deux sections principales : la partie gauche se concentre sur les évaluations de la qualité des appels d'agent et la partie droite donne un aperçu d'autres mesures de performance des effectifs.
CXI - Détail du temps de traitement	Vous pouvez accéder à ce tableau de bord seul ou en y parcourant depuis Une mesure du temps d'appel sur un tableau de bord différent. Il fournit des informations plus détaillées sur les temps de traitement, y compris la répartition entre le temps de conversation, d'attente et de travail post-appel, ainsi que les temps par groupe. Vous pouvez cliquer sur un groupe pour effectuer un zoom avant sur l'équipe ou l'agent.
CXI - Détail NPS	Vous pouvez accéder à ce tableau de bord seul ou en y parcourant depuis une mesure NPS sur un tableau de bord différent. Il vous aide à comprendre les tendances de vos scores NPS réels et prédictifs, ainsi que les variances de vos scores NPS et NPS prédictifs.
CXI - Détail des résultats de phrase	Vous pouvez accéder à ce tableau de bord seul ou en y parcourant depuis Une phrase atteint la métrique d'un tableau de bord différent. Il affiche le nombre absolu et relatif de résultats de phrases pour les catégories de phrases et les expressions que vous sélectionnez.
CXI - Sentiment Detail	Vous pouvez accéder à ce tableau de bord seul ou en y parcourant depuis Une mesure de sentiment sur un tableau de bord différent. Il vous aide à comprendre l'évolution du sentiment de vos contacts.

Rubriques connexes

- Copier un rapport ou un tableau de bord
- Gérer les rôles et les autorisations : attribuez des autorisations pour permettre aux utilisateurs d'afficher les informations de Data Explorer.
- Widgets QM disponibles : informations sur les applications QM prédéfinies qui apparaissent dans certains tableaux de bord standard.
- Widgets de WFM disponibles : informations sur les applications WFM prédéfinies qui apparaissent dans certains tableaux de bord standard.

Définir votre page d'accueil

L'Explorateur de données comprend de nombreux rapports et tableaux de bord prédéfinis que tout utilisateur peut définir comme page d'accueil. Par exemple, si vous utilisez QM, vous pouvez définir le tableau de bord Widgets - QM seul comme page d'accueil.

L'Explorateur de données balise les rapports et tableaux de bord par défaut par produit, afin que vous puissiez rechercher des rapports et tableaux de bord pertinents par balise de produit : WFM, CWFM, QM ou Analytics.

> **Remarque** : Les tableaux de bord et les rapports affichent uniquement les données appartenant à votre portée. Par exemple, si un autre utilisateur partage un rapport comparant les scores d'évaluation moyens des équipes A et B, mais que vous
> Sur l'équipe A, le rapport ne présente aucune donnée pour l'équipe B.

Vous ne pouvez définir qu'un seul tableau de bord ou rapport à la fois comme page d'accueil.

Conditions préalablement requises

- Autorisation Explorateur de données : vous donne un accès en lecture seule à la page Explorateur de données

Emplacement de la page

Rapports de l'Explorateur de données ou de l'Explorateur de données >

Procédures

Définir un tableau de bord ou un rapport comme page d'accueil

1. Accédez à la page de l'explorateur de ressources de l'explorateur de données.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un tableau de bord ou un rapport répertorié dans l'explorateur de ressources.

3. Cliquez sur **Définir comme page** d'accueil. L'Explorateur de données marque le tableau de bord ou le rapport avec une icône de page d'accueil rouge et le rapport ou tableau de bord sélectionné devient votre page d'accueil.

Copier un rapport ou un tableau de bord

À moins qu'un rapport ou un tableau de bord ne soit partagé avec vous et que le propriétaire vous autorise à le modifier, la meilleure façon de vous l'approprier est de le copier. Vous êtes alors le propriétaire de la copie.

Une fois que vous êtes le propriétaire, vous pouvez le personnaliser et le partager à votre guise.

Conditions préalablement requises

- Autorisation Explorateur de données : vous donne un accès en lecture seule à la page Explorateur de données
- Autorisation de création de contenu : vous permet de créer, mettre à jour et supprimer des tableaux de bord et des rapports.

Emplacement de la page

Rapports de l'Explorateur de données ou de l'Explorateur de données >

Procédures

Copier un rapport ou un tableau de bord partagé avec vous

1. Cliquez avec le bouton droit sur le rapport ou le tableau de bord partagé sur la page de l'explorateur de ressources.
2. Cliquez sur **Copier**. L'Explorateur de données ajoute une copie du rapport ou du tableau de bord et fait de vous le propriétaire.

Partager des rapports et des tableaux de bord

Après avoir créé un rapport ou un tableau de bord, vous pouvez autoriser d'autres utilisateurs à y accéder. Lorsque vous partagez un rapport ou un tableau de bord, vous contrôlez ce que les autres utilisateurs peuvent en faire : l'afficher, le copier ou le modifier.

> **REMARQUE** Les rapports et tableaux de bord affichent uniquement les données appartenant à votre portée. Par exemple, si un autre utilisateur partage un rapport comparant les scores d'évaluation moyens des équipes A et B, mais que vous
> Sur l'équipe A, le rapport ne présente aucune donnée pour l'équipe B.

Vous ne pouvez partager que les rapports et tableaux de bord que vous possédez. Pour en partager un qui a été partagé avec vous, créez-en une copie.

Conditions préalablement requises

- Autorisation Explorateur de données : vous donne un accès en lecture seule à la page Explorateur de données
- Autorisation de publication de contenu : vous permet de partager des rapports et des tableaux de bord que vous possédez avec des groupes de partage auxquels vous appartenez.

Emplacement de la page

Rapports de l'Explorateur de données ou de l'Explorateur de données >

Procédures

Partager un rapport ou un tableau de bord

1. Cliquez avec le bouton droit sur le rapport ou le tableau de bord que vous souhaitez partager sur la page de l'explorateur de ressources.
2. Cliquez sur **Partager**. La boîte de dialogue Partage s'ouvre.
3. Sélectionnez le niveau d'autorisation que vous souhaitez attribuer à d'autres utilisateurs appartenant à l'un des groupes répertoriés. Le tableau suivant décrit les niveaux d'autorisation disponibles.

Autorisation	Description
Aucun	Les autres utilisateurs ne peuvent pas afficher l'élément. Cette autorisation est le choix par défaut pour tous les groupes répertoriés.
Vue	Les autres utilisateurs peuvent voir l'élément.
Explorer	(Rapports uniquement) Les autres utilisateurs peuvent modifier les filtres, groupes et autres éléments de rapport, mais ne peuvent enregistrer leurs modifications.
Enregistrer sous de l'élément.	Les autres utilisateurs peuvent apporter des modifications et enregistrer une copie Ils ne peuvent pas écraser l'élément d'origine.
Modifier	Les autres utilisateurs sont pleinement autorisés à modifier et à remplacer l'élément d'origine. Notez qu'il n'existe pas de piste d'audit indiquant qui a modifié l'élément ou ce qui a été modifié.

4. Cliquez sur **OK**.

La **colonne Partagé à** sur la page de l'explorateur de ressources affiche désormais avec qui l'élément est partagé.

Configurer la remise des e-mails de rapport

IMPORTANT Cisco Advanced Reporting a été déclaré fin de vente le 1er novembre 2023 et n'est plus disponible à l'achat.

La fonction Livrer vous permet de planifier la remise d'un rapport que vous possédez aux destinataires à intervalles réguliers pendant un certain laps de temps. Vous pouvez spécifier le format de fichier du rapport, l'intervalle, la durée de remise et les destinataires.

EXEMPLE Je souhaite que mon rapport de statistiques d'agent dans PDF format soit envoyé quotidiennement à James Smith et Angela Brown à 10 heures, AM jusqu'au 31 mars.

Les livraisons peuvent être effectuées à la fois à des adresses électroniques associées à Webex utilisateurs de l'OMA et à des adresses électroniques externes à Webex WFO.

Une fois la configuration configurée, vous pouvez modifier les détails de la remise et démarrer ou arrêter des diffusions via la fonction Diffuser ou à partir de la page Remise (voir Gérer la remise d'e-mail de rapport).

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une licence de gestion des données.

  La remise par e-mail de rapport IMPORTANT n'est pas disponible sans une licence de gestion des données.

- Vous disposez de l'autorisation de remise des rapports ; vous permet de configurer et de gérer quand et à qui un rapport dont vous êtes propriétaire est envoyé par e-mail

Emplacement de la page

Rapports de l'Explorateur de données ou de l'Explorateur de données >

Procédures

Configurer la remise d'un rapport

1. Sur la page Explorateur de données, recherchez le rapport que vous souhaitez fournir. Vous devez être le propriétaire du rapport.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le rapport et sélectionnez **Livrer** dans la liste déroulante. La **fenêtre Toutes les diffusions** s'ouvre.
3. Cliquez sur **Cliquez pour ajouter une planification** de livraison afin d'afficher la boîte de dialogue Modifier la **livraison** .

4. Renseignez les champs pour configurer le planning de livraison.
5. Cliquez sur **Cliquez pour ajouter un mode** de livraison afin d'afficher la boîte de dialogue Modifier la remise **d'un** e-mail.
6. Cliquez en bas à gauche du **volet Destinataires** pour afficher la boîte de dialogue Choisir des **destinataires** .
7. Développez l'utilisateur du service partagé dans le **volet Disponible** pour afficher tous les utilisateurs disponibles, sélectionnez les destinataires, puis cliquez sur **Ajouter les comptes** sélectionnés pour les déplacer vers le **volet Sélectionnés** .

   REMARQUE Seuls les destinataires qui sont Webex utilisateurs WFO peuvent être ajoutés dans la boîte de dialogue Choisir des destinataires. Vous devez revenir à la boîte de dialogue Modifier la remise **d'un** courrier électronique pour ajouter des destinataires externes.

8. Cliquez sur le bouton Modifier la livraison d'e-mails **en haut à gauche de la barre de titre pour revenir à la boîte de dialogue Modifier la diffusion** d'e-mails **.**

   REMARQUE Ne cliquez pas sur **Définir**. Si vous le faites, la livraison est enregistrée et vous êtes renvoyé à la page de l'explorateur de ressources. Si vous n'avez pas fini de configurer votre diffusion, vous devrez modifier la configuration.

9. Au bas de la boîte de dialogue, sélectionnez les formats du rapport.
   - Si vous choisissez de fournir le rapport sous la forme d'une image du rapport tel qu'il apparaît dans l'Explorateur de données, le format de données doit être **Aucun**.
   - Si vous choisissez de fournir le rapport sous forme de données (un fichier CSV ou Excel), le format de l'image doit être **Aucun**.
   - Vous pouvez sélectionner une taille de page personnalisée pour le rapport. Par défaut, les rapports sont remis dans votre format de page par défaut.
10. Si vous souhaitez ajouter une adresse e-mail de destinataire externe, cliquez directement sous l'étiquette Destinataires **ou sous le** nom d'un destinataire existant pour afficher un champ modifiable.

11. Tapez l'adresse e-mail externe et appuyez sur **Entrée**.
12. Cliquez sur **Définir**. La configuration de diffusion est enregistrée et vous revenez à la page de l'explorateur de ressources.

Gérer la remise des e-mails de rapport

La page Livraison vous permet de contrôler l'envoi et la réception de rapports par e-mail. La page comporte deux sections :

Panneau Diffusions depuis d'autres : ce volet supérieur répertorie les rapports qui vous ont été envoyés par d'autres utilisateurs. Vous pouvez être le seul destinataire du rapport, ou vous pouvez être membre d'un groupe de partage et recevoir un rapport qui est également transmis aux autres membres du groupe. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir ces rapports.

Votre panneau Diffusions : ce volet inférieur répertorie les rapports que vous avez configurés pour être distribués à d'autres utilisateurs. Vous pouvez démarrer ou arrêter (activer ou désactiver) la remise d'un rapport ici. Cela vous permet de configurer des rapports à l'avance avant qu'ils soient nécessaires. Par exemple, un rapport qui indique la progression d'une campagne commerciale est activé uniquement lorsque la campagne est en cours et est désactivé une fois la campagne terminée. Le rapport peut ensuite être réactivé au démarrage de la prochaine campagne de vente.

Chaque volet affiche le nom du rapport remis, l'identité des destinataires et le calendrier de remise.

Les diffusions sont configurées sur la page de l'explorateur de ressources Data Explorer.

Conditions préalablement requises

- Votre organisation dispose d'une licence de gestion des données.

  La remise par e-mail de rapport IMPORTANT n'est pas disponible sans une licence de gestion des données.

- Vous disposez de l'autorisation de gestion de la remise : vous permet d'accepter et de refuser de recevoir des rapports planifiés par e-mail de la part d'autres utilisateurs, et de démarrer et d'arrêter les livraisons de rapports à d'autres utilisateurs que vous avez configurées.
- Vous disposez de l'autorisation de remise des rapports ; vous permet de configurer et de gérer quand et à qui un rapport dont vous êtes propriétaire est envoyé par e-mail

Emplacement de la page

Paramètres > de l'Explorateur de données > remise

Procédures

Gérer les livraisons des autres

REMARQUE Si un rapport vous est remis à une adresse e-mail en dehors de l'adresse e-mail utilisée pour vous dans Webex WFO, vous ne pouvez pas accepter ou refuser la livraison à cette adresse. Cette fonction est uniquement disponible pour
Adresses e-mail dans Webex WFO.

- Pour cesser de recevoir des remises de rapports configurées par d'autres utilisateurs, cochez la **case Désinscription** et cliquez sur **Enregistrer**.
- Pour redémarrer la diffusion, décochez la **case Désinscription** et cliquez sur **Enregistrer**.

Gérez vos propres livraisons

- Pour activer la remise d'un rapport, cochez la **case Activé/Désactivé** et cliquez sur **Enregistrer**.
- Pour désactiver la remise d'un rapport, décochez la **case Activé/Désactivé** et cliquez sur **Enregistrer**.

Supprimer l'une de vos propres diffusions

- Sélectionnez la diffusion que vous souhaitez supprimer et cliquez dans le coin inférieur gauche de la **page Vos diffusions**

  , puis cliquez sur **Enregistrer**.

Annuler les modifications que vous apportez à la page

- Cliquez sur le **bouton Revenir en arrière** pour annuler les modifications que vous avez apportées à la page Livraison. Vous devez le faire avant d'enregistrer vos modifications. Une fois vos modifications enregistrées, vous ne pouvez plus les annuler.

Rubriques connexes

- Configurer la remise des e-mails de rapport

Marquer les rapports et les tableaux de bord avec des rôles

Si vous voulez que seuls les utilisateurs ayant un rôle spécifique accèdent à un rapport ou un tableau de bord partagé, vous pouvez le baliser avec le nom du rôle souhaité.

Vous ne pouvez baliser que les rapports ou tableaux de bord dont vous disposez. Pour devenir propriétaire d'un rapport ou d'un tableau de bord partagé avec vous, copiez-le (voir Copie d'un rapport ou d'un tableau de bord).

Remarque : Si le rôle n'inclut pas l'accès à l'Explorateur de données, un tableau de bord balisé devient la page d'accueil par défaut pour les personnes ayant ce rôle.

Conditions préalablement requises

- Autorisation Explorateur de données : vous donne un accès en lecture seule à la page Explorateur de données
- Autorisation de publication de contenu : vous permet de partager des rapports et des tableaux de bord que vous possédez avec des groupes de partage auxquels vous appartenez.

Emplacement de la page

Rapports de l'Explorateur de données ou de l'Explorateur de données >

Procédures

Marquer un rapport ou un tableau de bord avec un rôle

PRÉREQUIS

- (Pour les clients passant de la version 10.4 au cloud) Le rôle est affecté aux tableaux de bord de la page d'accueil de l'Explorateur de données : Dans Gestion des applications > paramètres globaux > globaux > administration du tableau de bord, déplacez le rôle vers **Explorateur** de données.

1. Dans la page Explorateur de données, cliquez avec le bouton droit sur le rapport ou le tableau de bord, puis sélectionnez **Balise** dans la liste déroulante. La **fenêtre Tags** apparaît.
2. Saisissez **le c1_role_** , puis le nom du rôle.

   IMPORTANT Le nom du rôle doit correspondre au nom utilisé par votre organisation. Une liste de rôles est disponible dans Gestion des applications > configuration utilisateur > > rôles.

   Pour ajouter un rôle dont le nom est un mot, saisissez le nom.

   EXEMPLE c1_role_Agent

Pour ajouter un rôle dont le nom est composé de plusieurs mots séparés par des espaces, mettez la balise entre guillemets.

EXEMPLE "c1_role_East chef d'équipe côtier"

Pour ajouter plusieurs rôles en même temps, saisissez-les l'un après l'autre en les séparant par un espace.

EXEMPLE c1_role_Evaluator "Agent côtier c1_role_East"

3. Cliquez sur **Ajouter une balise**.
4. Cliquez sur **OK.** La **fenêtre Balise** se ferme.

Rechercher l'explorateur de ressources par balise

Vous pouvez effectuer une recherche dans l'explorateur de ressources à l'aide de n'importe quelle balise. Si vous effectuez une recherche par étiquette de produit, vous ne pouvez voir que les balises pour les produits que vous êtes autorisé à utiliser. Par exemple, si vous n'avez qu'une licence QM, vous ne verrez que les éléments prédéfinis qui ont une balise QM, pas les éléments qui ont une balise WFM ou Analytics.

REMARQUE Selon la licence WFM dont vous disposez, WFM champs comportent WFM (pour les nouvelles WFM) ou CWFM (pour les WFM classiques).

Conditions préalablement requises

- Autorisation Explorateur de données : vous donne un accès en lecture seule à la page Explorateur de données

Emplacement de la page

Rapports de l'Explorateur de données ou de l'Explorateur de données >

Procédures

Rechercher des rapports et des tableaux de bord par tag

1. Dans la page de l'explorateur de ressources, cliquez sur l'icône de recherche, puis sélectionnez Balises de recherche.
2. Dans le champ de recherche, saisissez la balise souhaitée. L'Explorateur de données n'affiche que les rapports et les tableaux de bord marqués avec cette valeur.

> **REMARQUE** Si le nom de la balise est composé de plusieurs mots séparés par des espaces, entourez-le de guillemets. Par exemple, pour rechercher **Agent côte Est**, saisissez **"Agent côte Est".**

Exporter un rapport

L'Explorateur de données vous permet d'exporter des rapports. Chaque page de rapport dispose d'un **bouton Exporter sous** . Cela vous permet d'exporter les données d'un rapport au format CSV ou XLSX.

> **IMPORTANT** Pour exporter les résultats d'un rapport, vous devez enregistrer les critères de filtre et toute autre modification avant l'exportation.

Conditions préalablement requises

- Autorisation Explorateur de données : vous donne un accès en lecture seule à la page Explorateur de données

Procédures

Exporter un rapport

1. Cliquez sur le nom du rapport dans l'explorateur de ressources. La page du rapport s'ouvre.
2. Cliquez sur **Exporter sous**. La **boîte de dialogue Exporter le rapport** s'ouvre.
3. Sélectionnez le format de fichier souhaité pour l'exportation.
4. Cliquez sur **Suivant**. Lorsque les données sont prêtes, un lien de téléchargement apparaît.
5. Cliquez sur le lien pour télécharger le fichier.
6. Cliquez sur **Fermer** une fois le téléchargement terminé.

Créer un rapport

Les rapports sont les éléments constitutifs de l'Explorateur de données qui vous aident à visualiser les tendances de vos données. Vous créez un rapport en définissant la question à laquelle vous souhaitez répondre et en configurant le résultat de manière à ce que la réponse soit présentée de manière significative.

Pour commencer le processus, vous divisez la question en ses parties individuelles :

- Mesures : mesures que vous souhaitez comprendre. Il s'agit de champs numériques sur lesquels des calculs seront effectués, tels que l'addition ou la moyenne.
- Sujets : comment vous voulez que les mesures soient regroupées. Il s'agit de champs de texte qui sont utilisés comme regroupements de type catégorie, tels que le numéro d'ID d'agent ou le nom de file d'attente.
- Filtres : limites dans lesquelles vous souhaitez placer les mesures, telles qu'une période de temps ou des valeurs maximales/minimales.

EXEMPLE

Vous voulez savoir combien de contacts qui ont duré plus de dix minutes ont été traités par chaque agent de l'équipe de la côte Est au cours du mois de mars.

- La mesure, **ce** sont les contacts.
- Les **sujets** sont les agents de l'équipe de la côte Est.
- Les **filtres** sont les contacts de plus de dix minutes et le mois de mars.

Ces trois composantes constituent la structure des rapports qui peuvent être incroyablement complexes et utiles.

Une fois que vous avez créé la question du rapport, vous pouvez déterminer comment les informations contenues dans le rapport sont affichées. Il existe une grande variété de graphiques et de tableaux personnalisables.

Créer une question

Les rapports sont les éléments constitutifs de l'Explorateur de données qui vous aident à visualiser les tendances de vos données. Vous créez un rapport en définissant la question à laquelle vous souhaitez répondre et en configurant le résultat de manière à ce que la réponse soit présentée de manière significative. Il existe une grande variété de graphiques et de tableaux personnalisables.

Vous pouvez utiliser le panneau Question pour créer une question. Pour démarrer le processus, décomposez la question en ses parties individuelles :

- **Quoi** : mesures (mesures) que vous souhaitez comprendre. Il s'agit de champs numériques sur lesquels des calculs seront effectués, tels que l'addition ou la moyenne.
- **Comment** : comment vous voulez que les mesures soient regroupées. Il s'agit de champs de texte qui sont utilisés comme regroupements de type catégorie, tels que le numéro d'ID d'agent ou le nom de file d'attente.
- **Filtres** : limites dans lesquelles vous souhaitez que les mesures s'inscrivent, telles qu'une période de temps ou des valeurs maximales/minimales.

EXEMPLE

Vous voulez savoir combien de contacts qui ont duré plus de dix minutes ont été traités par chaque agent de l'équipe de la côte Est au cours du mois de mars.

- **Quel** est le nombre de contacts (la mesure).
- **Comment** sont les agents de l'équipe de la côte Est (le regroupement).
- **Les filtres** limitent le rapport aux contacts de plus de dix minutes et datant du mois de mars.

REMARQUE Lorsque vous créez votre question, le volet au bas du panneau Question l'indique en langage clair en fonction de vos sélections dans les sections Quoi, Comment et Filtres.

Créer un nouveau rapport

Pour créer une question, vous avez besoin d'un rapport dans lequel la placer.

Créer et nommer votre nouveau rapport

1. Dans la page d'accueil de l'Explorateur de données, cliquez sur **Nouveau rapport** pour afficher le concepteur de rapports.
2. Cliquez sur **Rapport** sans nom dans la barre de titre et entrez le nom du nouveau rapport.

Choisir une mesure

Décidez des informations que vous souhaitez afficher dans votre rapport. Ces valeurs numériques sont appelées mesures.

Il existe une liste de mesures parmi lesquelles vous pouvez choisir, ou vous pouvez créer vos propres mesures personnalisées. Plusieurs mesures sont souvent utilisées dans les rapports. Par exemple, un rapport indiquant la durée de contact en heures peut également indiquer la durée moyenne des contacts.

NOTE

Le % d'adhésion – La mesure quotidienne est calculée après la clôture de la journée et est ensuite horodatée uniquement avec une date, et non une heure. Le moteur lui attribue une valeur de temps de minuit UTC. Étant donné que les rapports sont exécutés dans le contexte temporel de l'utilisateur qui exécute le rapport, il y a un décalage horaire par défaut et les valeurs d'adhésion peuvent sembler incorrectes dans le rapport.

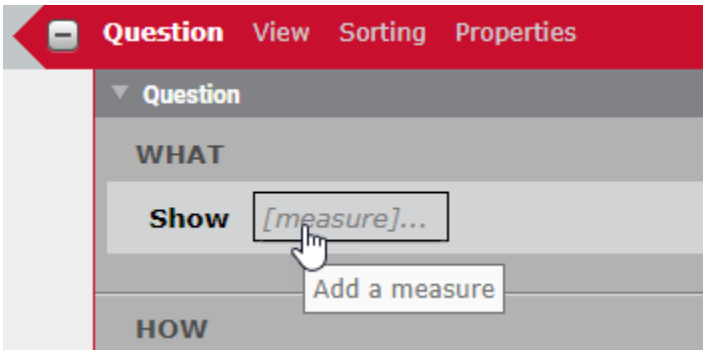
Pour vous ajuster à cela, vous avez plusieurs options :

1. Définissez le fuseau horaire du rapport sur UTC.
2. Définissez le fuseau horaire de l'utilisateur exécutant le rapport sur UTC.
3. Appliquez la formule personnalisée suivante au rapport :

```
timeShiftValue([Adhésion PCT],[Date d'adhésion], 'Heure', -8)
```

Configurer les mesures d'un nouveau rapport

1. Dans la **section Quel du panneau Question** , cliquez sur Afficher **[mesure].** La **boîte de dialogue Sélectionner une mesure** s'ouvre.



   Par défaut, **toutes les** mesures disponibles sont répertoriées, mais vous pouvez effectuer des recherches, des tris et des filtres dans la liste.

   - Cliquez sur **Par balises** pour afficher les mesures qui s'appliquent uniquement à diverses sources de données, telles que Analytics ou QM. Certaines mesures ont plusieurs tags et apparaissent de ce fait dans plusieurs listes de tags.
   - Cliquez sur **Favoris (en haut à droite de la liste) pour afficher uniquement les mesures que vous avez marquées comme favorites** . Pour marquer un favori, cliquez sur la case située à gauche du nom de la mesure dans la liste afin qu'une étoile jaune apparaisse. Toute mesure que vous marquez comme favorite restera marquée d'une session à l'autre.
   - Cliquez sur **Trier** (en haut à droite de la liste) pour trier la liste des mesures par ordre croissant/décroissant. Par défaut, la liste est par ordre croissant.
   - Entrez le nom de la mesure que vous souhaitez utiliser dans le **champ de recherche** pour trouver rapidement ce champ.

2. Sélectionnez la mesure que vous souhaitez inclure dans le rapport dans la liste des mesures disponibles.

   Vous pouvez également cliquer sur **Personnalisé** dans le coin supérieur droit pour créer une mesure personnalisée. Pour plus d'informations sur les mesures personnalisées, voir Créer une mesure personnalisée.

3. (Facultatif) Personnalisez l'apparence de la mesure dans le rapport à l'aide du panneau Configuration **de la** mesure situé au bas de la boîte de dialogue. Ici, vous pouvez configurer le format de nombre ou de date de la mesure, comment elle est agrégée et lui appliquer des attributs de contenu. Pour plus d'informations sur la configuration d'une mesure, voir Configurer l'apparence d'une mesure.

4. Cliquez sur **Ajouter**.
   La mesure que vous avez ajoutée s'affiche dans le panneau Question et un autre champ Afficher est ajouté sous celui que vous avez rempli. Utilisez ce champ pour ajouter des mesures supplémentaires à votre question.

   > **Remarque** : Si vous souhaitez configurer une mesure que vous avez déjà ajoutée à la **section Quoi** , cliquez sur la mesure pour ouvrir à nouveau la boîte de dialogue Sélectionner une **mesure** .

5. (Facultatif) Les mesures s'affichent sous forme de colonnes par défaut. Cliquez sous **forme de colonnes pour passer à leur affichage sous forme de** lignes.

Choisir un regroupement

Après avoir défini l'objet de votre question avec la mesure, déterminez comment regrouper les informations. Le **terme "comment** » est souvent l'organisation des personnes, des lieux, des choses et des délais qui fournissent des sujets ou des circonstances du monde réel pour le rapport. Il est courant d'avoir plusieurs sujets How dans un rapport.

Déterminer comment le rapport va regrouper les informations

1. Dans la **section Comment** du panneau Question, cliquez sur Grouper **[regroupement].** La **boîte de dialogue Sélectionner un groupe s'ouvre** .

   Il existe deux options de regroupement, Objet ou **Heure**. Par défaut, vous voyez l'option Objet. Si vous souhaitez effectuer un regroupement par heure ou par date, cliquez sur **Heure** dans le coin supérieur droit de la boîte de dialogue. Vous avez également la possibilité d'affiner le regroupement temporel par période.

   > **REMARQUE** Tout comme vous pouvez le faire avec les mesures, vous pouvez affiner les sujets et les heures affichés par tag ou favoris, les trier par ordre croissant / décroissant ou rechercher
   > Sujet ou heure par son nom.

2. Choisissez le regroupement souhaité, puis cliquez sur **Ajouter**.

   Le regroupement que vous avez ajouté s'affiche dans le panneau Question et un autre **champ [regroupement]** est ajouté sous le champ que vous avez rempli. Utilisez ce champ pour ajouter d'autres groupes à votre question.

   > **REMARQUE** Si vous sélectionnez **avec des totaux** dans la section Groupe du panneau Question et que vous sélectionnez **Conserver les** totaux lors de la création d'une visualisation, le graphique affichera la valeur totale sous forme de colonne supplémentaire.

Définir un filtre

La dernière étape de la définition d'une question consiste à choisir un filtre. Une mesure seule peut renvoyer

une grande quantité d'informations. Le filtre sert à cibler les informations spécifiques que vous souhaitez inclure ou exclure de votre rapport. Vous pouvez sélectionner des valeurs spécifiques à inclure ou à exclure, ou vous pouvez définir des filtres de comparaison de texte ou des plages

Des filtres de comparaison pour déterminer la plage de valeurs incluse dans votre rapport.

NOTE L'Explorateur de données rend compte des données des deux dernières années. Si votre système contient beaucoup de données historiques, vous trouverez peut-être pratique de configurer votre filtre avant de configurer vos mesures et vos regroupements.
Cela permet d'accélérer l'affichage de l'aperçu du rapport.

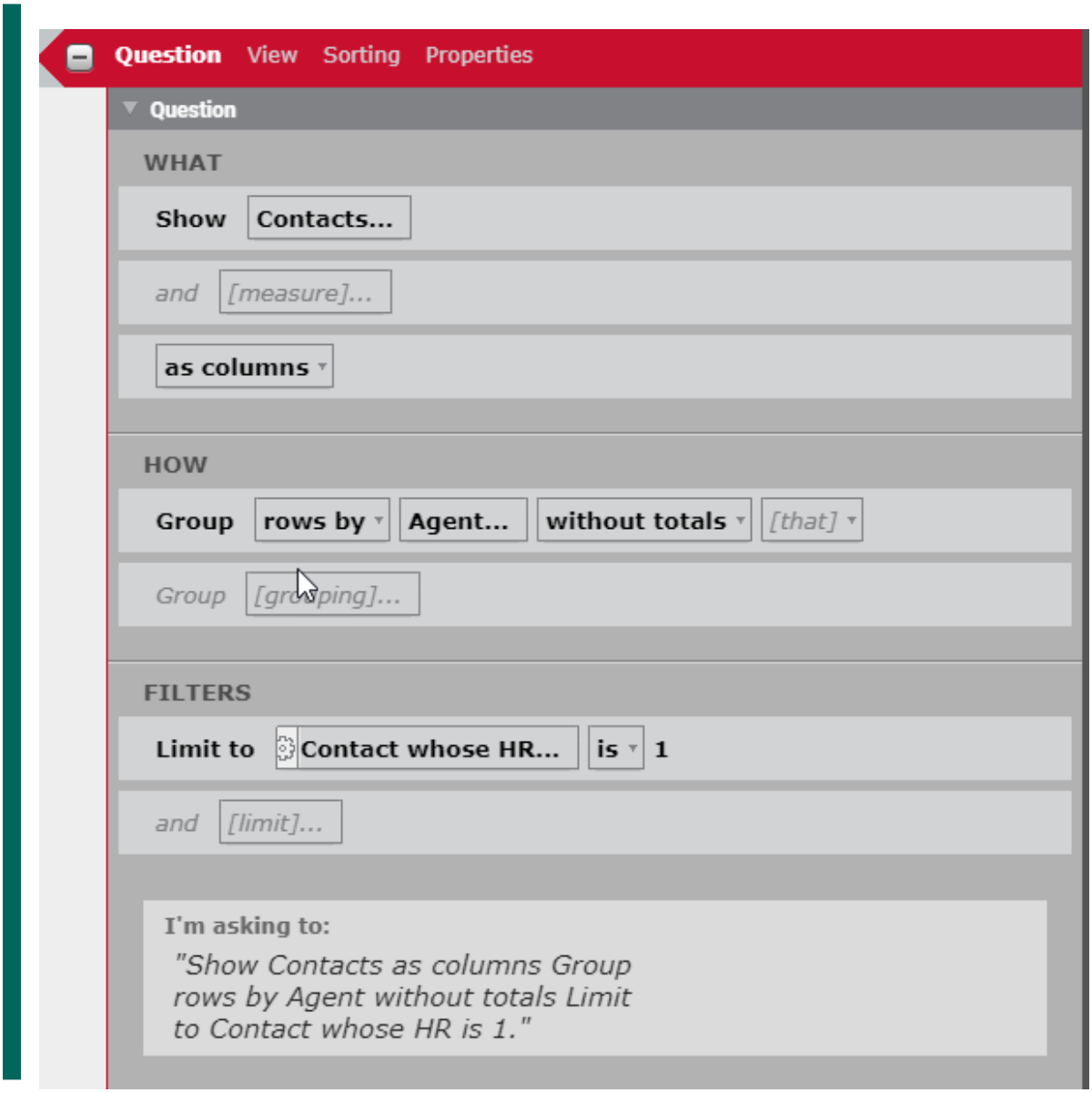
La section de filtre est également utilisée pour configurer les sujets à utiliser en conjonction avec les paramètres du tableau de bord. Par exemple, si votre rapport répertorie tous les agents du centre de contact, mais que vous souhaitez ne pouvoir afficher les données que pour un agent spécifique, le paramètre vous permet de sélectionner cet agent et de ne voir que les données le concernant.

N'inclure que certaines valeurs d'un sujet dans le rapport

1. Dans la **section Filtres** du panneau Question, cliquez sur Limiter à **[limite].** La **boîte de dialogue Sélectionner un filtre** s'ouvre.
2. Sélectionnez un sujet, puis sélectionnez un champ pour filtrer le rapport.
3. Décochez la case Toutes les **valeurs** , puis cochez celle des valeurs que vous souhaitez inclure.
4. Cliquez sur **Ajouter** pour filtrer le rapport.

EXEMPLE
Vous voulez inclure uniquement dans votre rapport les contacts qui ont été marqués pour les ressources humaines. Pour compléter la boîte de dialogue Sélectionner un **filtre** , procédez comme suit.

- Dans le volet de gauche, sélectionnez **Contact**.
- Dans le volet central, sélectionnez **RH.**
- Dans le volet droit, sous l'onglet **Sélectionner** , décochez la case Toutes les **valeurs** et activez la **case à cocher 1** (qui signifie vrai ou oui).



Exclure certaines valeurs du rapport

1. Dans la **section Filtres** du panneau Question, cliquez sur Limiter à **[limite].** La **boîte de dialogue Sélectionner un filtre** s'ouvre.
2. Sélectionnez un sujet, puis sélectionnez un champ pour filtrer le rapport.
3. Décochez la **case Toutes les valeurs, puis activez la case à cocher d'une** ou plusieurs des valeurs à exclure.
4. Cliquez sur **Ajouter**.

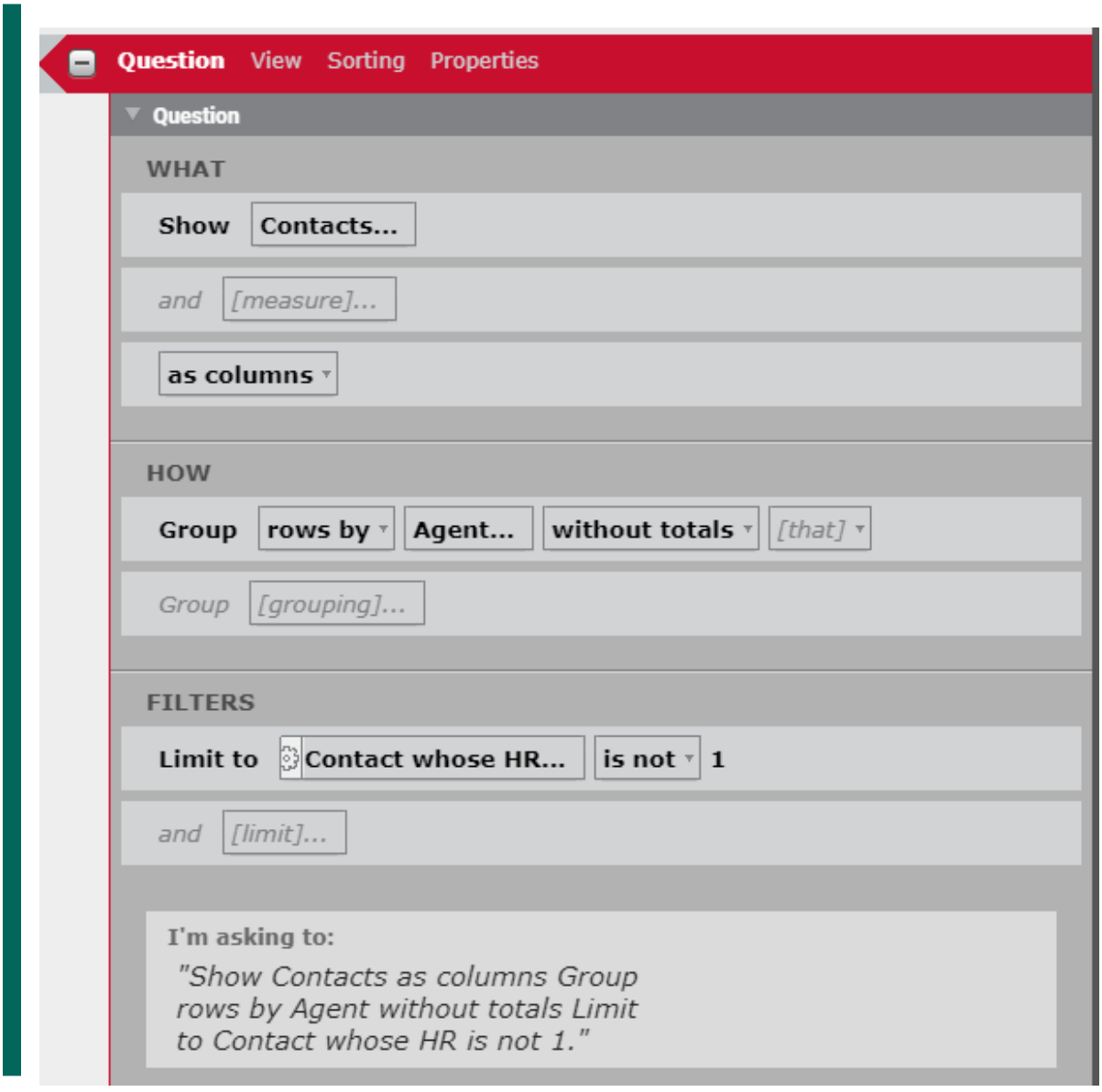
5. Dans la **section Filtres** du Panneau de questions, cliquez sur la liste déroulante est dans le filtre que vous avez créé et sélectionnez-le **ne figure pas** dans la liste déroulante.

EXEMPLE

Vous voulez exclure les contacts qui ont été marqués pour RH dans votre rapport. Vous complétez **Boîte de dialogue Sélectionner un filtre** , comme suit.

- Dans le volet de gauche, sélectionnez **Contact**.
- Dans le volet central, sélectionnez **RH.**
- Dans le volet droit, sous l'onglet **Sélectionner** , décochez la case Toutes les **valeurs** et activez la **case à cocher 1** (qui signifie vrai ou oui).

Dans la **section Filtres** du panneau Question, à côté du filtre que vous venez d'ajouter, la modification **est ne figure pas** dans la liste déroulante.



Inclure ou exclure des valeurs à l'aide de filtres de comparaison

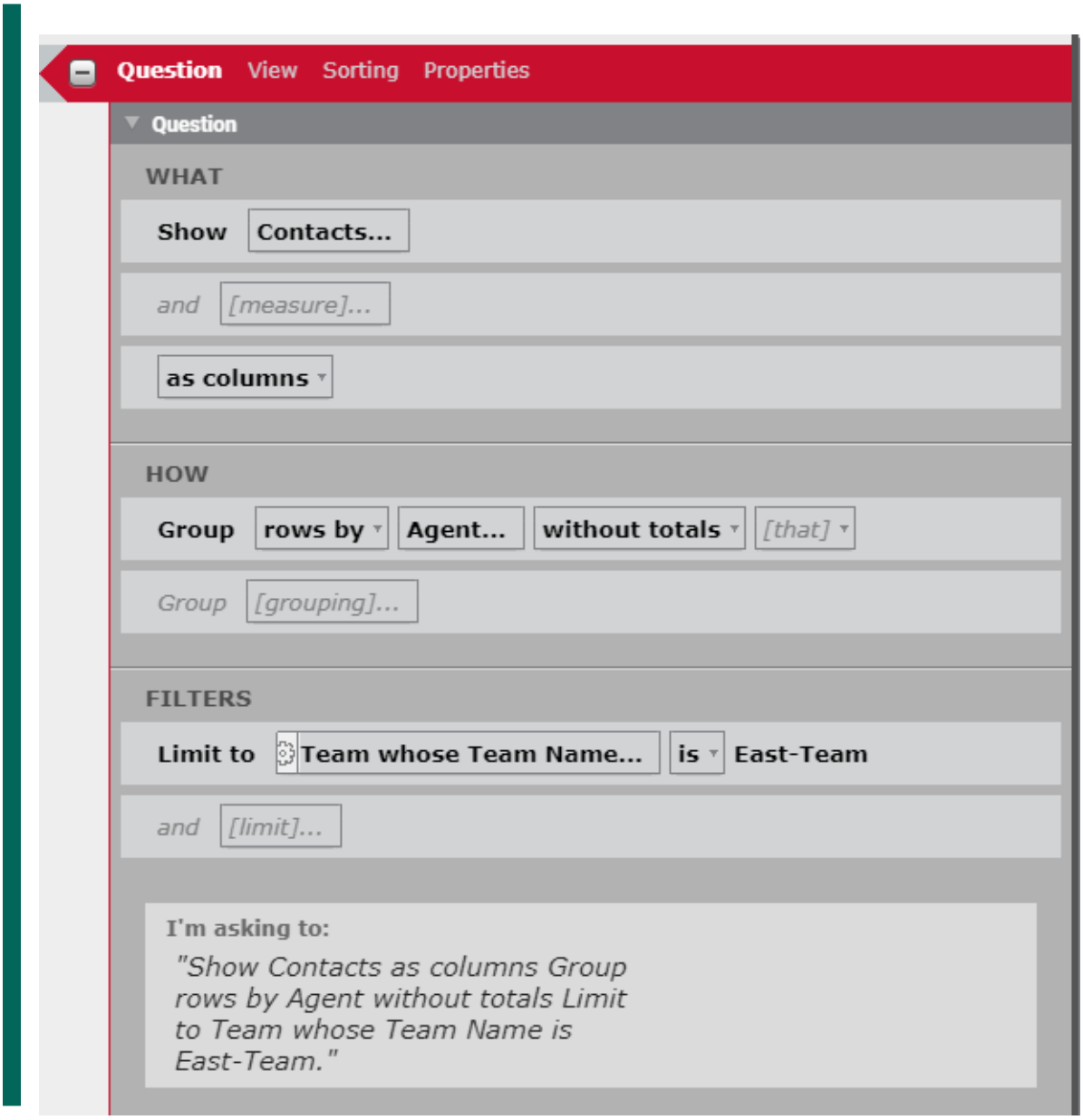
1. Dans la **section Filtres** du panneau Question, cliquez sur Limiter à **[limite]**. La **boîte de dialogue Sélectionner un filtre** s'ouvre.
2. Sélectionnez un sujet, puis sélectionnez un champ pour filtrer le rapport.
3. Décochez la case Toutes les **valeurs** , puis effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cochez la case de la valeur pour le définir en comparaison.
   - Sous l'onglet **Spécifier** , entrez la valeur entre guillemets à définir à titre de comparaison.

4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la section Filtres du panneau Question, cliquez sur la liste déroulante est dans le nouveau filtre et sélectionnez l'opérateur que vous voulez appliquer à la valeur.

EXEMPLE

Vous souhaitez inclure dans votre rapport uniquement les agents appartenant à l'équipe Est. Pour compléter la boîte de dialogue Sélectionner un **filtre** , procédez comme suit.

- Dans le volet gauche, sélectionnez **Équipe**.
- Dans le volet central, sélectionnez **Nom de** l'équipe.
- Dans le volet droit, sous l'onglet **Sélectionner** , décochez la case Toutes les **valeurs** et activez la **case à cocher Équipe** Est. Vous pouvez également cliquer sur l'onglet **Spécifier** et entrer **"Équipe de l'Est"** dans le volet de valeur du filtre.

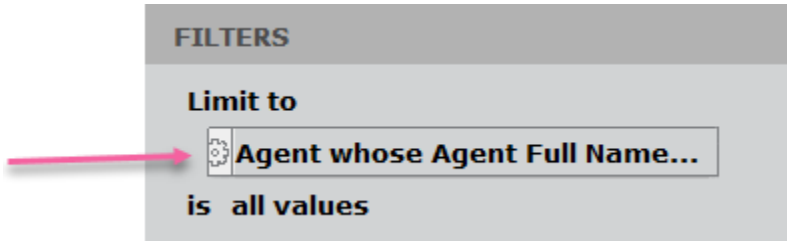


Ajouter un ou plusieurs paramètres de rapport

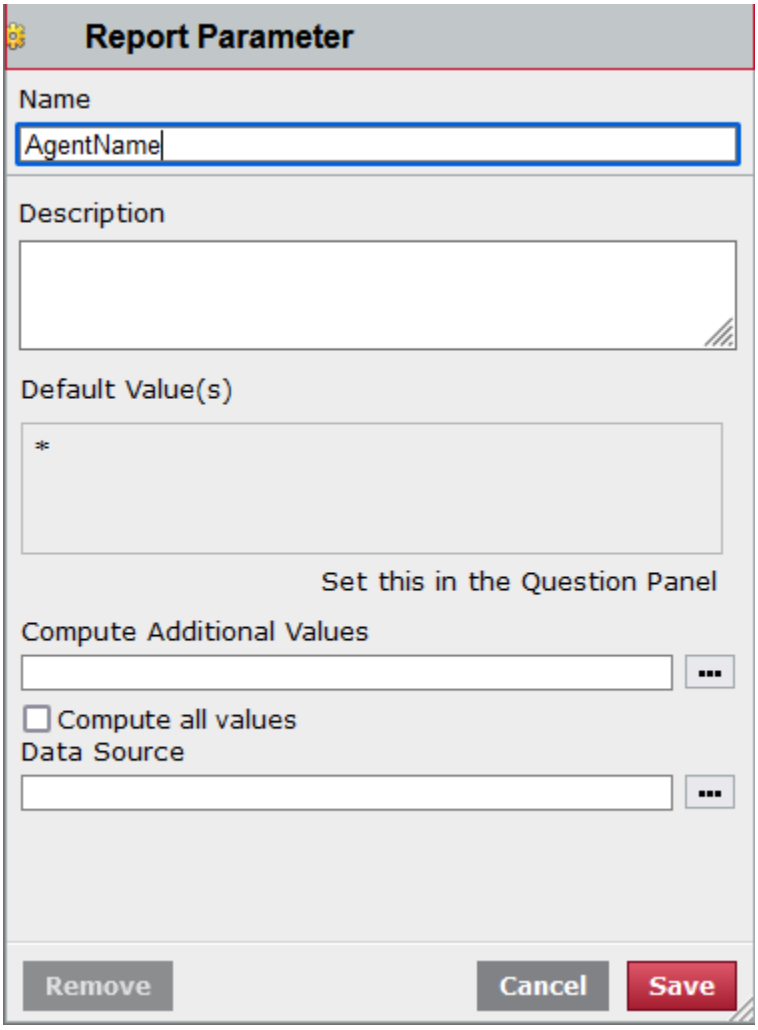
Si vous avez l'intention d'utiliser un contrôle de paramètre tel qu'un sélecteur de membres pour filtrer les données affichées dans un rapport, vous devez ajouter un ou plusieurs paramètres de rapport au rapport. Pour plus d'informations sur l'utilisation de paramètres avec un rapport, consultez Ajouter un paramètre.

1. Dans la **section Filtres** du **panneau Question** , cliquez sur Limiter à **[limite].** La **boîte de dialogue Sélectionner un filtre** s'ouvre.
2. Sélectionnez un sujet, puis sélectionnez un champ pour filtrer le rapport.

3. Sous l'onglet **Sélectionner** , activez la case à cocher Toutes les **valeurs** .
4. Cliquez sur **Ajouter**. L'objet est affiché dans le **champ Limite à** .
5. À gauche du champ Limiter à **, cliquez sur l'icône d'engrenage pour ouvrir la boîte de** dialogue Paramètres **du** rapport.



6. Dans le **champ Nom** , entrez un nom pour le paramètre. Le nom ne peut pas contenir d'espace. Tous les autres champs sont facultatifs.



7. Cliquez sur **Enregistrer**. Notez que l'icône d'engrenage est devenue rouge, indiquant que le paramètre a été configuré.
8. Répétez cette procédure pour tous les autres filtres que vous voulez utiliser dans le rapport.

Filtrage des enregistrements supprimés de prévisions, d'adhésion et de planning d'agents

De par leur nature, les enregistrements de prévision, d'adhésion et d'horaire de l'agent sont fréquemment modifiés. Par exemple, l'horaire d'un agent peut être modifié plusieurs fois. Chaque fois que cela se produit, un enregistrement de planification est supprimé et un nouveau est créé.

Dans la base de données de l'Explorateur de données, ces enregistrements ne sont pas supprimés physiquement. Au lieu de cela, ils sont marqués comme supprimés et l'enregistrement reste dans la base de données. Il en résulte de nombreux documents qui ne sont plus pertinents et qui pourraient donner lieu à des rapports inexacts s'ils sont inclus. Dans ce cas, les enregistrements marqués comme supprimés doivent être filtrés de votre rapport.

Remarque : gardez à l'esprit qu'il peut arriver que vous souhaitiez inclure ces enregistrements marqués dans un rapport. Par exemple, vous pourriez avoir besoin de vérifier combien de fois l'horaire d'un agent spécifique était
changé. Dans ce cas, vous ne filtrerez pas les enregistrements supprimés de votre rapport, car chaque enregistrement enregistre un changement d'horaire.

Filtrer les enregistrements supprimés de prévisions, d'adhésion et de planning d'agent

1. Dans la **section Filtres** du **panneau Question** , cliquez sur Limiter à **[limite].** La **boîte de dialogue Sélectionner un filtre** s'ouvre.
2. Sélectionnez un objet de prévision, d'adhésion ou de planification, et vérifiez si les champs associés à cet objet incluent l'un de ces champs d'indicateur :
    - Le rapport d'adhésion de l'agent est supprimé
    - L'activité planifiée est supprimée
    - La prévision est supprimée
3. Si vous recherchez l'un de ces champs, sélectionnez-le. Décochez la case Toutes les **valeurs** et sélectionnez **1** (1 = vrai ou oui).
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la **section Filtres** du **panneau Question** , cliquez sur la **liste déroulante est** et sélectionnez **non**.

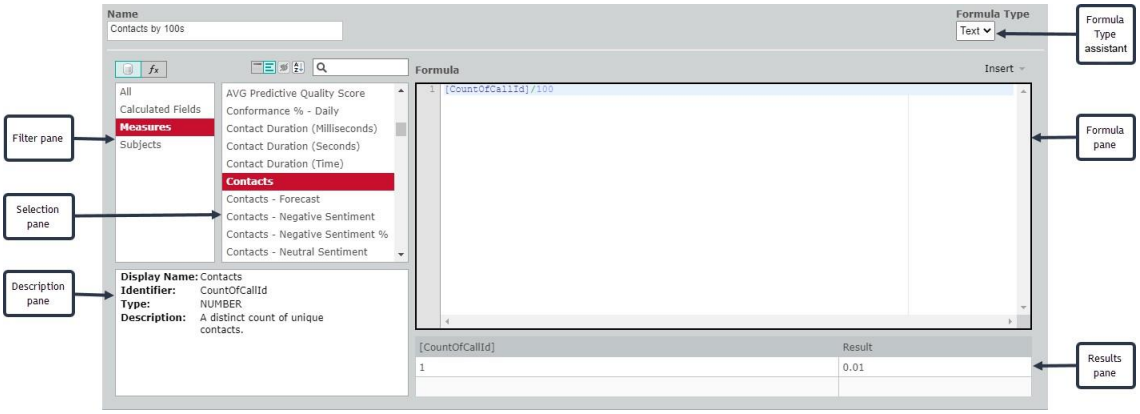
Créer une mesure personnalisée

Si vous souhaitez ajouter une mesure à un rapport qui ne figure pas dans la liste des mesures, vous pouvez créer une mesure personnalisée en cliquant sur **Personnalisée** dans le coin supérieur droit de la boîte de dialogue Sélectionner une **mesure** .

Les mesures personnalisées utilisent des formules pour modifier les mesures et les champs qui existent déjà dans le modèle de données. Vous pouvez créer une formule en entrant manuellement des mesures et des opérateurs dans le volet Formule. La boîte de dialogue Créer une mesure personnalisée inclut des listes des mesures, opérateurs et références disponibles que vous pouvez choisir pour créer une formule.

La boîte de dialogue Créer une mesure pour les mesures personnalisées est composée de deux sections : le panneau Éditeur de formule en haut et le panneau Configuration des mesures en bas. Pour plus d'informations sur le panneau Configuration des mesures, voir Configurer l'apparence d'une mesure.

L'éditeur de formule est spécifique au contexte. Il vous permet d'inclure uniquement les éléments de données, fonctions et autres caractéristiques de votre formule qui sont appropriés pour la mesure que vous sélectionnez.



- Le **volet** de filtre contient les options que vous pouvez utiliser pour réduire le nombre d'éléments de données ou Affichées dans le volet Sélections. Par exemple, si vous sélectionnez **Mesures** dans le volet Filtre, seules les mesures sont répertoriées dans le volet Sélections. Utilisez les boutons situés au-dessus du volet Filtre pour

  Basculer entre les éléments de données et les fonctions. Les éléments de données sont les champs de la bibliothèque de données qui peuvent être utilisés dans votre formule, et les fonctions sont des tâches opérationnelles définies.

- Le **volet** de sélection affiche les éléments ou fonctions que vous pouvez ajouter à votre formule. Ce qui s'affiche dépend de votre sélection dans le volet Filtre ? Utilisez les boutons situés au-dessus de la liste de sélection.

  Pour basculer entre les noms d'affichage des mesures ou des fonctions, ainsi que les identificateurs. Vous pouvez trier les éléments de données ou les fonctions par ordre croissant ou décroissant avec le bouton Trier et rechercher un élément de données ou une fonction spécifique avec le champ de recherche.

  REMARQUE Ce bouton n'est pas utilisé actuellement.

- Le **volet** Description affiche des informations sur l'élément de données ou la fonction que vous avez sélectionné dans le volet de sélection.

- Le **volet** Formule affiche la formule au fur et à mesure que vous la créez. Ce volet comprend les éléments de données et les fonctions que vous sélectionnez et tous les autres éléments de formule que vous entrez manuellement.

- Le **volet** Résultats tente de compiler votre formule au fur et à mesure que vous travaillez et d'afficher le résultat. Il affichera un message d'erreur si votre formule contient des erreurs.

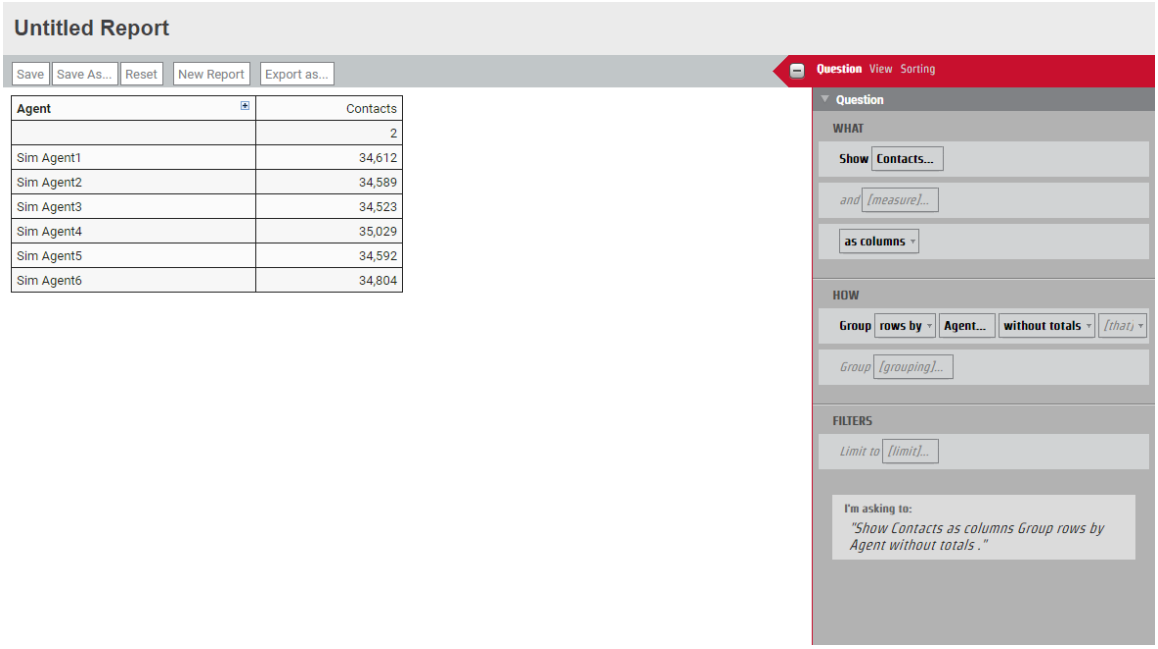
- La **liste déroulante Assistant de type** de formule vous permet d'accéder à des assistants qui vous aident à créer différents types de formules. La valeur par défaut est une formule de texte, mais outre le texte, vous pouvez choisir parmi les types de formules de différence, de ratio, d'échelle, de

fractionnement et de décalage temporel. Voir Créer une mesure personnalisée à l'aide d'un assistant Type de formule pour plus d'informations.

Exemple de mesure personnalisée

La fonction Mesure personnalisée est un outil qui peut être utilisé pour créer de nombreux types de formules avec différents niveaux de complexité. Il existe plusieurs façons de créer une formule. L'exemple suivant explique une façon de créer une mesure personnalisée.

Dans cet exemple, supposons que vous souhaitiez voir un rapport qui implique le nombre de contacts traités par vos agents. Votre centre de contact reçoit un grand nombre de contacts, de sorte que le rapport indiquera chaque agent qui gère des contacts qui peuvent se compter par milliers chaque année. Toutefois, vous pouvez utiliser le rapport pour rechercher des agents dont les performances sont supérieures ou inférieures à celles du reste du groupe. En voyant le nombre exact de contacts de chacun, il est difficile d'absorber cette somme en un coup d'œil, comme le montre le graphique suivant :



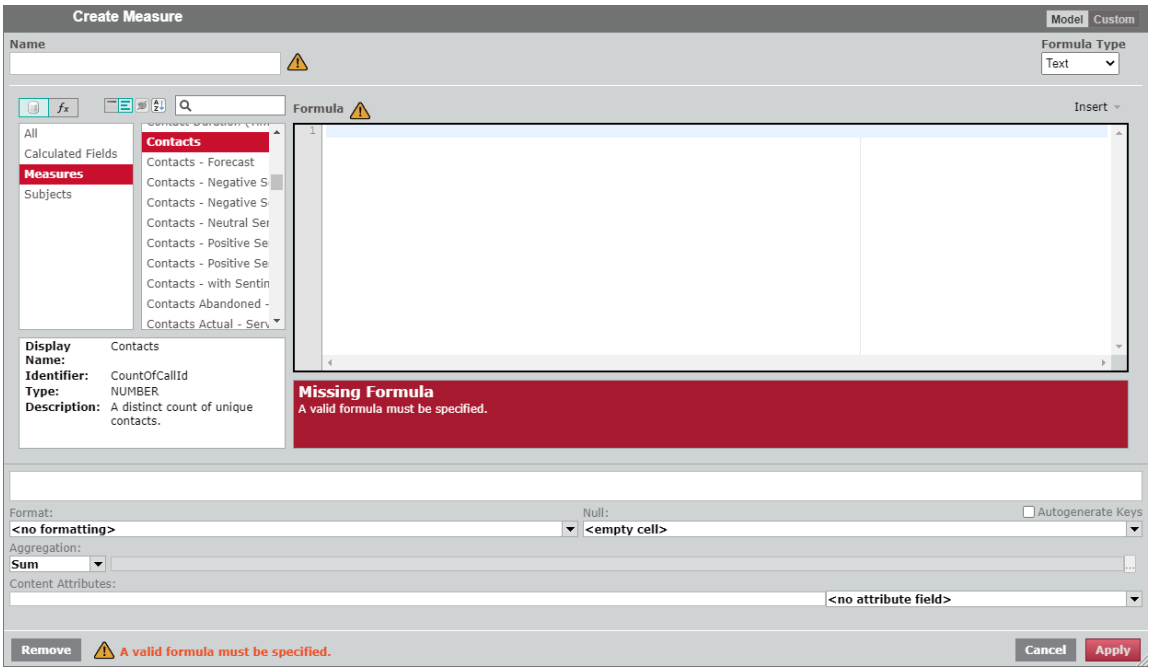
La manière de résoudre ce problème est de présenter le nombre de contacts comme des facteurs de 1 000 afin de visualiser la productivité des agents en un coup d'œil. Dans cet exemple, nous allons vous montrer comment créer une mesure personnalisée qui divise le nombre de contacts par 1 000.

Créer une mesure personnalisée pour diviser les contacts par 1 000

1. Sous l'onglet Question du panneau Question, cliquez sur Afficher **[mesure].** La **boîte de dialogue Sélectionner une mesure** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Personnalisé**. La boîte de dialogue Créer une mesure s'ouvre. Les zones de texte sont vides et plusieurs avertissements s'affichent dans la boîte de dialogue.
3. Saisissez **Contacts by 1K** dans la zone de **texte Nom** .

4. Recherchez et sélectionnez la **mesure Contacts** .

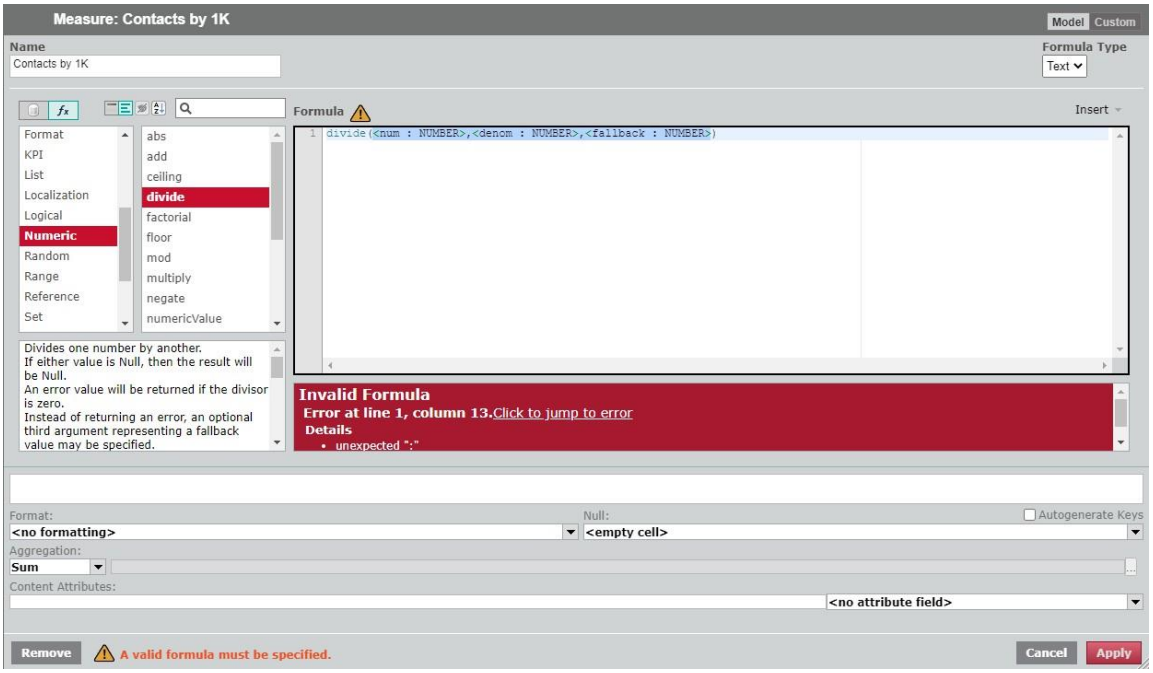
> **Remarque** Vous devrez peut-être effacer le champ de recherche d'une chaîne de recherche existante afin d'afficher tous les résultats dans le volet de sélection.



5. Pour utiliser la fonction Diviser, cliquez sur le **bouton bascule Éléments de données/Fonctions** afin que le filtre **et** la **sélection**

   Les volets affichent des fonctions.

6. Cliquez sur Numérique dans le **volet Filtre** Fonctions, puis double-cliquez sur **Diviser** dans le **volet Sélection** . Le texte de la fonction Diviser s'affiche dans le volet Formule.

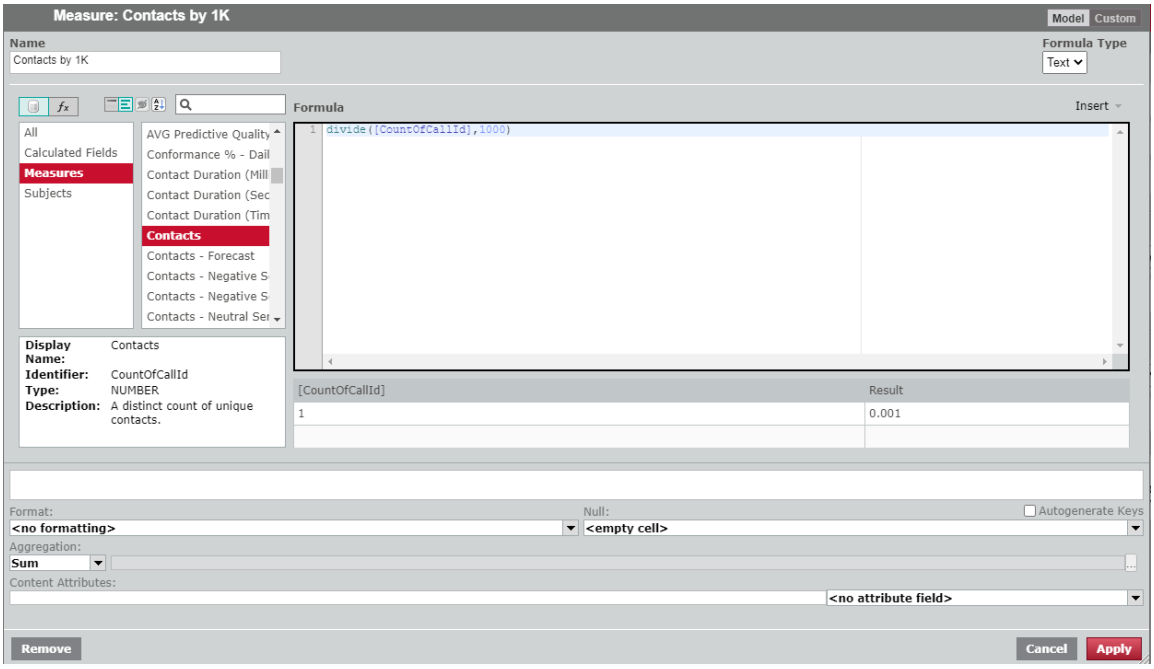


Le texte de la fonction Diviser est un plan de la formule. Vous devez remplacer le texte de l'espace réservé par les valeurs que vous souhaitez diviser dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans une équation mathématique.

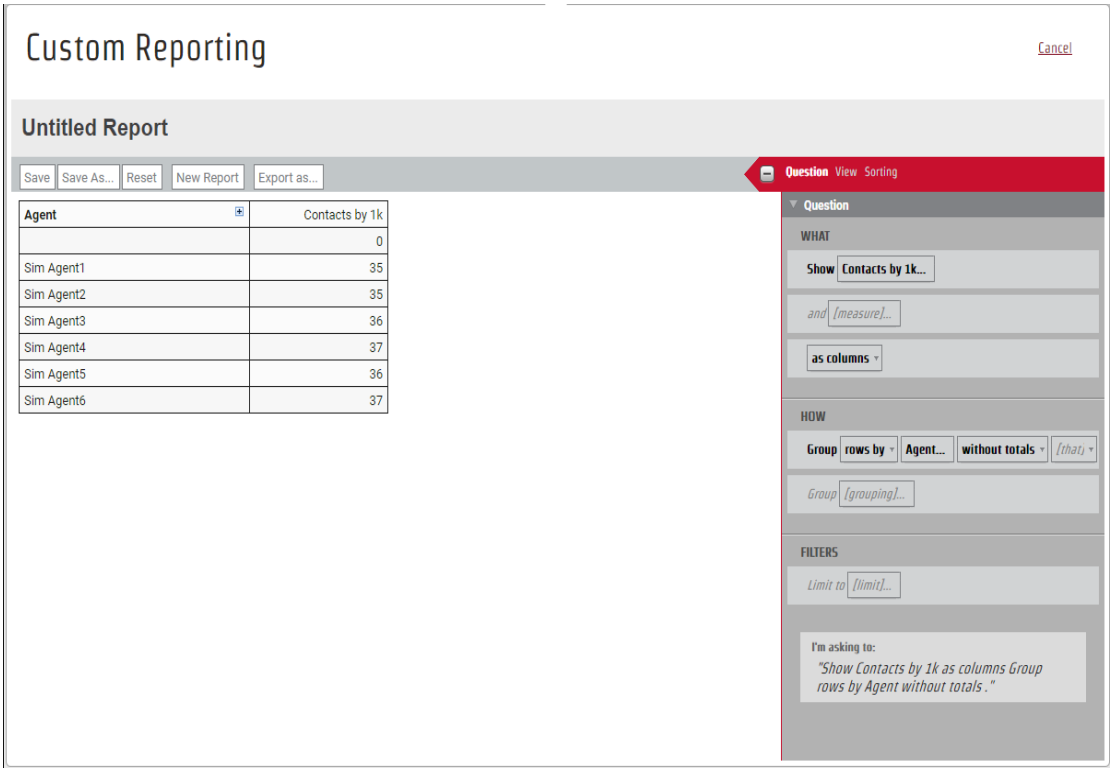
- <num : NUMBER> est le numérateur, le nombre étant divisé. Remplacez-le par le nom du champ du contact.
- <denom : NOMBRE> est le dénominateur, le nombre que vous divisez. Remplacez-le par **1000**.
- <repli : NOMBRE> est une valeur facultative qui s'affiche si la formule aboutit à diviser par zéro au lieu de renvoyer une erreur.

7. Pour remplacer <num : NUMBER >par la mesure du nombre de contacts, mettez en surbrillance **<num : NUMBER** >dans le volet Formule.
8. Cliquez sur le bouton bascule Éléments de **données/Fonctions** pour afficher les listes d'éléments de données.
9. Cliquez sur **Mesures** dans le volet Filtre **d'éléments** de données, puis double-cliquez sur **Contacts** dans le volet **Volet de sélection** . Le texte Contacts apparaît dans le volet Formule à la place de **<num : NUMBER**>.
10. Supprimer **<denom : NOMBRE**> et tapez **1 000** à sa place. Le volet Résultats affiche un exemple du calcul.

REMARQUE Nous avons également supprimé **<repli : NOMBRE** >de la formule, car nous n'utilisons pas cet élément facultatif.



11. Pour que les résultats s'affichent sous la forme d'un nombre entier, dans la section Configuration de la mesure, sélectionnez un format dans la **liste déroulante Format** qui n'inclut pas de décimales, tel que **#,###**.
12. Cliquez sur **Ajouter**. Votre nouvelle mesure personnalisée apparaît dans le volet Question, et la nouvelle colonne du tableau affiche le nombre de contacts divisé par 1 000.



REMARQUE Comme mentionné précédemment, la boîte de dialogue Créer une mesure comprend plusieurs options pour créer des formules. Au lieu de sélectionner une fonction et de modifier le texte de l'espace réservé, vous pouvez

Créer une mesure personnalisée pour diviser le nombre de contacts par 1 000 en sélectionnant les éléments individuellement ou en entrant manuellement la formule suivante dans le volet Formule.

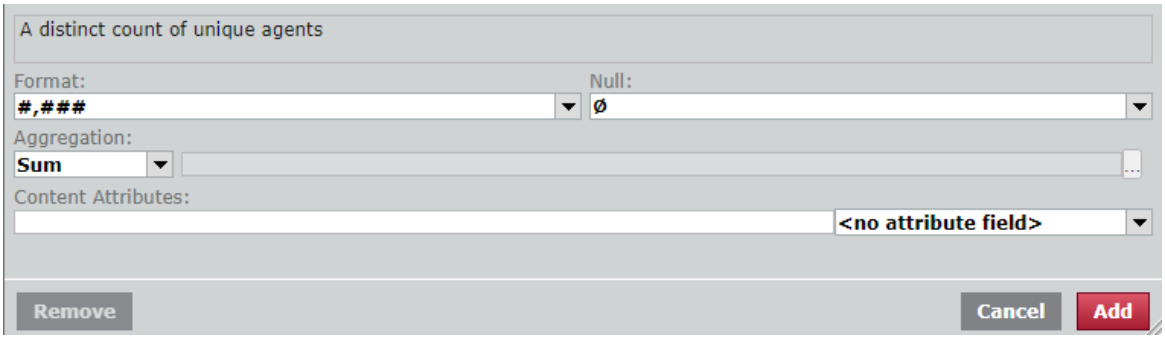
[IdNombreAppel]/1000

Rubriques connexes

- Configurer l'apparence d'une mesure

Configurer l'apparence d'une mesure

Utilisez les champs situés au bas de la boîte de dialogue Mesure pour personnaliser l'apparence d'une mesure dans un rapport. Ce panneau est disponible à la fois pour les mesures de modèle (mesures prédéfinies dans l'Explorateur de données) et les mesures personnalisées (mesures que vous créez vous-même).



Conditions préalablement requises

- Vous disposez de l'autorisation Création de contenu.
- Vous avez créé un rapport qui comporte au moins une mesure.

Emplacement de la page

L'Explorateur de données > ouvrir un rapport

Procédures

Mettre en forme une mesure

1. Dans le panneau Question, cliquez sur la mesure. La **boîte de dialogue Mesure** s'ouvre.
2. Configurez la mesure comme requis à l'aide des listes déroulantes et des champs au bas de la boîte de dialogue. Le tableau ci-dessous définit les différents champs.

Mise en forme des champs dans la boîte de dialogue Mesure

Champ	Définition
Format	Format dans lequel afficher les nombres, les dates et les heures. Vous pouvez sélectionner un format ou saisir la syntaxe du format.
Nul	Ce qui apparaît dans un rapport lorsque la valeur renvoyée est null (vide).

Champ	Définition
Agrégation	Méthode de consolidation des valeurs. Par exemple, moyenne, maximum ou minimum.
Attributs de contenu	Chaîne d'attributs de contenu qui détermine le apparence. Voir À propos des attributs de contenu pour obtenir des exemples et plus d'informations.
attributs de contenu, liste déroulante	Vous pouvez utiliser la liste déroulante à droite du champ Attributs de contenu pour appliquer des attributs de contenu préconfigurés à la mesure sans avoir à saisir quoi que ce soit dans le champ Attributs de contenu lui-même. **MEILLEURES PRATIQUES** Utilisez un seul des deux champs d'attribut de contenu à la fois. L'utilisation des deux champs en même temps pourrait conduire à des résultats inattendus. Vos options varient selon le modèle de données et peuvent inclure les éléments suivants : ▪ <Aucun champ d'attribut > - valeur par défaut. Aucun attribut préconfiguré n'est appliqué. ▪ ATTR_CCRID_Link : transforme la mesure d'ID d'enregistrement de contact en lien vers l'enregistrement et colore le texte en bleu. ▪ ATTR_DURATION - applique le format de durée associé à la mesure. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss : applique le format HH :MM :SS à la mesure. ▪ ATTR_kpiScoreColor : transforme le texte en blanc sur un fond rouge (#A6192E) pour les ICP inférieurs ou égaux, jaune (#FFC72C) pour les ICP compris entre 0,7 et 1,0, et vert (#279989) pour les ICP 1,0 et supérieurs. ▪ ATTR_NPS_ChartColors : applique le rouge (#A6192E) au NPS

Champ	Définition
	Scores de 0 à 6, notes jaunes (#FFC72C) à NPS de 7 et 8, et vertes (#279989) à NPS de 9 et 10. ▪ ATTR_NPSColours : applique le rouge (#A6192E) aux scores NPS de –100 à 0, le jaune (#FFC72C) aux scores NPS de -1 à 50. Et vert (#279989) à NPS obtient des scores de 51 à 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors : applique le rouge (#A6192E) aux scores NPS de 0 à 6, le jaune (#FFC72C) aux scores NPS de 7 et 8, et le vert (#279989) aux scores NPS de 9 et 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors : transforme le texte en blanc sur un fond sarcelle (#279989) pour le premier quartile, jaune (#FFC72C) pour le deuxième quartile, jaune foncé (#FF9D00) pour le troisième quartile et marron (#A61923) pour le quatrième. ▪ ATTR_SentimentChartColors : applique le rouge (#A6192E) aux sentiments négatifs, le jaune (#FFC72C) aux sentiments neutres, et le vert (#279989) aux sentiments positifs.

3. Cliquez sur **Appliquer**. La **fenêtre Mesure** se ferme.

Rubriques connexes

- À propos des attributs de contenu : liste complète de tous les attributs de contenu et de la syntaxe pour les utiliser.

À propos des attributs de contenu

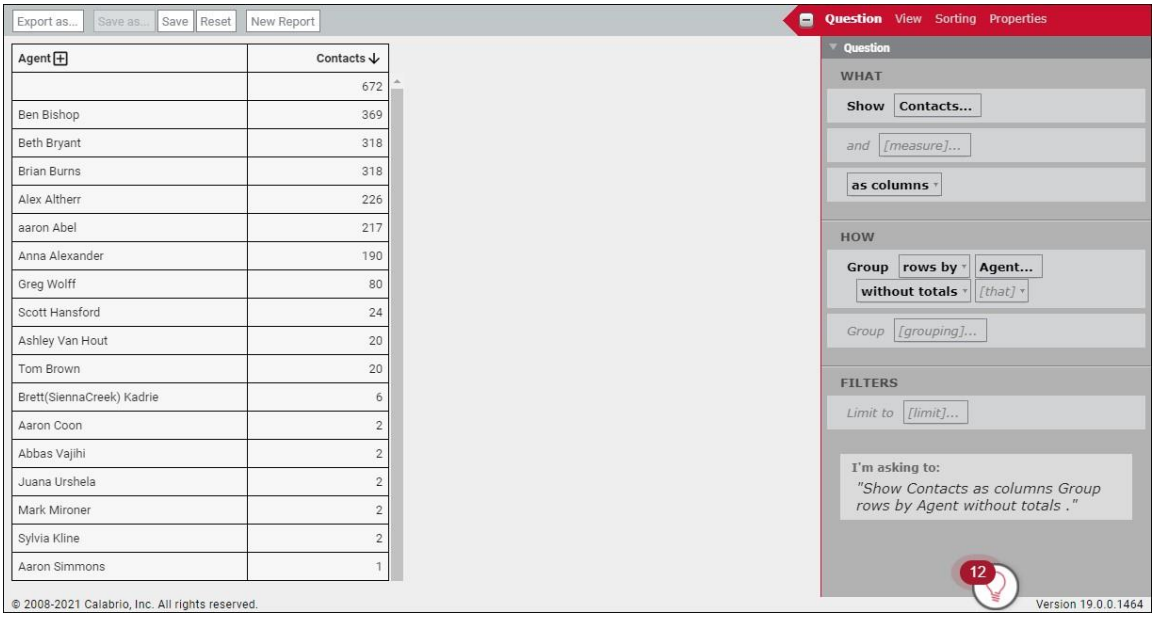
Les attributs de contenu appliquent des modifications statiques ou conditionnelles à des mesures spécifiques d'un rapport.

Une **modification** statique affecte toujours la façon dont une mesure est affichée. Par exemple, vous pouvez appliquer des attributs à une mesure afin qu'elle apparaisse toujours en caractères gras.

Une **modification** conditionnelle ne s'applique que lorsque la valeur de la mesure répond à certains critères. Par exemple, vous pouvez définir une condition de sorte qu'une mesure apparaisse en rouge chaque fois qu'il s'agit d'un nombre négatif.

Exemple 1 : Rendre les nombres de 20 à 200 en gras et bleu

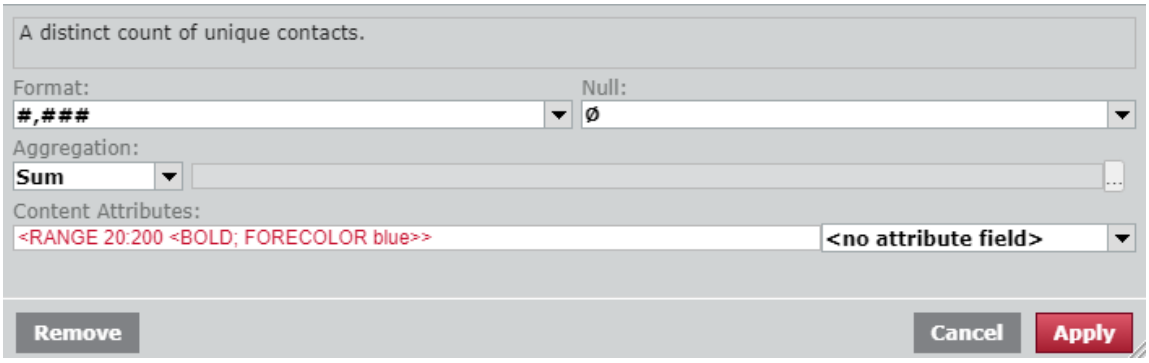
Vous créez un rapport qui indique le nombre de contacts traités par chaque agent. Vous voulez identifier facilement les agents qui ont traité entre 20 et 200 contacts. Sans appliquer d'attributs de contenu, le rapport se présente comme suit :



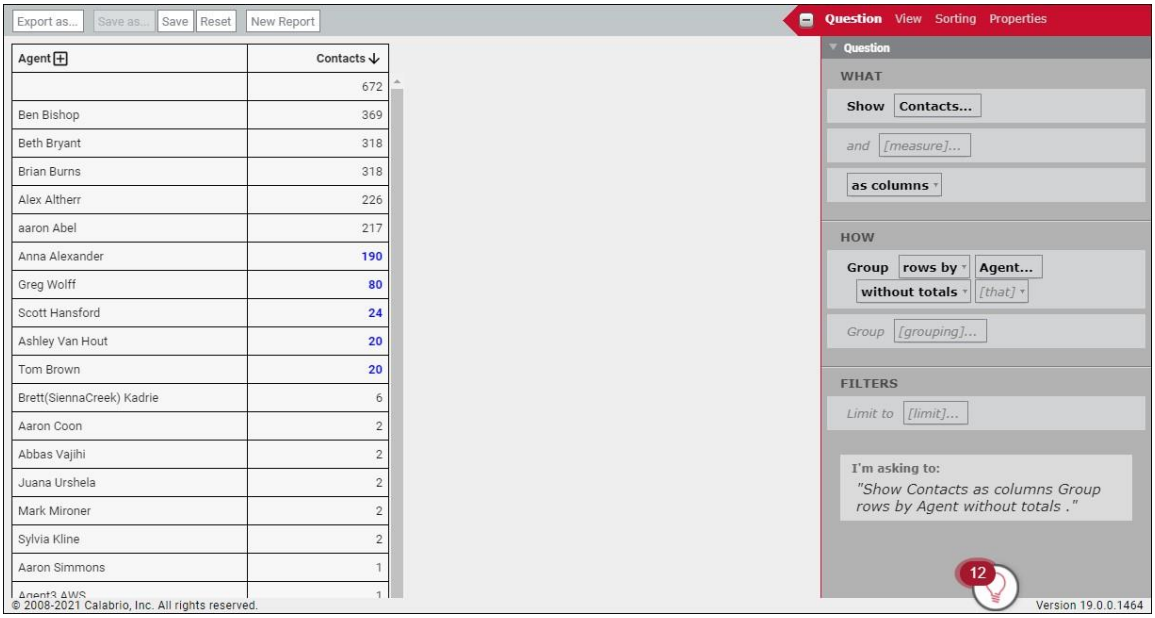
Vous souhaitez que les totaux de contacts compris entre 20 et 200 soient bleus et gras. Pour cela, utilisez le mot-clé RANGE et les attributs FORECOLOR et BOLD.

1. Dans le panneau Question , cliquez sur **Contacts**. La **boîte de dialogue Mesure : contacts** s'ouvre.
2. Dans le champ Attributs **de** contenu, saisissez le texte suivant :

   <PLAGE 20:200 <AUDACIEUX ; COULEUR D'AVANT-PLAN >>



3. Cliquez sur **Appliquer**. Les nombres compris entre 20 et 200 dans la colonne Contacts du rapport apparaissent en bleu gras.



Exemple 2 : Numéros de code couleur comme faible, moyen ou élevé

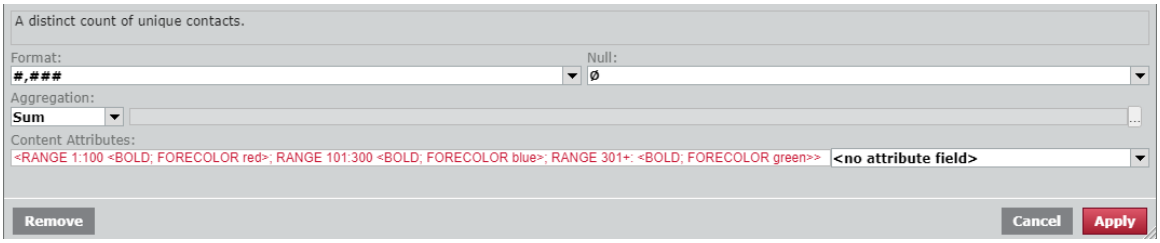
Vous modifiez le rapport que vous avez créé dans l'exemple 1 pour utiliser davantage de plages et de couleurs qui indiquent la performance des agents. Vous souhaitez afficher les agents dans trois plages :

- Faible performance (rouge) : agents ayant traité entre 1 et 100 contacts
- Performances moyennes (bleu) : Agents ayant traité entre 101 et 300 contacts
- Très performant (vert) : Agents ayant traité 301 contacts et plus

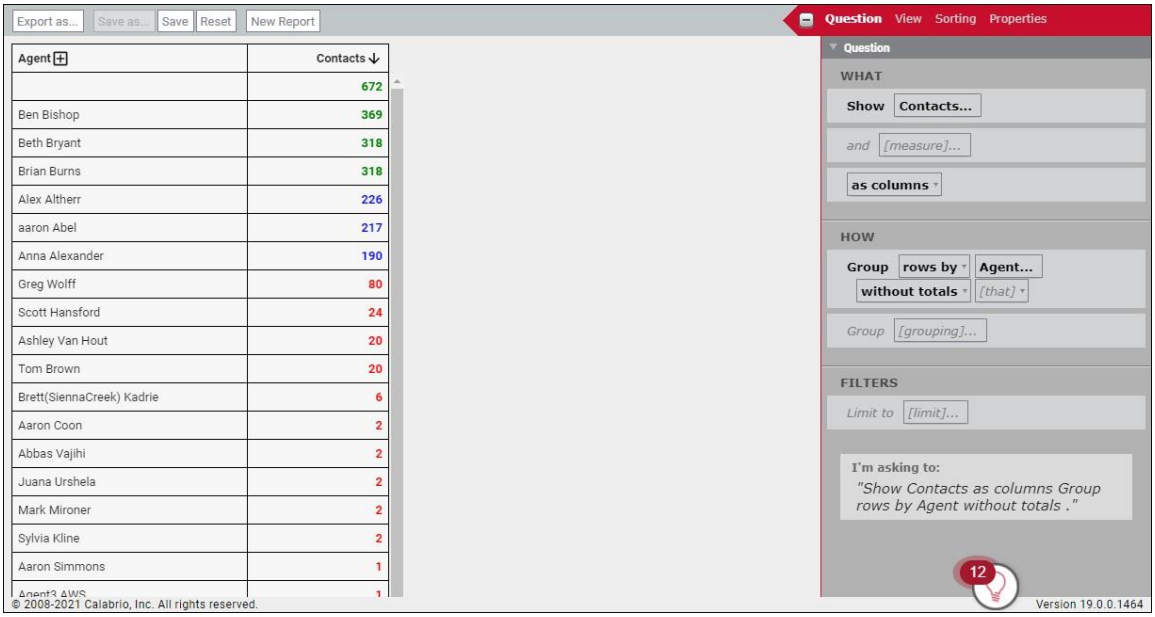
Pour ce faire, imbriquez plusieurs conditions RANGE. Les couleurs que vous spécifiez pour chaque plage apparaissent si l'une des conditions est remplie.

1. Dans le panneau Question , cliquez sur **Contacts**. La **boîte de dialogue Mesure : contacts** s'ouvre.
2. Dans le champ Attributs **de** contenu, saisissez le texte suivant :

   AUDACIEUX ; <PLAGE 1:100 <COULEUR ROUGE D> ; PLAGE 101:300 <BLEU D'AVANT-PLAN> ; PLAGE 301+ : <VERT AVANT-PLAN>>



3. Cliquez sur **Appliquer**. Les numéros de la colonne Contacts du rapport sont affichés en rouge, bleu ou vert, selon l'endroit où ils se situent dans les trois plages.

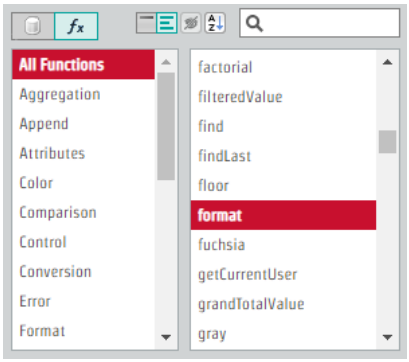


Exemple 3 : Conservez la mise en forme des champs de temps lorsque vous exportez un rapport

Vous créez un rapport qui montre la durée des contacts en secondes, et vous sélectionnez ATTR_DURATION_ hhmmss dans la liste déroulante Attribut de contenu pour formater ces secondes en heures et minutes. Toutefois, lorsque vous exportez le rapport, les valeurs de durée à l'exportation apparaissent en secondes. Webex WFO effectue cette opération afin que vous puissiez facilement importer des rapports dans d'autres bases de données ou feuilles de calcul. Si vous voulez préserver les heures-Et minutes dans l'exportation, créez une mesure personnalisée et utilisez les attributs de contenu DURATION et PATTERN.

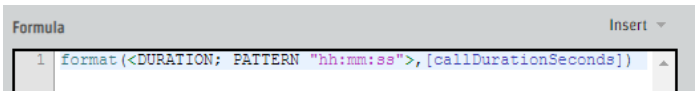
1. (Facultatif) Supprimez la mesure de durée d'origine du rapport. Si vous avez besoin à la fois des données formatées et non formatées dans votre exportation, ignorez cette étape.
2. Dans le **panneau Question** , cliquez sur ***[mesurer]***. La **boîte de dialogue Sélectionner une mesure** s'ouvre.
3. Cliquez sur **Personnalisé**.

4. Entrez le nom de la mesure personnalisée dans le **champ Nom** .
5. Cliquez sur ***fx***.
6. Sélectionnez **Toutes les fonctions**.
7. Sélectionnez le **format**.



8. Dans le **champ Formule** , entrez le texte suivant :

   format(<DURÉE ; PATTERN "hh :mm :ss">,[callDurationSeconds])



9. Cliquez sur **Ajouter**. La durée des appels dans le rapport exporté conserve désormais sa mise en forme temporelle.

Syntaxe de l'attribut de contenu

Cette section définit le texte à saisir dans le champ Attribut de contenu du panneau Mesure.

MEILLEURES PRATIQUES Tous les attributs de contenu ne sont pas appropriés pour tous les types de données. Par exemple, l'attribut Nombre décimal maximum, qui spécifie le nombre maximal de décimales pour

Afficher sous forme de valeur n'a pas d'effet sur un rapport qui ne renvoie que des nombres entiers.

REMARQUE Toutes les données temporelles disponibles pour la création de rapports dans l'Explorateur de données sont au format UTC. Pour utiliser un format horaire différent, ajoutez un objet d'heure en tant que mesure personnalisée et appliquez l'attribut de contenu du fuseau horaire.

Élément Syntax	Rôle	Exemple
Équerres	Utilisez des crochets pour entourer le contenu de l'attribut.	<AUDACIEUX>
Texte en majuscules	Utilisez du texte en majuscules pour spécifier le nom de l'attribut.	<ITALIEN>

Élément	Rôle	Exemple
vrai / faux	Pour les attributs booléens, spécifiez **true** pour les activer et **false** pour les désactiver. Un attribut booléen qui ne spécifie ni true ni false est par défaut true.	<BOLD vrai> ou <BOLD> <BOLD false> Applique ou supprime la mise en forme en gras.
Points-virgules	Séparez les déclarations d'attributs par un point-virgule.	<ITALIEN ; AUDACIEUX> Applique la mise en forme en italique et en gras.
Déclaration de valeur statique, avec un espace ou un signe égal	Pour les attributs qui nécessitent une affectation de valeur, saisissez la déclaration de valeur statique après l'attribut et entre crochets angulaires. La valeur statique peut être séparée de l'attribut par un espace ou un signe égal.	<COULEUR BLEUE D'AVANT-PLAN> <COULEUR D'AVANT-PLAN=bleu> Applique la couleur bleue au texte.
guillemets doubles double	Placez les valeurs de texte en guillemets.	<FONT_FACE "Arial"> Applique la police Arial au texte.
Non	Préfixez un attribut sans **pour** annuler sa valeur et forcer l'utilisation de la valeur par défaut. Peut être utilisé pour remplacer n'importe quel attribut.	< pas de FONT_FACE> Remplace tous les styles de police personnalisés qui auraient pu être spécifiés ailleurs.

Mots-clés

L'Explorateur de données utilise les trois mots-clés suivants pour modifier les attributs de contenu.

- **ERREUR** : identifie si un problème survient avec la mesure. (Par exemple, lorsqu'une formule aboutit à diviser un nombre par zéro.)
- **NULL** : identifie une mesure qui ne renvoie aucune valeur.
- **RANGE** : identifie les mesures comprises entre deux limites spécifiées.

Utilisez ces mots-clés pour définir des conditions pour les attributs de contenu. Les règles de syntaxe suivantes s'appliquent lorsque vous travaillez avec des mots-clés.

Élément Syntax	Rôle	Exemple
PLAGE N :n	Utilisez la condition de mot clé RANGE suivie des limites inférieure et supérieure de la plage, séparées par deux points.	<PLAGE 0:100 <AUDACIEUX>> Affiche les valeurs comprises entre 0 et 100 inclus en caractères gras.
PLAGE n : PLAGE :n	Utilisez la condition de mot-clé RANGE suivie de la limite inférieure ou supérieure pour indiquer que la limite n'est pas inclusive. Vous pouvez appliquer plusieurs attributs à la plage.	<PLAGE 0 : <SOULIGNER>> Souligne les valeurs supérieures à 0. <PLAGE 0 : <AUDACIEUX ; ITALIEN>> Applique la mise en forme en gras et en italique aux valeurs supérieures à 0.
PLAGE N+ :	Utilisez la condition de mot clé RANGE suivie de la limite inférieure et d'un signe plus pour indiquer que la limite inférieure n'est pas inclusive.	<PLAGE 0+ : <SOULIGNER>> Applique un soulignement aux valeurs supérieures à 0 sans inclure.
GAMME :n-	Utilisez la condition de mot-clé RANGE suivie de la limite supérieure et du signe moins pour	<GAMME :0- <AUDACIEUX>> Applique la mise en gras aux valeurs de moins

Élément	Rôle	Exemple
	indiquent que la limite supérieure n'est pas inclusive.	que 0 non compris.
ERREUR NULL NULL, ERREUR	Utilisez les conditions du mot-clé NULL, ERROR ou les deux pour tester si une valeur est null ou une valeur d'erreur. Lorsque vous utilisez les deux, séparez les mots-clés par une virgule.	<NULL, ERREUR <BACKCOLOR rouge>> Affiche la couleur d'arrière-plan rouge s'il existe une condition d'absence ou d'erreur.
Plusieurs conditions de mots clés avec un seul attribut	Lorsque vous affectez un seul attribut à plusieurs conditions de mots clés (RANGE, NULL, ERROR), séparez les conditions par une virgule.	<NULL, PLAGE 1:100<ITALIEN>> Italique les valeurs nulles et les valeurs comprises entre 1 et 100 inclus.
Plusieurs conditions de mots clés avec plusieurs attributs	Lorsque vous affectez différents attributs à plusieurs conditions de mots clés (RANGE, NULL, ERROR), séparez les conditions par un point-virgule.	<NULL <SOULIGNER> ; PLAGE 1:100<ITALIEN>> Souligne les valeurs nulles et met en italique les valeurs comprises entre 1 et 100 inclus.
Conditions de mots clés multiples imbriquées	Lors de l'imbrication de plusieurs conditions de mots clés, les attributs spécifiés s'appliquent si l'une des conditions est remplie.	<NULL <SOULIGNER> ; PLAGE 0+ : <ITALIC>, PLAGE 0:100 <COULEUR ROUGE> ; PLAGE 101:200 <COULEUR JAUNE> ; PLAGE 201+ : <COULEUR D'AVANT-

vert> ; PLAGE 201+ :

<AUDACIEUX>>

Élément Syntax	Rôle	Exemple
		Affiche toutes les valeurs supérieures à zéro en italique. Affiche toutes les valeurs en rouge, jaune ou vert, en fonction des plages définies. Si la valeur est supérieure à 200, applique à la fois la couleur verte et la mise en gras.

Considérations supplémentaires relatives à la syntaxe

- La plupart des noms d'attribut sont sensibles à la casse. Il est préférable d'utiliser des majuscules pour tous les noms d'attribut.
- Trois mots-clés, RANGE, NULL et ERROR, permettent de tester les valeurs et d'appliquer une mise en forme conditionnelle en fonction des résultats.
- Lors de l'utilisation de valeurs d'attribut dans une formule, les valeurs littérales sont considérées comme des constantes.

Attributs de contenu pour tous les types de données

Les attributs de contenu de cette table peuvent être utilisés pour tous les types de données.

Attribut	Description	Exemple
PARAMÈTRES RÉGIONAUX	Configure le nom d'un paramètre régional tel que défini dans les codes de langue ISO-639 et les codes pays ISO-3166. Les paramètres de format par défaut sont dérivés des paramètres régionaux.	<LOCALE "fr"> <LOCALE "fr_CA">
NULL_TEXT	Indique le texte à afficher pour Valeurs NULL.	<NULL_TEXT "Aucune donnée disponible. » >
PRÉFIXE	Ajoute le texte spécifié à une valeur. Le texte de préfixe est ajouté une fois qu'une autre mise en forme a été appliquée. Un préfixe peut être ajouté aux valeurs mises en forme de tout	type. Les préfixes ne sont pas ajoutés à

<PRÉFIXE "Dr.">**Analyser les données d'intelligence d'affaires | Créez vos propres rapports avec**

Attribut	Description	Exemple
	val. null ou d'erreur, ou aux valeurs affectées à l'aide de l'icône Attribut REPLACE.	
REMPLACER	Remplace la valeur par l'icône Texte spécifié, même si la valeur est null ou erronée. Aucun autre attribut de mise en forme du texte, y compris PREFIX et SUFFIX, n'est appliqué si une valeur REPLACE est spécifiée.	<REMPLACER "INFORMATIONS CONFIDENTIELLES" >
SUFFIXE	Ajoute le texte spécifié à une valeur. Le texte suffixe est ajouté après l'application d'une autre mise en forme. Un suffixe peut être ajouté aux valeurs formatées de tout type. Les suffixes ne sont pas ajoutés aux valeurs nulles ou d'erreur, ni aux valeurs affectées à l'aide de l'attribut REPLACE.	

Attributs de contenu pour les types de données texte

Les attributs de contenu de ce tableau peuvent être utilisés pour les types de données texte.

Attribut	Description	Exemple
COULEUR DE FOND	Utilise la couleur spécifiée pour remplir l'arrière-plan.	<BACKCOLOR "blanc">
AUDACIEUX	Affiche le texte spécifié en gras.	<AUDACIEUX>

Attribut	Description	Exemple
DISPLAY_NAME	Utilise le texte spécifié pour remplacer le nom de la mesure pour les titres. Semblable à l'attribut HEADING. Toutefois, DISPLAY_NAME pouvez inclure du texte filtré et d'autres contenus variables. Cet attribut	<DISPLAY_NAME "Valeur de vente maximale" >

Attribut	Description	Exemple
	Ne peut pas être utilisé sur des mesures personnalisées.	
PRÉFIXE DROP_HEADING_	Réduit l'affichage des caractères spécifiés à gauche de la valeur. Cet attribut peut être spécifié sous la forme d'une valeur ou d'un caractère de contrôle tel que le signe moins (-). Cela spécifie que tout ce qui se trouve à gauche du signe moins doit être supprimé pour l'affichage. Cet attribut est utile pour empêcher l'affichage des préfixes qui auraient pu être ajoutés pour contrôler les ordres de tri des valeurs de texte dans les cohortes.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX « - « >
FONT_FACE	Contrôle la police à utiliser pour le texte. L'Explorateur de données prend en charge les polices courantes, à l'aide de piles de polices CSS compatibles avec le Web. Si une police non reconnue est spécifiée, le contenu sera affiché conformément aux règles de la pile de polices CSS, souvent à l'aide d'une police serif de base.	<FONT_FACE "Arial">
COULEUR D'AVANT-PLAN	Utilise la couleur spécifiée pour afficher le texte. L'Explorateur de données prend en charge les valeurs de couleur courantes suivantes : Aqua, noir, bleu, couleur, fuchsia, gris, vert, citron vert, marron, marine, olive, orange, violet, rouge, argent, sarcelle, blanc et jaune. **Remarque** : Vous pouvez également spécifier n'importe quelle valeur RVBa à l'aide de l'option COLOR ( ) dans une formule.	<SARCELLE FORECOLOR>

Attribut	Description	Exemple
RUBRIQUE	Utilise le texte spécifié pour remplacer le nom de la mesure pour les titres. Ceci est similaire à l'attribut DISPLAY_NAME. Toutefois, HEADING ne peut pas inclure de texte de filtre et d'autres contenus variables. Cet attribut peut être utilisé sur toutes les mesures, y compris les mesures personnalisées.	<RUBRIQUE "Valeur de vente maximale" >
ITALIQUE	Affiche le texte spécifié en italique.	<ITALIEN>
LIEN spécifiée.	Ajoute un lien hypertexte vers l'URL **REMARQUE** Lorsque cet attribut est spécifié sur une mesure, il ajoute Lien vers l'en-tête de la mesure.	<LIEN "https://www.calabrio.com">
NOTE	Joint une note avec le texte spécifié à la mesure actuelle. La note apparaît dans l'info-bulle affichée lorsque vous survolez le cap de la mesure ou une valeur quelconque pour cette mesure.	<REMARQUE "Demandez plus de détails aux comptes créditeurs. » >
BIFFÉ	Affiche le texte spécifié avec un barré.	<BARRÉ>
SOULIGNER	Affiche le texte spécifié avec un soulignement.	<SOULIGNER>

Attributs de contenu pour les types de données numériques

Les attributs de contenu de ce tableau peuvent être utilisés pour des types de données numériques.

Attribut	Description	Exemple
BYTE_SCALE	Spécifie à quelle échelle la sortie d'octets souhaitée	<BYTE_SCALE "kB">

Attribut	Description	Exemple
	devrait utiliser, par incréments de 1024. La plage est comprise entre octets (B) et yottaoctets (YB). A également une option automatique pour choisir automatiquement la meilleure échelle.	▪ Si la valeur "3287040" doit être formatée, "3,210 kB" est affiché parce que 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto"> ▪ Si la valeur "9876543210" est formatée avec <BYTE_ SCALE "auto">, "9.198 Go" est affiché car il ne peut pas être réduit davantage.
CURRENCY_ CODE	Spécifie le code de devise tel que défini dans l'ISO-4217 . Si un CURRENCY_SYMBOL est également spécifié, cet attribut est prioritaire.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ SYMBOLE	Spécifie le symbole à utiliser lors de la mise en forme. **REMARQUE** Pour que le symbole apparaisse, vous devez également sélectionner <pas de formatage> dans le champ Mettre en forme la liste de sélection de la boîte de dialogue de sélection de mesure.	<CURRENCY_SYMBOL « $">
DURÉE que	Indique que la valeur doit être affichée en tant durée. Cet attribut utilise le modèle mm :ss par défaut. Il peut être combiné avec l'attribut PATTERN pour spécifier d'autres formats.	<DURÉE> <DURÉE ; MODÈLE "h :mm :ss"> <DURÉE ; MOTIF "mm.##">▪ Affiche un nombre de minutes avec jusqu'à deux décimales pendant une fraction de minute.

Attribut	Description	Exemple

Attribut	Description	Exemple
		"mm :ss.00"> ▪ Affiche les minutes, les secondes et exactement deux décimales pendant une fraction de seconde.
FIXE	Spécifie le nombre de décimales à afficher pour une valeur. Si nécessaire, la valeur est arrondie au nombre de décimales spécifié.	<FIXE 4>
INPUT_BYTE_ÉCHELLE	Spécifie l'échelle d'octets du numéro d'entrée. Si la valeur saisie n'est pas spécifiée, elle est supposée être exprimée en octets.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Si la valeur "2" doit être formatée avec <BYTE_ÉCHELLE "MB">, "2 048 kB" est affiché car il y a 1024 ko en 1 MB.
INPUT_METRIC_ÉCHELLE	Spécifie l'échelle métrique du numéro d'entrée.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Si la valeur "123456.789" est accompagnée de <METRIC_SCALE "M"> et <METRIC_UNIT "J"> doit être formaté, "123.457 MJ" est affiché car il y a 1000 kJ dans 1 MJ.
ENTIER	Met en forme la valeur sous forme d'entier, en l'arrondissant au nombre entier le plus proche.	<ENTIER>
MAX_DP	Spécifie le nombre maximal de décimales	<MAX_DP 2>

Attribut	Description	Exemple
	Lieux à inclure dans la fraction d'un nombre formaté. Si le nombre de chiffres spécifié dépasse le nombre de chiffres de la valeur de fraction, tous les chiffres disponibles sont affichés. **Remarque** : Cette valeur est ignorée si l'attribut FIXED est spécifié.	▪ Si la valeur "1,23" est au format avec <MAX_DP 1>, "1,2" s'affiche. ▪ Si la valeur "1.23" est au format avec <MAX_DP 2>, "1.23" s'affiche. ▪ Si la valeur "1.23" est au format avec <MAX_DP 3>, "1.23" s'affiche.
METRIC_ ÉCHELL E	Spécifie l'échelle que la sortie de mesure souhaitée doit utiliser. Utilise des incréments de 1000. La gamme va de pico (p) à yotta (Y). A également une option automatique pour choisir automatiquement la meilleure échelle. METRIC_SCALE doivent toujours être accompagnés de METRIC_UNIT. Balances disponibles : ▪ p—pico ▪ n—nano ▪ U—micro ▪ m—milli ▪ k—kilo ▪ M—méga ▪ G : giga ▪ T—tera ▪ P : péta ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Si la valeur "123456789" est accompagnée d'un <METRIC_UNIT "J"> est Pour être formaté, "123,456.789 kJ" est Affiché. <METRIC_SCALE "auto">▪ Si la valeur "0,0008" est accompagnée d'un <METRIC_UNIT "W"> est Pour être formaté, "800 uW" s'affiche.

Attribut	Description	Exemple
	▪ Z—zetta ▪ Y — yotta ▪ Auto : choisit automatiquement la meilleure échelle. ▪ ' ' - guillemets vides pour l'unité métrique de base. Par exemple, des mètres au lieu de kilomètres. **REMARQUE** : Au lieu de spécifier la lettre d'indicatif, vous pouvez également utiliser le texte écaille.	
METRIC_UNIT	Indique quelle unité est affichée dans le sortie. METRIC_UNIT doit toujours être accompagné de METRIC_SCALE.	Voir les exemples pour METRIC_SCALE.
MIN_DP	Spécifie le nombre minimal de décimales Lieux à inclure dans la fraction d'un nombre formaté. Si le nombre de chiffres spécifié dépasse le nombre de chiffres de la valeur de fraction, tous les chiffres disponibles sont affichés suivis de zéros pour atteindre le nombre de chiffres spécifié. **Remarque** : Cette valeur est ignorée si l'attribut FIXED est spécifié.	<MIN_DP 3> ▪ Si la valeur "1.2" est au format avec <MIN_DP 1>, "1.2" s'affiche. ▪ Si la valeur "1.2" est formatée avec <MIN_DP 2>, "1.20" s'affiche. ▪ Si la valeur "1.2" est formatée avec <MIN_DP 3>, "1.200" est affiché.
MIN_INT_ CHIFFRE S	Spécifie le nombre minimal de chiffres entiers à inclure dans la partie numérique entière d'un numéro formaté. Si le nombre de chiffres spécifié dépasse	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Si la valeur « .123" est au format avec <MIN_ INT_DIGITS 0>, « .123" est

Attribut	Description	Exemple
	Le nombre de chiffres dans la valeur entière, tous les chiffres disponibles sont précédés de zéros pour atteindre le nombre de chiffres spécifié.	Affiché. ▪ Si la valeur « .123" est au format avec <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0,123" s'affiche. ▪ Si la valeur « .123" est au format avec <MIN_ INT_DIGITS 3>, "000.123" s'affiche.
MODÈLE utiliser.	Spécifie le modèle de mise en forme à **REMARQUE** : Pour que l'attribut s'affiche correctement, vous devez également sélectionner **<pas de formatage>** dans la **liste déroulante Format** - dans la boîte de dialogue Sélectionner une **mesure** .	<PATTERN « #,###.00">
POUR CENT pourcentage,	Met en forme la valeur sous forme de affichage d'un symbole % et mise à l'échelle de 100. Cet attribut est très utile pour afficher les valeurs fractionnaires.	< POUR CENT>
RADIX_CHAR	Spécifie le caractère à utiliser pour le séparateur décimal en nombres. Il doit s'agir d'une valeur de chaîne à un seul caractère.	<RADIX_CHAR « ,">
TRIPLE_CHAR	Spécifie le caractère à utiliser pour le groupant les séparateurs (généralement des milliers) en nombres. Il doit s'agir d'une valeur de chaîne à un seul caractère.	<TRIPLE_CHAR « . » >

Attribut	Description	Exemple
	REMARQUE : Pour empêcher l'apparition d'un caractère, spécifiez une chaîne vide à supprimez-le.	

Attributs de contenu pour les types de données date/heure

Les attributs de contenu de ce tableau peuvent être utilisés pour les types de données date/heure.

Attribut	Description	Exemple
DATE_STYLE appliquer.	Spécifie le style de mise en forme de la date à Les options sont les suivantes : court, moyen, long, complet, par défaut et aucune.	<DATE_STYLE "complet">
MODÈLE Ceci	Spécifie le modèle de mise en forme à utiliser. Peut être combiné avec d'autres attributs, tels que DURATION pour contrôler l'affichage des durées stockées numériquement. **REMARQUE** : Pour que l'attribut s'affiche correctement, vous devez aussi sélectionner <non formatage> dans la liste de sélection Format de la boîte de dialogue de sélection de mesure.	<PATTERN « #,###.00">
TIME_STYLE	Spécifie le style de mise en forme à appliquer partie heure d'une valeur de date/heure. Les options sont les suivantes : court, moyen, long, complet, par défaut et aucune.	<TIME_STYLE "court">
TIME_ZONE l'interprétation	Spécifie le fuseau horaire à utiliser pour Les valeurs de date et d'heure.	<TIME_ZONE "Amérique/Vancouver" >

Attributs de contenu pour les types de données de type booléen

L'Explorateur de données n'utilise pas "Booléen" comme type de données. Toutefois, il prend en charge le traitement des valeurs de données numériques de 0 et 1 en tant que valeurs false/no et true/yes. Les attributs de contenu de ce tableau peuvent être utilisés pour les types de données numériques contenant des valeurs de 0 ou 1.

Attribut	Description	Exemple
FALSE_TEXT	Spécifie la chaîne à afficher pour les valeurs fausses.	<FALSE_TEXT "Rupture de stock. » >
TRUE_TEXT	Spécifie la chaîne à afficher pour les valeurs vraies.	TRUE_TEXT "En stock. » >

Créer une vue

Une fois que vous avez créé la question pour votre rapport, vous êtes en mesure de personnaliser la façon dont les données sont visualisées. Effectuez cette opération sous l'onglet **Affichage** du panneau Question.

Par défaut, votre rapport est présenté sous forme de tableau avec les mesures choisies comme colonnes et les données comme lignes. C'est ce qui s'affiche lorsque vous développez votre question. Sous l'onglet Affichage, vous pouvez personnaliser votre tableau ou sélectionner un autre type de vue.

Lorsque vous sélectionnez un type de vue, vous pouvez sélectionner parmi un certain nombre d'options d'affichage et de styles de choix. Les options dépendent du type de vue que vous sélectionnez. Au fur et à mesure que vous sélectionnez des options et personnalisez votre affichage, vos choix sont aperçus dans le volet du rapport au fur et à mesure.

Tous les types de vues ne sont pas appropriés pour votre rapport. Vous devrez déterminer quel type de graphique fonctionnera le mieux avec vos données. Certains graphiques sont les meilleurs pour montrer la relation entre plusieurs éléments d'information, tandis que d'autres peuvent mieux afficher les tendances au fil du temps. Certains types de vue peuvent gérer plusieurs mesures, tandis que d'autres ne peuvent afficher qu'une seule mesure.

Types de vue disponibles

Voici les types de vue actuellement disponibles. Chaque type d'affichage dispose d'options de style pour contrôler les étiquettes, le texte, les couleurs, etc.

- Graphique en aires
- Graphique à barres
- Graphique à colonnes
- Graphique composé
- Graphique de jauges
- Graphique global
- Graphique principal de l'ICP
- Graphique de classement ICP
- Graphique à courbes

- Camembert
- Nuage de points
- Vue tabulaire
- Mode nuage de mots

Graphique en aires

Les graphiques en aires affichent des données similaires à celles d'un graphique à courbes, mais avec la zone située sous la ligne remplie. Les graphiques en aires sont souvent utilisés pour afficher :

- La composition d'un total et les parties qui s'additionnent pour former l'ensemble
- L'ampleur du changement
- Différence entre deux ou plusieurs

tendances Les graphiques en aires peuvent gérer

plusieurs mesures.

Vous pouvez choisir l'une des options de graphique suivantes pour votre visualisation.

Option	Description
Superposition	(valeur par défaut) Affiche la zone sous plusieurs lignes pour montrer la relation entre les catégories.
Superposition de marqueurs sur	Superpose le graphique avec des points représentant des points de données individuels les lignes.
Empilées	Affiche la zone sous plusieurs lignes les unes sur les autres pour afficher une comparaison entre les catégories.
Empilé avec des marqueurs sur	Superpose le graphique avec des points représentant des points de données individuels les lignes empilées.

Une fois que vous avez sélectionné l'option de graphique souhaitée, vous pouvez personnaliser votre graphique à l'aide de ces commandes :

- Légende
- Style
- Titres

- Options de grille
- Affichage de l'axe
- Format de série de données
- Affichage des exceptions

Graphique à barres

Les graphiques à colonnes affichent les informations sous forme de barres horizontales le long de l'axe des Y, individuellement ou empilées. Ce type de visualisation peut être utilisé pour afficher efficacement :

- La distribution des données telles que les tendances et les fourchettes
- Comparaison des ensembles de valeurs
- Une tendance qui se développe

au fil du temps Les graphiques à barres

peuvent gérer plusieurs mesures.

Vous pouvez choisir l'une des options de graphique suivantes pour votre visualisation.

Option	Description
2D	(valeur par défaut) Les barres sont présentées en deux dimensions, une barre par mesure.
2D empilé	Les barres sont présentées en deux dimensions avec plusieurs mesures empilés pour montrer la relation entre les éléments individuels et l'ensemble.
Conserver les totaux	Affiche la valeur totale du graphique sous la forme d'une barre supplémentaire intitulée "Total".

> **REMARQUE** : Pour afficher le total sous forme de colonne supplémentaire, vous devez d'abord sélectionner **avec totaux** dans la section Groupe de la Question
> panneau.

Une fois que vous avez sélectionné l'option de graphique souhaitée, vous pouvez personnaliser votre graphique à l'aide de ces commandes :

- Légende
- Style

- Titres
- Options de grille
- Affichage de l'axe
- Format de série de données
- Affichage des exceptions

Graphique à colonnes

Les graphiques à colonnes affichent les informations sous forme de barres verticales le long de l'axe horizontal X, individuellement ou empilées. Ce type de visualisation peut être utilisé pour afficher efficacement :

- La distribution des données telles que les tendances et les fourchettes
- Comparaison des ensembles de valeurs
- Une tendance qui se développe au fil

du temps Les graphiques à colonnes peuvent

gérer plusieurs mesures.

Vous pouvez choisir l'une des options de graphique suivantes pour votre visualisation.

Option	Description
2D	(valeur par défaut) Les colonnes sont présentées en deux dimensions, une colonne par mesure.
2D empilé	Les colonnes sont présentées en deux dimensions avec plusieurs mesures empilées pour montrer la relation des éléments individuels à l'ensemble.
Conserver les totaux	Affiche la valeur totale du graphique sous forme de colonne supplémentaire. étiqueté "Total". **REMARQUE** : Pour afficher le total sous forme de colonne supplémentaire, vous devez d'abord sélectionner **avec totaux** dans la section Groupe de la Question panneau.

Une fois que vous avez sélectionné l'option de graphique souhaitée, vous pouvez personnaliser votre graphique à l'aide de ces commandes :

- Légende
- Style
- Titres
- Options de grille
- Affichage de l'axe
- Format de série de données
- Affichage des exceptions

Graphique composé

Les graphiques composés comprennent à la fois des colonnes et des lignes. Ils sont utiles lors de la comparaison de deux ensembles de valeurs telles que les prédictions et les valeurs réelles. Ils peuvent gérer plusieurs mesures.

Vous pouvez personnaliser votre graphique à l'aide des commandes suivantes :

- Légende
- Style
- Titres
- Options de grille
- Affichage de l'axe
- Format de série de données
- Affichage des exceptions

Graphique de jauges

Les graphiques de jauge affichent la valeur d'une seule mesure comme une aiguille sur un cadran, comme un compteur de vitesse. Ils sont souvent utilisés pour afficher une seule mesure importante ou une tendance qui se développe au fil du temps.

Vous pouvez personnaliser votre graphique à l'aide des commandes suivantes :

- Style
- Titres
- Options de jauge
- Gammes

Graphique global

Les graphiques principaux peuvent être utilisés pour afficher une mesure importante sous la forme d'un seul nombre, sans aucun détail ni autre distraction. Ils sont souvent regroupés avec d'autres rapports de ce type sur un tableau de bord pour donner un aperçu instantané de l'état actuel de votre organisation.

Vous pouvez personnaliser votre graphique à l'aide des commandes suivantes :

- Style
- Titres
- Options du titre
- Gammes

Graphique principal de l'ICP

Les graphiques principaux d'ICP affichent une valeur unique qui représente un indicateur clé de performance (ICP) que les utilisateurs trouveraient utile de connaître. Un titre ICP utilise les ICP configurés sur la page Configuration des ICP (Gestion des applications > administration > indicateurs clés de performance (ICP)).

Ce graphique vous permet d'obtenir des informations à partir de :

- Une mesure telle que le temps de traitement moyen, la résolution du premier appel, etc.
- ICP qui est un ensemble agrégé de valeurs créé à partir d'une formule personnalisée
- Seuils suggérés qui pilotent une action

Vous pouvez personnaliser votre graphique en

utilisant :

- Style
- Titres
- Options des titres ICP

Graphique de classement ICP

Les graphiques de classement des ICP permettent de visualiser les données avec plusieurs sous-groupes inclus, tels que les membres d'une équipe ou les équipes d'un service. Par exemple, ce graphique peut illustrer la mesure dans laquelle les agents atteignent leurs objectifs, en utilisant des couleurs et des flèches pour indiquer le changement.

Ce graphique vous permet d'obtenir des informations à partir de :

- Une mesure telle que le temps de traitement moyen, la résolution du premier appel, etc.
- ICP qui est un ensemble agrégé de valeurs créé à partir d'une formule personnalisée

- Plusieurs variables dans un groupe
- Seuils suggérés qui pilotent une action

Vous pouvez personnaliser ce graphique à l'aide

des éléments suivants :

- Style
- Titres
- Options de classement ICP

Graphique à courbes

Les graphiques à courbes affichent les données d'une série. Il s'agit du seul type de graphique qui peut inclure une courbe de tendance. Les graphiques à courbes sont souvent utilisés pour afficher les informations suivantes :

- La distribution des données telles que les tendances, les fourchettes, les valeurs aberrantes et les tendances
- Comparaison des ensembles de valeurs
- Tendance dans le temps lors de l'utilisation de plusieurs axes
- La relation entre une mesure et une autre

Vous pouvez choisir l'une des options de graphique suivantes pour votre visualisation.

Option	Description
Droit	(valeur par défaut) Ligne droite d'un point de données à l'autre.
Droit avec marqueurs	Ligne droite d'un point de données à l'autre avec des points représentant chaque point de données.
Marqueurs	Les points sont affichés à chaque point de données sans qu'une ligne les relie.
Courbé	Une ligne courbe lisse relie chaque point de données au suivant.
Courbe avec marqueurs	Une ligne courbe lisse relie chaque point de données au suivant avec des points représentant les points de données.

Une fois que vous avez sélectionné l'option de graphique souhaitée, vous pouvez personnaliser votre graphique à l'aide de ces commandes :

- Légende
- Style
- Titres
- Options de grille
- Affichage de l'axe
- Format de série de données
- Affichage des exceptions

Camembert

Les graphiques à secteurs affichent la somme d'une même mesure sous la forme d'un cercle complet et montrent la taille des composants qui composent ce cercle. Les graphiques à secteurs sont plus efficaces lorsqu'un nombre limité de catégories de données font partie d'un seul groupe.

Vous pouvez personnaliser votre graphique à l'aide des commandes suivantes :

- Légende
- Style
- Titres
- Options de camembert
- Affichage des exceptions

Nuage de points

Les nuages de points montrent les corrélations entre les ensembles de valeurs qui ne peuvent pas être représentés dans une série ou un intervalle. Ils sont utiles pour afficher :

- Comparaison des ensembles de valeurs
- La distribution des tendances, des tendances, des gammes d'informations et des valeurs aberrantes
- La relation entre deux mesures

Les nuages de points peuvent gérer plusieurs mesures. Si vous disposez de trois mesures, le nuage de points devient un graphique à bulles. Un graphique à bulles est une extension d'un nuage de points utilisé pour examiner les relations entre trois mesures. Chaque point d'un graphique à bulles correspond à un seul point de données, et les valeurs des mesures pour chaque point sont indiquées par position horizontale, position verticale et taille des points.

Vous pouvez personnaliser votre graphique à l'aide des commandes suivantes :

- Style
- Titres
- Options de grille
- Affichage de l'axe
- Format de série de données

Vue tabulaire

La vue en tableau est le type de vue par défaut et la visualisation la plus élémentaire. Les tableaux affichent des informations numériques et peuvent être utilisés avec plusieurs mesures. Elles peuvent être triées par ordre croissant ou décroissant par n'importe quelle colonne en cliquant sur l'en-tête de cette colonne.

Vous pouvez choisir l'une des options de tableau suivantes pour votre visualisation de table.

Option	Description
Plein	(valeur par défaut) Affiche le tableau avec les en-têtes de colonne et de ligne.
En-tête de colonne uniquement	Affiche le tableau avec uniquement les en-têtes de colonne.
En-tête de ligne uniquement	Affiche le tableau avec uniquement les en-têtes de ligne.
Compact	Affiche le tableau avec les en-têtes de colonne et de ligne dans la zone la plus petite possible.
compact (en-tête de colonne uniquement)	Affiche le tableau avec uniquement les en-têtes de colonne dans la zone la plus petite possible.
Cellules uniquement	Affiche les données de votre rapport sans en-têtes de colonne ou de ligne.

Une fois que vous avez sélectionné l'option de table souhaitée, vous pouvez personnaliser votre tableau à l'aide de ces contrôles :

- Style
- Titres
- Style de tableau
- Affichage des exceptions

Mode nuage de mots

Les vues de nuage de mots affichent la fréquence de certains mots en rendant la taille du mot proportionnelle à sa fréquence d'utilisation. Ce type de visualisation est simple et facile à comprendre, et fournit des informations spécifiques en un coup d'œil. Cependant, les nuages de mots ne doivent pas être utilisés pour une analyse qui nécessite précision et exactitude. Souvent, la forme des lettres du mot (si elles ont des ascendants ou des descendants) et la longueur du mot peuvent attirer plus d'attention sur certains mots que d'autres.

REMARQUE La longueur des mots et des phrases affichés dans la visualisation de nuage de mots peut être configurée en fonction de vos besoins et des cas d'utilisation métier. Si vous le souhaitez, contactez l'équipe d'assistance Cisco.

Vous pouvez personnaliser votre nuage de mots à l'aide des commandes suivantes :

- Style
- Titres
- Affichage des exceptions

Options de style

Une fois que vous avez sélectionné votre type d'affichage et votre option d'affichage, vous pouvez personnaliser davantage votre graphique avec des options de style. Cette section décrit chaque option de style disponible.

REMARQUE : Toutes les options de style ne sont pas disponibles pour tous les types de graphiques.

- Affichage de l'axe
- Format de série de données
- Affichage des exceptions
- Options de jauge
- Options de grille
- Options du titre
- Options des titres ICP
- Options de classement ICP
- Légende
- Options de camembert
- Gammes

- Style
- Style de tableau
- Titres

Affichage de l'axe

La commande Affichage des axes inclut des outils permettant de configurer les axes X et Y. Vous pouvez configurer plusieurs axes.

Axe X

Champ	Description
Axe X	Affiche ou masque l'axe X dans votre graphique. Les commandes ne sont affichées que si vous choisissez d'afficher l'axe. **Couleur** - sélectionnez la couleur dans laquelle l'axe X et ses étiquettes sont affichés. **Graduations** : cochez cette case pour afficher des graduations à côté des étiquettes d'axe. **Lignes** de grille : cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales de l'axe X dans le graphique.
Titre	Affiche ou masque un titre pour les données de l'axe X. Les commandes ne sont affichées que si vous choisissez d'afficher le titre. **Zone** de texte - entrez le titre de l'axe X. **Police** - sélectionnez la police et la taille de police pour le titre de l'axe X. Si vous choisissez **Hérité**, la police que vous avez sélectionnée dans la section Style est utilisée. **Orientation** - choisissez l'angle sous lequel le titre de l'axe X est orienté. Le paramètre par défaut est **0** (pas d'angle).
Étiquettes	**Étiquettes : sélectionnez si et comment les étiquettes de l'axe X sont affichées**. La valeur par défaut, **Auto**, définit les étiquettes verticalement. Si vous sélectionnez **Activé**, les étiquettes

Champ	Description
	sont réglés horizontalement. Si vous sélectionnez **Inactif**, aucune étiquette n'est affichée. **Police** - sélectionnez la police et la taille de police pour les libellés de l'axe X. Si vous choisissez **Hérité**, la police que vous avez sélectionnée dans la section Style est utilisée.

Axe Y (primaire, secondaire, 3 et 4)

Certains graphiques peuvent avoir plusieurs axes Y. Dans ce cas, il y aura plusieurs bascules d'affichage/masquage de l'axe Y. Les champs pour configurer ces axes sont les mêmes pour chacun.

Champ	Description
Axe Y (primaire, secondaire, 3 et 4)	Affiche ou masque l'axe Y dans votre graphique. Les commandes ne sont affichées que si vous choisissez d'afficher l'axe. **Couleur** - sélectionnez la couleur dans laquelle l'axe Y et ses étiquettes sont affichés. **Couleur** de la série : sélectionnez la couleur d'affichage des séries de l'axe Y. **Graduations** : cochez cette case pour afficher des graduations à côté des étiquettes d'axe. **Lignes** de grille : cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales de l'axe Y dans le graphique. **Min** : définit la valeur minimale de l'axe. **Max** : définit la valeur maximale de l'axe. **Intervalle** de graduation - définit la valeur des incréments à utiliser sur l'axe. **Graduations** secondaires : détermine le nombre de graduations affichées entre chaque graduation numérotée sur l'axe.
Titre	Affiche ou masque un titre pour les données de l'axe Y. Les commandes ne sont affichées que si vous choisissez d'afficher le titre.

Champ	Description
	Zone de texte - entrez le titre de l'axe Y. **Police** - sélectionnez la police et la taille de police pour le titre de l'axe X. Si vous choisissez **Hérité**, la police que vous avez sélectionnée dans la section Style est utilisée. **Orientation** - choisissez l'angle selon lequel le titre de l'axe Y est orienté. Le paramètre par défaut est **270** (latéral).
Étiquettes	**Étiquettes** : sélectionnez si et comment les étiquettes de l'axe Y sont affichées. La valeur par défaut, **Auto**, définit les étiquettes horizontalement. Si vous sélectionnez **Activé**, les étiquettes sont définies horizontalement. Si vous sélectionnez **Inactif**, aucune étiquette n'est affichée. **Police** - sélectionnez la police et la taille de police pour les libellés de l'axe Y. Si vous choisissez **Hérité**, la police que vous avez sélectionnée dans la section Style est utilisée. **Format** : sélectionnez le format des libellés de l'axe Y. Par défaut, elle est définie sur **Auto**, où le format du texte de l'étiquette est détecté automatiquement . Sinon, choisissez un symbole de devise ou un pourcentage.

Format de série de données

Le contrôle Format de série de données vous permet de personnaliser la couleur et l'espacement des catégories et des séries.

Remarque : Tous les contrôles ne sont pas disponibles pour toutes les options de graphique.

Champ	Description
Toutes les séries	**Interligne** des barres : détermine la quantité d'espace entre les catégories et les séries sur le graphique.
<Mesure spécifiée >	**Axe** : sélectionnez l'axe que vous souhaitez formater. **Couleur** : choisissez la couleur des marqueurs de graphique à barres, colonnes, courbes/nuages de points sur l'axe spécifié. Pour les graphiques en aires, ceci détermine également

Champ	Description
	La couleur de la zone située sous la ligne. **Largeur** de ligne - choisissez la largeur de la ligne qui apparaît dans le graphique. **Marqueurs** : choisissez le type de marqueur pour représenter chaque point de données individuel. **Taille** du marqueur : choisissez la taille du marqueur sélectionné. **Type** : choisissez le mode d'affichage des données, que ce soit sous forme de colonne, de ligne ou de ligne courbe.
Étiquette de données affichées.	Affiche ou masque les étiquettes de données dans le graphique. Ces étiquettes sont à la fin des barres ou des colonnes, ou en regard des marqueurs de données. Les commandes ne sont affichées que si vous choisissez d'afficher les étiquettes. **Étiquettes** : choisissez d'activer ou de désactiver les étiquettes de données. **Police** - sélectionnez la police, la taille et la couleur de police dans lesquelles afficher le texte du libellé. Si vous choisissez **Hérité**, la police que vous avez sélectionnée dans la section Style est utilisée. **Format** : choisissez le format des étiquettes. Si vous sélectionnez **Auto**, le format est déterminé par la mesure. **Mise en page** : choisissez le mode d'affichage des étiquettes : droite, enveloppée, tronquée ou inclinée.

Affichage des exceptions

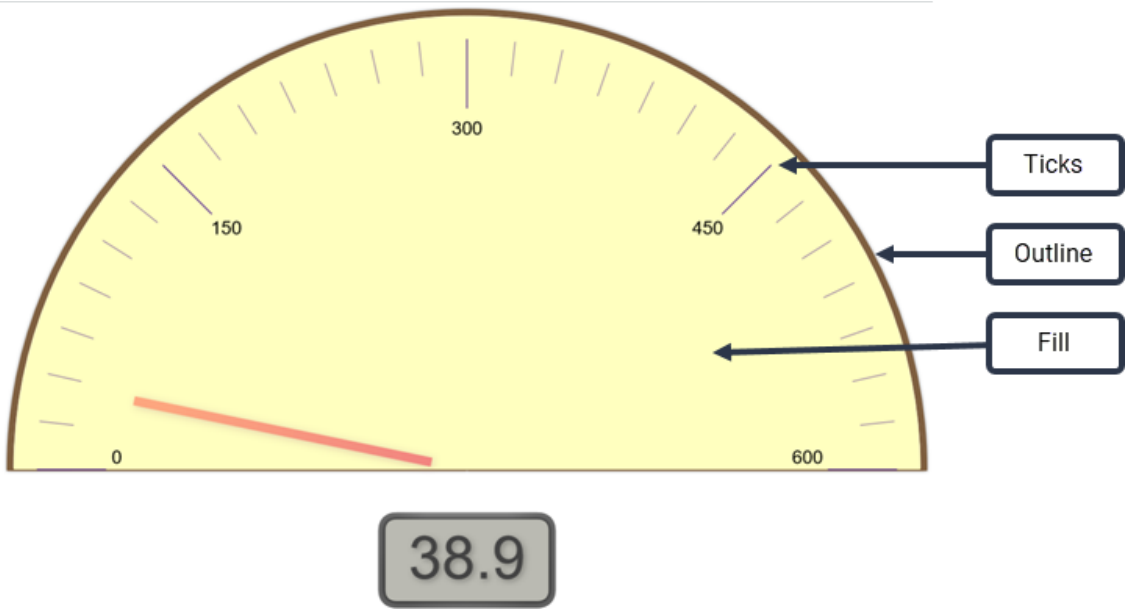
Le contrôle Affichage des exceptions configure le mode d'affichage d'un résultat sans donnée dans votre rapport.

Champ	Description
Affichage	**Sélectionnez Icône et texte (par défaut) ou** Texte dans la liste déroulante. Si vous choisissez Icône et texte, un graphique à barres bleues s'affiche avec votre

Cha	Description
	Message texte souhaité, comme ceci : Si vous choisissez Texte, seul le message texte que vous configurez s'affiche.
Texte	Entrez la chaîne de texte à afficher s'il n'y a pas de données.
Police	Sélectionnez la police, le style, la taille et la couleur de police dans lesquels afficher le texte. Si vous choisissez **Hérité**, la police que vous avez sélectionnée dans la section Style est utilisée.

Options de jauge

La section Options de jauge vous permet de personnaliser le graphique de jauge.



NOTE : Une jauge peut également inclure des indicateurs de portée. Ceci est configuré à l'aide du contrôle Plages .

Champ	Description
Couleurs	Cochez la case pour ouvrir la palette de couleurs. **Contour** : choisissez la couleur du contour de la jauge. **Remplir** : choisissez la couleur de la face de la jauge. **Graduations** : choisissez la couleur des graduations de la jauge.
Tailles	**Contour** : configurez la largeur de l'arc qui délimite la jauge. **Aiguille** : configurez la largeur de l'aiguille.

Options de grille

Le contrôle Options de grille vous permet de personnaliser la couleur appliquée à l'arrière-plan de la grille et aux lignes de la grille.

Champ	Description
Couleur d'arrière-plan	Cochez la case pour choisir une couleur pour l'arrière-plan de la grille dans la palette de couleurs.
Couleur de ligne	Cochez la case pour choisir une couleur pour les lignes de la grille dans la palette de couleurs .

Options du titre

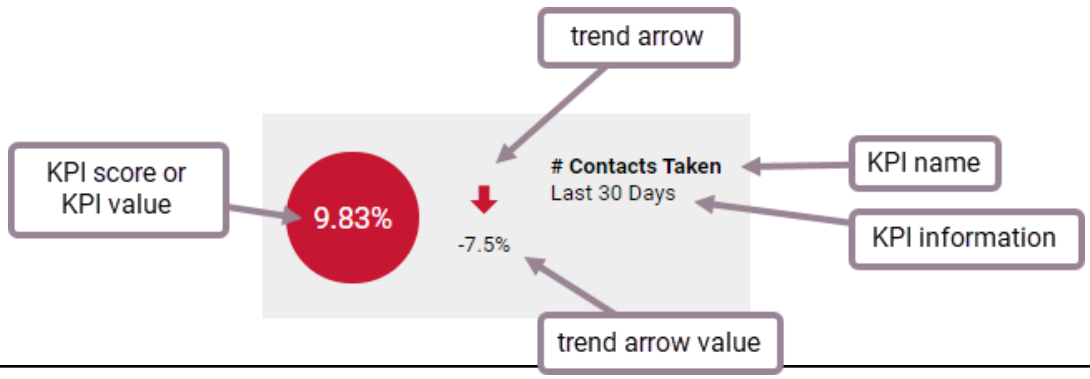
Le contrôle Options de titre vous permet de personnaliser l'apparence du titre et d'inclure les limites supérieure et inférieure de la valeur, si vous le souhaitez.

Champ	Description
Police du titre	Sélectionnez la police, le style, la taille et la couleur de police à afficher le titre. Si vous choisissez **Hérité**, la police et le style de police que vous avez sélectionnés dans la section Style sont utilisés. Si vous sélectionnez **Auto** pour la taille de police, la police est mise à l'échelle en fonction de l'espace disponible.

Cha	Description
	Cliquez sur la case de couleur pour choisir une couleur pour le texte du titre. Par défaut, l'option **Utiliser la couleur** héritée est sélectionnée. Vous devez désactiver cette case à cocher pour sélectionner une couleur personnalisée.
Taille maximale	Permet de spécifier une taille maximale pour la police du titre. Si vous sélectionnez une taille de police de titre spécifique, ce champ prend **la valeur par défaut Aucune**. Si vous sélectionnez **Auto** pour la taille de la police du titre, vous pouvez alors spécifier une taille maximale.
Afficher les limites	Affiche ou masque les limites de plage minimale et maximale pour le Valeur du titre. Ces valeurs sont définies dans le contrôle Plages . Si vous choisissez d'afficher les limites, vous pouvez ensuite spécifier la police, le style de police, la taille et la couleur de police pour le texte des limites. Par défaut, la police et le style de police sélectionnés dans la section Style sont utilisés. Si vous sélectionnez **Auto** pour la taille de police, la police est mise à l'échelle en fonction de l'espace disponible. Cliquez sur la case de couleur pour sélectionner une couleur pour le texte des limites. Par défaut, l'option **Utiliser la couleur** héritée est sélectionnée. Vous devez désactiver cette case à cocher pour sélectionner une couleur personnalisée.

Options des titres ICP

Le contrôle Options de titre ICP vous permet d'afficher ou de masquer les informations relatives à un ICP.



Cha	Description
Affichage du titre	Choisissez d'afficher la note ou la valeur ICP dans le cercle coloré. Vous pouvez afficher davantage de détails sur le score ou la valeur ICP en plaçant le curseur sur le nombre. La couleur du cercle est configurée dans le modèle de données et n'est pas quelque chose que vous pouvez personnaliser pour vos propres rapports. Le cercle peut être rouge, jaune ou vert, en fonction de la valeur de l'ICP.
Afficher le nom ICP	Afficher ou masquer le nom ICP.
Afficher les informations ICP	Afficher ou masquer les informations relatives à l'indicateur de performance clé.
Afficher la flèche de tendance	Afficher ou masquer une flèche indiquant la tendance ICP.
Afficher la valeur de la flèche de tendance	Afficher ou masquer la valeur de tendance ICP.

Options de classement ICP

Le contrôle Options de classement ICP vous permet d'afficher ou de masquer des informations sur plusieurs ICP.

Champ	Description
Affichage du titre	Choisissez d'afficher la note ou la valeur ICP dans le cercle coloré. Plus de détails sur le score ou la valeur ICP peuvent être consultés par

Champ	Description
	survolant le nombre. La couleur du cercle est configurée dans le modèle de données et n'est pas quelque chose que vous pouvez personnaliser pour vos propres rapports. Le cercle peut être rouge, jaune ou vert, en fonction de la valeur de l'ICP.
Afficher le nom ICP	Afficher ou masquer le nom ICP.
Afficher les informations ICP	Afficher ou masquer les informations relatives à l'indicateur de performance clé.
Afficher la flèche de tendance	Afficher ou masquer une flèche indiquant la tendance ICP.
Afficher la valeur de la flèche de tendance	Afficher ou masquer la valeur de tendance ICP.

Légende

Le contrôle Légende vous permet de configurer l'emplacement de la légende du graphique (l'explication de la mesure représentée par une couleur) et la taille de la police de légende.

Champ	Description
Emplacement	Sélectionnez l'emplacement de la légende, en haut, en bas ou à droite du graphique. Si vous choisissez de le localiser en haut ou en bas du graphique, la légende est disposée horizontalement ; si vous choisissez de le localiser sur le côté droit, il est disposé verticalement. Vous pouvez également sélectionner **Aucun** , pour qu'aucune légende ne s'affiche.
Taille	Choisissez la taille des points de la police de légende.

Options de camembert

Le contrôle Options de graphique à secteurs vous permet de configurer les étiquettes appliquées au graphique à secteurs.

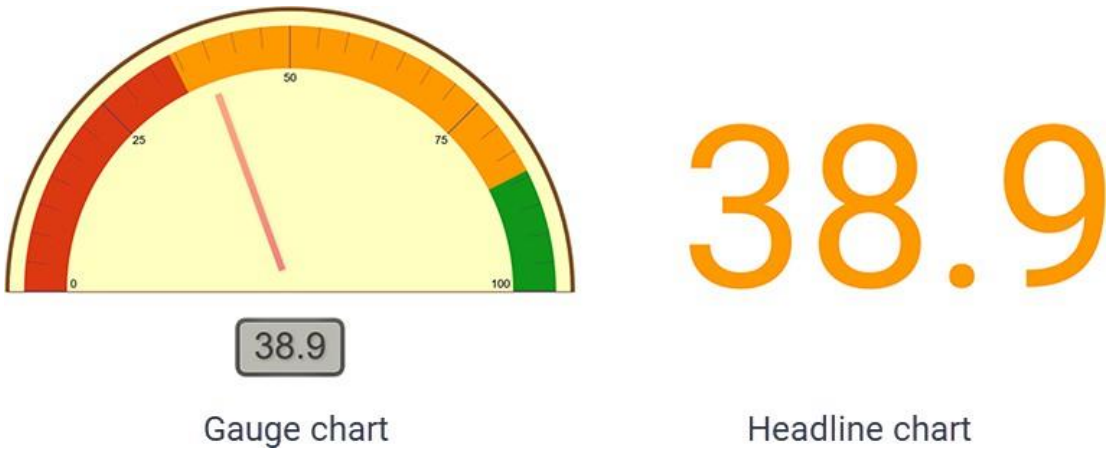
Champ	Description
Afficher les étiquettes	Choisissez d'afficher ou de masquer les étiquettes. Si vous sélectionnez **Auto**, l'étiquette La position ne peut pas être modifiée. Si vous sélectionnez **Activé**, toutes les options peuvent

Cha	Description

	être configuré.
Sommaire	Choisissez les informations que l'étiquette affiche.
Couleur	Sélectionnez la couleur du texte de l'étiquette.
Taille	Configurez la taille en points du texte de l'étiquette.
Position	Sélectionnez la position du texte de l'étiquette par rapport au bord du graphique à secteurs. ▪ Si la position sélectionnée est égale ou supérieure à 1,1, l'étiquette apparaît en dehors du bord du graphique à secteurs. ▪ Si la position sélectionnée est 1, l'étiquette apparaît à l'extérieur, mais elle touche presque le bord du graphique à secteurs. ▪ Si la position sélectionnée est inférieure à 1, l'étiquette apparaît à l'intérieur du bord du graphique à secteurs.

Gammes

Le contrôle Plages vous permet de personnaliser les valeurs et les couleurs utilisées pour indiquer les plages. Ce contrôle s'applique aux jauges et aux graphiques titres, comme illustré sur ce graphique :



Dans les graphiques de jauge, la plage est indiquée par une bande colorée sur la jauge. Dans les graphiques à titres, la plage est indiquée par la couleur appliquée au titre.

Champ	Description
Minimum	Définissez la valeur la plus basse à inclure dans le graphique. Cette valeur est affichée dans Options de titre si l'option Afficher les limites de ce contrôle est activée.
Faible	Définissez la valeur qui sépare la plage basse de la plage moyenne.
Élevé	Définissez la valeur qui sépare la plage moyenne de la plage supérieure.
Maximum	Définissez la valeur la plus élevée à inclure dans le graphique. Cette valeur est affichée dans Options de titre si l'option Afficher les limites de ce contrôle est activée.
Case à cocher Couleurs	Cochez cette case pour activer les plages sur votre graphique. Si vous définissez et cette case est décochée, les plages n'entreront pas en vigueur dans le graphique.
Zones de sélection des couleurs	Choisissez les couleurs que vous souhaitez représenter les plages que vous avez configuré. Notez la position des cases de couleur ; ils sont positionnés entre les deux valeurs qui agissent comme la valeur inférieure et supérieure que la couleur doit représenter. Par défaut, les couleurs sont le rouge pour les valeurs basses, jaunes pour les valeurs moyennes et vertes pour les valeurs élevées. Vous pouvez personnaliser les couleurs à celles de votre choix.

Style

La commande Style vous permet de configurer la police par défaut et la couleur d'arrière-plan utilisées dans le graphique.

Champ	Description
Texte	Sélectionnez la police, le style de police et la couleur d'affichage du texte dans le graphique. Cliquez sur la case de couleur pour sélectionner une couleur pour le texte.
Couleur d'arrière-plan	Cochez la case de couleur pour choisir la couleur d'arrière-plan à utiliser. le graphique.

Style de tableau

Le contrôle Style de tableau vous permet de personnaliser les en-têtes et les lignes du tableau.

Polices	**Taille** de police du tableau - choisissez la taille en points de tout le texte du tableau. **Titres** de ligne : choisissez un style et une couleur de police pour les en-têtes de ligne. Si vous choisissez **Hérité**, le style que vous avez sélectionné dans la section Style est utilisé. **Titres** de colonne - choisissez un style et une couleur de police pour les en-têtes de colonne. Si vous choisissez **Hérité**, le style que vous avez sélectionné dans la section Style est utilisé. **Cellules** - choisissez un style et une couleur de police pour les cellules du tableau individuelles. Si vous choisissez **Hérité**, le style que vous avez sélectionné dans la section Style est utilisé. **Groupements** : choisissez un style et une couleur de police pour les regroupements. Si vous choisissez **Hérité**, le style que vous avez sélectionné dans la section Style est utilisé.
Couleurs	**Titres** de ligne - modifiez la couleur d'arrière-plan des en-têtes de ligne. **Column Headings (Titres de colonne)** - modifiez la couleur d'arrière-plan des en-têtes de colonne. **Cellules** - modifiez la couleur d'arrière-plan des cellules du tableau.
Largeurs de colonne	**Titres** de ligne : définissez la largeur en pixels des en-têtes de ligne. **Column Headings (En-têtes de colonne)** : définit la largeur en pixels des en-têtes de colonne. **REMARQUE Vous** ne pouvez pas définir des en-têtes de ligne ou de colonne individuels sur des largeurs spécifiques. Tous les en-têtes de ligne et de colonne sont définis sur les mêmes Largeur avec ce contrôle.
Hauteur de l'en-tête de colonne	**Nombre de lignes** - définit la hauteur de la ligne d'en-tête de colonne dans Termes de hauteur de ligne. Par exemple, si vous définissez cette valeur sur 2, la ligne d'en-tête de colonne aura une hauteur de deux lignes.

Champ	Description
Position	**Horizontal** : définit la position horizontale du tableau dans la fenêtre de la visionneuse de rapport. **Vertical** : définit la position verticale du tableau dans la fenêtre de la visionneuse de rapport.

Titres

Le contrôle Titres vous permet de personnaliser le titre du rapport, le sous-titre du rapport et le texte total.

Champ	Description
Afficher le titre	Active et désactive le titre du graphique. Le titre est positionné au-dessus du graphique. Lorsque cette option est activée, les options de configuration s'affichent : **Police de titre -** sélectionnez la police, le style de police, la taille et la couleur de police dans lesquels afficher le titre du graphique. Si vous choisissez **Hérité**, la police et le style de police que vous avez sélectionnés dans la section Style sont utilisés. **Alignement -** choisissez un alignement pour le titre du graphique. **Agir en tant que lien hypertexte de zoom/modification dans les tableaux de bord -** cochez cette case pour faire du titre du graphique un lien hypertexte qui ouvre le graphique pour une consultation détaillée.
Afficher les sous-titres	Active et désactive le sous-titre du graphique. Le sous-titre est positionné sous le graphique. Lorsque cette option est activée, les options de configuration s'affichent : **Police** des sous-titres : sélectionnez la police, le style de police, la taille et la couleur d'affichage du sous-titre du graphique. Si vous choisissez **Hérité**, la police et le style de police que vous avez sélectionnés dans la section Style sont utilisés. **Alignement** : choisissez un alignement pour le sous-titre du graphique.
Remplacer le total de	texte par défaut

Permet de remplacer le texte Total par défaut par une chaîne de texte personnalisée. Saisissez votre chaîne de texte personnalisée dans la zone de texte.

Configurer le tri par défaut du rapport

Vous pouvez configurer la manière dont les informations de votre rapport sont triées par défaut dans l'onglet **Tri** du panneau Question. Vous pouvez trier par données ou par catégories, mais pas par les deux.

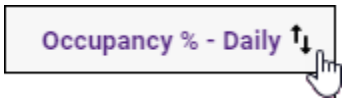
Tri des données

Le contrôle Tri des données vous permet de configurer le mode de tri par défaut d'une colonne dans votre table. Vous ne pouvez configurer qu'une seule colonne.

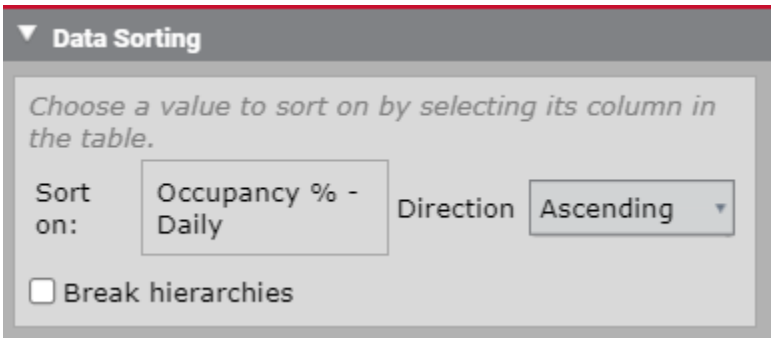
Même si vous définissez un sens de tri par défaut, toute personne visualisant le tableau peut inverser le tri en cliquant sur la flèche de tri dans l'en-tête de colonne. Cette commande définit uniquement le sens de tri par défaut.

Configurer le sens de tri par défaut d'une colonne

1. Dans un rapport avec un type de vue de tableau, sélectionnez l'onglet **Tri** dans le panneau Question.
2. Dans le volet d'aperçu du rapport, passez votre souris sur l'en-tête de la colonne qui vous souhaite trier le tableau jusqu'à ce que les flèches de tri apparaissent.



3. Cliquez sur les flèches de tri. Le premier clic entraîne un tri croissant (flèche vers le haut). Cliquez à nouveau pour remplacer le tri par Décroissant (flèche vers le bas). Votre choix de tri est reflété dans les champs de contrôle Tri des données.



4. Vous pouvez modifier le sens du tri en utilisant le **champ déroulant Direction** ou en cliquant à nouveau sur la flèche de tri dans l'en-tête de colonne.

5. (Facultatif) Cochez la case Briser les hiérarchies pour appliquer cet ordre de tri à l'ensemble du tableau, sans tenir compte des autres regroupements.

Supprimer le sens de tri par défaut d'une colonne

- Dans le **contrôle Tri des** données, sélectionnez **Aucun** dans le **champ Direction** pour supprimer un sens de tri par défaut d'une colonne.

Ordre d'une catégorie

Le contrôle Ordre des catégories vous permet de trier les membres d'un groupe et de désigner certains membres comme exceptions à l'ordre de tri afin qu'ils soient affichés en haut de la liste.

Remarque : Le contrôle de tri des données doit être défini sur **Aucun** afin de configurer quoi que ce soit dans le contrôle Ordre des catégories.

Configurer l'ordre de tri par défaut d'une catégorie

1. Dans un rapport avec un type de vue de tableau, sélectionnez l'onglet **Tri** dans le panneau Question.
2. Dans la commande Ordre des catégories, toutes les catégories disponibles (regroupements) sont répertoriées. Localisez la catégorie dont vous souhaitez configurer le sens de tri.
3. Sélectionnez le mode de tri dans la **liste déroulante Champ** Trier.

Définition d'une exception

Le **bouton Exceptions** vous permet de supprimer un ou plusieurs membres d'une catégorie de l'ordre de tri croissant ou décroissant que vous configurez dans le champ Trier. Tout membre désigné comme exception reste en tête de liste.

Définir des exceptions à l'ordre de tri de la catégorie

1. Cliquez sur **Choisir des exceptions**. La **boîte de dialogue Choisir des exceptions** de tri s'ouvre.
2. Décochez la case Toutes les **valeurs** , puis sélectionnez un ou plusieurs membres de la catégorie auxquels vous souhaitez faire exception.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

Créer un tableau de bord

Un tableau de bord est un ensemble de panneaux (rapports, listes, images, widgets et pages Web) qui partagent un thème ou un objectif commun et peuvent fournir une image synthétique d'une situation commerciale. Les tableaux de bord sont généralement créés pour suivre les changements commerciaux, surveiller les signes avant-coureurs ou surveiller les progrès.

MEILLEURES PRATIQUES Avant de créer un tableau de bord, vous devez savoir quel contenu vous souhaitez y mettre et comment ce contenu sera organisé. Les rapports que vous voulez inclure doivent déjà comporter
Ont été créés. Vous voudrez peut-être esquisser votre conception de tableau de bord avant de commencer afin d'avoir un plan à suivre.

Créer un tableau de bord

1. Dans la page Explorateur de données **, cliquez sur le** bouton Nouveau tableau de bord **.** Le concepteur de tableau de bord s'ouvre avec le contrôle de tableau de bord visible. Le concepteur de tableau de bord est l'endroit où vous ajoutez tous les éléments qui composent votre nouveau tableau de bord. Il dispose d'une grille pour vous aider à aligner et à organiser les panneaux.

2. Dans le **contrôle** Tableau de bord, cliquez sur **Paramètres de page**. Entrez un nom pour le nouveau tableau de bord dans le **titre**

   Et cliquez sur **Enregistrer**.

   La vue Concepteur de tableau de bord se ferme et le nouveau tableau de bord s'affiche avec le titre dans le coin supérieur gauche. Il est désormais également répertorié dans la liste des tableaux de bord du navigateur de ressources.

Modifier votre nouveau tableau de bord

1. Si vous venez d'enregistrer votre nouveau tableau de bord avec un nom, il est déjà affiché sur votre écran. Si vous n'y avez pas travaillé récemment, localisez-le dans la liste des rapports de la page de l'explorateur de ressources.

2. Cliquez sur **Modifier le tableau de bord** dans le coin supérieur droit du tableau de bord pour ouvrir le concepteur du tableau de bord.

   Vous êtes maintenant prêt à ajouter du contenu au tableau de bord à l'aide du contrôle de tableau de bord.

À propos du contrôle Tableau de bord

Le contrôle Tableau de bord vous permet d'ajouter différents types de contenu à un tableau de bord et de configurer son apparence. Il comprend 4 contrôles.

Ajouter un contrôle Volets

Le contrôle Ajouter des volets est le principal moyen d'ajouter du contenu à votre tableau de bord. Un panneau est un conteneur pour des types de contenu spécifiques :

- Panneaux de contenu : listes, rapports et pages Web
- Panneaux de style : images et texte
- Contrôles de paramètres : sélecteur de membres compact, sélecteur de membres, saisie de nombre, saisie de texte et sélecteur de période
- widgets WFM et QM

Contrôle des paramètres

Le contrôle Parameters lie ("lie") un panneau de configuration de paramètre avec le rapport que le contrôle de paramètre affecte. Par exemple, si vous avez un rapport qui contient des données pour plusieurs agents, un contrôle de paramètre Sélecteur de membre peut être lié à ce rapport afin que vous puissiez sélectionner les données de l'agent que vous affichez sur le tableau de bord.

Contrôle des paramètres de grille

Le contrôle Paramètres de grille vous permet de modifier la grille dans le concepteur de tableau de bord. Vous pouvez ajouter ou supprimer des lignes et des colonnes, et modifier l'espacement entre les lignes de grille.

Contrôle des paramètres de page

La commande Paramètres de page vous permet de configurer l'apparence de votre tableau de bord. Vous pouvez configurer l'en-tête, le pied de page, les bordures, l'arrière-plan et une barre de navigation pour la partie supérieure de votre tableau de bord.

Ajout d'un volet

Les panneaux sont des conteneurs placés dans la grille d'un tableau de bord. Il existe plusieurs types de panneaux. Les panneaux Page Web, Liste, Texte et Image affichent des informations extérieures à la fonctionnalité de l'Explorateur de données, tandis que les panneaux Rapport, Paramètre et Widget configurent et affichent les informations générées par l'Explorateur de données.

Un panneau de rapport affiche le graphique ou le tableau qui a été configuré dans le concepteur de rapports. Un panneau de paramètres affiche des filtres spécifiques pour les rapports. Vous pouvez lier un panneau de paramètres à un panneau de rapport et utiliser ce panneau pour filtrer les informations affichées dans le panneau de rapport. Par exemple, un rapport qui affiche des informations pour un groupe peut être lié à un panneau de paramètres Sélecteur de membres. Dans le panneau Sélecteur de membres, vous pouvez filtrer les informations du graphique pour afficher les informations de chaque membre de l'équipe.

MEILLEURES PRATIQUES Pour créer un paramètre pour un panneau de rapport, créez à la fois le panneau du rapport et le panneau des paramètres avant de définir le paramètre.

Ajouter un volet de rapport au tableau de bord

1. Cliquez sur **Ajouter des volets** dans la boîte de dialogue Contrôle tableau de bord.
2. Cliquez sur le **bouton Ajouter un rapport** , puis cliquez dans la grille et faites glisser le doigt pour dessiner une zone et définir la position et la taille du panneau.
3. Cliquez sur **Modifier**, puis sélectionnez **Propriétés** dans la liste déroulante du panneau pour configurer les propriétés du panneau. La boîte de dialogue des propriétés du rapport s'ouvre.
4. Sous l'onglet **Sélection** , choisissez un rapport à afficher dans le panneau.

Ajouter un volet de paramètres au tableau de bord

1. Cliquez sur **Ajouter des volets** dans la boîte de dialogue Contrôle tableau de bord.

2. Sélectionnez le type de paramètre dans la section Contrôles des paramètres.

3. Cliquez à l'intérieur de la grille et faites-la glisser pour dessiner le contour du panneau des paramètres.

Ajouter un panneau de widgets

Les panneaux de widgets fournissent un résumé et un affichage détaillé des statistiques de performances du centre de contact sur les douze derniers mois par agent, équipe et groupe. Les résumés se présentent sous la forme de graphiques à barres et de graphiques.

Personnalisation d'un widget Explorateur de données

Lorsque vous déplacez votre pointeur sur une barre d'outils de widget, le bouton de configuration des widgets devient disponible. Si vous cliquez sur ce bouton, un panneau de déploiement contenant les paramètres de widget configurables s'ouvre. Une fois que vous avez appliqué les modifications apportées aux paramètres, les changements sont conservés chaque fois que vous vous connectez. Pour masquer les paramètres de widget, cliquez à nouveau sur l'icône.

Conditions préalablement requises

Vous devez disposer des autorisations appropriées pour afficher et modifier les widgets. Les autorisations requises varient selon le widget. Voir

Gérez les rôles et les autorisations .

Emplacement de la page

Page d'accueil > modifier le tableau de bord > ajouter des volets > WFM des widgets ou QM widgets

> **REMARQUE** Vous devez disposer de l'autorisation Explorateur de données pour accéder à l'onglet Explorateur de données. Avec cette autorisation, l'autre chemin d'accès suivant est disponible : Explorateur de données > nouveau tableau de bord ou Tableau de bord (dans la liste des tableaux de bord) > ajouter des volets > WFM des widgets ou QM widgets

Procédures

Ajouter un widget à votre tableau de bord

1. Accédez à votre tableau de bord.
2. Cliquez sur **Ajouter des volets**.
3. Sélectionnez le widget souhaité.
4. Cliquez à l'intérieur de la grille et faites-la glisser pour dessiner le contour du panneau des paramètres.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. La **page Aperçu du tableau de bord** s'affiche.
6. Cliquez sur l'icône **Paramètres** (l'engrenage dans le coin supérieur droit du widget).
7. Configurez les champs disponibles comme vous le souhaitez.

REMARQUE Les champs varient en fonction du widget. Voir les descriptions de champs ci-dessous pour plus d'informations sur tous les champs potentiels.

8. Cliquez sur **Appliquer**.

Modifier un widget

1. Cliquez sur l'icône **Paramètres** (l'engrenage dans le coin supérieur droit du widget) sur la page Tableau de bord **d'aperçu** .
2. Modifier les champs disponibles comme vous le souhaitez.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

Descriptions des champs

Les champs qui peuvent apparaître dans le panneau sont répertoriés ci-dessous. Seuls les champs qui s'appliquent à un widget spécifique apparaissent dans le panneau de ce widget.

Champ	Description
Agent	Nom de l'agent. Le paramètre par défaut pour ce champ dépend de votre rôle : ▪ Si vous êtes un agent et que votre rôle a une portée limitée, votre nom apparaît dans ce champ et le champ est désactivé ▪ Si votre rôle a une portée plus large, ce champ est activé et vous pouvez choisir un agent dans la liste déroulante. ▪ Si vous êtes un agent et que votre rôle a une portée plus large, votre nom s'affiche dans ce champ et vous pouvez choisir un agent dans la liste déroulante.
Portée	Plage de dates relative aux informations historiques. La plage par défaut est : ▪ Huit jours pour la performance de la file d'attente de service ▪ Un mois pour les pourcentages d'agent, le temps moyen par appel, les appels de l'agent par heure, le volume d'appels, le temps de l'agent, les distributions des heures de l'agent, les totaux de temps de l'agent et les statistiques vocales ▪ Les six derniers mois pour le total des contacts, les moyennes d'évaluation, et les plages d'évaluation

Champ	Description
Graphique	Type de graphique à afficher dans ce widget.
Form. éval.	Le type de formulaire d'évaluation ou le nom d'un formulaire d'évaluation spécifique.
Groupe	Nom du groupe. La valeur par défaut dépend de votre rôle.
Équipe	Nom de l'équipe. La valeur par défaut dépend de votre rôle.
Grouper par	Mode de regroupement des dates. Le paramètre par défaut est Jour.
Séries 1 à 8	Élément de données à afficher dans ce widget. Chaque widget contient un seul ensemble d'éléments de données, et le nombre d'éléments de données varie en fonction du widget.
File d'attente de service	Le nom de la file d'attente de service. Ce champ n'est visible que pour Superviseurs.
But	L'objectif de la file d'attente de service sélectionnée. Cochez la case pour afficher l'objectif.
Niveaux 1 à 4	Les niveaux déterminent le nombre d'étoiles qui apparaissent dans le champ Note. Dans le cas des notes basées sur un pourcentage, les niveaux utilisent des nombres entiers compris entre 0 et 100. La valeur par défaut pour chaque niveau se présente comme suit : ▪ Bande 1 = 20 ▪ Bande 2 = 40 ▪ Tranche 3 = 60 ▪ Bande 4 = 80 **EXEMPLE** : Si l'agent obtient une note de 61 ou plus, quatre étoiles apparaissent dans le champ Note. Si l'agent obtient une note comprise entre 41 et 60, trois étoiles Apparaissent dans le champ Score. Dans le cas des notations basées sur des points, les niveaux utilisent des nombres entiers. Le minimum

Champ	Description
	La valeur de cette plage est déterminée par le total des valeurs minimales qui sont affectées aux questions. La valeur maximale de cette plage est déterminée par le total des valeurs maximales qui sont affectées aux questions.
Clé des métadonnées	Les métadonnées associées avec la note. La liste déroulante Affiche toutes les clés définies de métadonnées. Les métadonnées qui apparaissent dans cette liste déroulante sont définies par l'administrateur. La valeur par défaut = Tous. Sélectionnez une clé de métadonnées et une valeur pour filtrer les notes en fonction de valeurs de métadonnées spécifiques.
Valeur des métadonnées	La valeur associée à la clé des métadonnées. Les caractères génériques sont : supporté. Le caractère générique astérisque (*) représente n'importe quel nombre de caractères et le point générique du point d'interrogation (?) représente un caractère.

Rubriques connexes

- Gérer les rôles et les autorisations
- Créer un tableau de bord
- Ajout d'un volet

Widgets disponibles QM

Les widgets suivants contiennent des statistiques pour QM.

- Widget Progression de l'objectif de contact
- Widget Totaux des contacts
- Widget Meilleurs performeurs actuels
- Widget Moyennes des évaluations
- Widget Plages d'évaluations

- widget Note de gamification
- Widget Dernières évaluations réalisées
- Widget Évaluations récentes
- Enregistrement du widget Enquêtes

Conditions préalablement requises

- Vous devez disposer de l'autorisation Afficher QM tableau de bord pour afficher vos propres données.
- Vous devez disposer de l'autorisation Administrer les tableaux de bord pour modifier les tableaux de bord. Voir Gestion des rôles et des autorisations .

Emplacement de la page

Explorateur de données > nouveau tableau de bord ou Tableau de bord (dans la liste des tableaux de bord) > ajouter des volets > QM des widgets > modifier un tableau de bord > ajouter des volets > QM des widgets

Widget Progression de l'objectif de contact

Le widget Progression de l'objectif de contact affiche l'état d'achèvement actuel des évaluations, étalonnages et révisions des objectifs de contact. Vous pouvez choisir d'afficher les données pour tous les objectifs actifs d'un seul évaluateur ou d'afficher les données de tous les évaluateurs pour un seul objectif.

Élément de données	Description
Nom	Nom de l'évaluateur pour l'objectif actuel.
Progression	Affiche la progression sous forme de l'une des mesures suivantes : ▪ Terminé : nombre de tâches liées aux objectifs de contact que l'évaluateur a effectuées sur le total requis. ▪ Restant : nombre de tâches d'objectif de contact restant à accomplir par l'évaluateur.

Widget Totaux des contacts

Le widget Totaux des contacts affiche le nombre total des contacts pour le groupe, l'équipe et les agents sélectionnés. Les données présentées sont basées sur les résultats d'un formulaire d'évaluation donné ou d'un type de formulaire d'évaluation. Pour plus d'informations sur ce rapport, consultez Graphique Totaux des contacts.

Widget Meilleurs performeurs actuels

Le widget Meilleurs performeurs actuels affiche la liste actuelle de vos agents les plus performants.

Élément de données	Description
Agent	Le nom et le prénom de l'agent.
Score	Score basé sur les appels évalués qui contiennent la valeur des métadonnées spécifiée pour la plage de dates spécifiée. Une étoile apparaît pour chaque tranche de notation. **EXEMPLE** Pour les scores basés sur un pourcentage, quatre étoiles apparaissent dans le champ du score si le score de l'agent est compris entre 61 et 80.
État ACD (de l'outil de rapport de problèmes)	État de ACD agents. Il s'agit de l'état ACD actuel dans Gestion de la main-d'œuvre. **Remarque** Ce champ n'apparaît que si vous disposez à la fois de QM et de WFM.

Widget Moyennes des évaluations

Le widget Moyennes des évaluations affiche les moyennes des évaluations actuelles pour le groupe, l'équipe ou les agents sélectionnés.

Widget Plages d'évaluations

Le widget Plages d'évaluations affiche les plages d'évaluations actuelles pour le groupe, l'équipe ou les agents sélectionnés. Il affiche les éléments de données suivants :

Élément de données	Description
Sous	Nombre de contacts évalués ne répondant pas aux attentes.
Rencontre	Nombre de contacts évalués correspondant aux attentes.
Dépasse	Nombre de contacts évalués dépassant les attentes.

widget Note de gamification

Le widget Note de gamification affiche les mesures en fonction des catégories de performance suivantes :

- Note de qualité QM
- Note d'adhésion WFM

REMARQUE Le score d'adhésion WFM n'est disponible que lorsque WFM est activé.

Dans le widget Note de gamification, les agents peuvent voir leur niveau actuel et leur progression vers le niveau suivant. Ils peuvent choisir la catégorie de performance à afficher : QM niveau de qualité ou WFM score d'adhésion.

Lorsque les agents configurent le widget Note de gamification, celui-ci affiche un badge et une barre de progression. Il y a un numéro à côté du badge : le badge symbolise le niveau atteint par les agents, et le nombre à côté indique le niveau qu'ils ont atteint pour la catégorie de performance qu'ils ont sélectionnée. La barre de progression indique où en sont les agents par rapport au niveau suivant.

Les superviseurs et les administrateurs peuvent configurer le widget Note de gamification pour qu'il affiche un seul agent (il sera identique dans ce cas au widget Note de gamification de l'agent) ou pour qu'il affiche tous les agents pour une catégorie spécifique de performance.

Le widget Note de gamification affiche les éléments de données suivants :

Élément de données	Description
Groupe	Nom du groupe.
Équipe	Nom de l'équipe.
Agent	Le nom et le prénom de l'agent.
Insigne	Le badge que l'agent a gagné, qui est basé sur le nombre de points que l'agent a accumulés actuellement.

Widget Dernières évaluations réalisées

Le widget Dernières évaluations réalisées affiche les résultats des dernières évaluations réalisées pour le groupe, l'équipe ou les agents sélectionnés. Vous pouvez sélectionner un formulaire d'évaluation basé sur des points ou des pourcentages dans la liste déroulante Formulaire Eval.

Élément de données	Description
Dernier	Score en points ou en pourcentage de la dernière évaluation effectuée. Le widget détermine la dernière évaluation en fonction de la date et de l'heure de l'évaluation.
5 derniers	Score moyen en points ou en pourcentage des cinq dernières évaluations effectuées. Le widget détermine les cinq dernières évaluations en fonction de la date et de l'heure des évaluations.

Widget Évaluations récentes

Le widget Évaluations récentes affiche les résultats des dernières évaluations réalisées par tous les évaluateurs pour les agents, l'équipe ou le groupe sélectionné(es). Vous pouvez sélectionner un formulaire d'évaluation basé sur des points ou des pourcentages dans la liste déroulante Formulaire Eval.

REMARQUE : Lorsqu'un agent passe d'une équipe à une autre, les contacts de l'agent de l'équipe d'origine et les évaluations associées à ces contacts restent dans l'équipe d'origine. Les contacts et Les évaluations de la deuxième équipe de l'agent restent dans la deuxième équipe.

Élément de données	Description
Dernier	Note en points ou en pourcentage de la dernière évaluation. Le widget détermine la dernière évaluation en fonction de la date et de l'heure de l'évaluation.
5 derniers	Score moyen en points ou pourcentage des cinq dernières évaluations. Le widget détermine les cinq dernières évaluations en fonction de la date et de l'heure des évaluations.

Enregistrement du widget Enquêtes

Le widget Enregistrement d'enquêtes affiche les résultats des dernières enquêtes post-appel que les clients ont soumises pour le groupe, l'équipe ou les agents sélectionnés. Vous pouvez sélectionner un ou tous les formulaires d'enquête dans la liste déroulante Formulaire d'enquête.

Élément de données	Description
Dernier	Score du dernier sondage soumis. Le widget détermine la dernière enquête en fonction de la date et de l'heure de la réponse à l'enquête.
5 derniers	Score moyen des cinq dernières enquêtes soumises. Le widget détermine les cinq dernières enquêtes en fonction de la date et de l'heure des réponses à l'enquête.

Widgets WFM disponibles

Les widgets suivants contiennent des statistiques pour WFM.

- Widget Volumes d'appel de l'agent
- Widget Appels de l'agent par heure

- Widget Pourcentages agent
- Widget Distributions des heures de l'agent
- Widget Temps totaux de l'agent
- Widget Mon planning
- Widget Adhésion en temps réel
- Widget Performance de la file d'attente de service

Conditions préalablement requises

- Vous devez disposer de l'autorisation Afficher WFM tableau de bord pour afficher vos propres données.
- Vous avez besoin des autorisations Afficher le tableau de bord WFM, Modifier les planifications et Afficher les planifications pour afficher les données des agents de votre portée.
- Vous devez disposer de l'autorisation Administrer les tableaux de bord pour modifier les tableaux de bord. Voir Gestion des rôles et des autorisations .

Emplacement de la page

Explorateur de données > nouveau tableau de bord ou Tableau de bord (dans la liste Tableaux de bord) >

page d'accueil Ajouter des volets > WFM widgets > modifier le tableau de bord > ajouter des volets >

WFM des widgets

Widget Volumes d'appel de l'agent

Le widget Volumes d'appel de l'agent affiche les volumes des appels pour la plage de dates sélectionnée. Les données peuvent être regroupées par jour ou par mois. Si vous regroupez les données par jour, la plage est d'un mois. Si vous regroupez les données par mois, vous pouvez sélectionner une plage de deux, trois, six ou douze mois. Placez le pointeur sur un point de données du graphique pour afficher une info-bulle contenant la valeur exacte du point de données. Les agents peuvent afficher leurs propres appels traités et les appels transférés. Les superviseurs, les planificateurs ou les administrateurs peuvent afficher les appels traités et les appels transférés pour les agents compris dans leur portée. Voir Personnaliser un widget Explorateur de données pour en savoir plus sur les champs de ce widget.

Vous pouvez choisir d'afficher les éléments de données suivants à partir de la liste déroulante Séries :

Appels traités : nombre de contacts que la file d'attente du service ou l'agent a traités durant l'intervalle.

Appels transférés : nombre de ACD appels transférés par l'agent au cours de l'intervalle.

Remarque Un zéro (0) dans le graphique indique que l'agent s'est connecté à un moment de la journée mais n'a pas pris d'appel. L'absence de données sur le graphique indique que l'agent ne s'est pas connecté ce jour-là en particulier.

Widget Appels de l'agent par heure

Le widget Appels de l'agent par heure affiche le nombre moyen d'appels ACD par heure qu'un agent traite pendant la plage de date sélectionnée. Les données peuvent être regroupées par jour ou par mois. Si vous regroupez les données par jour, la plage est d'un mois. Si vous regroupez les données par mois, vous pouvez sélectionner une plage de deux, trois, six ou douze mois. Placez le pointeur sur un point de données du graphique pour afficher une info-bulle contenant la valeur exacte du point de données.

Un appel est compté dans l'intervalle horaire durant lequel l'agent répond. Vous pouvez choisir d'afficher l'élément **de données Appels par heure dans la** liste déroulante Séries . **Appels par heure** est le nombre moyen d'appels ACD par heure qu'un agent traite. Voir Personnaliser un widget Explorateur de données pour en savoir plus sur les champs de ce widget.

EXEMPLE : Si un agent répond à un appel à 10:58 et termine l'appel à 11:03, cet appel est compté dans l'intervalle horaire 10 h à 10 h 59, et non dans l'intervalle horaire 11 h à 11 h 59.

Widget Pourcentages agent

Le widget Pourcentages agent affiche votre taux d'occupation, votre pourcentage d'appels traités, ou les deux pour la période sélectionnée. Les données peuvent être regroupées par jour ou par mois. Si vous regroupez les données par jour, la plage est d'un mois. Si vous regroupez les données par mois, vous pouvez sélectionner une plage de deux, trois, six ou douze mois. Placez le pointeur sur un point de données du graphique pour afficher une info-bulle contenant la valeur exacte du point de données.

Vous pouvez choisir d'afficher l'un ou les deux éléments de données % d'occupation et % d'utilisation dans n'importe quel ordre, à partir du panneau Configuration du widget. **Le taux d'occupation %** est le temps de connexion en pourcentage durant lequel un agent présente un des états actifs de gestion de contact (appels entrants, activité post-appel ou appels sortants, par exemple). **Utilisation %** est le pourcentage d'appels proposés auxquels l'agent a répondu. Voir Personnaliser un widget Explorateur de données pour en savoir plus sur les champs de ce widget.

Widget Distributions des heures de l'agent

Le widget Distributions des heures de l'agent affiche le temps moyen passé dans un état de ACD spécifique pour la plage de dates sélectionnée. Les données peuvent être regroupées par jour ou par mois et sont exprimées en secondes. Si vous regroupez les données par mois, vous pouvez sélectionner une plage de un, deux, trois, six ou douze mois. Placez le pointeur sur un point de données du graphique pour afficher une info-bulle contenant la valeur exacte du point de données.

Vous pouvez choisir d'afficher jusqu'à trois des éléments de données suivants dans n'importe quel ordre.

Élément de données	Description

Temps de traitement moyen	La durée totale au cours de laquelle un agent s'est trouvé dans ACD états liés à

Élément de données	Description
	Traitement d'un appel. Les états de ACD inclus dans cette moyenne dépendent des ACD suivants que votre système utilise : ▪ Unified CCE ou Unified CCX : la durée totale au cours de laquelle un agent présente l'état conversation, en attente, prêt et non prêt. ▪ Avaya AACC : la durée totale au cours de laquelle un agent présente les états conversation, en attente, et pause (travail). ▪ Avaya CMS : la durée totale au cours de laquelle un agent présente les états conversation, en attente, et travail post-appel.
Temps moyen de conversation	La durée moyenne pendant laquelle agent a géré les appels de ACD entrants, Commençant lorsque l'appel est répondu et se terminant lorsque l'appel est déconnecté, y compris le temps d'attente.
Durée d'attente moyenne	Temps moyen durant lequel un agent a placé des appels en attente, y compris en attente Temps pour les transferts et les conférences.
Temps de travail moyen	Temps moyen consacré par un agent au travail immédiatement à la suite d'un appel ACD.
Temps Prêt moyen	La durée moyenne pendant laquelle un agent était connecté et disponible pour Acceptez les appels ACD.
Temps Non prêt moyen	Temps moyen durant lequel un agent était connecté, mais non disponible pour Prendre ACD appels.

Widget Temps totaux de l'agent

Le widget Temps totaux de l'agent affiche le temps total durant lequel vous avez présenté un état de ACD spécifique pour la plage de dates sélectionnée. Les données peuvent être regroupées par jour ou par mois, dans une plage de 1 à 12 mois, et sont présentées en format HH :MM :SS. Placez le pointeur sur un point de données du graphique pour afficher une info-bulle contenant la valeur exacte du point de données.

Vous pouvez choisir d'afficher jusqu'à huit des éléments de données suivants dans n'importe quel ordre.

Élément de données	Description
Temps de traitement total	La durée totale au cours de laquelle un agent s'est trouvé dans ACD états liés au traitement

Élément de données	Description
	Un appel. Les états de ACD inclus dans cette moyenne dépendent des ACD suivants que votre système utilise : ▪ Unified CCE ou Unified CCX : la durée totale au cours de laquelle un agent présente l'état conversation, en attente, prêt et non prêt. ▪ Avaya AACC : la durée totale au cours de laquelle un agent présente l'état conversation, en attente, et pause (travail). ▪ Avaya CMS : la durée totale au cours de laquelle un agent présente l'état conversation, en attente, et travail post-appel.
Temps de conversation total	Temps total durant lequel agent a géré les appels de ACD entrants, le début lorsque l'appel reçoit une réponse et se termine lorsque l'appel est déconnecté, y compris le temps d'attente.
Durée d'attente totale	Temps total durant lequel un agent a placé des appels en attente, y compris en attente Temps pour les transferts et les conférences.
Temps de travail total	Temps moyen consacré par un agent au travail immédiatement à la suite d'un appel ACD.
Temps Prêt total	La durée totale pendant laquelle un agent était connecté et disponible pour acceptation ACD appels.
Temps Non prêt total	La durée totale pendant laquelle un agent était connecté mais n'était pas disponible ACD appels.
Temps En service total	La durée totale au cours de laquelle un agent est aux niveaux Prêt, Conversation, En attente État de travail. Option par défaut pour Séries 1 dans le panneau Configuration du widget.
Durée totale de connexion	La durée totale de la période au cours de laquelle l'agent était connecté au ACD. Option par défaut pour Séries 2 dans le panneau Configuration des widgets.

Widget Mon planning

Le widget Mon Planning affiche un résumé de l'horaire d'un agent pour un jour avec par défaut le jour d'aujourd'hui.

REMARQUE Si une note est associée à un projet ou à une activité d'exception, un triangle ombré apparaît dans le coin supérieur droit. Passez le curseur de la souris sur l'activité pour afficher la note.

Le widget affiche également l'adhésion actuelle de l'agent (A) et sa conformité (C) en pourcentages pour la journée. Pour plus d'informations sur le mode de calcul des pourcentages d'adhésion et de conformité, voir Widget Adhésion en temps réel.

Si l'agent n'est prévu pour aucune activité, Mon planning affiche le message, "Aucune activité prévue ce jour. »

Vous pouvez consulter les horaires passés et futurs un jour à la fois en cliquant en arrière et en avant dans les pages du planning.

Les heures de début et de fin de l'activité affichées sont basées sur le Fuseau horaire d'affichage configuré pour l'agent par l'administrateur, tandis que la date est basée sur le fuseau horaire du serveur de WFM. Si le planning va au-delà de minuit, l'heure de début des activités prévues avant minuit est mise en surbrillance. Pour plus d'informations sur les fuseaux horaires, voir À propos des fuseaux horaires.

Les agents ne peuvent pas modifier le widget Mon planning. Les superviseurs peuvent modifier le widget en sélectionnant l'agent dont l'horaire est affiché et en renommant le widget comme ils le souhaitent.

Widget Adhésion en temps réel

Le widget Adhésion en temps réel affiche les données d'adhésion en temps réel pour les agents sélectionnés. Le widget met à jour les données toutes les 30 secondes. Cochez la case Afficher le **résumé** pour afficher un résumé des résultats en haut du tableau. Cliquez sur l'icône Flèche droite dans le coin supérieur droit du widget pour accéder à la page Horaires de l'agent. Voir Personnaliser un widget Explorateur de données pour en savoir plus sur les champs de ce widget.

Vous pouvez afficher les agents et séries sélectionnés dans n'importe quel ordre. Cliquez, faites glisser et déposez un agent individuel ou une série vers l'emplacement prévu dans la liste.

Triez les lignes du tableau par ordre croissant ou décroissant en cliquant sur l'en-tête de colonne.

> **Remarque** : Le widget Adhésion en temps réel n'est pas mis à jour en même temps que le tiroir Adhésion au WFM de la page Explorateur d'agent. Voir Visualiser l'adhésion et la conformité de l'agent.

Widget Performance de la file d'attente de service

Seuls les superviseurs, les planificateurs et les administrateurs peuvent accéder au widget Performance de la file d'attente de service. Il affiche les performances de niveau de service en temps réel pour la file d'attente de service sélectionnée (% de niveau de service) et éventuellement également l'objectif (prévu) des performances de niveau de service. Le widget met à jour les données deux fois par heure : à l'heure et 30 minutes après l'heure. Vous pouvez regrouper les données par jour ou par intervalle dans une plage de 8 à 180 jours.

Le pourcentage de niveau de service est le pourcentage des appels réels pris en charge pour chaque intervalle dans la limite de l'objectif de seuil de durée de service.

Pour comparer la performance réelle de niveau de service (% SVL-A) avec l'objectif (prévu) de performances de niveau de service (% SVL-G), sélectionnez l'intervalle Grouper par dans la liste déroulante, puis activez la case à cocher Objectif dans le panneau Configuration du widget.

Ajouter un paramètre

Un paramètre lie (lie) des valeurs entre un panneau de paramètres et un panneau de rapports sur un tableau de bord. Lorsque ces deux éléments sont liés, vous pouvez sélectionner ou entrer des valeurs qui filtreront dynamiquement les informations affichées dans le panneau du rapport. Vous pouvez utiliser un paramètre pour contrôler un ou plusieurs rapports.

Lier un panneau de paramètres à un panneau de rapport

1. Cliquez sur **Paramètres** dans la boîte de dialogue Contrôle du tableau de bord. La boîte de dialogue Liaisons de paramètres s'ouvre.
2. Cliquez sur le **bouton Ajouter un nouveau paramètre** dans le coin inférieur gauche de la boîte de dialogue Liaisons de paramètres. Un nouveau paramètre est ajouté à la liste.
3. Cliquez sur le **champ Liaisons et sélectionnez la catégorie de** données pour lier le panneau du rapport au paramètre.
4. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un champ de liaison.
5. Dans le nouveau champ Liaison, sélectionnez le panneau des paramètres par lequel filtrer le rapport.
6. Cliquez sur **Appliquer** pour créer la liaison de paramètre.

Lorsque le panneau des paramètres est lié au panneau Rapport, vous pouvez contrôler les informations affichées par le panneau de rapport. Par exemple, pour afficher les informations concernant un seul membre du groupe, désactivez la case à cocher Toutes les valeurs dans le panneau des paramètres, puis activez la case à cocher correspondant au membre que vous voulez afficher.

Filtrer les enregistrements supprimés

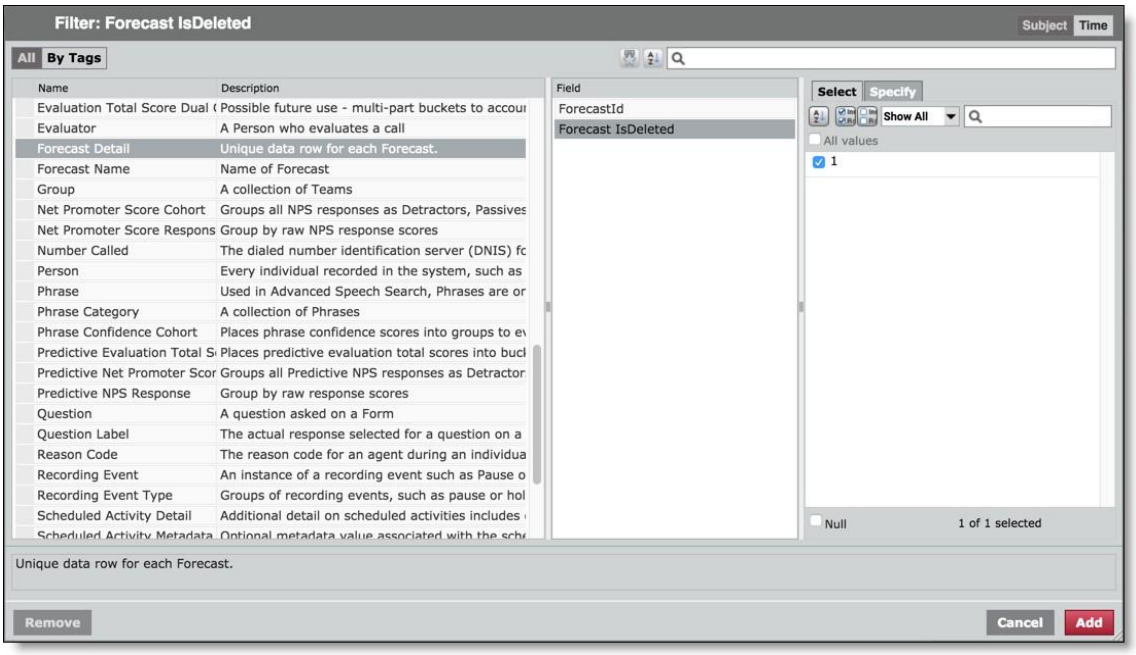
La base de données de rapports de l'Explorateur de données accumule des données au fil du temps pour permettre l'analyse historique de ces données. Les enregistrements qui seraient normalement supprimés d'une base de données ne sont pas réellement supprimés de l'Explorateur de données.
Au lieu de cela, ces fichiers sont marqués pour indiquer leur état de suppression. Pour garantir l'exactitude des résultats des rapports, vous devez appliquer un filtre pour supprimer les enregistrements supprimés de vos questions. Le tableau suivant affiche les trois types de données qui nécessitent ces filtres, ainsi que les sujets et champs correspondants que vous devez utiliser pour filtrer les enregistrements supprimés :

Nom du sujet	Champ
Rapport d'adhésion de l'agent	Le rapport d'adhésion de l'agent
estPlanification de l'agent supprimée	L'activité planifiée est supprimée

Prévision	La prévision est supprimée

Filtrer les enregistrements supprimés

1. Dans la section Filtres de l'onglet Question, cliquez sur **[limite].** La boîte de dialogue Sélectionner un filtre s'ouvre.



2. Sélectionnez le nom de sujet approprié en fonction du tableau précédent.
3. Sélectionnez le champ approprié pour ce nom d'objet en fonction du tableau précédent.
4. Décochez la case Toutes les **valeurs** .
5. Cochez la **case 1** . Dans ce filtre, 1 signifie "vrai".
6. Cliquez sur **Ajouter**. Cela définit tout d'abord le rapport de manière à ce qu'il n'inclue que les valeurs supprimées.
7. Dans la section Filtres de l'onglet Question, cliquez sur le **menu déroulant est** dans le filtre et sélectionnez **non**. Les enregistrements supprimés sont supprimés du rapport.

Configurer les ICP d'entreprise

Un indicateur clé de performance (ICP) d'entreprise est plus qu'une mesure ou une mesure unique, telle que le temps moyen de traitement, l'adhésion ou les appels pris. Pour être un KPI, ces chiffres doivent être définis davantage afin de raconter leur histoire et d'avoir un impact sur la gestion de la performance de l'entreprise. Les ICP exigent que les éléments suivants soient significatifs :

- Un **objectif**, afin que vous compreniez ce que l'organisation essaie d'atteindre.
- Un **score**, afin que vous compreniez si l'objectif a été atteint. Très souvent, les scores sont calculés à l'aide d'un simple ratio de mesure divisé par objectif, mais dans d'autres cas, une formule plus complexe est nécessaire pour évaluer la réussite. Par exemple, parfois, une échelle courbe plutôt que linéaire s'aligne mieux avec la réalité de la performance et ce qui est considéré comme un "bon" ou un "mauvais" score.
- Période **antérieure** par rapport à laquelle évaluer la performance au fil du temps. Est-ce que nous faisons mieux ou moins bien que le mois dernier ?
- Un **contexte dimensionnel dans lequel être évalué.** Est-ce pour un groupe ? Une équipe ? Une file d'attente de service ? Un agent ?

Chacun de ces éléments, lorsqu'il est correctement configuré, peut rapidement répondre à des questions telles que : "L'équipe de l'Est a-t-elle atteint les objectifs d'adhésion de l'entreprise pour le mois dernier ? Se sont-ils améliorés par rapport au mois précédent ? » ou "Le mois dernier a été difficile sur la qualité de la file d'attente de service de base de données en raison des tempêtes dans le Nord-Est. Maintenant que le temps s'est calmé, comment se sont-ils améliorés ?"

Propriétés ICP

Il existe neuf propriétés configurées qui contribuent à un indicateur de performance clé d'entreprise.

Propriété	Description
ICP réel	Valeur de mesure réelle. Il s'agit de la même valeur renvoyée si la mesure est utilisée sans les visualisations KPI.
Objectif ICP	L'objectif pour l'ICP, tel que défini sur la page Indicateurs clés de performance (ICP) (voir Configurer les ICP).
Score ICP	Le score pour l'ICP, basé sur les valeurs réelles et les valeurs des objectifs. La formule spécifique qui régit cela est intégrée directement dans le modèle de données et ne peut pas être modifiée.
KPI Delta réel %	Le pourcentage de variation entre la valeur réelle de la mesure spécifié dans le rapport et la valeur réelle de la mesure de la période précédente.
KPI Delta réel	La différence de valeur entre la valeur réelle de la mesure spécifiée dans le rapport et la valeur réelle de la mesure provenant du

Propriété	Description
	période précédente.
ICP antérieurs réels	La valeur antérieure de la mesure ou de la mesure au moment spécifié par la propriété KPI Time Period Display.
Score antérieur ICP	Le score obtenu par la valeur réelle antérieure par rapport au but.
Delta du score ICP	L'écart réel entre le score précédent et le score actuel.
Affichage de la période ICP	La période de temps configurée sur la page Indicateurs clés de performance (ICP) (voir Configurer les ICP).

Configurer les paramètres

Les ICP sont configurés au niveau de l'entreprise sur la **page Indicateurs clés de performance (ICP)** dans Gestion des applications par un administrateur (voir Configurer les KPI). Ceci est fait afin que tous les KPI puissent être comparés sur une échelle égale, ceux définis par l'entreprise pour les objectifs, les dimensions et le temps. De cette façon, tous les résultats peuvent être comparés les uns aux autres avec une certaine certitude.

La page Indicateurs clés de performances est connectée à la bibliothèque de données de l'Explorateur de données, à partir de laquelle elle obtient sa liste des indicateurs de performance clés disponibles, leurs valeurs par défaut et les groupes, équipes et files d'attente de service qui leur sont associés. Une fois configurés, ces paramètres sont lus par tout rapport de l'Explorateur de données qui utilise des indicateurs de performance clés. Si les paramètres ICP sont modifiés, tous les rapports et tableaux de bord ICP sont automatiquement mis à jour pour refléter ces modifications.

Un indicateur de performance clé est de nature hiérarchique. Ainsi, lorsque vous définissez un objectif et que vous ne spécifiez pas de groupe, d'équipe ou de file d'attente de service, l'objectif s'applique à tous les groupes, équipes et files d'attente de service de l'ensemble de votre centre de contact. Si vous spécifiez un groupe, l'objectif ne s'applique qu'à ce groupe et aux équipes qui en font partie. Si vous spécifiez un groupe, une équipe et une file d'attente de service, l'objectif s'applique à l'équipe appartenant au groupe et à la file d'attente de service, car elles n'ont pas de relation directe. Un objectif plus spécifique l'emporte sur un objectif moins spécifique.

REMARQUE : Tous les ICP ne peuvent pas être configurés pour les trois dimensions disponibles.

Les KPI sont tous livrés avec des objectifs et des périodes de temps par défaut afin qu'ils fonctionnent sans erreur. Ces objectifs doivent être modifiés en fonction des besoins et des objectifs commerciaux propres à votre entreprise.

Mettre en œuvre les rapports

Tout rapport peut être un rapport ICP, à condition qu'il utilise une ou plusieurs mesures qui ont été configurées pour des ICP. Lors de la configuration du rapport, vous pouvez choisir de regrouper par valeurs ICP (disponibles dans la vue Sujet) pour afficher toutes les propriétés configurées pour chaque indicateur de performance clé. Les propriétés peuvent être filtrées afin que seules les propriétés sélectionnées soient affichées dans le rapport.

Les rapports ICP peuvent être filtrés comme n'importe quel autre rapport et peuvent être regroupés en fonction de n'importe quelle dimension qui a été configurée sur la page Indicateurs clés de performance.

Mesures ICP disponibles

Les mesures ICP suivantes peuvent être utilisées dans les rapports de l'Explorateur de données. Vous pouvez filtrer la liste des mesures à l'aide de la balise ICP pour les localiser facilement lors de l'ajout d'un nouveau rapport dans l'Explorateur de données.

ICP	Description
# Contacts pris	Un décompte du nombre de contacts qui ont répondu.
% d'adhésion : quotidien	Pourcentage du temps durant lequel les agents respectent leur planning de travail Horaires.
Temps de contact moyen	Somme des secondes de contact divisée par le nombre de contacts.
Temps de traitement moyen - Agent par intervalle et par file d'attente de service	Durée moyenne de traitement (contact, attente et travail) pour les contacts traités cet intervalle pour l'agent/la file d'attente.
Délai moyen de réponse - File d'attente de service par intervalle	Délai moyen des appels traités en secondes par file d'attente de service et par intervalle.
% de conformité - Quotidien	Le pourcentage de conformité qui indique à quelle distance l'agent est conforme à la durée prévue pour la journée.
Contacts : % de sentiments négatifs	Pourcentage d'ID de contact avec un score de sentiment négatif parmi les contacts avec un score de sentiment.
Contacts : % de sentiment positif	Pourcentage d'ID de contact avec un score d'opinion positive parmi les contacts avec un score de sentiment.

ICP	Description
Contacts abandonnés — File d'attente de service par intervalle	Nombre total de contacts abandonnés pour la file d'attente de service.
Score de l'évaluation : moyenne	La moyenne du score par évaluation en tant que performance clé indicateur.
NPS	Le score de promoteur net calculé, où les résultats peuvent varier de – 100 à 100. Le score provient de la question NPS : "Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez notre organisation à un ami ou à un collègue ? » Plage 0–6 = détracteurs 7–8 Plage = passifs 9–10 Plage = promoteurs NPS = (nombre de promoteurs – nombre de détracteurs) ÷ (nombre de répondants) × 100
% d'utilisation : quotidien	Le pourcentage moyen de temps de traitement par jour pour l'agent.

Rapports standard

Webex WFO est livré avec un certain nombre de rapports standard.

- QM rapports standard fournissent des informations d'évaluation, d'enquête et système.
- WFM rapports standard fournissent des données relatives aux plannings, aux performances des agents et à la planification.

Exécuter un rapport QM ou WFM standard

La création de rapports vous permet d'exécuter, d'afficher et d'exporter des rapports d'information sur Webex données WFO. Votre administrateur détermine les rapports disponibles par produit, type de rapport et rôle. La barre d'outils Rapports vous permet d'accéder aux rapports de QM standard, aux rapports WFM et aux rapports que vous avez enregistrés pour les réutiliser.

MEILLEURES PRATIQUES Avant d'exécuter un rapport standard, déterminez les données auxquelles vous souhaitez accéder ainsi que la meilleure façon de les filtrer. Utilisez la plage de dates la plus petite possible et plusieurs recherches ciblées au lieu d'un

une seule grande recherche. Vous pouvez également utiliser des filtres de groupe, d'équipe et d'agent pour obtenir des données spécifiques sans exécuter de rapport pour tous les groupes ou équipes de votre système. Laissez le rapport terminer son exécution avant de demander un nouveau rapport.

Conditions préalablement requises

Les autorisations appropriées pour le rapport que vous voulez exécuter. Les autorisations dont vous avez besoin peuvent varier selon le rapport. Voir Gérer les rôles et les autorisations pour obtenir la liste complète des autorisations de création de rapports.

Emplacement de la page

Création de rapports

Procédures

Exécuter un rapport

1. Cliquez sur QM,WFM ou **sur Enregistré** dans la barre d'outils Création de rapports.
2. Cliquez sur le nom du rapport pour afficher la page de configuration du rapport.
3. Renseignez les informations de configuration du rapport. Choisissez la date, les critères, le format et les champs à inclure dans le rapport.

   REMARQUE : Pour tous les rapports de QM standard, le filtre de date effectue les recherches en fonction de la date d'enregistrement du contact et non de la date à laquelle le contact a été évalué.

   Remarque : Si le rapport vous permet de choisir les champs qui apparaîtront dans le rapport et leur ordre, lorsque vous cliquez sur **Exécuter le rapport** ou **Enregistrer sous**, les champs sélectionnés deviennent les champs par défaut pour le rapport
   Rapport pour vous. Les autres utilisateurs ne voient pas vos choix lorsqu'ils exécutent le rapport.

4. (Facultatif) Choisissez d'activer ou non la périodicité pour le rapport.

   (Facultatif) Choisissez d'envoyer par e-mail les rapports périodiques aux adresses e-mail que vous avez saisies dans la **section Destination** . Vous devez définir au moins une adresse électronique. Les adresses électroniques sont séparées par des points-virgules. Si Webex WFO est configuré pour envoyer des rapports par courrier électronique, vous pouvez configurer un rapport pour qu'il s'exécute automatiquement à intervalles spécifiés pour une durée déterminée ou indéterminée.

   EXEMPLE# john.smith@example.com ;mary.jones@example.com

> **REMARQUE** La taille des pièces jointes est limitée à 10 MB pour les rapports envoyés par courrier électronique. La taille du rapport généré dépend de la quantité de données incluses (le nombre d'agents ou de services).
> Files d'attente, par exemple). Pour vérifier la taille du rapport, générez-le manuellement en tant que PDF ou en CSV premier. Si le rapport est volumineux, divisez-le en rapports plus petits pour vous assurer qu'il respecte la limite de taille.

L'e-mail comprend votre adresse e-mail dans le champ De (en tant qu'utilisateur ayant planifié le rapport). Si votre adresse e-mail n'est pas disponible, l'adresse e-mail sera <votre prénom>.<votre nom>@automated.rapport.

> **Remarque** : Pour utiliser la répétition, vous devez enregistrer le rapport pour une utilisation future.

5. Cliquez sur **Exécuter le rapport** pour exécuter le rapport immédiatement.

Enregistrer un rapport

1. Cliquez sur QM ou **WFM dans** la barre d'outils Rapports.
2. Cliquez sur le nom du rapport pour afficher la page de configuration du rapport.
3. Renseignez les informations de configuration du rapport. Choisissez la date, les critères, le format et configurez les champs à inclure dans le rapport.
4. (Facultatif) Choisissez d'activer ou non la périodicité pour le rapport.
5. Cliquez sur **Enregistrer sous** pour enregistrer le rapport pour une utilisation future.
6. Entrez le nom du rapport dans le champ de texte Enregistrer sous, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Lorsque vous enregistrez la configuration d'un rapport, vous pouvez y accéder en cliquant sur **Enregistré** dans la barre d'outils Rapports, puis en cliquant sur le nom du rapport.

Rubriques connexes

- Gestion des rôles et des autorisations : découvrez les autorisations requises pour exécuter des rapports et y accéder.

rapports standard QM

Quality Management fournit des rapports d'évaluation, de système et d'enquête.

> **NOTE** Les scores sont arrondis pour chaque section supérieure dans les formulaires d'évaluation et d'enquête. Toutefois, dans les rapports qui indiquent les moyennes de section pour les agents, les équipes et les groupes, le système additionne d'abord les scores de la section
> Et en moyenne avant d'être arrondi. De ce fait, la moyenne affichée dans les rapports varie légèrement par rapport au nombre calculé en additionnant les scores de la section tels qu'ils sont affichés dans un formulaire d'évaluation ou d'enquête, puis en calculant leur moyenne.

La gestion de la qualité affiche l'heure de deux façons différentes, selon l'endroit où elle apparaît. Dans tous les rapports de gestion de la qualité, sauf en ce qui concerne l'état du système et de l'état de l'enregistrement de l'utilisateur, l'heure associée à un contact est l'heure où le contact s'est produit dans le lieu de l'agent. Le temps apparaît dans un format approprié à l'environnement local avec une abréviation pour le fuseau horaire local. . Par exemple, si l'agent se trouve à Chicago, l'heure associée à tous les contacts effectués par cet agent est l'heure locale de Chicago. Si Webex WFO ne connaît pas le fuseau horaire associé au contact, l'heure affichée est l'heure GMT (Greenwich Mean Time).

Dans les rapports État du système et État enreg. utilis., l'heure associée à un contact est exprimée dans un format approprié aux paramètres régionaux plus le décalage par rapport à l'heure de Greenwich (GMT). Par exemple, l'heure d'un contact effectué par un agent de Chicago à 15:42 heure locale est affichée comme suit : 9:42 PM GMT −06:00.

MEILLEURES PRATIQUES Avant d'exécuter un rapport standard, déterminez les données auxquelles vous souhaitez accéder ainsi que la meilleure façon de les filtrer. Utilisez la plage de dates la plus petite possible et plusieurs recherches ciblées au lieu d'un
Une seule grande recherche. Vous pouvez également utiliser des filtres de groupe, d'équipe et d'agent pour obtenir des données spécifiques sans exécuter de rapport pour tous les groupes ou équipes de votre système. Laissez le rapport terminer son exécution avant de demander un nouveau rapport.

Conditions préalablement requises

Les autorisations appropriées pour le rapport que vous voulez exécuter. Les autorisations dont vous avez besoin peuvent varier selon le rapport. Voir Gérer les rôles et les autorisations pour obtenir la liste complète des autorisations de création de rapports.

Emplacement de la page

Création de rapports

Procédures

Exécuter un rapport

1. Cliquez sur **QM** ou **Enregistré** dans la barre d'outils Création de rapports.
2. Cliquez sur le nom du rapport pour afficher la page de configuration du rapport.
3. Renseignez les informations de configuration du rapport. Choisissez la date, les critères, le format et les champs à inclure dans le rapport.

   REMARQUE : Pour tous les rapports de QM standard, le filtre de date effectue les recherches en fonction de la date d'enregistrement du contact et non de la date à laquelle le contact a été évalué.

> **Remarque** : Si le rapport vous permet de choisir les champs qui apparaîtront dans le rapport et leur ordre, lorsque vous cliquez sur **Exécuter le rapport** ou **Enregistrer sous**, les champs sélectionnés deviennent les champs par défaut pour le rapport
> Rapport pour vous. Les autres utilisateurs ne voient pas vos choix lorsqu'ils exécutent le rapport.

4. (Facultatif) Choisissez d'activer ou non la périodicité pour le rapport.

   (Facultatif) Choisissez d'envoyer par e-mail les rapports périodiques aux adresses e-mail que vous avez saisies dans la **section Destination** . Vous devez définir au moins une adresse électronique. Les adresses électroniques sont séparées par des points-virgules. Si Webex WFO est configuré pour envoyer des rapports par courrier électronique, vous pouvez configurer un rapport pour qu'il s'exécute automatiquement à intervalles spécifiés pour une durée déterminée ou indéterminée.

   > **EXEMPLE#** john.smith@example.com ;mary.jones@example.com

   > **REMARQUE** La taille des pièces jointes est limitée à 10 MB pour les rapports envoyés par courrier électronique. La taille du rapport généré dépend de la quantité de données incluses (le nombre d'agents ou de services).
   > Files d'attente, par exemple). Pour vérifier la taille du rapport, générez-le manuellement en tant que PDF ou en CSV premier. Si le rapport est volumineux, divisez-le en rapports plus petits pour vous assurer qu'il respecte la limite de taille.

   L'e-mail comprend votre adresse e-mail dans le champ De (en tant qu'utilisateur ayant planifié le rapport). Si votre adresse e-mail n'est pas disponible, l'adresse e-mail sera <votre prénom>.<votre nom>@automated.rapport.

   > **Remarque** : Pour utiliser la répétition, vous devez enregistrer le rapport pour une utilisation future.

5. Cliquez sur **Exécuter le rapport** pour exécuter le rapport immédiatement.

Enregistrer un rapport

1. Configurez le rapport comme vous le souhaitez (voir la procédure "Exécuter un rapport").
2. Cliquez sur **Enregistrer sous** pour enregistrer le rapport pour une utilisation future.
3. Entrez le nom du rapport dans le champ de texte Enregistrer sous, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Lorsque vous enregistrez la configuration d'un rapport, vous pouvez y accéder en cliquant sur **Enregistré** dans la barre d'outils Rapports, puis en cliquant sur le nom du rapport.

Rapports disponibles

Rapports d'évaluation
Toutes les données des scores	Affiche les scores moyens des évaluations par groupe, équipe ou agent par

Rapports d'évaluation	
	forme. Cela peut inclure un formulaire d'évaluation ou tous les formulaires basés sur des points ou des pourcentages.
Scores des évaluations	Affiche les scores d'évaluation détaillés moyens par agent, équipe, et/ou groupe, basé sur un formulaire.
Scores des sections	Affiche le score moyen de chaque section d'un formulaire d'évaluation sur une période déterminée. Elle peut être exécutée par un agent, une équipe et/ou un groupe.
Scores des questions	Affiche les scores pour chaque question d'un formulaire d'évaluation. Ceci peut inclure un seul formulaire d'évaluation ou tous les formulaires basés sur des points ou des pourcentages pour un agent, un groupe ou une équipe en particulier.
Performances évaluateur	Fournit un résumé du nombre d'évaluations d'un évaluateur. achevé et le score moyen de l'évaluation basé sur une période donnée. Cela peut inclure un formulaire d'évaluation ou tous les formulaires basés sur des points ou des pourcentages.
Graphique Moyennes de qualité	Affiche les moyennes de qualité dans le temps pour un agent, une équipe, et/ou groupe. Cela peut inclure un formulaire d'évaluation ou tous les formulaires basés sur des points ou des pourcentages.
Graphique Totaux des évaluations	Affiche les totaux des évaluations par mois pour un agent individuel. groupe ou équipe.
Graphique Totaux des contacts	Affiche le nombre total d'enregistrements et d'évaluations par mois pour un groupe spécifié.
Graphique Tendance agent	Affiche le score moyen d'un utilisateur spécifique pour chaque évaluation effectuée sur une période de temps spécifiée, ainsi que la ligne de tendance et les informations détaillées ci-dessous qui composent le graphique.
Évaluation notée agent	Affiche les détails de toutes les évaluations notées pour un utilisateur spécifique

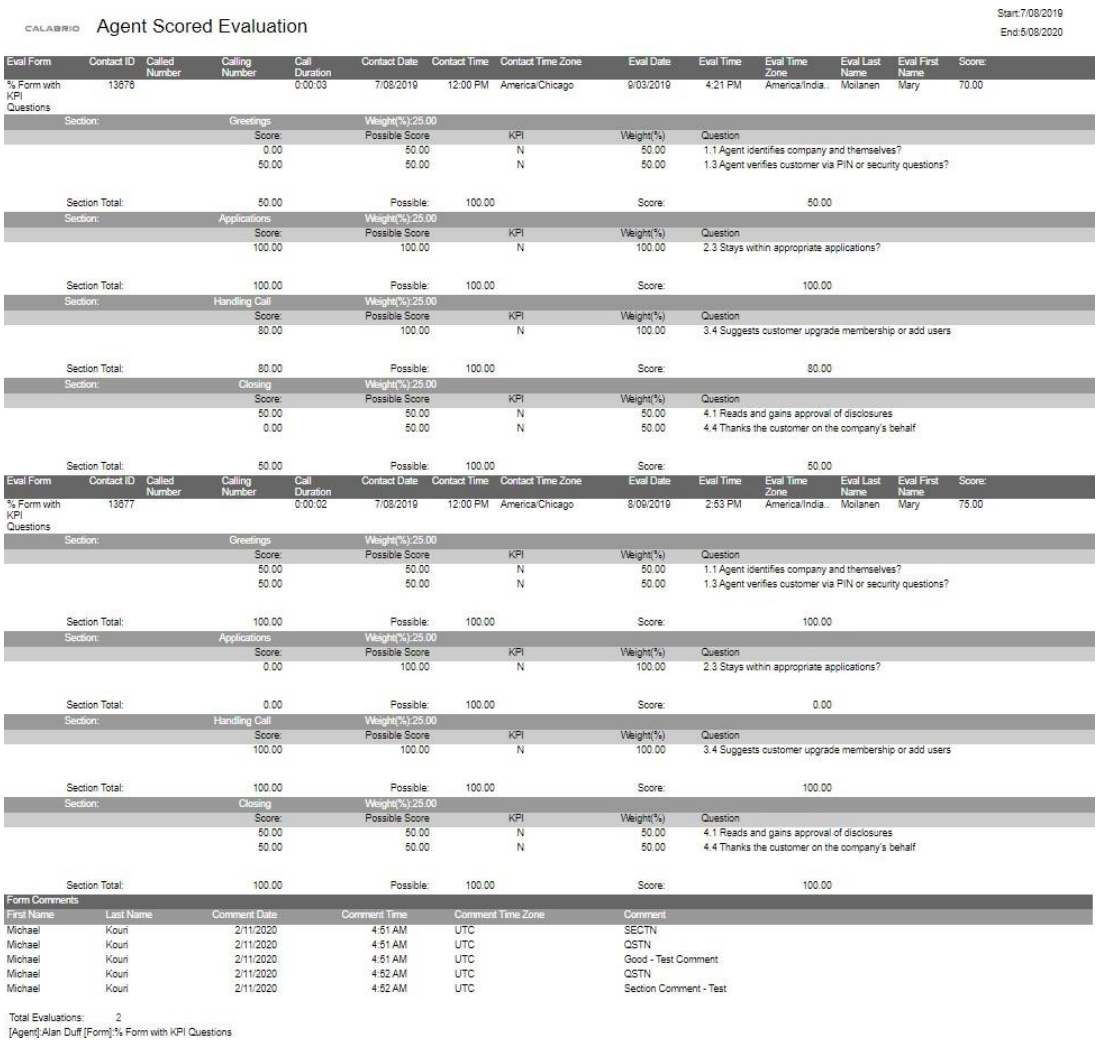
Rapports d'évaluation	
	Au cours d'une période définie, y compris les scores attribués à chaque question d'évaluation, le score de chaque section, le score général et tous les commentaires éventuellement ajoutés. Le rapport peut être exécuté pour un formulaire ou pour tous les formulaires basés sur des pourcentages ou des points.
Détails du contact	Affiche les scores moyens des évaluations, les portées et les dates totales des contacts pour un agent spécifique et si le score a dépassé, atteint ou était inférieur aux attentes en fonction de ce qui a été défini dans le formulaire. Pour les détails au niveau de l'agent, vous voyez une ligne par formulaire. Dans les détails au niveau de l'équipe et du groupe, vous voyez des informations supplémentaires pour le nombre total d'évaluations, les moyennes d'équipe et d'agent.
Étalonnage des évaluations	Affiche les résultats d'une session d'étalonnage en fonction de l'ID du contact.
Progression de l'objectif de contact	Si vous utilisez la fonctionnalité Objectif de contact, ce rapport affiche le l'avancement des évaluations terminées par rapport à leurs objectifs. Les objectifs sont fixés par l'évaluateur.
Rapports système	
Accès à l'interaction par l'utilisateur	Affiche les utilisateurs qui ont accédé aux enregistrements pendant une période spécifiée.
Accès aux interactions par contact	Affiche une liste d'enregistrements archivés pour un agent spécifique auxquels un utilisateur a accédé sur une période donnée. Il vous permet de déterminer si un nombre significatif d'enregistrements relatifs à un contact, un numéro appelé ou numéro appelant particulier ont été révisés.
État enreg. utilis.	Affiche les événements d'utilisateur et d'enregistrement associés aux agents Configuré pour l'enregistrement. Vous pouvez consulter les messages générés par le service au niveau INFO, AVERT. ou ERREUR, ou à tous les niveaux. Les informations sont disponibles pour les sept jours précédents, y compris le jour en cours.

Rapports système	
État du système	Affiche les événements système et administratifs associés aux agents Configuré pour l'enregistrement. Vous pouvez consulter les messages générés par le service au niveau INFO, AVERT. ou ERREUR, ou à tous les niveaux. Les informations sont disponibles pour les sept jours précédents, y compris le jour en cours.
Rapports de sondage	
Enquêtes Toutes les données	Affiche les scores collectifs de l'enquête post-appel.
Scores du formulaire d'enquête	Affiche les scores moyens des enquêtes post-appel.

Évaluation notée agent

Le rapport Évaluation notée agent affiche les détails de toutes les évaluations notées associées à un utilisateur spécifique sur une période donnée, notamment les scores obtenus à chaque question d'évaluation, le score de chaque section, le score général et tous les commentaires ajoutés. Le rapport peut être exécuté pour un formulaire ou pour tous les formulaires basés sur des pourcentages ou des points.

Vous pouvez utiliser ce rapport pour imprimer une copie papier d'un résultat d'évaluation individuel.



CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13876			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India..	Moilanen	Mary	70.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			80.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			80.00		Possible:	100.00		Score:	80.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			0.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13877			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India..	Moilanen	Mary	75.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			0.00		Possible:	100.00		Score:	0.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			50.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

> **NOTE**
>
> Si un score d'évaluation a une décimale répétitive, Webex WFO arrondira la valeur au nombre de chiffres significatifs que vous avez spécifié pour les rapports. À 14 décimales et moins, la dernière décimale est arrondie. À 15 décimales, les deux dernières décimales sont arrondies.
>
> Par exemple, pour 14 décimales, une valeur répétitive apparaît sous la forme 66.66666666666667. Pour 15 décimales, une valeur répétitive apparaît sous la forme 66.666666666666671.

Prérequis

- Vous disposez de l'autorisation "Afficher les détails de l'évaluation". Voir Gestion des rôles et des autorisations .

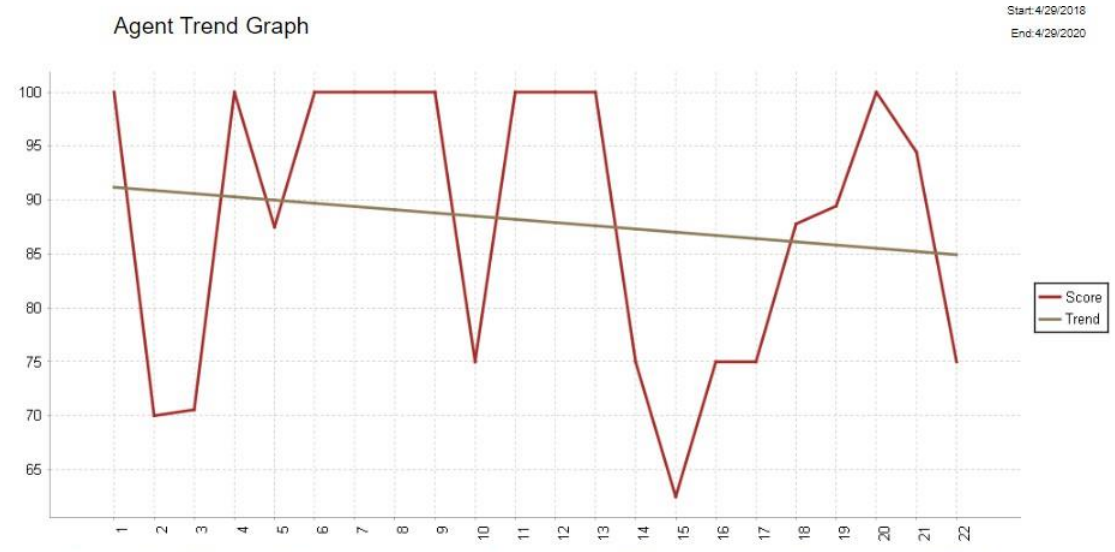
Champs de ce rapport

Champ	Définition
Durée de l'appel	Temps de conversation du contact (temps écoulé entre la prise de l'appel et l'appel abandonné).
N° appelé	Le DID (Direct Inward Dialing) ou DNIS (Dialed Number Identification Identification Service) numéro du téléphone auquel l'appel a été reçu. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué.
N° appelant	L'identification de l'appelant ou l'information ANI (identification automatique du numéro) de l'appelant parti. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué.
Commentaire	Commentaire relatif à un formulaire ou à une section. Toute personne pouvant afficher l'évaluation peut ajouter un commentaire.
Date du commentaire	Date à laquelle le commentaire a été saisi dans l'évaluation.
Heure du commentaire	Heure à laquelle le commentaire a été saisi dans l'évaluation.
Fuseau horaire du commentaire	Fuseau horaire dans lequel le commentaire a été saisi.
ID contact	L'identifiant unique de la conversation.
Heure du contact	Heure à laquelle le contact s'est produit.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Date éval.	Date à laquelle le contact a été évalué. Cette valeur apparaît sur les rapports demandés si l'autorisation Afficher les détails évaluateur est sélectionnée. Si elle n'est pas sélectionnée, la valeur 31/12/2999 est affichée. Sur les rapports planifiés, cette valeur est toujours affichée.
Form. éval.	Formulaire d'évaluation utilisé pour noter le contact.
Heure de l'évaluation	Heure à laquelle le contact a été évalué. Disponible sur les rapports demandés si l'autorisation Afficher les détails évaluateur est sélectionnée. Si l'autorisation Afficher les détails évaluateur n'est pas sélectionnée, la valeur 12:00 AM est affichée. Cette valeur est toujours disponible sur les rapports planifiés.

Champ	Définition
Fuseau horaire de l'évaluation	Fuseau horaire dans lequel le contact a été évalué. Disponible uniquement sur ont demandé des rapports si l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur est activée. Si l'autorisation n'est pas activée, la valeur ##### s'affiche. Cette valeur est toujours affichée sur les rapports planifiés.
Prénom	Prénom de l'évaluateur. Vous pouvez voir le prénom de l'évaluateur si vous Disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Comment. formulaire	Commentaires relatifs à un formulaire. Toute personne pouvant afficher l'évaluation peut ajouter commentaire.
ICP	indicateur de performance clé.
Nom	Nom de l'évaluateur. Vous pouvez afficher le nom de l'évaluateur si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Possible	Score possible total.
Possible Score	Question réelle telle qu'elle figure dans le formulaire d'évaluation.
Question	Le texte de la question qui apparaît dans le formulaire d'évaluation.
Score	Score d'évaluation obtenu par le contact.
Section	Nom de la section du formulaire d'évaluation.
Section Total	Score total de la section.
Total évaluations	Nombre total d'évaluations effectuées à l'aide du formulaire d'évaluation spécifié sur la période indiquée.
Poids (%)	Pourcentage appliqué à une section ou à une question d'un formulaire d'évaluation. Le champ La somme des pondérations des questions d'une section du formulaire d'évaluation est égale à 100 pour cent.

Graphique Tendance agent

Le rapport graphique Tendance agent affiche le score moyen d'un utilisateur spécifique pour chaque évaluation effectuée sur une période spécifiée, ainsi que la ligne de tendance et les informations détaillées ci-dessous qui composent le graphique.



ID	Contact ID	Form	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Call Duration	Score(%):
1	842	Training QM Form	10/22/2018	12:46 PM	America/Chicago		100.00
2	848	Training QM Form	11/06/2018	9:22 AM	America/Chicago		70.00
3	847	Training QM Form	11/08/2018	9:21 AM	America/Chicago		70.56
4	852	IB DQA - Draft	11/12/2018	8:03 AM	America/Chicago		100.00
5	853	Testing - Roles 2	11/13/2018	1:48 PM	America/Chicago		87.50
6	854	Training QM Form	11/13/2018	1:54 PM	America/Chicago		100.00
7	855	Training QM Form	11/13/2018	1:57 PM	America/Chicago		100.00
8	856	Training QM Form	11/13/2018	1:59 PM	America/Chicago		100.00
9	857	Training QM Form	11/13/2018	2:01 PM	America/Chicago		100.00
10	858	Testing - JW NA	11/13/2018	2:06 PM	America/Chicago		75.00
11	859	Testing - Roles	11/13/2018	2:09 PM	America/Chicago		100.00
12	860	Testing - Roles	11/13/2018	2:30 PM	America/Chicago		100.00
13	861	Testing - Roles	11/13/2018	2:34 PM	America/Chicago		100.00
14	862	Testing - Roles 2	11/15/2018	12:08 PM	America/Chicago		75.00
15	863	Testing - Roles 2	11/19/2018	3:43 PM	America/Chicago		62.50
16	864	Testing - Appeal Process	11/20/2018	4:48 PM	America/Chicago		75.00
17	866	Testing - Roles 2	11/30/2018	11:31 AM	America/Chicago		75.00
18	867	Training QM Form	11/30/2018	11:35 AM	America/Chicago		87.78
19	868	Testing - JW Notification	11/30/2018	11:40 AM	America/Chicago		89.44
20	872	Testing - JW Notification	12/04/2018	1:20 PM	America/Chicago		100.00
21	890	Testing - JW Notification	1/24/2019	10:01 AM	America/Chicago		94.44
22	895	Testing - Roles 2	2/06/2019	11:57 AM	America/Chicago		75.00

Champs de ce rapport

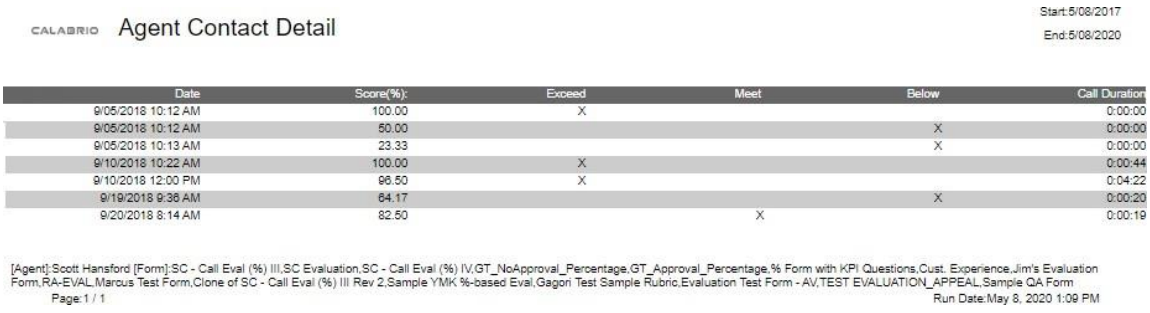
Champ	Description
Durée de l'appel	Temps de conversation du contact (temps écoulé entre la prise de l'appel et la fin de l'appel).
Contact Date	Date à laquelle le contact s'est produit.
ID contact	L'identifiant unique de la conversation.
Heure du contact	Heure à laquelle le contact s'est produit.

Champ	Description
Fuseau horaire du contact	Fuseau horaire dans lequel le contact a eu lieu.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de La période couverte par le rapport.
Forme	Nom du formulaire d'évaluation.
ID	ID du contact.
Score	Score d'évaluation obtenu par le contact.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début De la période couverte par le rapport.
Tendance	Score moyen de l'évaluation dans le temps.

Détails du contact

Ce rapport affiche les scores d'évaluation moyens, les plages et les dates totales de contact pour un agent spécifique et indique si le score a dépassé, atteint ou était inférieur aux attentes sur la base de ce qui a été défini dans le formulaire. Pour les détails au niveau de l'agent, vous voyez une ligne par formulaire. Dans les détails au niveau de l'équipe et du groupe, vous voyez des informations supplémentaires pour le nombre total d'évaluations, les moyennes d'équipe et d'agent.

NOTE Les statistiques relatives aux contacts notés n'incluent pas les évaluations en cours, ni les évaluations en attente d'approbation.



CALABRIO Agent Contact Detail

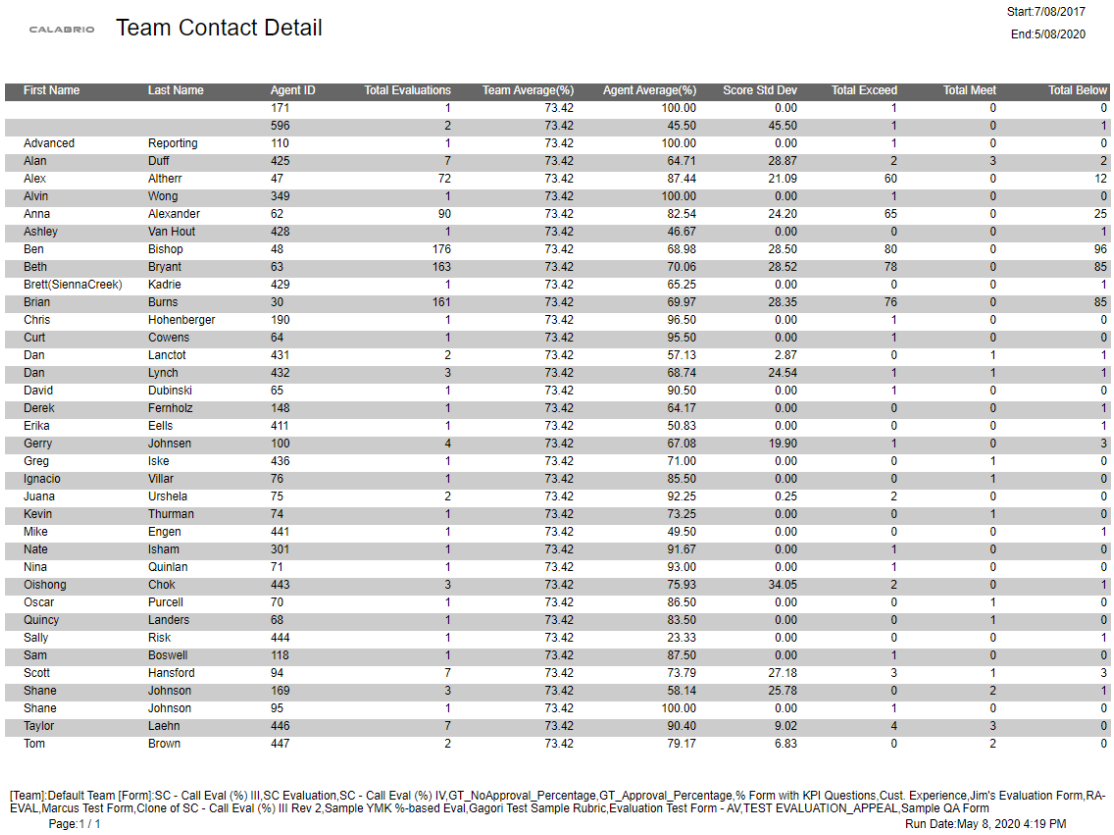
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

Date	Score(%):	Exceed	Meet	Below	Call Duration
9/05/2018 10:12 AM	100.00	X			0:00:00
9/05/2018 10:12 AM	50.00			X	0:00:00
9/05/2018 10:13 AM	23.33			X	0:00:00
9/10/2018 10:22 AM	100.00	X			0:00:44
9/10/2018 12:00 PM	96.50	X			0:04:22
9/19/2018 9:36 AM	64.17			X	0:00:20
9/20/2018 8:14 AM	82.50		X		0:00:19

[Agent]:Scott Hansford [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 1:09 PM



CALABRIO Team Contact Detail

Start:7/08/2017
End:5/08/2020

First Name	Last Name	Agent ID	Total Evaluations	Team Average(%)	Agent Average(%)	Score Std Dev	Total Exceed	Total Meet	Total Below
		171	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
		596	2	73.42	45.50	45.50	1	0	1
Advanced	Reporting	110	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Alan	Duff	425	7	73.42	64.71	28.87	2	3	2
Alex	Altherr	47	72	73.42	87.44	21.09	60	0	12
Alvin	Wong	349	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Anna	Alexander	62	90	73.42	82.54	24.20	65	0	25
Ashley	Van Hout	428	1	73.42	46.67	0.00	0	0	1
Ben	Bishop	48	176	73.42	68.98	28.50	80	0	96
Beth	Bryant	63	163	73.42	70.06	28.52	78	0	85
Brett(SiennaCreek)	Kadrie	429	1	73.42	65.25	0.00	0	0	1
Brian	Burns	30	161	73.42	69.97	28.35	76	0	85
Chris	Hohenberger	190	1	73.42	96.50	0.00	1	0	0
Curt	Cowens	64	1	73.42	95.50	0.00	1	0	0
Dan	Lanctot	431	2	73.42	57.13	2.87	0	1	1
Dan	Lynch	432	3	73.42	68.74	24.54	1	1	1
David	Dubinski	65	1	73.42	90.50	0.00	1	0	0
Derek	Fernholz	148	1	73.42	64.17	0.00	0	0	1
Erika	Eells	411	1	73.42	50.83	0.00	0	0	1
Gerry	Johnsen	100	4	73.42	67.08	19.90	1	0	3
Greg	Iske	436	1	73.42	71.00	0.00	0	1	0
Ignacio	Villar	76	1	73.42	85.50	0.00	0	1	0
Juana	Urshela	75	2	73.42	92.25	0.25	2	0	0
Kevin	Thurman	74	1	73.42	73.25	0.00	0	1	0
Mike	Engen	441	1	73.42	49.50	0.00	0	0	1
Nate	Isham	301	1	73.42	91.67	0.00	1	0	0
Nina	Quinlan	71	1	73.42	93.00	0.00	1	0	0
Oishong	Chok	443	3	73.42	75.93	34.05	2	0	1
Oscar	Purcell	70	1	73.42	86.50	0.00	0	1	0
Quincy	Landers	68	1	73.42	83.50	0.00	0	1	0
Sally	Risk	444	1	73.42	23.33	0.00	0	0	1
Sam	Boswell	118	1	73.42	87.50	0.00	1	0	0
Scott	Hansford	94	7	73.42	73.79	27.18	3	1	3
Shane	Johnson	169	3	73.42	58.14	25.78	0	2	1
Shane	Johnson	95	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Taylor	Laehn	446	7	73.42	90.40	9.02	4	3	0
Tom	Brown	447	2	73.42	79.17	6.83	0	2	0

[Team]:Default Team [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 4:19 PM

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Sous	Nombre de contacts évalués ne répondant pas aux attentes.
Date	La date de l'information présentée.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Dépasse	Nombre de contacts évalués dépassant les attentes.
Rencontre	Nombre de contacts évalués correspondant aux attentes.
Score	Score d'évaluation obtenu par le contact.

Champ	Définition
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.

Progression de l'objectif de contact

Si vous utilisez la fonctionnalité Objectif du contact, ce rapport montre la progression des évaluations terminées par rapport à leurs objectifs. Les objectifs sont fixés par l'évaluateur.

CALABRIO Contact Goal Progress

As Of:5/08/2017

First Name	Last Name	Contact Goal	Completed	Total to Complete	Percent Complete
Call	Design	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Charlie	Snedden	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Chris	Dickhans	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Consulting	Calabrio	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 1:24 PM

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Prénom	Prénom de l'évaluateur. Vous pouvez voir le prénom de l'évaluateur si vous Disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Nom	Nom de l'évaluateur. Vous pouvez afficher le nom de l'évaluateur si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Objectif de contact	La description de l'objectif de contact tel que configuré sur l'objectif de contact Page d'administration.
Terminée	Nombre d'objectifs de contact atteints par l'évaluateur.
Total à compléter	Nombre total d'objectifs de contact que l'évaluateur doit atteindre. **REMARQUE** Si un agent est désactivé avant qu'un objectif ne soit actif (ou, pour les objectifs récurrents, avant que Webex WFO n'affecte la récurrence suivante), Webex WFO n'inclut pas les contacts de cet agent dans le nombre total de contacts que l'évaluateur doit traiter pour atteindre cet objectif. Si un agent est désactivé après qu'un objectif est actif, les contacts de cet agent sont inclus dans l'objectif et dans les mesures pour cela

Champ	Définition
	rapport. **EXEMPLE** Chaque semaine, les évaluateurs ont pour objectif d'évaluer dix appels. La semaine s'étend du lundi au vendredi. Un agent quitte centre de contact un mercredi. Ses contacts sont inclus dans les mesures de l'objectif et du rapport pour cette semaine, mais pas dans les mesures de l'objectif et du rapport pour la semaine suivante.
Pourcentage d'exécution	Pourcentage d'objectifs de contact atteints par l'évaluateur.

Graphique Totaux des contacts

Le rapport Graphique Totaux des contacts affiche le nombre total d'enregistrements et d'évaluations par mois, pour un groupe spécifié.

Champs de ce rapport

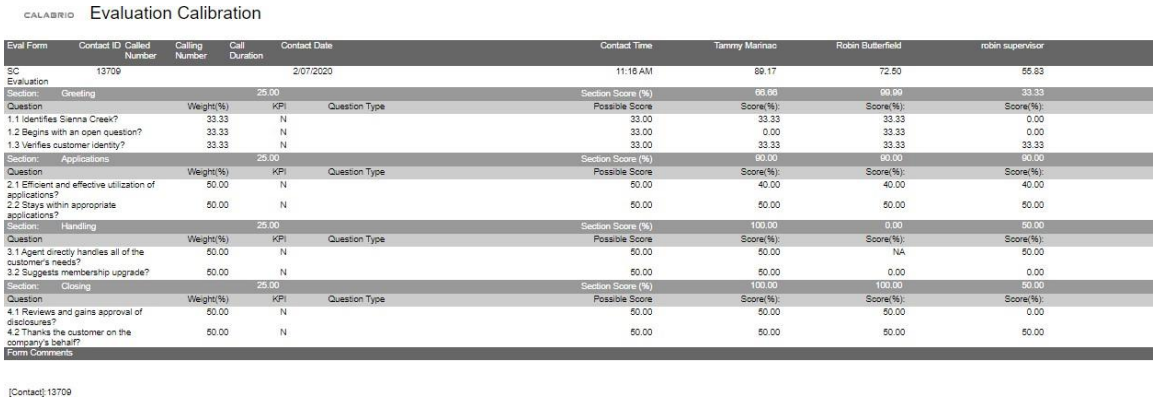
Champ	Définition
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Total évaluations	Nombre total d'évaluations effectuées à l'aide du formulaire d'évaluation spécifié sur la période indiquée.
Total QM enregistrements	Nombre total d'enregistrements de gestion de la qualité.

Étalonnage des évaluations

Ce rapport montre les résultats d'une session d'étalonnage en fonction de l'ID du contact. Il n'affiche pas les scores d'évaluation standard

Prérequis

- Vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur. Voir Gestion des rôles et des autorisations .



CALABRIO Evaluation Calibration

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Tammy Marinac	Robin Butterfield	robin supervisor
SC Evaluation	13709				2/07/2020	11:16 AM	89.17	72.50	55.83
Section: Greeting				25.00		Section Score (%)	66.66	99.99	33.33
Question				Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
1.1 Identifies Sienna Creek?				33.33	N		33.00	33.33	33.33	0.00
1.2 Begins with an open question?				33.33	N		33.00	0.00	33.33	0.00
1.3 Verifies customer identity?				33.33	N		33.00	33.33	33.33	33.33
Section: Applications				25.00		Section Score (%)	90.00	90.00	90.00	90.00
Question				Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
2.1 Efficient and effective utilization of applications?				50.00	N		50.00	40.00	40.00	40.00
2.2 Stays within appropriate applications?				50.00	N		50.00	50.00	50.00	50.00
Section: Handling				25.00		Section Score (%)	100.00	0.00	50.00	50.00
Question				Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
3.1 Agent directly handles all of the customer's needs?				50.00	N		50.00	50.00	NA	50.00
3.2 Suggests membership upgrade?				50.00	N		50.00	50.00	0.00	0.00
Section: Closing				25.00		Section Score (%)	100.00	100.00	50.00	50.00
Question				Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
4.1 Reviews and gains approval of disclosures?				50.00	N		50.00	50.00	50.00	0.00
4.2 Thanks the customer on the company's behalf?				50.00	N		50.00	50.00	50.00	50.00
Form Comments										

[Contact]:13709

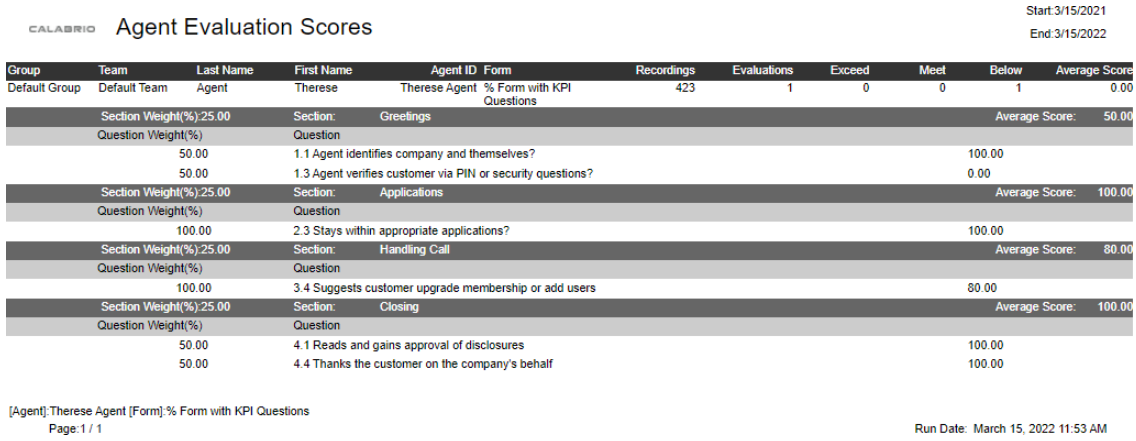
Champs de ce rapport

Champ	Définition
Durée de l'appel	Temps de conversation du contact (temps écoulé entre la prise de l'appel et l'appel) abandonné).
N° appelé	Le DID (Direct Inward Dialing) ou DNIS (Dialed Number Identification Identification) Service) numéro du téléphone auquel l'appel a été reçu. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué.
N° appelant	L'identification de l'appelant ou l'information ANI (identification automatique du numéro) de l'appelant parti. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué.
Contact Date	Date à laquelle le contact s'est produit.
ID contact	L'identifiant unique de la conversation.
Heure du contact	Heure à laquelle le contact s'est produit.
Form. éval.	Formulaire d'évaluation utilisé pour noter le contact.
Nom évaluateur	Prénom et nom de la personne qui a évalué ou étalonné contact. Uniquement disponible sur les rapports demandés si l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur est activée. Cette valeur est toujours affichée sur les rapports planifiés.

Champ	Définition
Comment. formulaire	Commentaires relatifs à un formulaire. Toute personne pouvant afficher l'évaluation peut ajouter commentaire.
ICP	indicateur de performance clé.
Possible Score	Question réelle telle qu'elle figure dans le formulaire d'évaluation.
Question	Le texte de la question qui apparaît dans le formulaire d'évaluation.
Question Type	Type de question en fonction de la réponse possible : Oui/Non ou
0 à 5. Score	Score d'évaluation obtenu par le contact.
Section	Nom de la section du formulaire d'évaluation.
Score des sections (%)	Score des sections attribué au contact.
Poids (%)	Pourcentage appliqué à une section ou à une question d'un formulaire d'évaluation. Le champ La somme des pondérations des questions d'une section du formulaire d'évaluation est égale à 100 pour cent.

Scores des évaluations

Ce rapport affiche les scores moyens détaillés des évaluations par agent, équipe et/ou groupe, selon le formulaire.



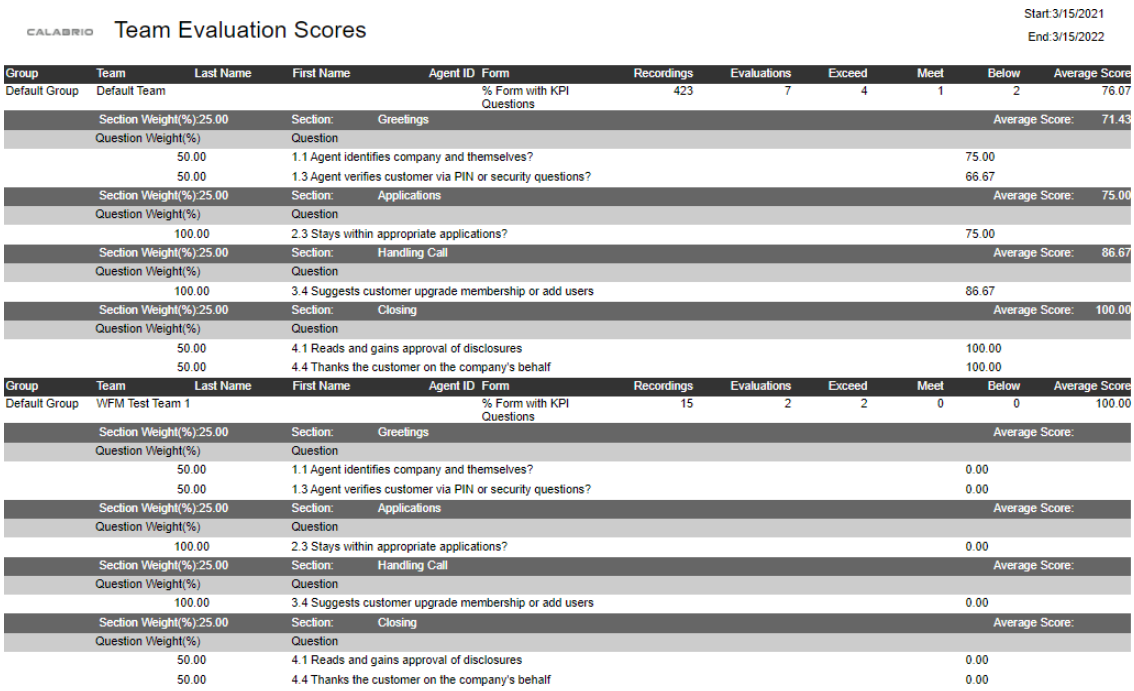
CALABRIO Agent Evaluation Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	% Form with KPI Questions	423	1	0	0	1	0.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	50.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							100.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							100.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	80.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							80.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	

[Agent]:Therese Agent [Form]:% Form with KPI Questions
Page:1 / 1

Run Date: March 15, 2022 11:53 AM



CALABRIO Team Evaluation Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team				% Form with KPI Questions	423	7	4	1	2	76.07
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	71.43
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							75.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							66.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	75.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							75.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	86.67
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							86.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	
Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	WFM Test Team 1				% Form with KPI Questions	15	2	2	0	0	100.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							0.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							0.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							0.00	

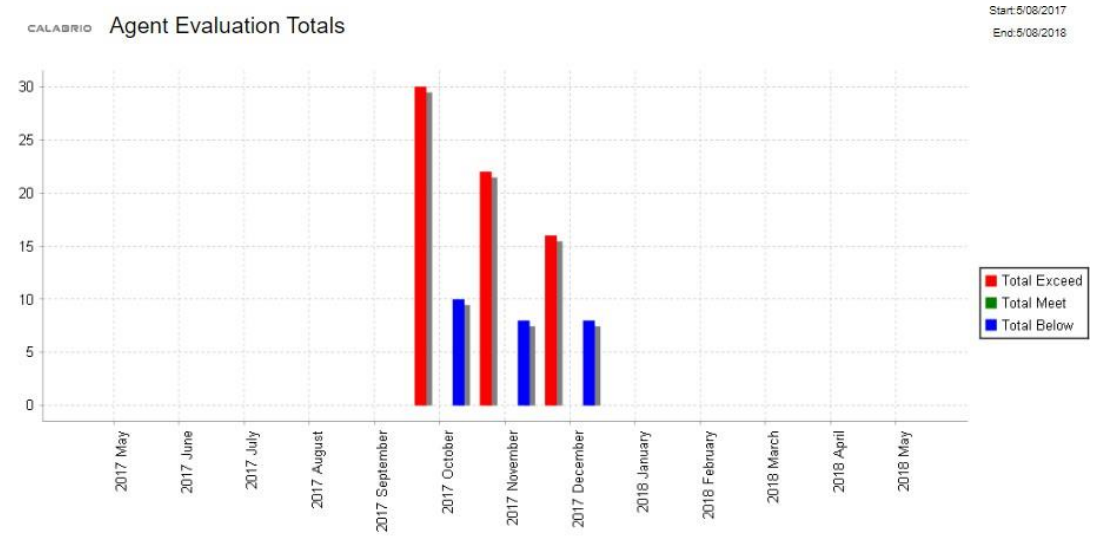
Champs de ce rapport

Champ	Description
Id de l'agent	Le numéro d'identification système de l'agent.
Sous	Nombre de contacts évalués ne répondant pas aux attentes.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Évaluations	Nombre total d'évaluations.
Dépasse	Nombre de contacts évalués dépassant les attentes.
Prénom	Prénom de l'évaluateur. Vous pouvez voir le prénom de l'évaluateur si vous Disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Forme	Nom du formulaire d'évaluation.
Groupe	Nom du groupe.

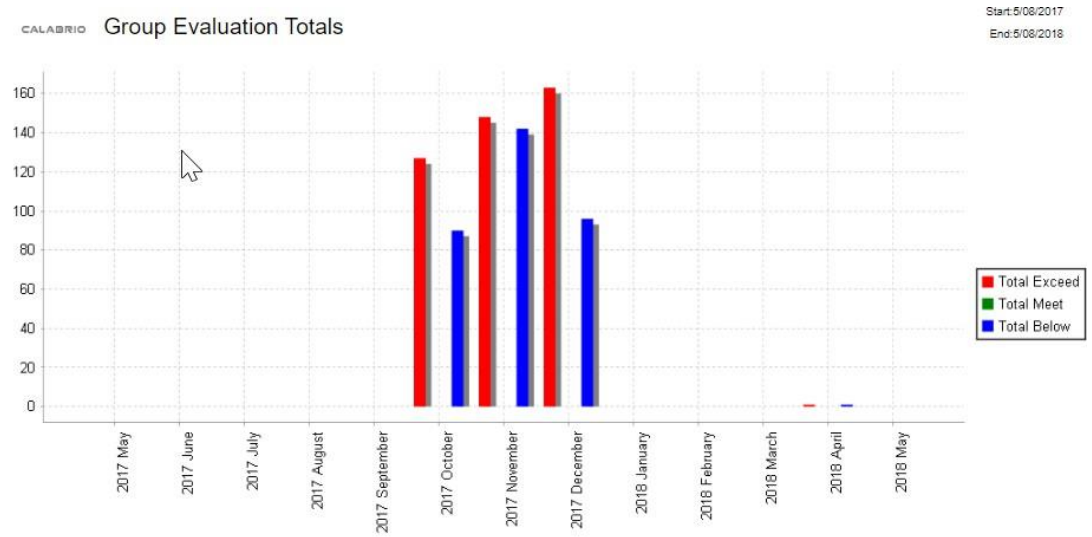
Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluateur. Vous pouvez afficher le nom de l'évaluateur si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Rencontre	Nombre de contacts évalués correspondant aux attentes.
Question	Le texte de la question qui apparaît dans le formulaire d'évaluation.
Pondération des questions	Pourcentage appliqué à une question d'un formulaire d'évaluation. La somme La pondération des questions de chaque section du formulaire est de 100 pour cent.
Enregistrements	Nombre d'enregistrements.
Section	Nom de la section du formulaire d'évaluation.
Pondération des sections	Pourcentage appliqué à une section dans un formulaire d'évaluation. La somme La pondération des sections indiquée dans le formulaire est de 100 pour cent.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Équipe	Nom de l'équipe. Lorsqu'elle est associée à un agent, l'équipe est l'équipe actuelle de l'agent.

Graphique Totaux des évaluations

Le rapport graphique Totaux des évaluations affiche les totaux des évaluations par mois pour un agent, un groupe ou une équipe individuel.



[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM



[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

Champs de ce rapport

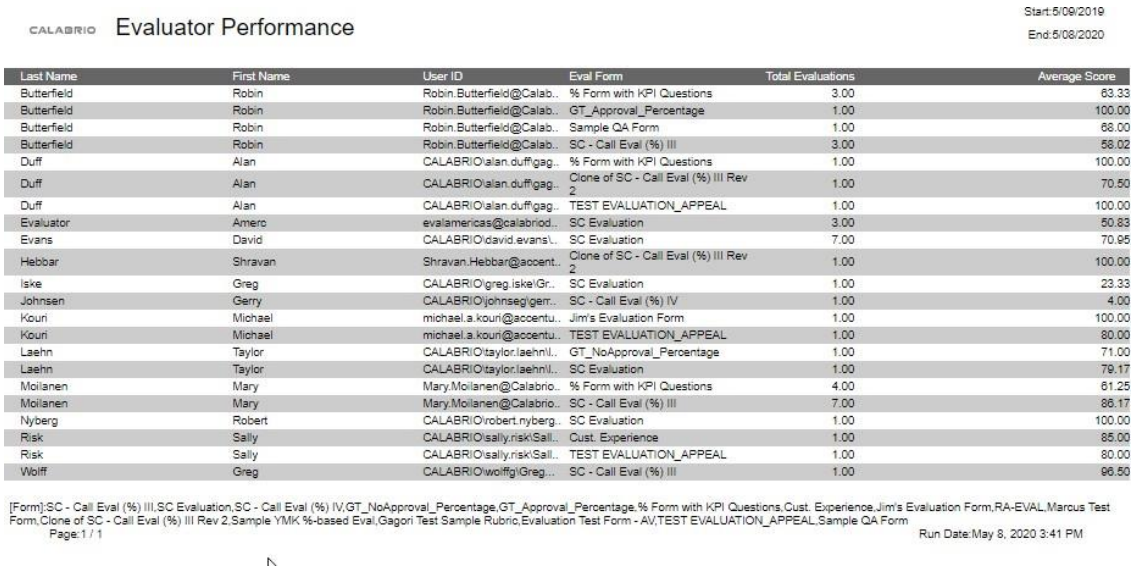
Champ	Description
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Total inf.	Nombre total de contacts évalués dont les scores sont inférieurs à Attentes. La plage de scores par défaut est comprise entre 0 et 74 %. La plage peut être modifiée par l'administrateur.
Total dépass.	Nombre total de contacts évalués dont les scores dépassent les attentes. La plage de scores par défaut est va de 90 à 100 %. Cette plage peut être modifiée par l'administrateur.

Performances évaluateur

Ce rapport fournit un résumé du nombre d'évaluations effectuées par un évaluateur et le score moyen des évaluations basé sur une période donnée. Cela peut inclure un formulaire d'évaluation ou tous les formulaires basés sur des points ou des pourcentages.

Prérequis

- Vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur. Voir Gestion des rôles et des autorisations .



CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Amerc	evalamericas@calabriod..	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans\..	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske\Gr..	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg\gerr..	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	SC Evaluation	1.00	79.17
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	SC - Call Eval (%) III	7.00	86.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg..	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolffg\Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

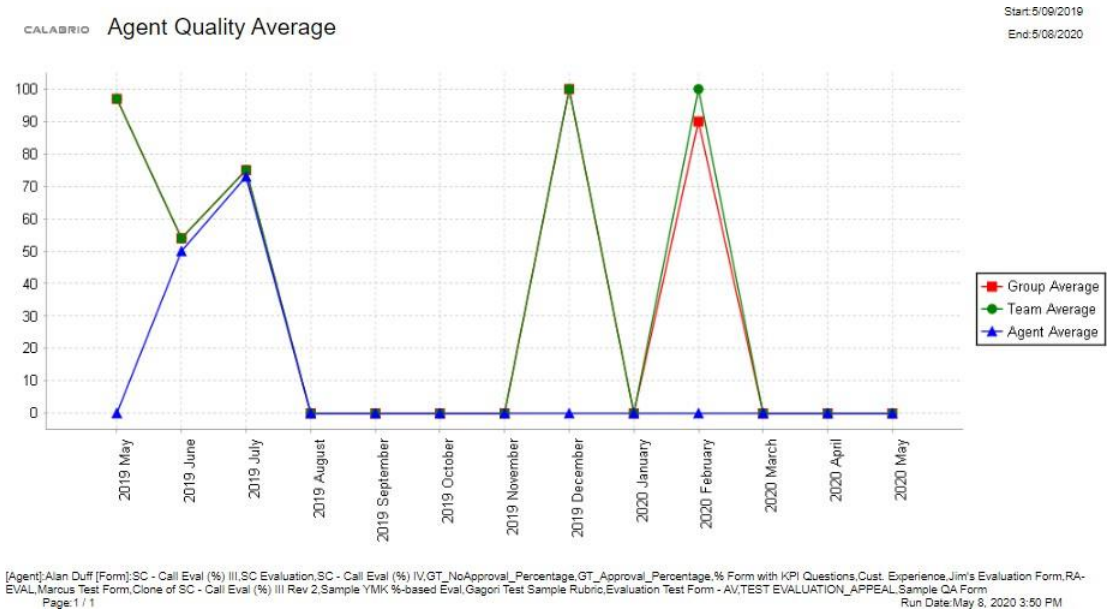
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Champs de ce rapport

Champ	Description
Score moyen (%)	Score moyen du formulaire, de la section ou de la question.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Form. éval.	Formulaire d'évaluation utilisé pour noter le contact.
Prénom	Prénom de l'évaluateur. Vous pouvez voir le prénom de l'évaluateur si vous Disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Nom	Nom de l'évaluateur. Vous pouvez afficher le nom de l'évaluateur si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Total évaluations	Nombre total d'évaluations effectuées à l'aide du formulaire d'évaluation spécifié sur la période indiquée.
ID Utilisateur	Nom de connexion Windows de la personne qui a accédé aux archives.

Graphique Moyennes de qualité

Ce graphique affiche les moyennes de qualité dans le temps pour un agent, une équipe et/ou un groupe. Cela peut inclure un formulaire d'évaluation ou tous les formulaires basés sur des points ou des pourcentages.

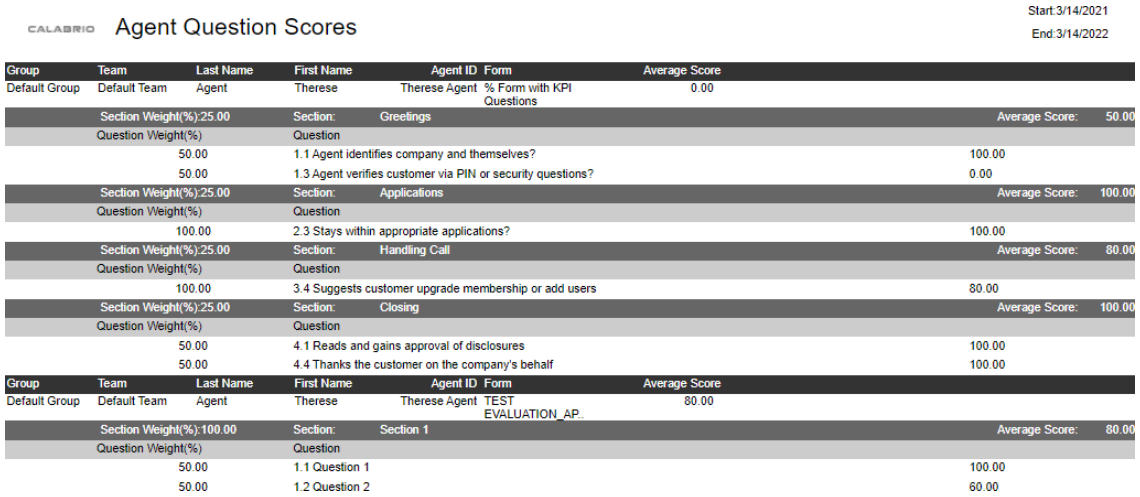


Champs de ce rapport

Champ	Description
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Moyenne groupe	Score moyen de tous les contacts évalués pour les agents du groupe.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Moyenne équipe	Score moyen de toutes les évaluations de l'équipe.

Scores des questions

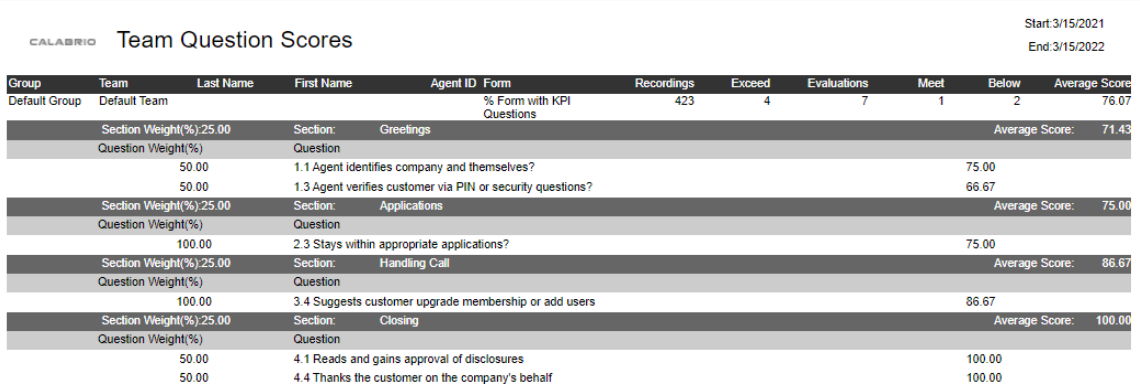
Le rapport Scores des questions affiche les scores pour chaque question d'un formulaire d'évaluation. Cela peut inclure un formulaire d'évaluation ou tous les formulaires basés sur des points ou des pourcentages pour un agent, un groupe ou une équipe.



CALABRIO Agent Question Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	% Form with KPI Questions	0.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings		Average Score: 50.00
	Question Weight(%)		Question			
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?			100.00
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?			0.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications		Average Score: 100.00
	Question Weight(%)		Question			
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?			100.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call		Average Score: 80.00
	Question Weight(%)		Question			
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users			80.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing		Average Score: 100.00
	Question Weight(%)		Question			
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures			100.00
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf			100.00
Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	TEST EVALUATION_AP	80.00
	Section Weight(%):100.00		Section:	Section 1		Average Score: 80.00
	Question Weight(%)		Question			
	50.00		1.1 Question 1			100.00
	50.00		1.2 Question 2			60.00



CALABRIO Team Question Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Exceed	Evaluations	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team				% Form with KPI Questions	423	4	7	1	2	76.07
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings							Average Score: 71.43
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							75.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							66.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications							Average Score: 75.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							75.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call							Average Score: 86.67
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							86.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing							Average Score: 100.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	

Champs de ce rapport

Champ	Description
Id de l'agent	Le numéro d'identification système de l'agent.
Score moyen (%)	Score moyen du formulaire, de la section ou de la question.
Sous	Nombre de contacts évalués ne répondant pas aux attentes.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.

Champ	Description
Évaluations	Nombre total d'évaluations.
Dépasse	Nombre de contacts évalués dépassant les attentes.
Prénom	Prénom de l'évaluateur. Vous pouvez voir le prénom de l'évaluateur si vous Disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Forme	Nom du formulaire d'évaluation.
Groupe	Nom du groupe.
Nom	Nom de l'évaluateur. Vous pouvez afficher le nom de l'évaluateur si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Rencontre	Nombre de contacts évalués correspondant aux attentes.
Question	Le texte de la question qui apparaît dans le formulaire d'évaluation.
Pondération des questions	Pourcentage appliqué à une question d'un formulaire d'évaluation. La somme La pondération des questions de chaque section du formulaire est de 100 pour cent.
Enregistrements	Nombre d'enregistrements.
Section	Nom de la section du formulaire d'évaluation.
Pondération des sections	Pourcentage appliqué à une section dans un formulaire d'évaluation. La somme La pondération des sections indiquée dans le formulaire est de 100 pour cent.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Équipe	Nom de l'équipe. Lorsqu'elle est associée à un agent, l'équipe est l'équipe actuelle de l'agent.

Accès aux interactions par contact

Le rapport Accès interaction par le contact affiche une liste d'enregistrements archivés pour un agent spécifique auxquels un utilisateur a accédé sur une période donnée. Il vous permet de déterminer si un nombre significatif d'enregistrements relatifs à un contact, un numéro appelé ou numéro appelant particulier ont été révisés.

Champs de ce rapport

Champ	Description
Date d'accès	Date de l'accès au contact.
Heure d'accès	Heure de l'accès au contact. Fuseau horaire
d'accès	Fuseau horaire de l'accès au contact. Prénom
de l'agent	Le prénom de l'agent.
Id de l'agent	Le numéro d'identification système de l'agent.
Nom de l'agent	Le nom de l'agent.
N° appelé	Le DID (Direct Inward Dialing) ou DNIS (Dialed Number Identification Identification) Service) numéro du téléphone auquel l'appel a été reçu. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué.
N° appelant	L'identification de l'appelant ou l'information ANI (identification automatique du numéro) de l'appelant parti. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué.
Contact Date	Date à laquelle le contact s'est produit.
ID contact	L'identifiant unique de la conversation.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Prénom de l'utilisateur	Prénom de l'utilisateur.
ID Utilisateur	Nom de connexion Windows de la personne qui a accédé aux archives.
Nom de l'utilisateur	Nom de l'utilisateur.

Accès à l'interaction par l'utilisateur

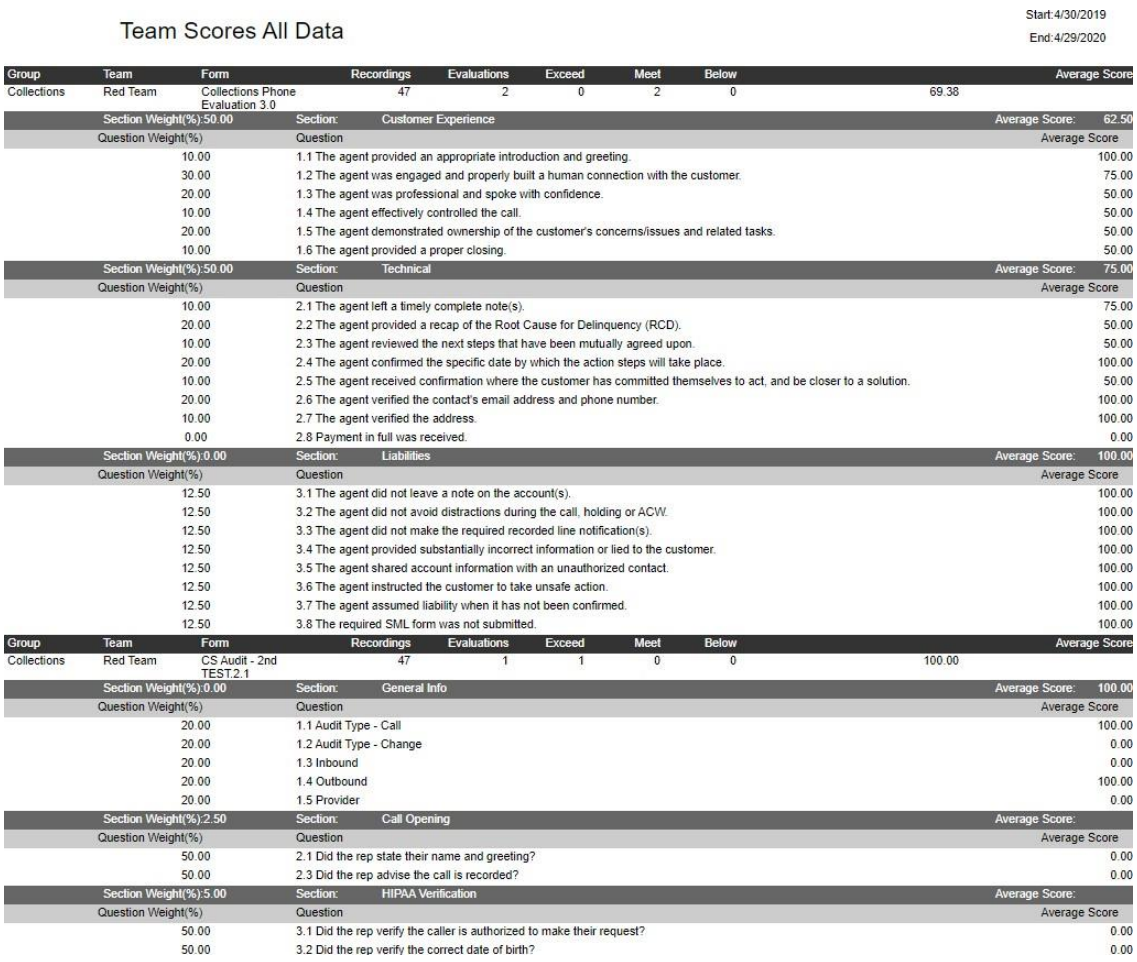
Le rapport Accès aux interactions par l'utilisateur affiche les utilisateurs qui ont accédé aux enregistrements pendant une période spécifiée.

Champs de ce rapport

Champ	Description
Date d'accès	Date de l'accès au contact.
Heure d'accès	Heure de l'accès au contact. Fuseau horaire
d'accès	Fuseau horaire de l'accès au contact. Prénom
de l'agent	Le prénom de l'agent.
Id de l'agent	Le numéro d'identification système de l'agent.
Nom de l'agent	Le nom de l'agent.
N° appelé	Le DID (Direct Inward Dialing) ou DNIS (Dialed Number Identification Identification) Service) numéro du téléphone auquel l'appel a été reçu. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué.
N° appelant	L'identification de l'appelant ou l'information ANI (identification automatique du numéro) de l'appelant parti. Affiche "inconnu" si le numéro appelant n'est pas répertorié ou s'il est bloqué.
Contact Date	Date à laquelle le contact s'est produit.
ID contact	L'identifiant unique de la conversation.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Prénom de l'utilisateur	Prénom de l'utilisateur.
ID Utilisateur	Nom de connexion Windows de la personne qui a accédé aux archives.
Nom de l'utilisateur	Nom de l'utilisateur.

Toutes les données des scores

Le rapport Toutes les données des scores affiche les scores d'évaluation moyens par groupe, équipe ou agent par formulaire. Cela peut inclure un formulaire d'évaluation ou tous les formulaires basés sur des points ou des pourcentages.



Team Scores All Data

Start:4/30/2019
End:4/29/2020

Group	Team	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Collections	Red Team	Collections Phone Evaluation 3.0	47	2	0	2	0	69.38
	Section Weight(%):50.00	Section: Customer Experience						Average Score: 62.50
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	10.00	1.1 The agent provided an appropriate introduction and greeting.						100.00
	30.00	1.2 The agent was engaged and properly built a human connection with the customer.						75.00
	20.00	1.3 The agent was professional and spoke with confidence.						50.00
	10.00	1.4 The agent effectively controlled the call.						50.00
	20.00	1.5 The agent demonstrated ownership of the customer's concerns/issues and related tasks.						50.00
	10.00	1.6 The agent provided a proper closing.						50.00
	Section Weight(%):50.00	Section: Technical						Average Score: 75.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	10.00	2.1 The agent left a timely complete note(s).						75.00
	20.00	2.2 The agent provided a recap of the Root Cause for Delinquency (RCD).						50.00
	10.00	2.3 The agent reviewed the next steps that have been mutually agreed upon.						50.00
	20.00	2.4 The agent confirmed the specific date by which the action steps will take place.						100.00
	10.00	2.5 The agent received confirmation where the customer has committed themselves to act, and be closer to a solution.						50.00
	20.00	2.6 The agent verified the contact's email address and phone number.						100.00
	10.00	2.7 The agent verified the address.						100.00
	0.00	2.8 Payment in full was received.						0.00
	Section Weight(%):0.00	Section: Liabilities						Average Score: 100.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	12.50	3.1 The agent did not leave a note on the account(s).						100.00
	12.50	3.2 The agent did not avoid distractions during the call, holding or ACW.						100.00
	12.50	3.3 The agent did not make the required recorded line notification(s).						100.00
	12.50	3.4 The agent provided substantially incorrect information or lied to the customer.						100.00
	12.50	3.5 The agent shared account information with an unauthorized contact.						100.00
	12.50	3.6 The agent instructed the customer to take unsafe action.						100.00
	12.50	3.7 The agent assumed liability when it has not been confirmed.						100.00
	12.50	3.8 The required SML form was not submitted.						100.00
Group	Team	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Collections	Red Team	CS Audit - 2nd TEST.2.1	47	1	1	0	0	100.00
	Section Weight(%):0.00	Section: General Info						Average Score: 100.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	20.00	1.1 Audit Type - Call						100.00
	20.00	1.2 Audit Type - Change						0.00
	20.00	1.3 Inbound						0.00
	20.00	1.4 Outbound						100.00
	20.00	1.5 Provider						0.00
	Section Weight(%):2.50	Section: Call Opening						Average Score:
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	50.00	2.1 Did the rep state their name and greeting?						0.00
	50.00	2.3 Did the rep advise the call is recorded?						0.00
	Section Weight(%):5.00	Section: HIPAA Verification						Average Score:
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	50.00	3.1 Did the rep verify the caller is authorized to make their request?						0.00
	50.00	3.2 Did the rep verify the correct date of birth?						0.00

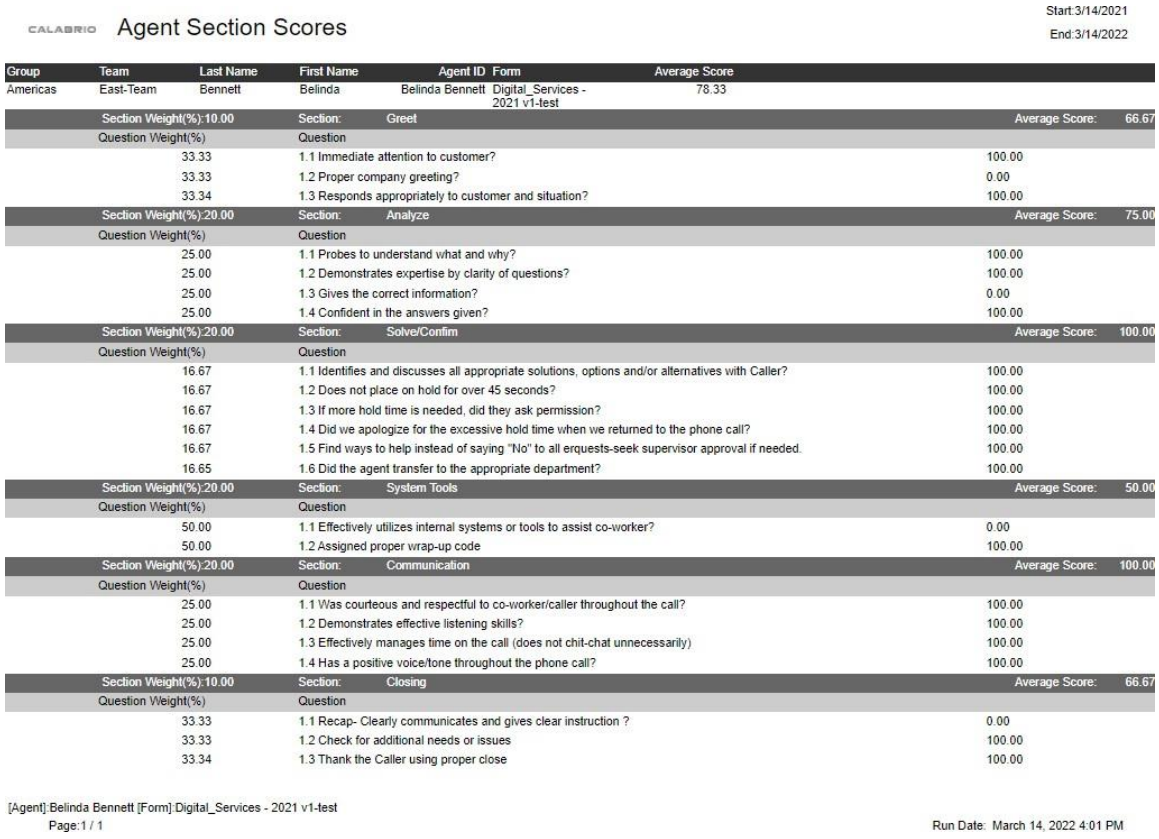
Champs de ce rapport

Champ	Description
Id de l'agent	Le numéro d'identification système de l'agent.
Score moyen (%)	Score moyen du formulaire, de la section ou de la question.

Champ	Description
Sous	Nombre de contacts évalués ne répondant pas aux attentes.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Évaluations	Nombre total d'évaluations.
Dépasse	Nombre de contacts évalués dépassant les attentes.
Prénom	Prénom de l'évaluateur. Vous pouvez voir le prénom de l'évaluateur si vous Disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Forme	Nom du formulaire d'évaluation.
Groupe	Nom du groupe.
Nom	Nom de l'évaluateur. Vous pouvez afficher le nom de l'évaluateur si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Rencontre	Nombre de contacts évalués correspondant aux attentes.
Question	Le texte de la question qui apparaît dans le formulaire d'évaluation.
Pondération des questions	Pourcentage appliqué à une question d'un formulaire d'évaluation. La somme La pondération des questions de chaque section du formulaire est de 100 pour cent.
Enregistrements	Nombre d'enregistrements.
Section	Nom de la section du formulaire d'évaluation.
Pondération des sections	Pourcentage appliqué à une section dans un formulaire d'évaluation. La somme La pondération des sections indiquée dans le formulaire est de 100 pour cent.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Équipe	Nom de l'équipe. Lorsqu'elle est associée à un agent, l'équipe est l'équipe actuelle de l'agent.

Scores des sections

Le rapport Scores des sections affiche le score moyen de chaque section d'un formulaire d'évaluation sur une période donnée. Elle peut être exécutée par un agent, une équipe et/ou un groupe.



CALABRIO Agent Section Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Americas	East-Team	Bennett	Belinda	Belinda Bennett	Digital_Services - 2021 v1-test	78.33
Section Weight(%):10.00	Section: Greet					Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question					
33.33	1.1 Immediate attention to customer?					100.00
33.33	1.2 Proper company greeting?					0.00
33.34	1.3 Responds appropriately to customer and situation?					100.00
Section Weight(%):20.00	Section: Analyze					Average Score: 75.00
Question Weight(%)	Question					
25.00	1.1 Probes to understand what and why?					100.00
25.00	1.2 Demonstrates expertise by clarity of questions?					100.00
25.00	1.3 Gives the correct information?					0.00
25.00	1.4 Confident in the answers given?					100.00
Section Weight(%):20.00	Section: Solve/Confim					Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question					
16.67	1.1 Identifies and discusses all appropriate solutions, options and/or alternatives with Caller?					100.00
16.67	1.2 Does not place on hold for over 45 seconds?					100.00
16.67	1.3 If more hold time is needed, did they ask permission?					100.00
16.67	1.4 Did we apologize for the excessive hold time when we returned to the phone call?					100.00
16.67	1.5 Find ways to help instead of saying "No" to all erquests-seek supervisor approval if needed.					100.00
16.65	1.6 Did the agent transfer to the appropriate department?					100.00
Section Weight(%):20.00	Section: System Tools					Average Score: 50.00
Question Weight(%)	Question					
50.00	1.1 Effectively utilizes internal systems or tools to assist co-worker?					0.00
50.00	1.2 Assigned proper wrap-up code					100.00
Section Weight(%):20.00	Section: Communication					Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question					
25.00	1.1 Was courteous and respectful to co-worker/caller throughout the call?					100.00
25.00	1.2 Demonstrates effective listening skills?					100.00
25.00	1.3 Effectively manages time on the call (does not chit-chat unnecessarily)					100.00
25.00	1.4 Has a positive voice/tone throughout the phone call?					100.00
Section Weight(%):10.00	Section: Closing					Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question					
33.33	1.1 Recap- Clearly communicates and gives clear instruction ?					0.00
33.33	1.2 Check for additional needs or issues					100.00
33.34	1.3 Thank the Caller using proper close					100.00

[Agent]:Belinda Bennett [Form]:Digital_Services - 2021 v1-test
Page:1 / 1

Run Date: March 14, 2022 4:01 PM

Champs de ce rapport

Champ	Description
Id de l'agent	Le numéro d'identification système de l'agent.
Score moyen (%)	Score moyen du formulaire, de la section ou de la question.
Sous	Nombre de contacts évalués ne répondant pas aux attentes.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.

Champ	Description
Évaluation	Nombre total d'évaluations.
Dépasse	Nombre de contacts évalués dépassant les attentes.
Prénom	Prénom de l'évaluateur. Vous pouvez voir le prénom de l'évaluateur si vous Disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Forme	Nom du formulaire d'évaluation.
Groupe	Nom du groupe.
Nom	Nom de l'évaluateur. Vous pouvez afficher le nom de l'évaluateur si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Rencontre	Nombre de contacts évalués correspondant aux attentes.
Question	Le texte de la question qui apparaît dans le formulaire d'évaluation.
Pondération des questions	Pourcentage appliqué à une question d'un formulaire d'évaluation. La somme La pondération des questions de chaque section du formulaire est de 100 pour cent.
Enregistrements	Nombre d'enregistrements.
Section	Nom de la section du formulaire d'évaluation.
Pondération des sections	Pourcentage appliqué à une section dans un formulaire d'évaluation. La somme La pondération des sections indiquée dans le formulaire est de 100 pour cent.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Équipe	Nom de l'équipe. Lorsqu'elle est associée à un agent, l'équipe est l'équipe actuelle de l'agent.

Enquêtes Toutes les données

Le rapport Toutes les données des enquêtes affiche les scores collectifs de l'enquête post-appel.

Champs de ce rapport

Champ	Description
Id de l'agent	Le numéro d'identification système de l'agent.
Score moyen (%)	Score moyen du formulaire, de la section ou de la question.
Prénom	Prénom de l'évaluateur. Vous pouvez voir le prénom de l'évaluateur si vous Disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Forme	Nom du formulaire d'évaluation.
Groupe	Nom du groupe.
Nom	Nom de l'évaluateur. Vous pouvez afficher le nom de l'évaluateur si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Question	Le texte de la question qui apparaît dans le formulaire d'évaluation.
Pondération des questions	Pourcentage appliqué à une question d'un formulaire d'évaluation. La somme La pondération des questions de chaque section du formulaire est de 100 pour cent.
Enquêtes	Nombre d'enquêtes.
Équipe	Nom de l'équipe. Lorsqu'elle est associée à un agent, l'équipe est l'équipe actuelle de l'agent.

Scores du formulaire d'enquête

Le rapport Scores du formulaire d'enquête affiche les scores moyens des sondages post-appel.

Champs de ce rapport

Champ	Description
Id de l'agent	Le numéro d'identification système de l'agent.
Score moyen (%)	Score moyen du formulaire, de la section ou de la question.
Prénom	Prénom de l'évaluateur. Vous pouvez voir le prénom de l'évaluateur si vous

Champ	Description
	Disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Forme	Nom du formulaire d'évaluation.
Groupe	Nom du groupe.
Nom	Nom de l'évaluateur. Vous pouvez afficher le nom de l'évaluateur si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Question	Le texte de la question qui apparaît dans le formulaire d'évaluation.
Pondération des questions	Pourcentage appliqué à une question d'un formulaire d'évaluation. La somme La pondération des questions de chaque section du formulaire est de 100 pour cent.
Enregistrements	Nombre d'enregistrements.
Enquêtes	Nombre d'enquêtes.
Équipe	Nom de l'équipe. Lorsqu'elle est associée à un agent, l'équipe est l'équipe actuelle de l'agent.

État du système

Le rapport État du système affiche les événements d'utilisateur et administratifs associés aux agents configurés pour l'enregistrement. Vous pouvez consulter les messages générés par le service au niveau INFO, AVERT. ou ERREUR, ou à tous les niveaux. Les informations sont disponibles pour les sept jours précédents, y compris le jour en cours.

L'application Web Média génère des événements d'alerte lorsque l'espace disponible est faible sur le serveur de téléchargement du site ou lorsque le téléchargement est interrompu parce que l'espace disponible est insuffisant.

Champs de ce rapport

Champ	Description
Catégorie	Application associée à l'événement.
Date	La date de l'information présentée.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par

Champ	Description
	rapport.
Adresse IP	Adresse IP de l'ordinateur sur lequel l'événement s'est produit.
Niveau	Niveau des messages d'événement affichés : ▪ TOUT : tous les messages de niveau de l'événement ▪ INFO. : messages d'information pour les événements qui ne sont pas des erreurs, mais qui peuvent être utiles pour la résolution de problèmes. ▪ AVERT. : messages d'avertissement pour les événements qui constituent des dysfonctionnements nuisibles mais n'interfèrent pas avec le fonctionnement du programme ▪ ERREUR : messages d'erreur pour les événements qui empêchent le programme de continuer à fonctionner
Machine	Identificateur universel unique (UUID) de l'ordinateur sur lequel l'événement s'est produit.
Message	Message de l'événement.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Heure	Heure du contact ou de l'événement.

État enreg. utilis.

Le rapport État enreg. utilis. affiche les événements liés à l'utilisateur et à l'enregistrement associés aux agents configurés pour l'enregistrement. Vous pouvez consulter les messages générés par le service au niveau INFO, AVERT. ou ERREUR, ou à tous les niveaux. Les informations sont disponibles pour les sept jours précédents, y compris le jour en cours.

Champs de ce rapport

Champ	Description
Catégorie	Application associée à l'événement.
Date	La date de l'information présentée.

Champ	Description
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Prénom	Prénom de l'évaluateur. Vous pouvez voir le prénom de l'évaluateur si vous Disposer de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Adresse IP	Adresse IP de l'ordinateur sur lequel l'événement s'est produit.
Nom	Nom de l'évaluateur. Vous pouvez afficher le nom de l'évaluateur si vous disposez de l'autorisation Afficher les détails de l'évaluateur.
Niveau	Niveau des messages d'événement affichés : ▪ TOUT : tous les messages de niveau de l'événement ▪ INFO. : messages d'information pour les événements qui ne sont pas des erreurs, mais qui peuvent être utiles pour la résolution de problèmes. ▪ AVERT. : messages d'avertissement pour les événements qui constituent des dysfonctionnements nuisibles mais n'interfèrent pas avec le fonctionnement du programme ▪ ERREUR : messages d'erreur pour les événements qui empêchent le programme de continuer à fonctionner
Machine	Identificateur universel unique (UUID) de l'ordinateur sur lequel l'événement s'est produit.
Message	Message de l'événement.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.
Équipe	Nom de l'équipe. Lorsqu'elle est associée à un agent, l'équipe est l'équipe actuelle de l'agent.
Heure	Heure du contact ou de l'événement.
ID Utilisateur	Nom de connexion Windows de la personne qui a accédé aux archives.

rapports standard WFM

Les rapports standard disponibles dans WFM sont énumérés ci-dessous.

Remarque WFM rapports standard reflètent les données telles qu'elles apparaissent dans le fuseau horaire du service partagé configuré par votre administrateur système. Si vous demandez un rapport de WFM et que votre fuseau horaire d'affichage est en avance sur le service partagé
Time zone, il se peut que votre rapport ne contienne aucune donnée.

NOTE : Certaines valeurs des rapports sont des valeurs calculées et peuvent être arrondies vers le haut ou vers le bas. En raison de cet arrondissement, elles peuvent différer légèrement des valeurs des données historiques.

Rapports de performance d'agent et d'équipe

- Productivité des agents et des équipes

Rapports sur les performances de la file d'attente de service

- Intervalle d'agent
- File d'attente de service pour l'intervalle d'agent
- File d'attente du service pour l'intervalle
- intervalle d'agent de la file d'attente de service
- intervalle d'agent d'équipe
- Intervalle d'équipe

Planifier les rapports d'affichage

- Contrainte attribuée
- Heures supplémentaires d'agent
- Horaire quotidien d'agent
- Horaire hebdomadaire d'agent
- Pourcentages de tâches d'agent
- Horaire de file d'attente de service par agent
- Horaire de file d'attente de service par intervalle
- Heures actives d'horaire d'équipe

Rapports d'analyse des performances

- Fiche de rendement de l'agent
- Performance quotidienne
- Intervalle de performance

Rapports de planification

- État des congés
- Analyse du budget du quart de travail

Rapports de planification stratégique

- La planification des installations (matériel)
- Planification du personnel
- Plan de recrutement
- Le planning budgétaire

Intervalle d'agent

Le rapport d'intervalle d'agent affiche l'activité des agents sélectionnés pendant des intervalles d'une demi-heure à une date donnée. Vous pouvez sélectionner les champs à afficher, à l'exception de l'agent et de l'intervalle qui sont obligatoires. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Temps moyen de traitement	Le temps moyen de traitement ACD contact (intervalle croisé) de l'agent Pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si les appels traités sont égaux à zéro pour l'intervalle. Temps moyen de traitement = (A + B + C) ÷ D Où :

Champ	Définition
	A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Temps de travail post-contact total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle D = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Temps moyen de conversation traités	Le temps moyen de conversation en contact (sur plusieurs intervalles) pour les ACD Contacts de l'agent pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de conversation moyen = (A + B) ÷ C Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Temps de travail moyen	Le temps de travail post-contact moyen (intervalle croisé) en secondes pour le ACD traité les contacts pour l'agent durant l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de travail moyen = A ÷ B Où : A = Temps de travail post-contact des contacts réalisées au cours de l'intervalle B = Nombre de contacts menés à terme au cours de l'intervalle

Champ	Définition
Durée dans l'état Occupé autre	La durée pendant laquelle l'agent est connecté mais n'est pas en service pendant la intervalle.
Appels traités	Le nombre de ACD contacts que la file d'attente de service ou l'agent a mené à terme pendant l'intervalle. Si un contact s'étend sur plusieurs intervalles, il n'est comptabilisé que dans l'intervalle lorsque le travail post-contact du contact est terminé.
Date	La date de l'information présentée.
Durée en service	Temps pendant lequel l'agent était dans un état prêt à prendre une ACD contact ou gérait un contact ACD durant l'intervalle. Cela comprend les fonctions Prêt, Conversation, En attente et Temps de travail.
% d'occupation	Pourcentage de temps passé par l'agent à traiter les ACD pendant l'intervalle Contacts par rapport à la durée totale pendant laquelle l'agent est connecté et prêt à gérer des contacts pendant l'intervalle. % d'occupation = A ÷ B Où : A = Temps de traitement total pour les contacts traités B = le total du temps En service.
Durée à l'état Prêt	La durée pendant laquelle l'agent est connecté et attend de prendre un ACD appel durant l'intervalle.
% d'utilisation	Le pourcentage d'utilisation est le pourcentage de temps que l'agent consacre à la gestion ACD contacts par rapport à la durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle. % d'utilisation = A ÷ B Où : A = Temps de traitement total des contacts traités (total signalé par le ACD) B = Temps total en session (connecté) (total signalé par l'ACD)

Heures supplémentaires d'agent

Le rapport Heures supplémentaires d'agent affiche le nombre d'heures supplémentaires effectuées par les agents sélectionnés dans les équipes ou les files d'attente de service sélectionnées durant une plage de dates sélectionnée.

Vous pouvez également sélectionner les champs à afficher, à l'exception du nom de l'agent et de la date, qui sont obligatoires. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Durée	L'intervalle de temps pendant lequel dure une activité.
Heure de fin	l'heure de fin de la journée.
Hr début	L'heure de début du quart de travail.
Nom d’utilisateur	Le nom d'utilisateur de l'agent.

Fiche de rendement de l'agent

Le rapport Fiche de rendement de l'agent affiche des informations de performance.

Si QM installé et si WFM est configuré pour importer les informations du formulaire d'évaluation, la liste déroulante Formulaire d'évaluation affiche la liste des formulaires d'évaluation utilisés dans QM pour évaluer la performance de l'agent. Si un formulaire d'évaluation est sélectionné, les données de la Fiche de rendement de l'agent ne reflètent que les données des évaluations de l'agent qui utilisent le formulaire d'évaluation sélectionné et répondent à tous les autres critères de sélection de rapport.

La section des mesures d'objectifs affiche les valeurs de champs par défaut définies pour les statistiques suivantes.

Statistique	Valeur par défaut
Note moyenne de qualité	75
Nombre moyen d'appels par heure	10
% d'adhésion	75
% de conformité	0
% d'occupation	0

Statistique	Valeur par défaut
% d'utilisation	0
Temps moyen de traitement	0
Temps moyen de conversation	0
Temps de travail moyen	0
Durée d'attente moyenne	0
Temps Prêt moyen	0

Vous pouvez modifier ces objectifs comme vous le souhaitez. Lorsque la Fiche de rendement de l'agent est produite, la performance de l'agent ou de l'équipe par rapport à ces objectifs est indiquée. Les valeurs affichées sont des moyennes pondérées.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
% d'adhésion	Le pourcentage décrivant la façon dont les agents s'en tiennent à leur travail planifié Dans l'intervalle. Ces informations sont disponibles pour les agents qui disposent de données de productivité. % d'adhésion = (A ÷ B) × 100 Où : A = Nombre total de minutes en adhésion B = Nombre total de minutes non en adhésion C = Nombre total configuré de minutes d'adhésion à l'horaire
Nombre moyen d'appels par heure	Le calcul du nombre moyen d'appels par heure. Nombre moyen d'appels par heure = 3600 ÷ (A + B) Où : A = Temps de conversation pour les appels ACD menés à terme au cours de l'intervalle B = Temps de traitement post-appel en secondes pour les appels ACD

Cha	Définition
	Achevés au cours de l'intervalle
Temps moyen de traitement	Le temps moyen de traitement ACD contact (intervalle croisé) de l'agent Pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si les appels traités sont égaux à zéro pour l'intervalle. Temps moyen de traitement = (A + B + C) ÷ D Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Temps de travail post-contact total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle D = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Durée d'attente moyenne	Temps d'attente moyen réel (intervalle croisé) de l'agent pendant ACD contacts traités durant l'intervalle. Cela comprend le temps d'attente pour les transferts et les conférences. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Durée d'attente moyenne = A ÷ B Où : A = Temps moyen durant lequel un agent a placé des contacts en attente durant l'intervalle, y compris le temps d'attente en cas de transferts et de conférences B = Nombre de contacts mis en attente au cours de la période. Un appel peut avoir été mis en attente à plusieurs reprises.
Note moyenne de qualité	Le score moyen de qualité des appels que l'agent a achevé au cours de l'intervalle. Les scores de qualité proviennent des appels qui sont évalués à l'aide de la méthode Enregistrement

Champ	Définition
	Et la gestion de la qualité. Note moyenne de qualité = A ÷ B Où : A = Somme de l'ensemble des notes de qualité des appels évalués que l'agent a achevé au cours de l'intervalle B = Total des appels évalués que l'agent a achevé au cours de l'intervalle
Temps Prêt moyen	La durée moyenne réelle en secondes pendant laquelle l'agent est dans l'état Prêt État de l'agent. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Les données d'intervalle croisé et de durant l'intervalle sont utilisées dans le calcul. Temps Prêt moyen = A ÷ B Où : A = La durée pendant laquelle l'agent est à l'état Prêt pendant l'intervalle B = Nombre de contacts menés à terme au cours de l'intervalle
Temps moyen de conversation traités	Le temps moyen de conversation en contact (sur plusieurs intervalles) pour les ACD Contacts de l'agent pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de conversation moyen = (A + B) ÷ C Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle

Cha	Définition
Temps de travail moyen	Le temps de travail post-contact moyen (intervalle croisé) en secondes pour le ACD traité les contacts pour l'agent durant l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de travail moyen = A ÷ B Où : A = Temps de travail post-contact des contacts réalisées au cours de l'intervalle B = Nombre de contacts menés à terme au cours de l'intervalle
% de conformité	La conformité est le pourcentage de temps durant l'intervalle pendant lequel un agent travaille La bonne durée, quelle que soit l'heure de la journée pendant laquelle l'agent travaille. La conformité au planning ne tient pas compte des heures d'arrivée et de départ. Par exemple, un agent qui doit travailler de 8:00 AM à 16:00 et qui travaille de 10:00 AM à 18:00 est conforme au planning, mais n'y adhère pas. Ces informations sont disponibles pour les agents qui disposent de données de productivité. La conformité est calculée selon la formule suivante : % de conformité = (A ÷ B) × 100 Où : A = Temps total pendant l'intervalle durant lequel l'agent est en service, que l'agent soit ou non planifié pour être en service B = Temps total pendant l'intervalle durant lequel il est prévu que l'agent soit en service, que l'agent soit ou non effectivement en service
% d'occupation	Pourcentage de temps passé par l'agent à traiter les ACD pendant l'intervalle Contacts par rapport à la durée totale pendant laquelle l'agent est connecté et prêt à gérer des contacts pendant l'intervalle. % d'occupation = A ÷ B Où :

Champ	Définition
	A = Temps de traitement total pour les contacts traités B = le total du temps En service.
% d'utilisation	Le pourcentage d'utilisation est le pourcentage de temps que l'agent consacre à la gestion ACD contacts par rapport à la durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle. % d'utilisation = A ÷ B Où : A = Temps de traitement total des contacts traités (total signalé par le ACD) B = Temps total en session (connecté) (total signalé par l'ACD)

Horaire quotidien d'agent

Le Rapport quotidien d'horaire d'agent détaille des activités sélectionnées prévues d'agents par jour pour une plage de dates sélectionnée.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Durée de l’activité	La durée d'une activité planifiée, en minutes.
Heure de fin de l'activité	L'heure de fin prévue d'une activité.
L'heure de début de l'activité	L'heure de début prévue d'une activité.
Type d'activité	Le type d'activité : affectation, pause, service fermé, contrainte, déjeuner, Ou projet.
File d'attente de service	Le nom de la file d'attente de service prise en charge par l'agent.

Horaire hebdomadaire d'agent

Le Rapport hebdomadaire d'horaire d'agent détaille les activités planifiées sélectionnées des agents par semaine, à partir de la date choisie.

Vous pouvez également sélectionner les champs à afficher, à l'exception du Nom d'agent, du Numéro d'agent, Arr (heure d'arrivée), et Dep (heure de départ), qui sont obligatoires. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Heures en service	Le nombre d'heures en service prévues pour l'agent.
Heures payées En affectation	Le nombre d'heures en affectation rémunérées prévues pour l'agent au cours de l'intervalle.
Heures payées En pause	Le temps de pause rémunéré prévu pour l'agent durant l'intervalle.
Heures payées de service fermé	Le temps de file d'attente de service fermée rémunéré prévu pour l'agent pendant l'intervalle.
Heures de Contraintes payées	Le temps de contrainte rémunéré prévu pour l'agent au cours de la intervalle.
Heures rémunérées de déjeuner	La durée payée de déjeuner prévue pour l'agent durant
l'intervalle. Heures payées de projet	Le temps de projet rémunéré prévu pour l'agent durant
l'intervalle de temps. Total des heures rémunérées	Le total d'heures rémunérées de l'intervalle. Total des heures rémunérées = Heures En service + Heures de pause rémunérées + Heures rémunérées de déjeuner + Heures rémunérées de contrainte + Heures rémunérées de projet + Heures rémunérées d'affectation + Heures rémunérées de service fermé

File d'attente de service pour l'intervalle d'agent

Le Rapport d'intervalle de file d'attente d'un agent affiche l'activité des agents sélectionnés dans les files d'attente de service sélectionnées pendant des intervalles d'une demi-heure à une date choisie.

Vous pouvez également sélectionner les champs à afficher, à l'exception de l'agent, de l'intervalle et de la file d'attente de service, qui sont obligatoires. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Temps moyen de traitement	Le temps moyen de traitement ACD contact (intervalle croisé) de l'agent Pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si les appels traités sont égaux à zéro pour l'intervalle. Temps moyen de traitement = (A + B + C) ÷ D Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Temps de travail post-contact total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle D = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Temps moyen de conversation traités	Le temps moyen de conversation en contact (sur plusieurs intervalles) pour les ACD Contacts de l'agent pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de conversation moyen = (A + B) ÷ C Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Temps de travail moyen	Le temps de travail post-contact moyen (intervalle croisé) en secondes pour le ACD traité les contacts pour l'agent durant l'intervalle. La moyenne sera de

Champ	Définition
	Zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de travail moyen = A ÷ B Où : A = Temps de travail post-contact des contacts réalisées au cours de l'intervalle B = Nombre de contacts menés à terme au cours de l'intervalle
Appels traités	Le nombre de ACD contacts que la file d'attente de service ou l'agent a mené à terme pendant l'intervalle. Si un contact s'étend sur plusieurs intervalles, il n'est comptabilisé que dans l'intervalle lorsque le travail post-contact du contact est terminé.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.

Pourcentages de tâches d'agent

Le Rapport de pourcentages de tâches d'agents affiche des activités sélectionnées d'agent en termes de pourcentages du temps de travail total pour des agents sélectionnés sur une plage de dates sélectionnée par jour, semaine ou mois.

Vous pouvez également sélectionner les champs à afficher, à l'exception du nom de l'agent et de la date, qui sont obligatoires. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Pourcentage d'affectation	Le pourcentage de temps d'affectation prévu de l'intervalle. Pourcentage d'affectation = (A ÷ B) × 100 Où : A = Durée de travail en affectation prévue de l'intervalle B = Durée totale prévue de l'intervalle
Pourcentage de pause	Le pourcentage de pauses prévu de l'intervalle.

Cha	Définition
	Pourcentage de pause = (A ÷ B) × 100 Où : A = Durée de pause prévue de l'intervalle B = Durée totale prévue de l'intervalle
Pourcentage de fermeture	Le pourcentage de temps de fermeture de l'intervalle. Pourcentage de fermeture = (A ÷ B) × 100 Où : A = Durée de fermeture prévue de l'intervalle B = Durée totale prévue de l'intervalle
Pourcentage d'exception	Le pourcentage de temps en exception de l'intervalle. Pourcentage d'exception = (A ÷ B) × 100 Où : A = Durée en exception prévue de l'intervalle B = Durée totale prévue de l'intervalle
Pourcentage En service	Le pourcentage de temps en service de l'intervalle. Pourcentage en service = (A ÷ B) × 100 Où : A = Durée en service prévue de l'intervalle B = Durée totale prévue de l'intervalle
Pourcentage de déjeuner	Le pourcentage de temps de pause-déjeuner de l'intervalle. Pourcentage de déjeuner = (A ÷ B) × 100 Où : A = Durée de pause-déjeuner prévue de l'intervalle B = Durée totale prévue de l'intervalle

Cha	Définition
Pourcentage d'heures supplémentaires	Le pourcentage d'heures supplémentaires de l'intervalle. Pourcentage d'heures supplémentaires = (A ÷ B) × 100 Où : A = Durée d'heures supplémentaires prévue de l'intervalle B = Durée totale prévue de l'intervalle
Pourcentage de projets	Le pourcentage de projets de l'intervalle. Pourcentage de projets = (A ÷ B) × 100 Où : A = Durée d'heures de projets prévue de l'intervalle B = Durée totale prévue de l'intervalle
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur de l'agent.

Productivité des agents et des équipes

Le Rapport de productivité d'agent et d'équipe affiche les statistiques de productivité de l'agent ou de l'équipe sur une plage de dates sélectionnée par jour, semaine ou mois. Les statistiques sont publiées uniquement pour des périodes de temps au cours de laquelle l'agent est connecté ou pour le moment où votre ACD rapporte des données.

REMARQUE Si vous ne sélectionnez qu'une ou plusieurs équipes, un rapport de productivité d'équipe est produit. Si vous sélectionnez une ou plusieurs équipes et un ou plusieurs agents, alors un rapport de productivité d'agent est produit.

Remarque : Les valeurs de % d'adhésion et % de ce rapport sont fondées sur des données calculées avant que des améliorations de calcul de l'adhésion ou de la conformité n'aient été apportées. Par conséquent, les valeurs sont :
Des moyennes simples et non des moyennes pondérées.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
ACD ID	Identificateur de l'agent dans le ACD.
% d'adhésion	Le pourcentage décrivant la façon dont les agents s'en tiennent à leur travail planifié

Cha	Définition
	Dans l'intervalle. Ces informations sont disponibles pour les agents qui disposent de données de productivité. % d'adhésion = (A ÷ B) × 100 Où : A = Nombre total de minutes en adhésion B = Nombre total de minutes non en adhésion C = Nombre total configuré de minutes d'adhésion à l'horaire
Nom de l’agent	Le nom complet de l'agent.
Temps moyen de traitement	Le temps moyen de traitement ACD contact (intervalle croisé) de l'agent Pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si les appels traités sont égaux à zéro pour l'intervalle. Temps moyen de traitement = (A + B + C) ÷ D Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Temps de travail post-contact total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle D = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Durée d'attente moyenne	Temps d'attente moyen réel (intervalle croisé) de l'agent pendant ACD contacts traités durant l'intervalle. Cela comprend le temps d'attente pour les transferts et les conférences. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Durée d'attente moyenne = A ÷ B

Cha	Définition
	Où : A = Temps moyen durant lequel un agent a placé des contacts en attente durant l'intervalle, y compris le temps d'attente en cas de transferts et de conférences B = Nombre de contacts mis en attente au cours de la période. Un appel peut avoir été mis en attente à plusieurs reprises.
Temps Non prêt moyen	La durée moyenne pendant laquelle l'agent est dans l'état d'agent Non prêt. Le La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Les données d'intervalle croisé et de durant l'intervalle sont utilisées dans le calcul. Temps Non prêt moyen = A ÷ B Où : A = La durée moyenne pendant laquelle l'agent est dans l'état d'agent Non prêt durant l'intervalle B = Nombre de contacts menés à terme au cours de l'intervalle
Temps Prêt moyen	La durée moyenne réelle en secondes pendant laquelle l'agent est dans l'état Prêt État de l'agent. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Les données d'intervalle croisé et de durant l'intervalle sont utilisées dans le calcul. Temps Prêt moyen = A ÷ B Où : A = La durée pendant laquelle l'agent est à l'état Prêt pendant l'intervalle B = Nombre de contacts menés à terme au cours de l'intervalle
Temps moyen de conversation traités	Le temps moyen de conversation en contact (sur plusieurs intervalles) pour les ACD Contacts de l'agent pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de conversation moyen = (A + B) ÷ C

Cha	Définition
	Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Temps de travail moyen	Le temps de travail post-contact moyen (intervalle croisé) en secondes pour le ACD traité les contacts pour l'agent durant l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de travail moyen = A ÷ B Où : A = Temps de travail post-contact des contacts réalisées au cours de l'intervalle B = Nombre de contacts menés à terme au cours de l'intervalle
Appels traités	Le nombre de ACD contacts que la file d'attente de service ou l'agent a mené à terme pendant l'intervalle. Si un contact s'étend sur plusieurs intervalles, il n'est comptabilisé que dans l'intervalle lorsque le travail post-contact du contact est terminé.
Appels sortants	**Appels sortants** Nombre d'appels sortants externes ACD effectués par l'agent au cours de l'intervalle.
Appels par heure	Nombre de ACD appels traités par heure. Les deux intervalles croisés Les données dans l'intervalle sont utilisées dans le calcul. Appels par heure = (A × 3600) ÷ B Où : A = Nombre d'appels traités dans l'heure

Cha	Définition
	B = Durée totale en secondes En service durant l'heure
Appels transférés	Nombre d'appels ACD transférés et mis en conférence initiés par le Agent pendant l'intervalle.
% de conformité	La conformité est le pourcentage de temps durant l'intervalle pendant lequel un agent travaille La bonne durée, quelle que soit l'heure de la journée pendant laquelle l'agent travaille. La conformité au planning ne tient pas compte des heures d'arrivée et de départ. Par exemple, un agent qui doit travailler de 8:00 AM à 16:00 et qui travaille de 10:00 AM à 18:00 est conforme au planning, mais n'y adhère pas. Ces informations sont disponibles pour les agents qui disposent de données de productivité. La conformité est calculée selon la formule suivante : % de conformité = (A ÷ B) × 100 Où : A = Temps total pendant l'intervalle durant lequel l'agent est en service, que l'agent soit ou non planifié pour être en service B = Temps total pendant l'intervalle durant lequel il est prévu que l'agent soit en service, que l'agent soit ou non effectivement en service
Date	La date de l'information présentée.
ID d'employé	Le numéro d'identification de l'employé de l'agent.
% d'occupation	Pourcentage de temps passé par l'agent à traiter les ACD pendant l'intervalle Contacts par rapport à la durée totale pendant laquelle l'agent est connecté et prêt à gérer des contacts pendant l'intervalle. % d'occupation = A ÷ B Où : A = Temps de traitement total pour les contacts traités B = le total du temps En service.

Cha	Définition
Temps de traitement total	Durée totale réelle ACD de traitement des contacts (intervalles croisés), en secondes. Pour l'agent ou la file d'attente de service pendant l'intervalle. Cela comprend la conversation, la mise en attente et le temps de travail. Temps de traitement total = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail
Durée d'attente totale	Durée d'attente totale réelle (sur intervalles) en secondes pour l'agent. Y compris le temps d'attente pour les transferts et les conférences pendant l'intervalle.
Temps En service total	Le temps en service total (au cours de l'intervalle) est le temps total, en secondes, que L'agent était dans un état prêt à prendre un contact ACD ou gérait un contact ACD pendant l'intervalle. Temps En service = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail + Temps de réservation + Temps Prêt
Durée totale de connexion	Durée totale de connexion (dans l'intervalle) en secondes pour l'agent pendant l'intervalle. Temps En session = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail + Temps de réservation + Temps Prêt + Temps Non prêt + Temps autre
Temps Non prêt total	Le temps Non prêt total (dans l'intervalle) est la durée totale en secondes pendant laquelle le l'agent était à l'état d'agent Non prêt durant l'intervalle.
Temps Prêt total	Le temps Prêt total (dans l'intervalle) est le temps total en secondes pendant lequel l'agent était à l'état d'agent Prêt durant l'intervalle.
Temps de conversation total	Temps de conversation total réel (sur intervalles) durant lequel l'agent a travaillé ACD contacts. Le délai court à partir du moment où l'agent répond à un contact ACD jusqu'à ce que l'agent se déconnecte du contact, sans compter le temps d'attente.
Temps de travail total	Temps de travail total réel (intervalle croisé) en secondes pour l'agent.
% d'utilisation	Le pourcentage d'utilisation est le pourcentage de temps que l'agent consacre à la gestion ACD contacts par rapport à la durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle. % d'utilisation = A ÷ B

Champ	Définition
	Où : A = Temps de traitement total des contacts traités (total signalé par le ACD) B = Temps total en session (connecté) (total signalé par l'ACD)

Contrainte attribuée

Le rapport de contrainte (ou exception) affectée affiche toutes les occurrences d'un type d'exception sélectionné affecté à des agents sélectionnés sur une plage de dates sélectionnée. Les types d'exception sont créés et maintenus sur la page Gérer les types d'exception (Gestion des applications > activités > types d'exception).

REMARQUE Il est possible d'avoir des exceptions de la journée entière à des dates pour lesquelles les horaires n'ont pas encore été exécutés. Si c'est le cas, alors les champs Début, Fin et Durée de ces exceptions seront vides. Une fois par an
A été exécuté pour ces dates, le rapport affichera des valeurs dans ces champs.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Id de l'agent	Le numéro d'identification système de l'agent.
Date	La date de l'information présentée.
Durée	L'intervalle de temps pendant lequel dure une activité.
Terminer	La fin de la journée ou de l'intervalle, ou la fin de la période couverte par le rapport.
Jour entier	Une contrainte qui dure toute la journée de travail.
Exception	Nom de la contrainte.
Début	L'heure de début de la journée ou de l'intervalle ou le début de la période couverte par le rapport.

Le planning budgétaire

Le rapport de planification budgétaire affiche le coût salarial estimé par rôle pour le laps de temps déterminé. Pour exécuter ce rapport, vous devez déjà avoir généré une prévision stratégique pour la file d'attente de service.

Les ressources humaines affichées dans ce rapport sont configurées sur la page Gérer les ressources stratégiques. Quelle que soit la configuration du coût des ressources (mensuelle, annuelle, ou comme une dépense ponctuelle) sur la page Ressources stratégiques, la valeur est convertie en coût mensuel. Cette valeur est utilisée dans le calcul de ce rapport.

Comment le rapport est calculé

Le nombre de chaque type de ressource humaine à planifier pour un mois donné = (nombre d'agents prévus pour le mois) × (rapport de la ressource de base par rapport à la ressource de l'agent) × (rapport de ressource pour cette ressource) × (coût des ressources).

> **EXEMPLE**
>
> S'il y a un superviseur pour 10 agents, et un responsable pour deux superviseurs, et que le coût par responsable est $5,000, alors la formule pour calculer le coût des gestionnaires nécessaires pour un mois où le nombre prévu d'agents est de 100 est :
>
> Coût mensuel des gestionnaires = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5 000) = $25,000 pour 5 managers

Les champs qui apparaissent dans le rapport dépendent des ressources humaines qui sont configurées sur la page Ressources stratégiques. Vous ne pouvez pas personnaliser l'ordre dans lequel les champs apparaissent.

La planification des installations (matériel)

Le Rapport de planification des installations (matériel) affiche les éléments d'équipement (matériel, mobilier et accessoires), qui devraient être utilisés par la file d'attente du service sélectionnée au cours de la période sélectionnée.

Les éléments d'équipement affichés dans ce rapport sont configurés sur la page Gérer les ressources stratégiques. Pour exécuter ce rapport, vous devez déjà avoir généré une prévision stratégique pour la file d'attente de service.

Comment le rapport est calculé

Le nombre d'un élément d'équipement à planifier pour un mois donné = (nombre d'agents prévus pour le mois) × (rapport de la ressource de base par rapport à la ressource de l'agent) × (rapport de ressource pour cette ressource).

> **EXEMPLE**
>
> S'il y a un superviseur pour 10 agents et un téléphone pour deux superviseurs, alors la formule

pour calculer le nombre de téléphones nécessaires pour un mois où le nombre prévu d'agents est de 100 est :

100 × (1/10) × (1/2) = 5 téléphones

Les champs qui apparaissent dans le rapport dépendent des éléments d'équipement qui sont configurés sur la page Ressources stratégiques. Le champ Mois est obligatoire. Vous ne pouvez pas personnaliser l'ordre dans lequel les champs apparaissent.

Plan de recrutement

Le rapport des prévisions de recrutement affiche la projection du nombre d'employés nécessaires à chaque étape de recrutement pour atteindre les niveaux d'effectifs requis au cours de la période identifiée.

- Les ressources humaines affichées dans ce rapport sont configurées sur la page Gérer les ressources stratégiques connexion.
- Pour exécuter ce rapport, vous devez déjà avoir généré une prévision stratégique pour la file d'attente de service.
- Le nombre actuel de ressources de la page Ressources stratégiques est utilisé comme point de départ par le rapport.
- La valeur d'attrition que vous saisissez dans le cadre de la demande de rapport est appliquée au nombre de ressources actuelles. La différence entre cette valeur calculée et les besoins de ressources planifiés pour le mois dans le plan de recrutement constitue le déficit de ressources qui doit être compensé par le plan de recrutement.
- Le taux d'attrition correspondant à chacune des étapes de recrutement est appliqué. En remontant à partir de cette valeur le nombre de ressources nécessaires au début de chaque étape est calculé.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Taux d'attrition	Le taux de perte d'employés suite à des promotions, transferts, ou fin d'emploi.
Durée	L'intervalle de temps pendant lequel dure une activité.
Date fin	La date de fin de l'information présentée.
FTE	Le nombre d'employés Équivalent Temps Plein (FTE).
Date début	La date de début de l'information présentée.

Le rapport contient également les informations résumées suivantes dans son en-tête :

- FTE cible : le FTE calculé pour la période sélectionnée par votre plan stratégique.
- Disponible FTE : le FTE disponible (après attrition en fonction du nombre actuel) calculé pour la période de temps sélectionnée par votre plan stratégique.
- FTE Écart : différence entre le FTE cible et le FTE disponible.

File d'attente du service pour l'intervalle

Le Rapport de file d'attente de service de l'intervalle affiche des statistiques complètes pour des files d'attente de services sélectionnées pour des intervalles d'une demi-heure à une date choisie.

Vous pouvez également sélectionner les champs à afficher. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Agents réels	Le nombre d'agents équivalents temps plein (FTE) prenant en charge le service File d'attente pendant l'intervalle. Le temps de l'agent n'est pris en compte que lorsque l'agent est en service. Agents réels= A ÷ 1 800 Où : A = Temps En service, en secondes, des agents planifiés pour prendre en charge la file d'attente de service pendant l'intervalle
Prévision d'agents	Le nombre d'agents prévus nécessaires à la file d'attente de service au cours de intervalle. Prévision d'agents = Somme des agents prévus ÷ Nombre d'intervalles avec au moins un agent prévu
Agents projetés	Le nombre d'agents projetés nécessaires à la file d'attente de service au cours de intervalle. Il s'agit d'un calcul de tendance basé sur la tendance actuelle des agents réels et prévus. Agents projetées = somme des agents projetés ÷ nombre d'intervalles avec au moins un agent projeté

Champ	Définition
Agents planifiés	Le nombre d'agents planifiés pour la file d'attente de service pendant l'intervalle.
Diminution des agents	Le nombre d'agents prévus après application de la réduction. Diminution du nombre d'agents = Agents planifiés – (pourcentage de diminution × des agents planifiés) ÷ 100
Temps de traitement moyen post-appel - Réel	Le temps de traitement réel post-appel durant l'intervalle.
Temps de traitement moyen post-appel - Prévisions	Le temps de traitement post-appel moyen prévu durant l'intervalle.
Durée moyenne en conversation - Réel	Le temps de conversation moyen réel pendant l'intervalle.
Durée moyenne en conversation - Prévisions	**Durée moyenne en conversation - Prévisions** Le temps de conversation moyen prévu pour l'intervalle.
Appels abandonnés	**Appels abandonnés** Le nombre de ACD appels acheminés vers la file d'attente de service pendant l'intervalle où l'appelant a raccroché en étant en file d'attente ou lors de la sonnerie sur le téléphone de l'agent. Les appels sont comptés dans l'intervalle durant lequel l'appelant a raccroché.
Appels traités	Le nombre de ACD contacts que la file d'attente de service ou l'agent a mené à terme pendant l'intervalle. Si un contact s'étend sur plusieurs intervalles, il n'est comptabilisé que dans l'intervalle lorsque le travail post-contact du contact est terminé.
Actualisation de la prévision d'appels pendant	Actualisation de la prévision du nombre d'appels dirigés vers la file d'attente intervalle.
Appels reçus réels	Nombre réel d'appels dirigés vers la file d'attente de service pendant l'intervalle qui reçoivent une réponse ou se terminent dans la file d'attente de service. Dans la plupart des cas, l'appel est pris en compte dans l'intervalle pendant lequel il est acheminé vers la file d'attente de service.
Appels reçus prévus	Le nombre prévu d'appels dirigés vers la file d'attente de service au cours de l'intervalle.

Champ	Définition
% traités	Le pourcentage d'appels traités par l'agent par rapport au nombre total de Appels offerts à l'agent. % traités = (A ÷ B) × 100 Où : A = Le nombre d'appels ACD traités par l'agent lors de sa connexion pendant l'intervalle B = Le nombre total d'appels ACD présentés à l'agent lors de sa connexion pendant l'intervalle
Intervalle	L'heure de début de l'intervalle de planification d'une demi-heure.
Taux d'occupation - réel	Pourcentage de temps réel que l'agent consacre à la gestion de ACD contacts dans Relation avec la durée totale pendant laquelle l'agent est connecté et prêt à gérer des contacts pendant l'intervalle. % d'occupation = A ÷ B Où : A = Temps de traitement total pour les contacts traités B = le total du temps En service.
Prévision de % d'occupation	Le pourcentage de temps prévu que l'agent consacre à la gestion des ACD Contacts par rapport à la durée totale pendant laquelle l'agent est connecté et prêt à gérer des contacts pendant l'intervalle. Prévision de % d'occupation = Somme (prévisions d'occupation) ÷ Somme (prévisions de contacts proposés)
% de précision	L'écart entre les appels prévus et les appels réels présentés, exprimé en pourcentage. % de précision = (A ÷ B) × 100 Où :

Champ	Définition
	A = Appels prévus B = Appels réels présentés
% de diminution	Valeur non prise en charge. Renvoie null/vide.

Ces champs apparaissent uniquement dans des files d'attente de services interactives

Champ	Définition
Délai moyen de réponse - Réel	La durée moyenne réelle que les appelants passent en file d'attente avant que leurs appels n'obtiennent une réponse.
Délai moyen de réponse - Prévisions	La durée moyenne prévue que les appelants passent en file d'attente avant que leurs appels n'obtiennent une réponse.
Niveau de service prévu	Le nombre prévu de secondes pendant lequel un appel doit être traité si l'on veut atteindre l'objectif de niveau de service.
% de niveau de service - Réel	Le pourcentage de niveau de service réel, un objectif de vitesse de réponse qui est souvent Exprimé sous forme de pourcentage de réponse aux appels dans un nombre de secondes donné. Les cumuls de cette valeur (par exemple, la valeur affichée dans le tiroir de couverture, la ligne de résumé de la page Prévisions et dans les rapports) sont basés sur un calcul pondéré utilisant le % de niveau de service pour l'intervalle et les contacts proposés.
Prévision de % de niveau de service	Le pourcentage prévu d'appels traités dans le délai du niveau de service Délai seuil par intervalle.
% de niveau de service - Objectif	Le pourcentage prévu d'appels traités dans le délai de niveau de service Délai seuil par intervalle.
% de niveau de service planifié	Le pourcentage prévu d'appels ayant obtenu une réponse dans le délai de niveau de service délai seuil par intervalle. Il s'agit d'un calcul en temps réel réalisé lorsque le rapport est généré.

Champ	Définition
Diminution de % de niveau de service	Le pourcentage de niveau de service attendu sur la base des agents prévus Après rétrécissement. Par exemple, si vous avez un % de niveau de service prévu de 80 %, et 10 agents prévus avec un % de diminution de 10 %, alors la diminution d'agents sera plus proche de neuf agents, et la diminution du % de niveau de service sera inférieure à 80 %.

Ce champ apparaît uniquement dans des files d'attente de services non interactives

Champ	Définition
Nombre maximal de contacts dans la file d'attente	Nombre maximal de contacts non-interactifs dans la file d'attente pour l'intervalle. Dans le cas des files d'attente de services interactives, les rapports affichent un tiret pour ce champ.

Performance quotidienne

Le rapport quotidien de performances affiche des statistiques pour des files d'attente de service sélectionnées sur une plage de dates sélectionnée qui décrivent la performance et précision de la prévision réelles des files d'attente de service par rapport à celles prévues.

Vous pouvez également sélectionner les champs à afficher, à l'exception du service et de la date, qui sont obligatoires. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
% d'abandon	Le pourcentage d'appels abandonnés durant l'intervalle. % abandonné = (A ÷ B) × 100 Où : A = nombre d'appels abandonnés alors que l'appel était en attente ou en train de sonner sur le téléphone de l'agent de la file d'attente de service au cours de l'intervalle, que l'appel ait persisté ou non pendant une durée inférieure au niveau de service en secondes

Champ	Définition
	B = Nombre d'appels proposés à la file d'attente de service pendant l'intervalle
Temps de traitement moyen - Réel	Le temps de traitement moyen réel pendant l'intervalle. Temps de traitement moyen réel = temps de traitement réel total ÷appels traités
Temps de traitement moyen - Prévisions	Le temps de traitement moyen prévu pendant l'intervalle. Temps de traitement moyen prévu = temps de traitement total prévu ÷ appels proposés prévus
Délai moyen de réponse	La durée moyenne réelle que les appelants passent en file d'attente avant leur Appels à prendre en charge. La vitesse moyenne de réponse = A ÷ B Où : A= Temps en file d'attente des appels qui ont reçu une réponse pendant l'intervalle. La durée en file d'attente comprend le laps de temps entre le moment où l'ACD met l'appel en file d'attente de service jusqu'au moment où l'agent répond à l'appel. B = Nombre d'appels de la file d'attente de service qui ont obtenu une réponse au cours de l'intervalle.
Appels reçus réels	Nombre réel d'appels dirigés vers la file d'attente de service pendant l'intervalle qui reçoivent une réponse ou se terminent dans la file d'attente de service. Dans la plupart des cas, l'appel est pris en compte dans l'intervalle pendant lequel il est acheminé vers la file d'attente de service.
Appels reçus prévus	Le nombre prévu d'appels dirigés vers la file d'attente de service au cours de l' intervalle.
Précision de la prévision	Le pourcentage d'appels prévus par rapport aux appels réels offerts pour le service File d'attente pendant l'intervalle. Précision de la prévision = (A ÷ B) × 100

Champ	Définition
	Où : A = Appels prévus pour la file d'attente de service au cours de l'intervalle B = Appels réels proposés à la file d'attente de service au cours de l'intervalle
Précision du temps de traitement	Une mesure de la précision du temps de traitement prévu. Précision du temps de traitement = (A ÷ B) × 100 Où : A = Temps de traitement moyen prévu B = Temps de traitement moyen réel

Ce champ apparaît uniquement dans des files d'attente de services non interactives

Champ	Définition
Nombre maximal de contacts dans la file d'attente	Nombre maximal de contacts non-interactifs dans la file d'attente pour l'intervalle. Dans le cas des files d'attente de services interactives, les rapports affichent un tiret pour ce champ.

Ce champ apparaît uniquement dans les files d'attente de services interactives

Champ	Définition
% de niveau de service - Réel	Le pourcentage de niveau de service réel, un objectif de vitesse de réponse qui est souvent Exprimé sous forme de pourcentage de réponse aux appels dans un nombre de secondes donné. Les cumuls de cette valeur (par exemple, la valeur affichée dans le tiroir de couverture, la ligne de résumé de la page Prévisions et dans les rapports) sont basés sur un calcul pondéré utilisant le % de niveau de service pour l'intervalle et les contacts proposés.

Intervalle de performance

Le rapport d'intervalle de performances affiche des statistiques pour des files d'attente de service sélectionnées pour une date spécifiée qui décrivent la performance et la précision réelles de la file d'attente de service par rapport à celles prévues, pour chaque intervalle d'une demi-heure.

Vous pouvez également sélectionner les champs à afficher, à l'exception du service, de la date et de l'intervalle qui sont obligatoires. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
% d'abandon	Le pourcentage d'appels abandonnés durant l'intervalle. % abandonné = (A ÷ B) × 100 Où : A = nombre d'appels abandonnés alors que l'appel était en attente ou en train de sonner sur le téléphone de l'agent de la file d'attente de service au cours de l'intervalle, que l'appel ait persisté ou non pendant une durée inférieure au niveau de service en secondes B = Nombre d'appels proposés à la file d'attente de service pendant l'intervalle
Agents réels	Le nombre d'agents équivalents temps plein (FTE) prenant en charge le service File d'attente pendant l'intervalle. Le temps de l'agent n'est pris en compte que lorsque l'agent est en service. Agents réels= A ÷ 1 800 Où : A = Temps En service, en secondes, des agents planifiés pour prendre en charge la file d'attente de service pendant l'intervalle
Agents réels – Agents prévus	Le nombre d'agents réels moins le nombre d'agents prévus.
Agents réels – Agents	Le nombre d'agents réels moins le nombre d'agents planifiés.

Champ	Définition
Planifié	
Prévision d'agents	Le nombre d'agents prévus nécessaires à la file d'attente de service au cours de intervalle. Prévision d'agents = Somme des agents prévus ÷ Nombre d'intervalles avec au moins un agent prévu
Agents planifiés	Le nombre d'agents planifiés pour la file d'attente de service pendant l'intervalle.
Agents planifiés – Agents prévus	Le nombre d'agents planifiés moins le nombre d'agents prévus.
Temps de traitement moyen - Réel	Le temps de traitement moyen réel pendant l'intervalle. Temps de traitement moyen réel = temps de traitement réel total ÷appels traités
Temps de traitement moyen - Prévisions	Le temps de traitement moyen prévu pendant l'intervalle. Temps de traitement moyen prévu = temps de traitement total prévu ÷ appels proposés prévus
Délai moyen de réponse	La durée moyenne réelle que les appelants passent en file d'attente avant leur Appels à prendre en charge. La vitesse moyenne de réponse = A ÷ B Où : A= Temps en file d'attente des appels qui ont reçu une réponse pendant l'intervalle. La durée en file d'attente comprend le laps de temps entre le moment où l'ACD met l'appel en file d'attente de service jusqu'au moment où l'agent répond à l'appel. B = Nombre d'appels de la file d'attente de service qui ont obtenu une réponse au cours de l'intervalle.
Appels reçus réels	Nombre réel d'appels dirigés vers la file d'attente de service pendant l'intervalle Qui reçoivent une réponse ou se terminent dans la file d'attente de service. Dans la plupart des cas, l'appel est

Champ	Définition
	Comptabilisés au cours de l'intervalle pendant lequel il est acheminé vers la file d'attente de service.
Appels reçus prévus	Le nombre prévu d'appels dirigés vers la file d'attente de service au cours de l'intervalle.
Précision de la prévision	Le pourcentage d'appels prévus par rapport aux appels réels offerts pour le service File d'attente pendant l'intervalle. Précision de la prévision = (A ÷ B) × 100 Où : A = Appels prévus pour la file d'attente de service au cours de l'intervalle B = Appels réels proposés à la file d'attente de service au cours de l'intervalle
Précision du temps de traitement	Une mesure de la précision du temps de traitement prévu. Précision du temps de traitement = (A ÷ B) × 100 Où : A = Temps de traitement moyen prévu B = Temps de traitement moyen réel

Ce champ apparaît uniquement dans des files d'attente de services non interactives

Champ	Définition
Nombre maximal de contacts dans la file d'attente	Nombre maximal de contacts non-interactifs dans la file d'attente pour l'intervalle. Dans le cas des files d'attente de services interactives, les rapports affichent un tiret pour ce champ.

Ce champ apparaît uniquement dans les files d'attente de services interactives

Champ	Définition
% de niveau de service - Réel	Le pourcentage de niveau de service réel, un objectif de vitesse de réponse qui est souvent

Champ	Définition
	Exprimé sous forme de pourcentage de réponse aux appels dans un nombre de secondes donné. Les cumuls de cette valeur (par exemple, la valeur affichée dans le tiroir de couverture, la ligne de résumé de la page Prévisions et dans les rapports) sont basés sur un calcul pondéré utilisant le % de niveau de service pour l'intervalle et les contacts proposés.

intervalle d'agent de la file d'attente de service

Le Rapport d'intervalle d'agent de file d'attente de service affiche des statistiques pour des agents sélectionnés dans des files d'attente de service spécifiques pendant des intervalles d'une demi-heure à une date choisie.

Vous pouvez également sélectionner les champs à afficher, à l'exception de l'agent, de l'intervalle et du département, qui sont obligatoires. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Temps moyen de traitement	Le temps moyen de traitement ACD contact (intervalle croisé) de l'agent Pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si les appels traités sont égaux à zéro pour l'intervalle. Temps moyen de traitement = (A + B + C) ÷ D Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Temps de travail post-contact total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle D = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle

Champ	Définition
Temps moyen de conversation traités	Le temps moyen de conversation en contact (sur plusieurs intervalles) pour les ACD Contacts de l'agent pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de conversation moyen = (A + B) ÷ C Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Temps de travail moyen	Le temps de travail post-contact moyen (intervalle croisé) en secondes pour le ACD traité les contacts pour l'agent durant l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de travail moyen = A ÷ B Où : A = Temps de travail post-contact des contacts réalisées au cours de l'intervalle B = Nombre de contacts menés à terme au cours de l'intervalle
Appels traités	Le nombre de ACD contacts que la file d'attente de service ou l'agent a mené à terme Pendant l'intervalle. Si un contact s'étend sur plusieurs intervalles, il n'est comptabilisé que dans l'intervalle lorsque le travail post-contact du contact est terminé.

Horaire de file d'attente de service par agent

Le Rapport Horaire de file d'attente de service par agent affiche les horaires de l'agent pour une date, une catégorie d'agent, et une file d'attente de service sélectionnés.

Ce rapport présente le planning horaire du jour sélectionné. L'horaire de chaque agent est codé pour montrer l'activité prévue pour chaque heure. La couverture de chaque file d'attente de service est également indiquée.

Les codes d'activité de l'agent sont les suivants.

Code	Description
X	En service
B	Casser
L	Déjeuner
A	Mission
C	Hors service
P	Projet
E	Exception
–	Non disponible
<vide>	Disponible mais non planifié

Les codes de couverture de file d'attente de service sont les suivants.

Code	Description
–	Moins d'agents planifiés en service que ne le nécessite la prévision
*	Les agents planifiés en service correspondent aux exigences
+	Plus d'agents planifiés en service que ne le nécessitent.

Horaire de file d'attente de service par intervalle

Le rapport Horaire de file d'attente de service par intervalle affiche l'horaire des files d'attente de service sélectionnées pour une date choisie par intervalles d'une demi-heure.

Vous pouvez également sélectionner les champs à afficher, à l'exception du service et de la date, qui sont obligatoires. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Prévision d'agents	Le nombre d'agents prévus nécessaires à la file d'attente de service au cours de l'intervalle. Prévision d'agents = Somme des agents prévus ÷ Nombre d'intervalles avec au moins un agent prévu
Agents planifiés	Le nombre d'agents planifiés pour la file d'attente de service pendant l'intervalle.
Agents planifiés – Agents prévus	Le nombre d'agents planifiés moins le nombre d'agents prévus.
Mission	Le temps prévu pour l'agent et classé comme type d'affectation Travail.
Casser	Le temps de pause prévu de l'agent pendant l'intervalle.
Fermé	Le temps de fermeture planifié pour l'agent au cours de l'intervalle. Le temps de fermeture est le temps prévu pour l'agent pendant les heures de fermeture du centre de contact, lorsque le centre de contact n'accepte pas les appels pour la file d'attente de service.
Exception	Nom de la contrainte.
En service	La durée en service planifiée de l'agent pendant l'intervalle pour la file d'attente de service.
Intervalle	L'heure de début de l'intervalle de planification d'une demi-heure.
Déjeuner	La durée de la pause-déjeuner prévue pour l'agent durant l'intervalle.
Projet	La durée de projet prévue pour l'agent durant l'intervalle.
Total	Le temps total prévu pour les agents prenant en charge la file d'attente de service de l'intervalle. Total = En service + Pause + Déjeuner + Contraintes + Projet + Affectation + Fermeture

Analyse du budget du quart de travail

Le rapport d'analyse du budget du quart de travail affiche le coût par quart de travail d'une file d'attente de service. Vous ne pouvez visualiser ce rapport que pour les files d'attente de service pour lesquelles vous avez déjà effectué une demande d'analyse du budget du quart de travail (voir le Guide *de l'administrateur*système).

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Appels par heure	Nombre de ACD appels traités par heure. Les deux intervalles croisés Les données dans l'intervalle sont utilisées dans le calcul. Appels par heure = (A × 3600) ÷ B Où : A = Nombre d'appels traités dans l'heure B = Durée totale en secondes En service durant l'heure
Appels par heure rémunérée	Le nombre total d'appels traités divisé par le nombre d'heures rémunérées.
Coût par appel	Le coût moyen par appel de la journée.
Budget quotidien	Le coût total calculé de la journée.
Tarif horaire	Le taux de salaire utilisé dans les calculs du rapport.
Heures en service	Le nombre total d'heures en service dans la journée.
Heures rémunérées	Le nombre total d'heures rémunérées par jour.
Nombre de jours	Le nombre total de jours de la semaine inclus dans le rapport. Par exemple, si le rapport est divisé en jours de la semaine et que le rapport couvre trois semaines, il y aura trois lundis, trois mardis et ainsi de suite. Le nombre de jours pour le lundi est donc de trois.
File d'attente de service	Le nom de la file d'attente de service prise en charge par l'agent.
Durée du quart de travail	La durée d'un quart de travail pour une file d'attente de service.

Cha	Définition
Appels totaux	Le nombre total d'appels de la journée.
% d'utilisation	Le pourcentage d'utilisation est le pourcentage de temps que l'agent consacre à la gestion ACD contacts par rapport à la durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle. % d'utilisation = A ÷ B Où : A = Temps de traitement total des contacts traités (total signalé par le ACD) B = Temps total en session (connecté) (total signalé par l'ACD)

Planification du personnel

Le rapport de planification du personnel affiche le nombre prévu d'employés nécessaires pour atteindre les niveaux de personnel nécessaires pour le laps de temps déterminé.

Les ressources humaines affichées dans ce rapport sont configurées sur la page Gérer les ressources stratégiques. Pour exécuter ce rapport, vous devez déjà avoir généré une prévision stratégique pour la file d'attente de service.

Comment le rapport est calculé

Le nombre de chaque type de ressource humaine à planifier pour un mois donné = (nombre d'agents prévus pour le mois) × (rapport de la ressource de base par rapport à la ressource de l'agent) × (rapport de ressource pour cette ressource).

> **EXEMPLE**
> S'il y a un superviseur pour 10 agents et un responsable pour deux superviseurs, alors la formule pour calculer le nombre de responsables nécessaires pour un mois où le nombre prévu d'agents est de 100 est :
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 responsables

Les champs qui apparaissent dans le rapport dépendent des ressources humaines qui sont configurées sur la page Ressources stratégiques. Vous ne pouvez pas personnaliser l'ordre dans lequel les champs apparaissent.

intervalle d'agent d'équipe

Le rapport d'intervalle d'agent d'équipe affiche des statistiques pour chaque agent d'une équipe sélectionnée à une date choisie, qui a une activité au cours de chaque intervalle d'une demi-heure.

Vous pouvez également sélectionner les champs à afficher, à l'exception de l'agent et de l'intervalle qui sont obligatoires. Par défaut, tous les champs sont sélectionnés.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Temps moyen de traitement	Le temps moyen de traitement ACD contact (intervalle croisé) de l'agent Pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si les appels traités sont égaux à zéro pour l'intervalle. Temps moyen de traitement = (A + B + C) ÷ D Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Temps de travail post-contact total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle D = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Temps moyen de conversation traités	Le temps moyen de conversation en contact (sur plusieurs intervalles) pour les ACD Contacts de l'agent pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de conversation moyen = (A + B) ÷ C Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle

Cha	Définition
	B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Temps de travail moyen	Le temps de travail post-contact moyen (intervalle croisé) en secondes pour le ACD traité les contacts pour l'agent durant l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de travail moyen = A ÷ B Où : A = Temps de travail post-contact des contacts réalisées au cours de l'intervalle B = Nombre de contacts menés à terme au cours de l'intervalle
Durée dans l'état Occupé autre	La durée pendant laquelle l'agent est connecté mais n'est pas en service pendant la intervalle.
Appels traités	Le nombre de ACD contacts que la file d'attente de service ou l'agent a mené à terme pendant l'intervalle. Si un contact s'étend sur plusieurs intervalles, il n'est comptabilisé que dans l'intervalle lorsque le travail post-contact du contact est terminé.
Date	La date de l'information présentée.
Durée en service	Temps pendant lequel l'agent était dans un état prêt à prendre une ACD contact ou gérait un contact ACD durant l'intervalle. Cela comprend les fonctions Prêt, Conversation, En attente et Temps de travail.
% d'occupation	Pourcentage de temps passé par l'agent à traiter les ACD pendant l'intervalle Contacts par rapport à la durée totale pendant laquelle l'agent est connecté et prêt à gérer des contacts pendant l'intervalle. % d'occupation = A ÷ B Où :

Cha	Définition
	A = Temps de traitement total pour les contacts traités B = le total du temps En service.
Durée à l'état Prêt	La durée pendant laquelle l'agent est connecté et attend de prendre un ACD appel durant l'intervalle.
Équipe	Nom de l'équipe. Lorsqu'elle est associée à un agent, l'équipe est l'équipe actuelle de l'agent.
% d'utilisation	Le pourcentage d'utilisation est le pourcentage de temps que l'agent consacre à la gestion ACD contacts par rapport à la durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle. % d'utilisation = A ÷ B Où : A = Temps de traitement total des contacts traités (total signalé par le ACD) B = Temps total en session (connecté) (total signalé par l'ACD)

Intervalle d'équipe

Le Rapport d'intervalle d'équipe affiche des statistiques sur l'activité des équipes sélectionnées pour la date sélectionnée au cours de chaque intervalle durant lequel l'équipe a été active.

REMARQUE : Les totaux des colonnes Temps moyen de conversation, Temps de travail moyen et Temps moyen de traitement sont calculés comme suit :
La somme de la durée moyenne <conversation, travail ou traitement> pour chaque intervalle de la journée est divisée par le nombre total d'appels traités au cours de la journée, arrondi à la seconde près.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Temps moyen de traitement	Le temps moyen de traitement ACD contact (intervalle croisé) de l'agent

Cha	Définition
	Pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si les appels traités sont égaux à zéro pour l'intervalle. Temps moyen de traitement = (A + B + C) ÷ D Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Temps de travail post-contact total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle D = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Temps moyen de conversation traités	Le temps moyen de conversation en contact (sur plusieurs intervalles) pour les ACD Contacts de l'agent pour l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de conversation moyen = (A + B) ÷ C Où : A = Temps de parole total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle B = Temps d'attente total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle C = Nombre total de ACD contacts traités au cours de l'intervalle
Temps de travail moyen	Le temps de travail post-contact moyen (intervalle croisé) en secondes pour le ACD traité les contacts pour l'agent durant l'intervalle. La moyenne sera égale à zéro si la valeur Appels traités est égale à zéro pour l'intervalle. Temps de travail moyen = A ÷ B

Cha	Définition
	Où : A = Temps de travail post-contact des contacts réalisées au cours de l'intervalle B = Nombre de contacts menés à terme au cours de l'intervalle
Durée dans l'état Occupé autre	La durée pendant laquelle l'agent est connecté mais n'est pas en service pendant la intervalle.
Appels traités	Le nombre de ACD contacts que la file d'attente de service ou l'agent a mené à terme pendant l'intervalle. Si un contact s'étend sur plusieurs intervalles, il n'est comptabilisé que dans l'intervalle lorsque le travail post-contact du contact est terminé.
Date	La date de l'information présentée.
Durée en service	Temps pendant lequel l'agent était dans un état prêt à prendre une ACD contact ou gérait un contact ACD durant l'intervalle. Cela comprend les fonctions Prêt, Conversation, En attente et Temps de travail.
% d'occupation	Pourcentage de temps passé par l'agent à traiter les ACD pendant l'intervalle Contacts par rapport à la durée totale pendant laquelle l'agent est connecté et prêt à gérer des contacts pendant l'intervalle. % d'occupation = A ÷ B Où : A = Temps de traitement total pour les contacts traités B = le total du temps En service.
Durée à l'état Prêt	La durée pendant laquelle l'agent est connecté et attend de prendre un ACD appel durant l'intervalle.
% d'utilisation	Le pourcentage d'utilisation est le pourcentage de temps que l'agent consacre à la gestion ACD contacts par rapport à la durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle. % d'utilisation = A ÷ B

Champ	Définition
	Où : A = Temps de traitement total des contacts traités (total signalé par le ACD) B = Temps total en session (connecté) (total signalé par l'ACD)

Heures actives d'horaire d'équipe

Le rapport d'heures de travail d'horaire d'équipe affiche une répartition du temps quotidien alloué aux différentes activités de l'équipe sélectionnée sur une plage de dates sélectionnée.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
En affectation payé	Le temps rémunéré classé comme type d'affectation Travail.
En affectation non rémunéré	Le temps non rémunéré classé comme type d'affectation Travail.
Pause payée	Le temps de pause rémunéré prévu pour l'agent durant l'intervalle.
Pause non payée	Le temps de pause non rémunéré prévu pour l'agent durant intervalle.
Fermeture payée	Le temps de fermeture rémunéré prévu pour l'agent au cours de intervalle.
Fermeture non payée	Le temps de fermeture non rémunéré prévu pour l'agent au cours de intervalle.
Contrainte payée	Le temps de contrainte rémunéré prévu pour l'agent durant intervalle.
Contrainte non payée	Le temps de contrainte non rémunéré prévu pour l'agent durant intervalle.

Champ	Définition
En service	La durée en service planifiée de l'agent pendant l'intervalle pour la file d'attente de service.
Déjeuner payé	La durée payée de déjeuner prévue pour l'agent durant l'intervalle.
Déjeuner non payé	La durée non payée de pause-déjeuner prévue pour l'agent durant l'intervalle.
Projet rémunéré	Le temps de projet rémunéré prévu pour l'agent durant l'intervalle de temps.
Projet non payé	Le temps de projet non rémunéré prévu pour l'agent au niveau de intervalle.
Total payé	Le total des heures rémunérées prévu pour l'intervalle. Total payé + pause payée + déjeuner payé + exception payée + projet payé + affectation payée + fermeture payée
Total non rémunéré	Le nombre total d'heures non rémunérées prévu pour l'intervalle.

État des congés

Le Rapport de situation des congés affiche un résumé de la situation des congés des agents sélectionnés à une date choisie.

Vous pouvez sélectionner le type de congés à afficher. Lorsque vous sélectionnez un type de congé à inclure dans le rapport, vous verrez affichés le total des heures, les heures utilisées, les heures approuvées et les heures restantes pour ce type de congé.

Champs de ce rapport

Champ	Définition
Nom de l’agent	Le nom complet de l'agent.
Heures approuvées	Le nombre d'heures de congés qui ont été demandées et approuvées.
Date fin	La date de fin de l'information présentée.
Heures restantes	Le nombre d'heures de congés qui restent à l'agent pour les vacances type.

Champ	Définition
Date début	La date de début de l'information présentée.
Total d'heures	Nombre total d'heures de congés par type de vacances.
Heures utilisées	Nombre d'heures de congés utilisées pour le type de vacances.
Nom du plan de vacances	Le nom du planning de vacances attribué à l'agent.
Type de vacances	Le type d'heures de congé dans le plan de vacances.