



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

## Pulse Help

Pulse 8.5.103

# Table of Contents

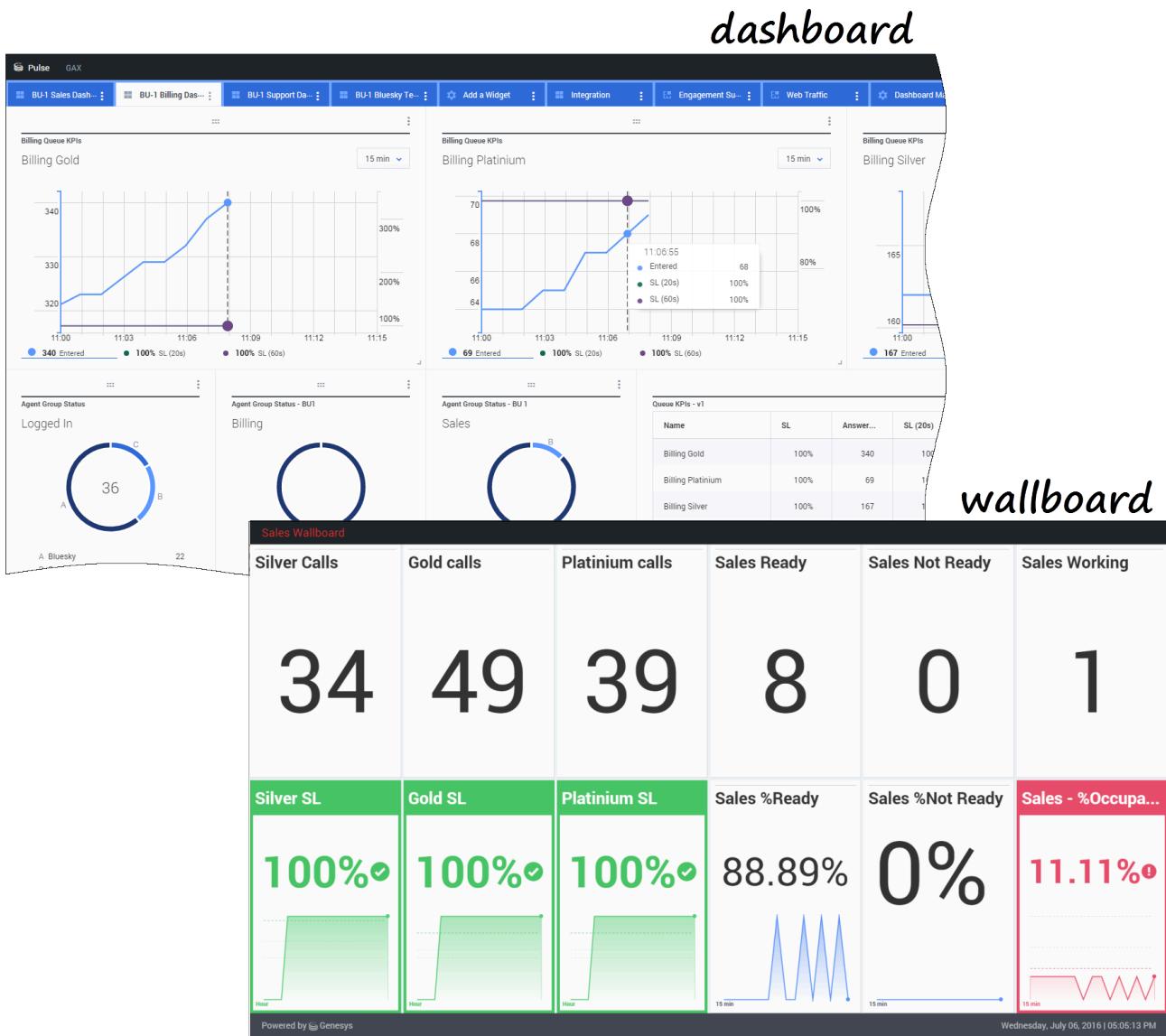
<b>Aide Pulse Genesys</b>	<b>3</b>
<b>Mise en route</b>	<b>6</b>
<b>Tableaux de bord et tableaux d'affichage</b>	<b>13</b>
Exemples de tableau de bord et de tableau d'affichage	19
<b>Rapports populaires</b>	<b>23</b>
<b>Modèles de rapport.</b>	<b>30</b>
Statistiques des agents	37
Statistiques de campagne	45
Statistiques eServices	51
Statistiques des files d'attente	63
<b>Ajouter une vignette.</b>	<b>71</b>
Types de widget	75
<b>Afficher du contenu externe</b>	<b>80</b>
<b>Modifier les rapports standards (modèles)</b>	<b>82</b>
Propriétés statistiques	89
Formules de rapport	102
Modèle de bibliothèque des fonctions	109

# Aide Pulse Genesys

Genesys Pulse est une solution de tableau de bord des performances basées sur les vignettes qui surveille les ressources du centre de contact en temps réel.

## Important

Vous ne pouvez pas utiliser le mode compatibilité avec Internet Explorer, même s'il s'agit d'une version prise en charge.



Vous pouvez :

- créer des **tableaux de bord ou des tableaux d'affichage** pour surveiller les agents, les groupes d'agents, les files d'attente et plus encore.
- personnaliser les**vignettes de rapport** pour afficher les beignets, grilles, indicateurs de performance clé (ICP) ou listes définies par l'utilisateur.
- utiliser les **modèles de vignettes** pour créer rapidement des vignettes de rapports pour votre tableau de bord.

Prêt? **Commencer.**

Vous cherchez des réponses à des questions particulières? Essayez les rubriques suivantes :

- Rapports en temps réel populaires
- Gérer les tableaux de bord et les tableaux d'affichage
- Exemples de tableau de bord et de tableau d'affichage
- Ajouter des rapports à votre tableau de bord ou tableau d'affichage
- Afficher du contenu externe
- Propriétés des statistiques
- Modèles de rapport et détails des statistiques

## Nouveautés Pulse

Votre version de Pulse peut ne pas inclure toutes les nouvelles fonctionnalités abordées dans ce guide :

- Les tableaux d'affichage sont maintenant disponibles.
- Liste des modèles de rapport inclus dans Pulse.

# Mise en route

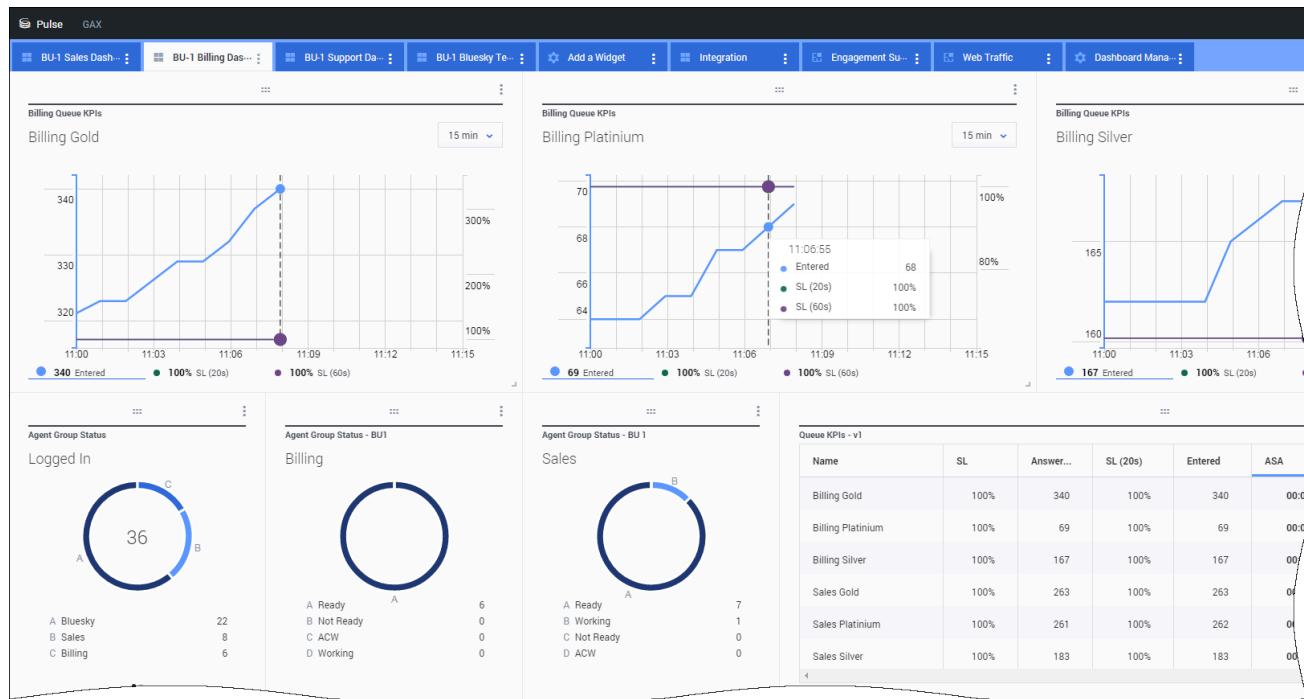
Genesys Pulse est votre porte d'entrée pour le suivi de votre centre d'appels, de façon à ce que vous puissiez mieux répondre aux besoins de votre entreprise.

## Important

Ce que vous voyez dans l'espace de travail dépend de votre centre d'appels et de votre rôle. Certains éléments de cette aide peuvent ne pas vous concerner. Si vous pensez que vous devriez voir ou faire quelque chose d'impossible à ce jour, consultez votre superviseur ou votre administrateur système.

Vous connaissez maintenant Genesys Pulse, mais vous vous demandez probablement comment l'utiliser. Cette page « Démarrer » vous aidera à générer, afficher et gérer des rapports. Commençons.

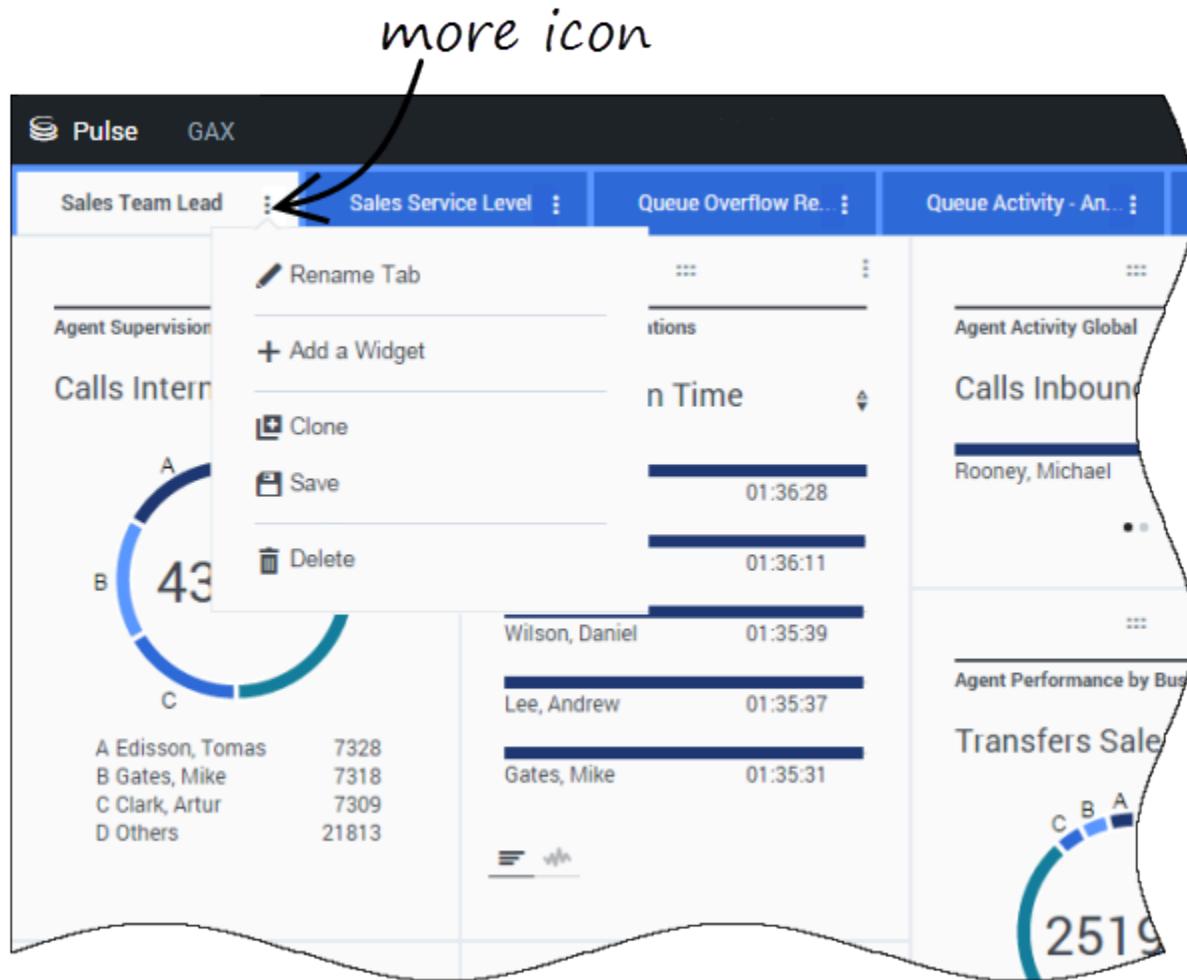
## Accéder aux rapports



Vous pouvez ouvrir le tableau de bord Pulse dans Genesys Administrator Extension (GAX) pour voir les rapports en temps réel.

Les rapports apparaissent dans des widgets qui peuvent être facilement agrandis à la taille du tableau de bord pour afficher des informations additionnelles.

## Gérer les tableaux de bord et les tableaux d'affichage

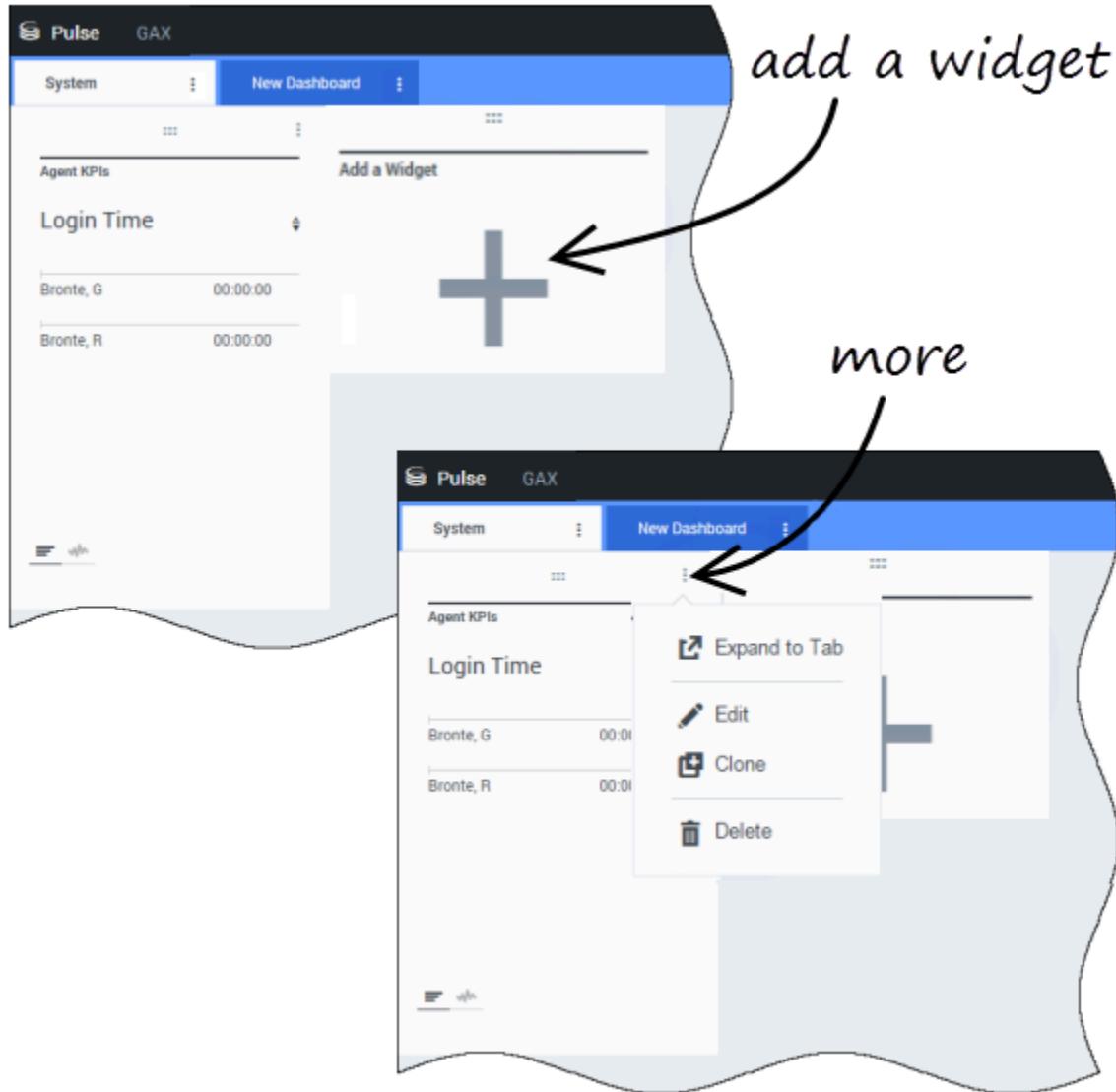


Utilisez les onglets pour gérer **les tableaux de bord et tableaux d'affichage Genesys Pulse**. Cliquez sur l'icône Plus dans le coin droit du tableau de bord pour afficher les options suivantes :

- Ajouter une vignette**— Ajouter une nouvelle vignette au tableau de bord.
- Cloner**— Créer une nouvelle copie du tableau de bord ou du tableau d'affichage.
- Fermer**— Fermer le tableau de bord ou le tableau d'affichage.
- Personnaliser**— Changer le nom, la description ou d'autres options du tableau de bord ou du tableau d'affichage.
- Lancer**— Lancer un tableau d'affichage.

- **Publier**— Partager le tableau de bord inédit ou le tableau d'affichage.
- **Enregistrer sous**—Enregistrer une nouvelle copie du tableau de bord publié ou du tableau d'affichage.
- **Mise à jour de la copie partagée**— Remplacer la copie publiée du tableau de bord ou du tableau d'affichage.

## Utiliser des vignettes de rapport



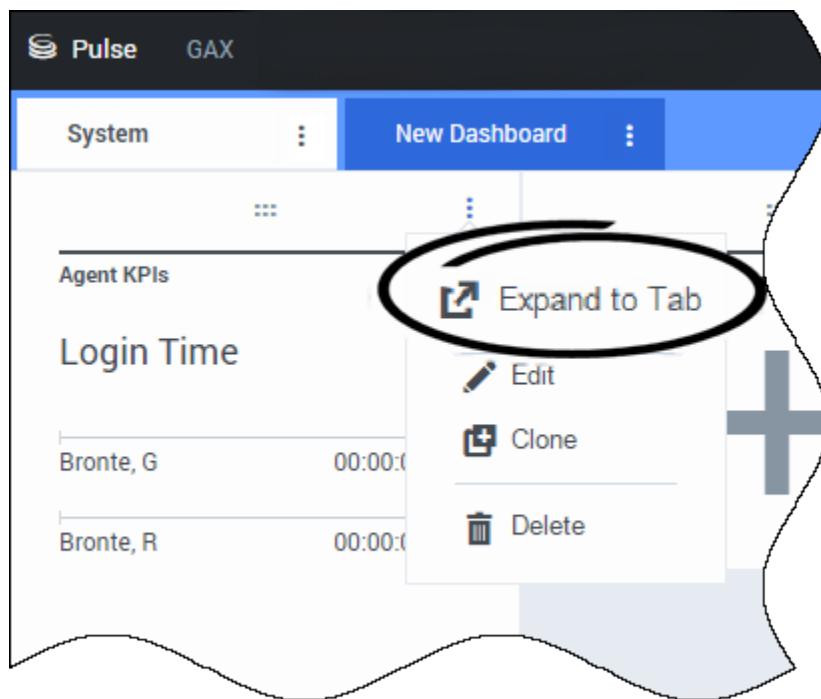
Les **vignettes Genesys Pulse** affichent un graphique en beignet, des données, l'indicateur de performance clé (ICP), un suivi du temps ou graphiques en courbes des statistiques clés pour les objets sur votre tableau de bord.

Vous pouvez :

- **Cloner**—Créer une nouvelle copie de la vignette.
- **Supprimer**—Supprimer le widget.
- **Télécharger**—Télécharger les données du rapport dans un fichier CSV.
- **Modifier**—Apporter des modifications au widget.
- **Étendre à onglet**—Avoir une vue élargie et détaillée du rapport.

Vous pouvez [ajouter de nouvelles vignettes à votre tableau de bord](#).

Étendez des rapports au tableau de bord



Cliquez sur l'icône Plus dans le coin supérieur droit d'un widget et sélectionnez **Développer en onglet** pour avoir une vue détaillée de votre rapport. Ce rapport élargi s'ouvre dans un nouvel onglet, sans pour autant changer votre tableau de bord initial.

Vous pouvez :

- Télécharger les données du rapport dans un fichier CSV en sélectionnant **Télécharger le widget** à partir du menu Plus.
- Apporter des modifications au widget source en sélectionnant **Modifier** à partir du menu Plus.
- Modifier le nombre de colonnes à afficher sur une grille en cliquant sur l'icône de crayon.
- Sélectionner des options de tri, définir des objets et définir des statistiques.

## Mise en route

---

- Visualiser les différents types de graphiques disponibles dans la vignette étendue :

- [+] Suivi du temps

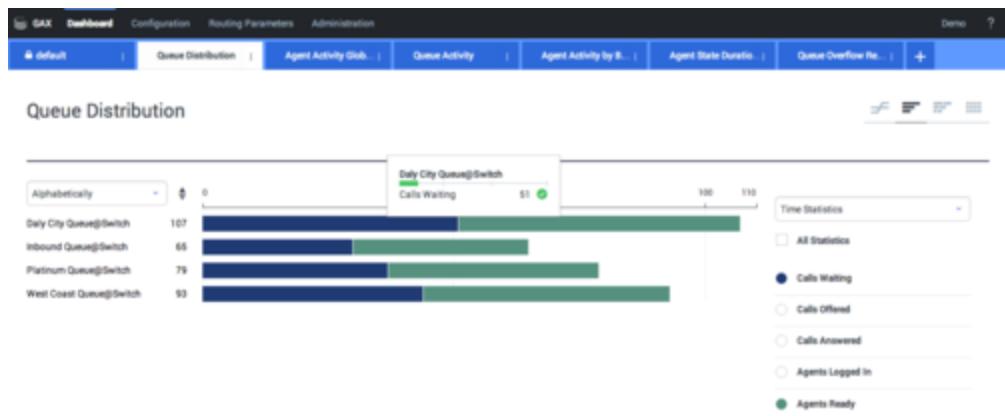


- [+] Diagramme en colonnes

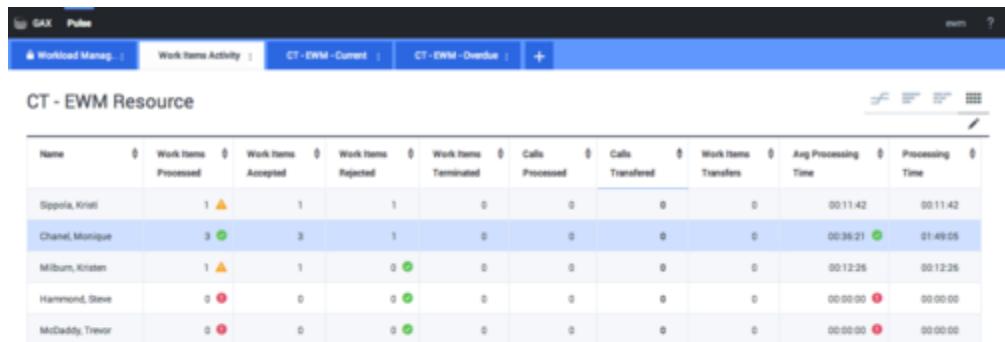


- [+] Histogramme empilé

## Mise en route



- [+] Données



## Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- Gérer les tableaux de bord et les tableaux d'affichage
- Exemples de tableau de bord et de tableau d'affichage
- Ajouter des vignettes de rapport

- Rapports en temps réel populaires
- Afficher du contenu externe à l'aide d'une vignette IFRAME

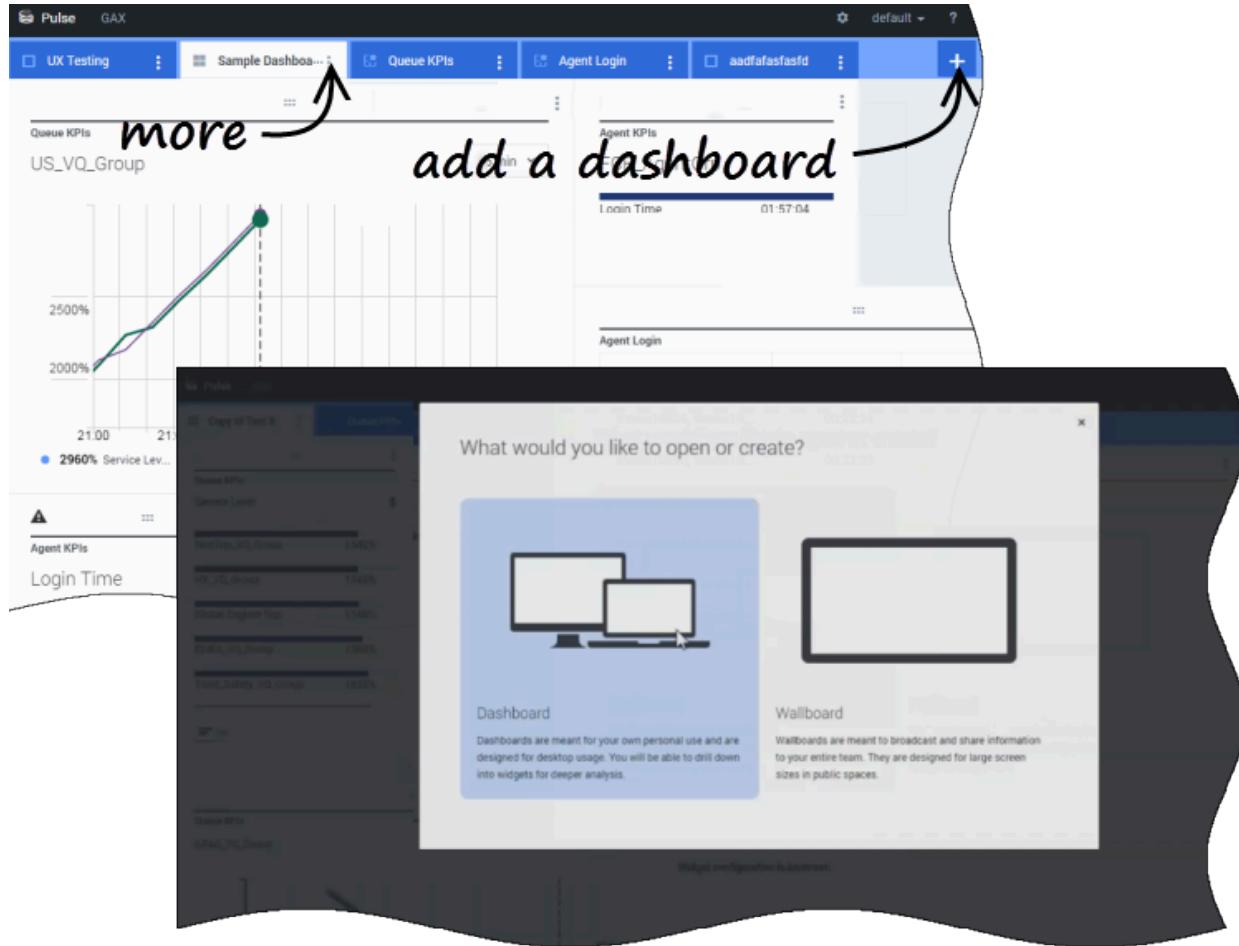
# Tableaux de bord et tableaux d'affichage

Utilisez les tableaux de bord et tableaux d'affichage Pulse pour afficher des rapports en temps réel dans les vignettes, de façon à ce que vous puissiez gérer votre centre d'appels selon vos besoins.

Les tableaux de bord sont à usage personnel, fournissent des rapports détaillés et contiennent plus de détails qu'un tableau d'affichage.

Les tableaux d'affichage permettent de diffuser l'information sur grand écran pour une équipe. Vous pouvez uniquement utiliser les vignettes ICP sur vos tableaux d'affichage.

## Ajouter un tableau de bord ou un tableau d'affichage



Pour ouvrir un nouveau tableau de bord ou tableau d'affichage, cliquez sur **Ajouter un tableau de bord**.

Vous pouvez alors choisir entre un tableau de bord ou un tableau d'affichage.

L'Assistant vous guide au fil des autres étapes.

### Important

Sélectionnez **Lancer** depuis le menu **Plus** du tableau d'affichage pour afficher les données en mode plein écran.

Gérer les tableaux de bord, tableaux d'affichage et modèles partagés

The screenshot shows two main windows of the Pulse interface. The top window is titled 'Dashboard' and has a blue header bar with a '+' button. A handwritten note 'settings' points to the gear icon in the top right corner. The bottom window is titled 'Widget Template Management' and shows a grid of templates. One template, 'Agent Group Status', is selected and highlighted in blue. To the right of the grid, there is a 'Details' panel for the selected template, showing its description: 'Agents are provided logins or devices and are assigned to media that match their skills. With this report, the supervisor can ensure the agents are logged in where they should be and managing the media'. There are also 'Edit' and 'Delete' buttons in the details panel.

Pour gérer les tableaux de bord, tableaux d'affichage et modèles partagés, sélectionnez **Paramètres**.

De là, vous pouvez effectuer des actions sur les tableaux de bord, tableaux d'affichage et **modèles de vignette**, y compris les assigner à des groupes d'utilisateurs.

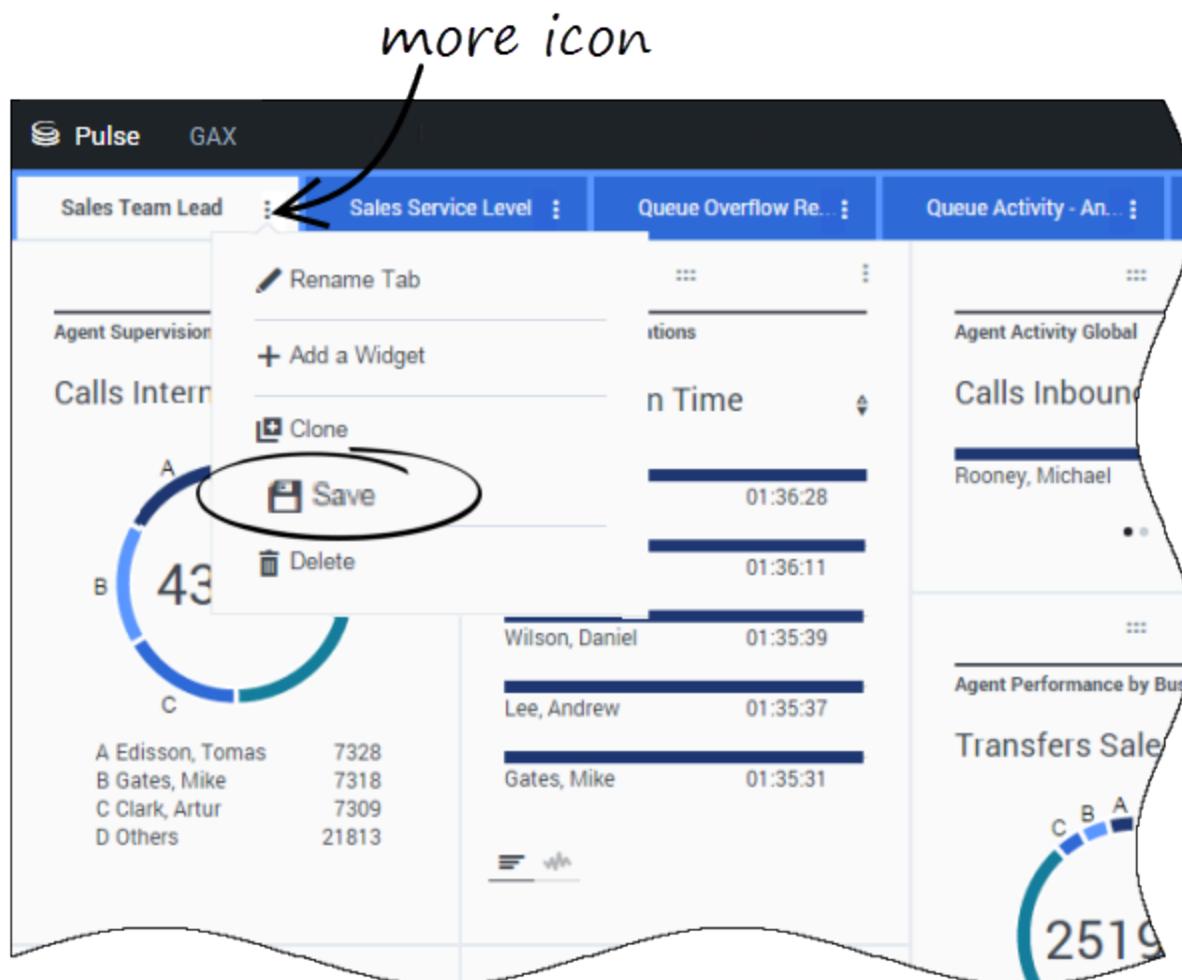
Pulse répertorie vos éléments enregistrés et partagés dans un tableau et affiche les détails de

l'élément sur la droite.

### Conseil

Voir [Modèles de vignette](#) pour apprendre comment simplifier la création d'une vignette.

Masquer ou partager votre tableau de bord ou tableau d'affichage personnalisé vis-à-vis d'autres utilisateurs



Vous pouvez partager votre tableau de bord ou tableau d'affichage personnalisé avec d'autres (par exemple, avec un groupe utilisateur comme les Dirigeants de l'équipe des ventes). Lorsque vous sélectionnez **Publier** ou **Enregistrer sous** dans le menu Plus, vous devez sélectionner **Enregistrer**

sous **Genesys Configuration Server**, et choisir le répertoire où enregistrer et partager le tableau de bord avec les autres. Assurez-vous de lui donner un nom conforme aux besoins de l'utilisateur.

Utilisez la Gestion du tableau de bord pour masquer votre tableau de bord aux autres. Sélectionnez un tableau de bord, cliquez sur **Lien vers le gestionnaire de configuration** sur la droite, sous **Groupes d'accès**, et définissez les paramètres d'autorisation pour les personnes qui pourront voir vos tableaux de bord.

### Important

Pour éviter que d'autres utilisent vos tableaux de bord, vous devez disposer de ces autorisations de GAX : Accès Config-manager; Lecture des Scripts; et Crédit/Plein contrôle des scripts.

Pour sauvegarder des tableaux de bord ou des tableaux d'affichage sous Genesys Configuration serveur, vous devez avoir le Contrôle total de l'accès vers le répertoire cible.

Permettre aux utilisateurs de personnaliser les tableaux de bord

The screenshot shows the Genesys Pulse interface with the 'Widget Template Management' screen open. A hand-drawn annotation with the word 'settings' points to the top navigation bar. The 'Widget Template Management' screen displays a list of templates, including 'Agent Group Status', 'Agent KPIs', and 'Agent Login'. A detailed view of the 'Agent Group Status' template is shown on the right, including its description: 'Agents are provided logins or devices and are assigned to media that match their skills. With this report, the supervisor can ensure the agents are logged in where they should be and managing the media'.

Les utilisateurs de Genesys Pulse pourraient vouloir sauvegarder les changements qu'ils apportent aux tableaux de bord. Vous pouvez activer cette fonction en leur accordant les autorisations

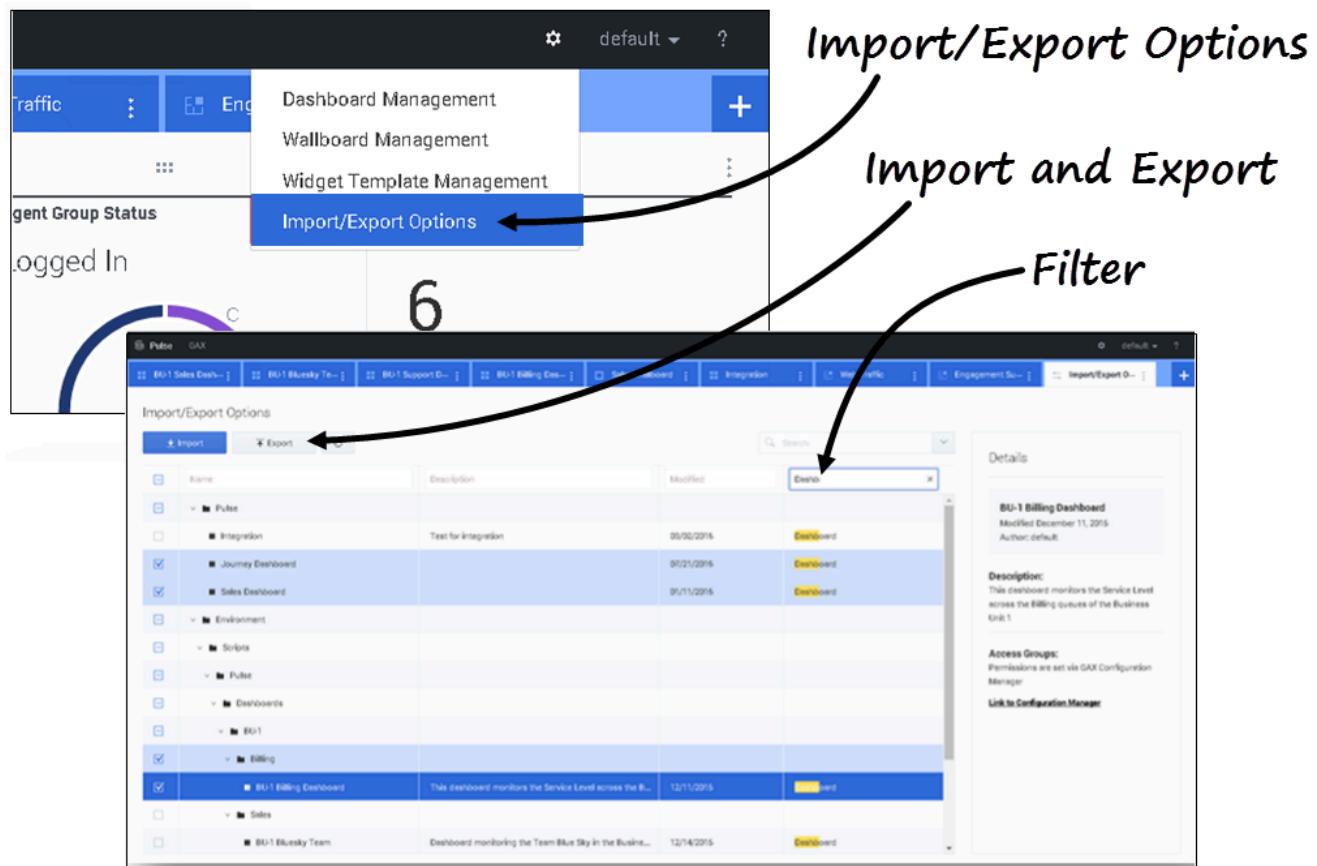
nécessaires.

Sur la page **Gestionnaire de configuration**, sous **Comptes**, allez dans **Rôles** et trouvez le rôle assigné à l'utilisateur.

Modifier les priviléges accordés par le **Rôle** dans l'onglet **Priviléges assignés** de la section **Pulse** pour permettre les actions suivantes :

- **Gérer les onglets Pulse**— L'utilisateur peut lancer et fermer des tableaux de bord et développer des vignettes dans l'onglet.
- **Modifier l'affichage des vignettes Pulse**— L'utilisateur peut modifier les options d'affichage des vignettes.
- **Gérer les vignettes Pulse**— L'utilisateur peut créer, supprimer ou modifier toutes les options de vignettes.

Partagez des tableaux de bord, tableaux d'affichage et modèles personnalisés



Vous pouvez exporter des tableaux de bord, des tableaux d'affichage et des modèles d'un

environnement à l'autre. Cela signifie qu'après avoir créé votre propre contenu personnalisé selon les exigences opérationnelles, vous pouvez facilement créer un ensemble à utiliser dans d'autres environnements.

## Exporter l'ensemble de fichiers de votre environnement

1. Sélectionnez **options de l'importation/exportation** dans le menu supérieur.
2. Sélectionnez n'importe quel tableau de bord, tableau d'affichage et modèle de vignettes dans le référentiel centralisé. Vous pouvez également appliquer un filtre sur le type d'objet ou sur le nom des tableaux de bord
3. Cliquez sur **Exporter** pour enregistrer un ensemble de fichiers (format json) dans votre système.

## Importer l'ensemble de fichiers dans un autre environnement

1. Dans l'autre environnement, sélectionnez **options de l'importation/exportation** dans le menu supérieur.
2. Cliquez sur **Importer** pour sélectionner un ensemble de fichiers précédemment exporté.
3. Sélectionnez les tableaux de bord, les tableaux d'affichage et les modèles de vignettes dans un ensemble de fichiers à importer vers votre environnement actuel.
4. Cliquez sur **Importer**.

## Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

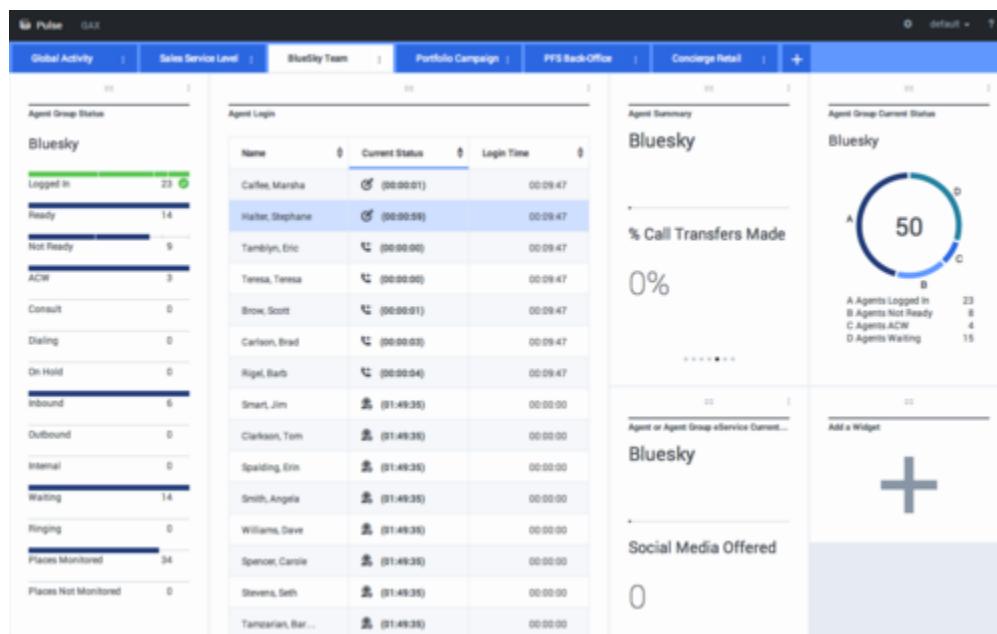
- [Exemples de tableau de bord et de tableau d'affichage](#)
- [Ajouter les vignettes de rapports à votre tableau de bord ou tableau d'affichage](#)
- [Rapports en temps réel populaires](#)
- [Afficher du contenu externe à l'aide d'une vignette IFRA](#)

# Exemples de tableau de bord et de tableau d'affichage

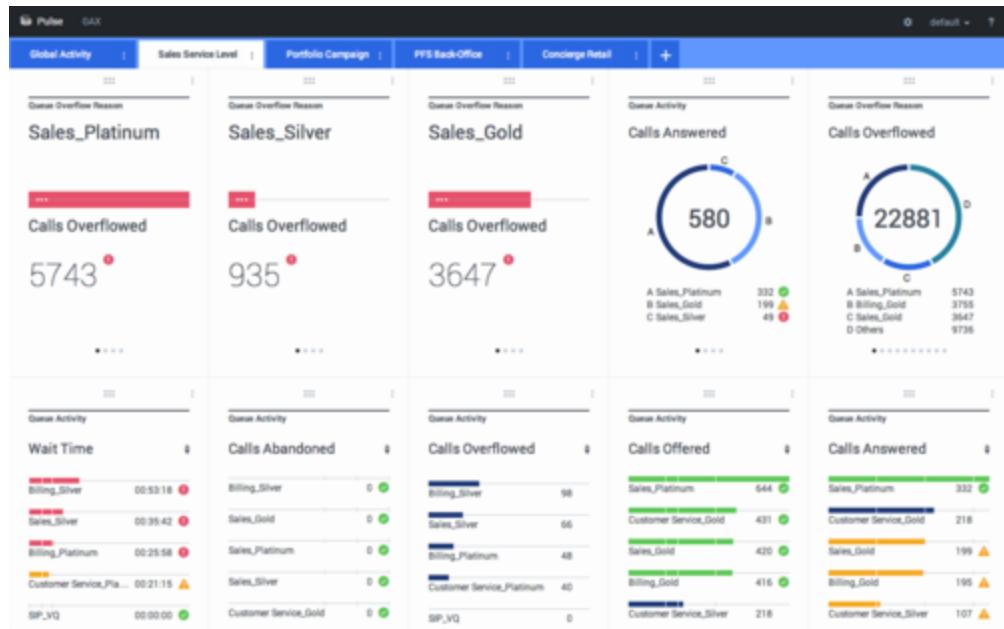
Vous pouvez utiliser les exemples suivants pour vous aider à décider quels rapports en temps réel afficher sur votre tableau de bord ou tableau d'affichage.

## Exemples de tableau de bord

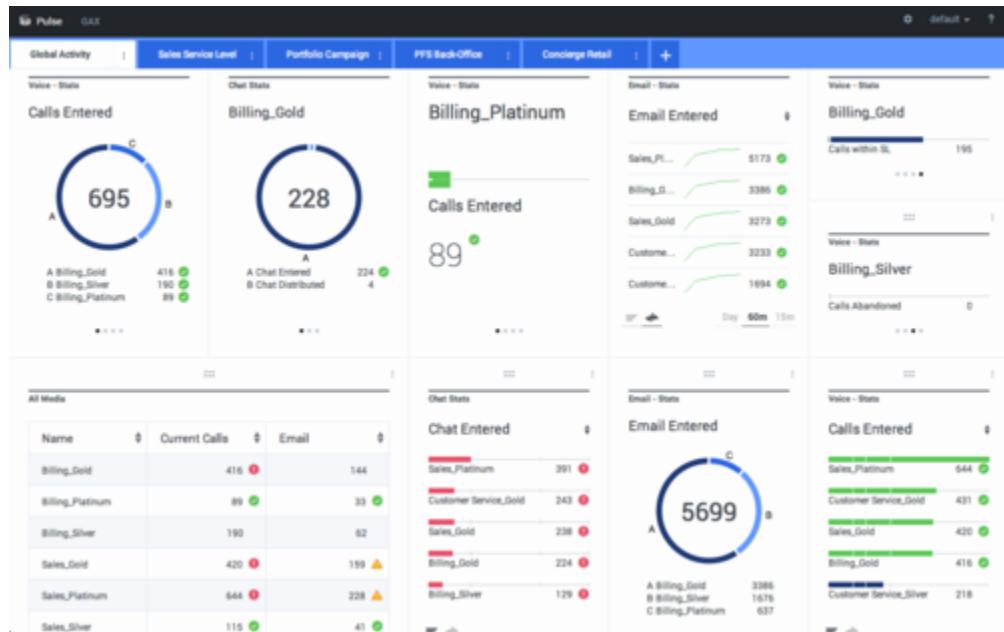
### Tableau de bord du chef d'équipe des ventes



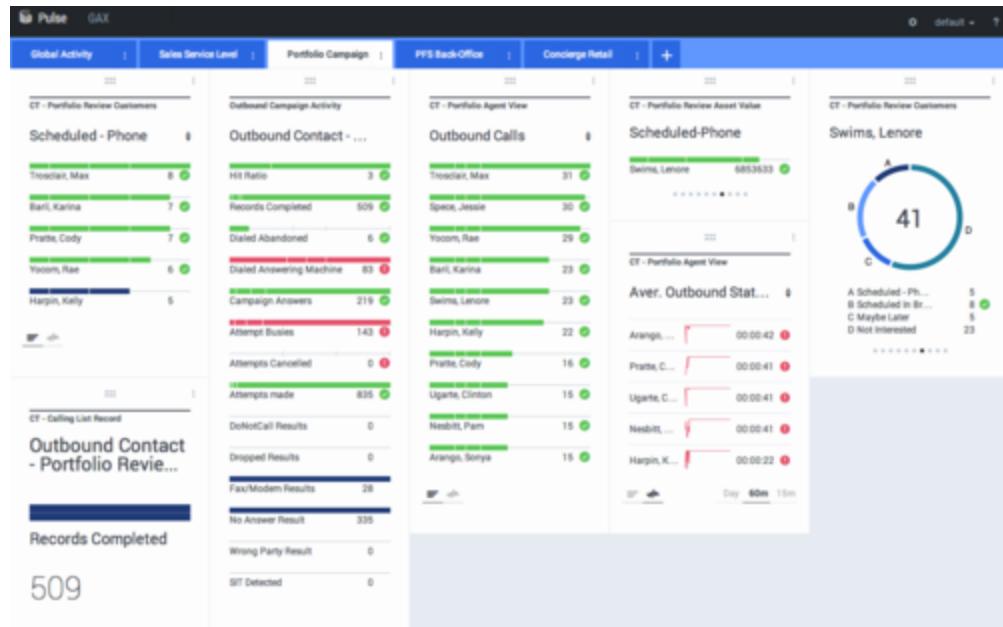
## Tableau de bord du niveau de service des ventes pour superviseur



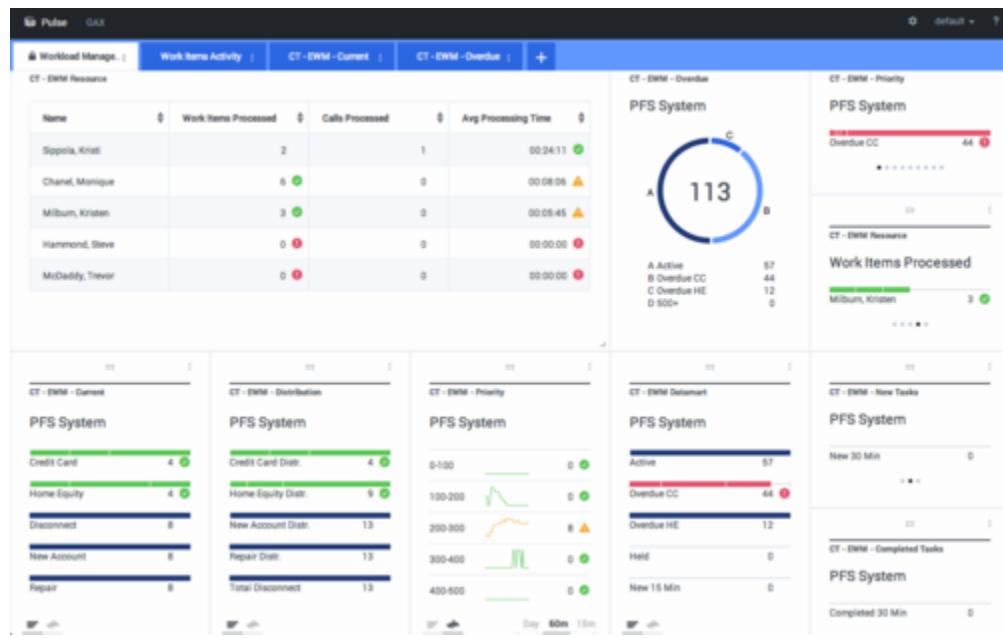
## Tableau de bord multicanal pour superviseur



## Tableau de bord des campagnes sortantes pour superviseur

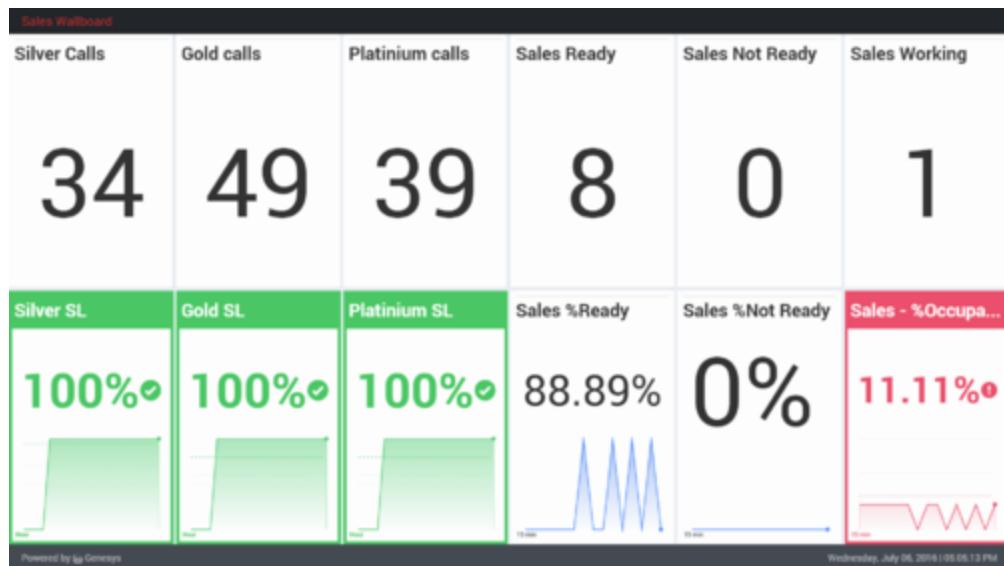


## Tableau de bord des services d'appui pour superviseur



## Exemple de tableau d'affichage

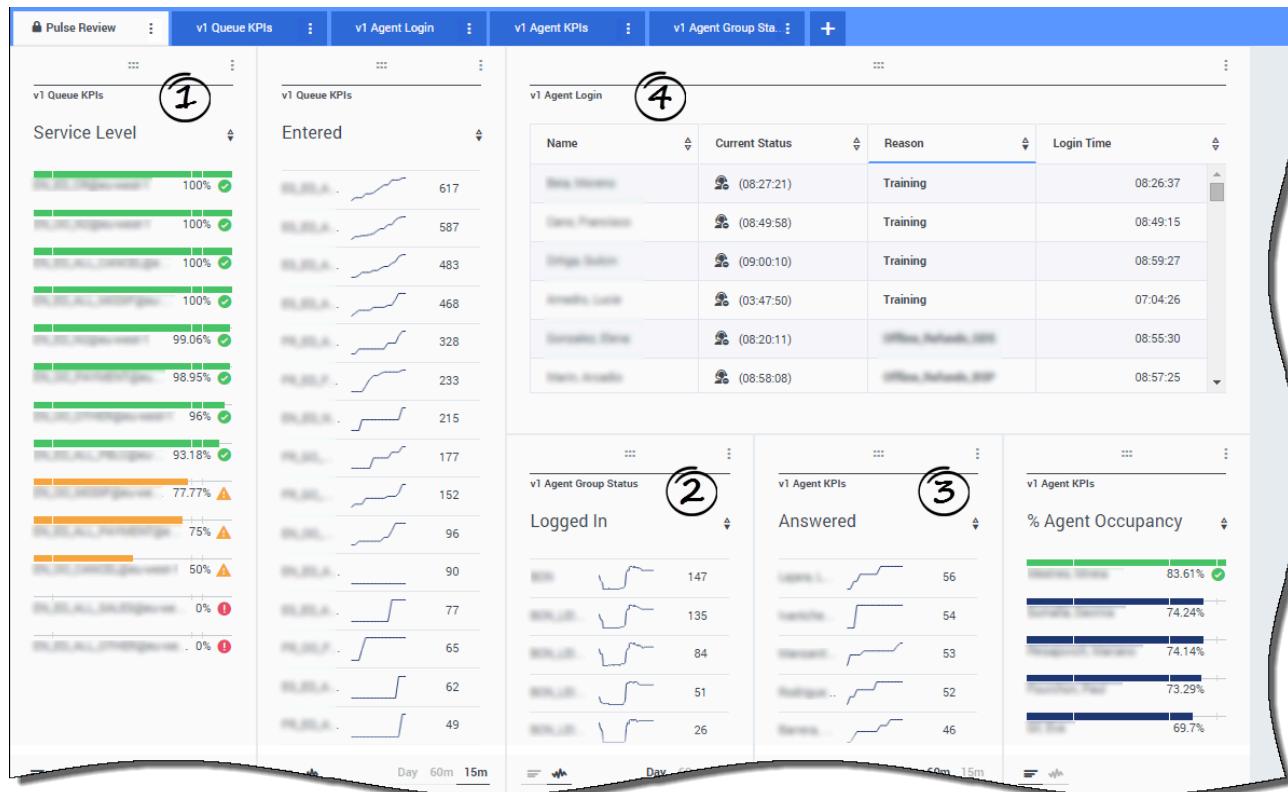
## Tableau d'affichage des ventes



# Rapports populaires

Vous pouvez inclure les rapports populaires en temps réel dans votre tableau de bord par défaut, de façon à pouvoir rapidement commencer la surveillance de votre centre d'appels. Vous devez d'abord décider de ce que vous souhaitez savoir à propos de votre centre d'appels.

## Rapports de tableau de bord Genesys Pulse

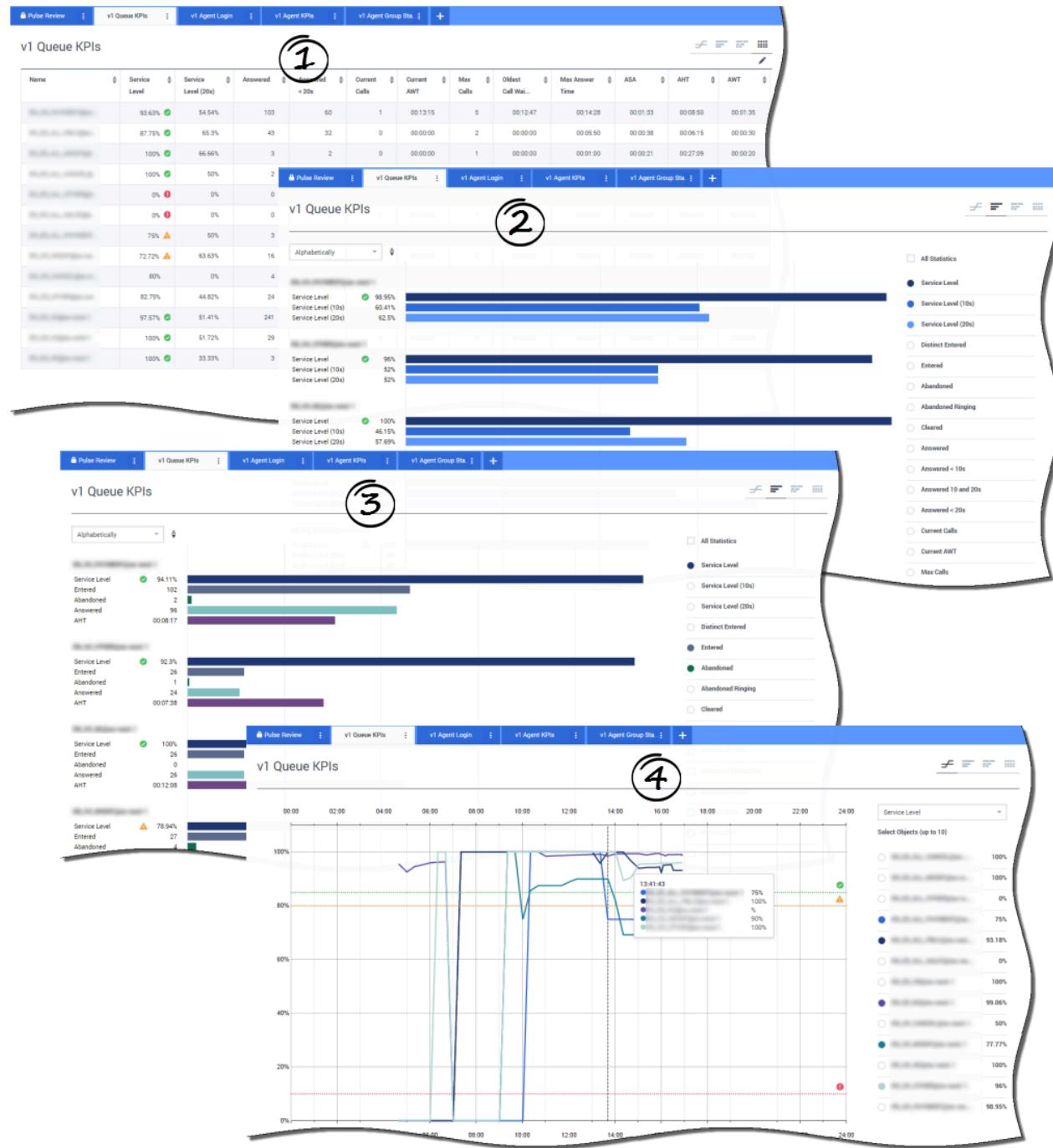


Les superviseurs ont besoin de savoir en un coup d'œil ce qui se passe dans leur centre d'appels. Genesys Pulse affiche ces rapports dans des vignettes, lesquelles peuvent facilement être étendues au tableau de bord comme tableaux de données, histogrammes et tableaux de suivi du temps.

La plupart du temps, les superviseurs se posent les questions suivantes :

1. Allons-nous atteindre nos objectifs opérationnels?
2. Comment puis-je gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?
3. Quel est le rendement de mes agents?
4. Mes agents sont-ils affectés correctement?

## Atteindre vos objectifs opérationnels



À partir du rapport **ICP de file d'attente**, vous pouvez rapidement analyser toute activité d'appel et déterminer les mesures à prendre pour atteindre vos objectifs. De la même façon, vous pouvez analyser les activités de clavardage en consultant le rapport sur l'**IPC de la file d'attente du**

## clavardage.

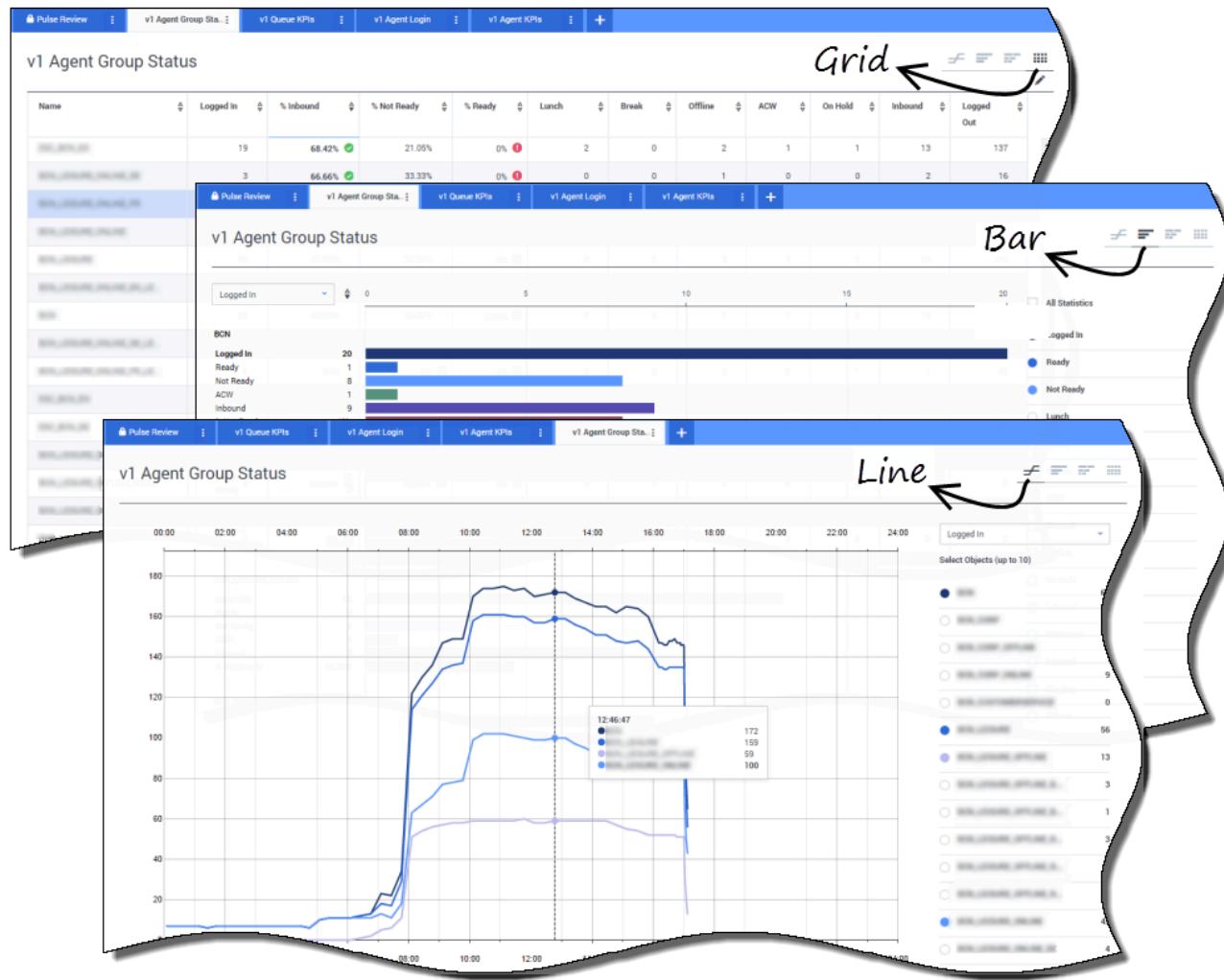
Un indicateur clé de performance (ICP) dans un centre de d'appels est souvent lié à des interactions abandonnées, d'où l'importance d'avoir une compréhension approfondie de la cause de ces abandons (par exemple, un temps d'attente trop long).

La gestion du centre d'appels consiste à élaborer les critères et le niveau de service auxquels s'attend sa clientèle. Ce rapport fournit une première perspective qui aide à déterminer si le centre d'appels atteint les objectifs opérationnels qu'il s'est fixés.

Dans les exemples, les rapports montrent les ICP (par exemple, pour le niveau de service, les appels répondus, les appels en attente, la VRM et le TTM) pour chaque segment (file d'attente virtuelle liée aux clients) :

1. Le tableau des données vous permet de déterminer la configuration des seuils en se basant sur vos ANS.
2. Le premier histogramme montre la performance du niveau de service avec une meilleure granularité et montre les moments où le niveau de service a pu se dégrader.
3. Le deuxième histogramme montre la performance du niveau de service et les autres ICP pour mesurer la performance de la distribution des appels.
4. Le tableau de suivi du temps montre la tendance du jour pour le niveau de service.

Comment puis-je gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?



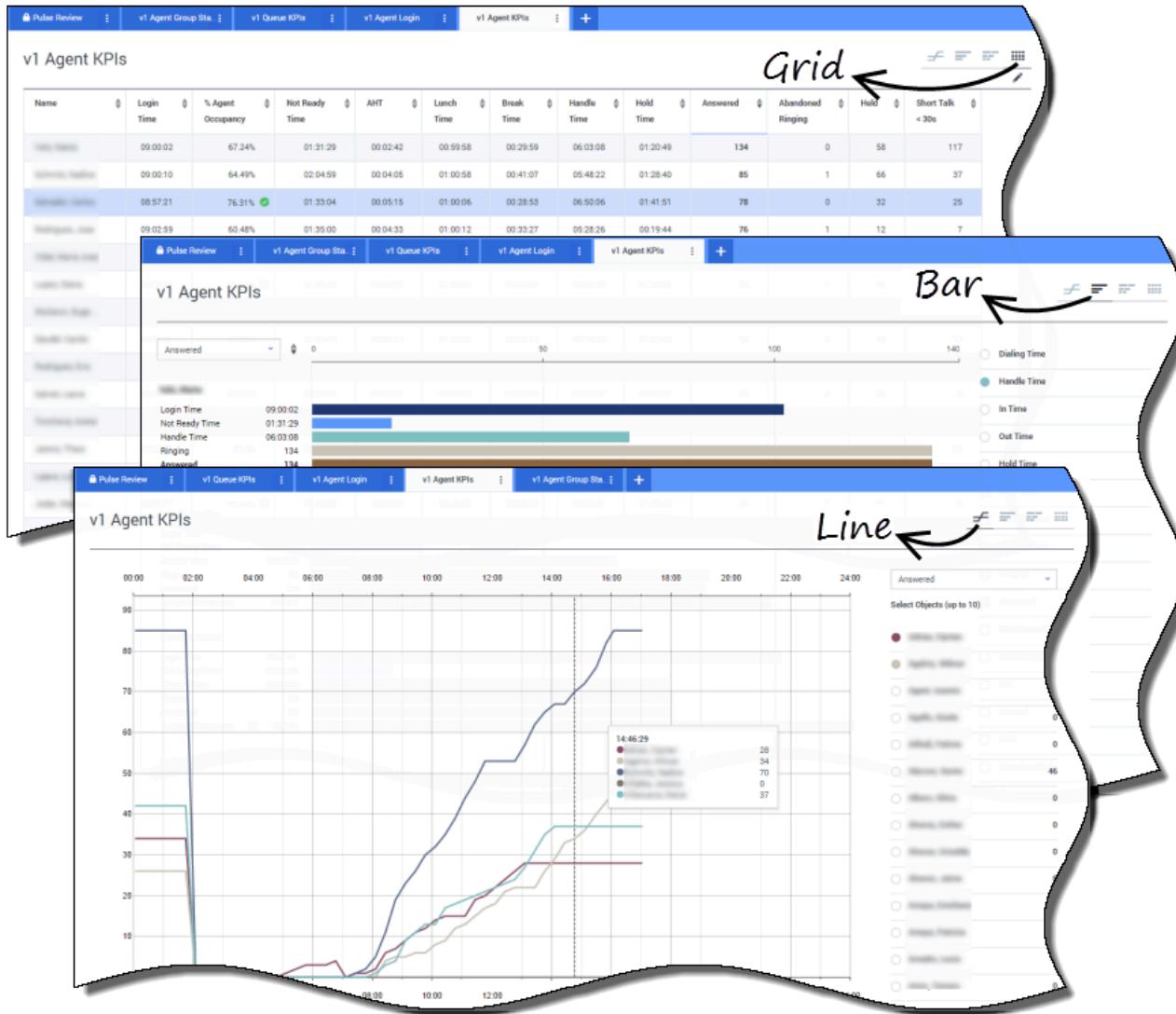
Afin de gérer la charge de travail des agents parmi les différentes équipes, les superviseurs peuvent surveiller la disponibilité et le comportement des employés dans les rapports **États des groupes d'agents**. Ces rapports permettent aux superviseurs de consulter en un coup d'œil les membres du personnel disponibles et leur état actuel. Par exemple, ils peuvent voir le pourcentage d'agents qui traitent un appel, qui sont en attente, qui attendent un appel, ou qui ne peuvent en recevoir pour une raison quelconque.

Dans la vue développée :

- Le tableau des données ICP et le statut actuel de votre effectif.
- L'histogramme montre la distribution des états d'agent pour chaque équipe.

- Le tableau de suivi du temps vous aide à comparer la tendance des agents connectés pour chaque équipe.

Quel est le rendement de mes agents?



Vous pouvez voir les ICP d'un groupe d'agents de votre centre d'appels dans les rapports **ICP des agents**. Vous pouvez analyser d'autres activités spécifiques au média à partir des rapports **IPC des agents pour le clavardage** et **IPC des agents pour les courriels**.

Les agents gèrent de nombreuses opérations et de nombreux états qui concernent les appels, en plus des appels auxquels ils doivent répondre. Genesys Pulse montre toutes les données dans un seul rapport, permettant aux superviseurs d'avoir une meilleure compréhension de la performance des agents en se basant sur la résolution du premier appel. Par exemple, vous pouvez voir le nombre de

transferts comparés au nombre d'appels traités, ce qui peut indiquer les demandes de client qui n'ont pas été résolues au premier contact.

Dans la vue développée :

- Le tableau des données montre l'ICP des agents et le statut actuel de votre effectif.
- L'histogramme montre les états et les activités des agents. Les superviseurs peuvent trier les agents selon des critères précis (intérêts, par exemple). Par exemple, les superviseurs peuvent trier les agents en fonction des appels répondus.
- Le tableau de suivi du temps compare la tendance des appels auxquels a répondu chaque agent.

## Mes agents sont-ils affectés correctement?

Name	Current Status	Time in Status	Reason	Login Time	EmployeeID	Place	Switch	LoginID
John Doe	(08:33:06)	08:33:06	Training	08:32:38				
Jane Doe	(08:55:43)	08:55:43	Training	08:55:15				
Mike Smith	(09:05:55)	09:05:55	Training	09:05:27				
David Jones	(08:25:56)	08:25:56	Office hours start	09:01:30				
Sarah Johnson	(09:03:53)	09:03:53	Office hours start	09:03:26				

Name	Current Status	Login Time	EmployeeID	ANI	DID	DNIS	Brand	Market	Service
John Doe	(00:08:33)	06:53:24		Restricted				ES	
Jane Doe	(00:01:45)	09:14:39		Restricted				FR	ES, FR, DE, UK, CA, AU
Mike Smith	(00:01:12)	09:05:29							ES, FR, DE
David Jones	(00:02:29)	08:51:46							ES, FR, DE
Sarah Johnson	(00:01:15)	08:58:57							ES, FR, DE
Emily Parker	(00:02:07)	09:04:44							ES, FR, DE
Robert Parker	(00:03:15)	08:58:30							ES, FR, DE
Gweneth Parker	(00:11:23)	09:02:19							ES, FR, DE
Audrey Parker	(00:00:16)	09:03:54							ES, FR, DE
Washington	(00:01:09)	07:20:06							ES, FR, DE
Henry Parker	(00:00:02)	07:04:44							ES, FR, DE
Charlotte Parker	(00:02:20)	08:02:09							ES, FR, DE
Matthew Parker	(00:01:00)	06:57:35							ES, FR, DE
Elizabeth Parker	(00:01:36)	09:02:11							ES, FR, DE
		06:59:04							ES, FR, DE

Vous devez vous assurer que tous les aspects de votre entreprise sont couverts. Vous pouvez voir les propriétés individuelles de vos agents, leur état et le média qu'ils gèrent dans le rapport **Connexion agents**. À l'analyse de ce rapport, les superviseurs peuvent s'assurer que les agents sont connectés

là où ils devraient l'être et qu'ils gèrent le média pour lequel ils sont responsables.

Dans les exemples:

- Le premier tableau de données montre pourquoi les agents d'un certain groupe ne sont pas prêts.
- Le second tableau montre les propriétés relatives à l'appel traité en ce moment par les agents. Elle comprend quatre paires clé-valeur. Type de service, sous-type de service, segment de clientèle et résultat métier.

## Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- Ajouter des vignettes de rapport à votre tableau de bord ou tableau d'affichage
- Afficher du contenu externe à l'aide d'une vignette IFRAME

# Modèles de rapport.

Pulse comprend des modèles pour les rapports les plus populaires. Vous pouvez utiliser ces modèles pour ajouter rapidement des widgets de rapport à votre tableau de bord. Voici un aperçu des rapports qui peuvent être inclus. Vous trouverez également des liens vers des définitions statistiques pour chaque type de rapport.

## Rapports sur les agents.

Consultez les [définitions statistiques de l'agent](#).

<p><b>État du groupe d'agents.</b></p> <p>Les agents reçoivent des noms de connexion ou des appareils, puis sont assignés à des médias qui correspondent à leurs compétences. À l'analyse de ce rapport, le superviseur peut s'assurer que les agents sont connectés là où ils devraient l'être et qu'ils gèrent le média pour lequel ils sont responsables.</p> <p><b>Sujets :</b> Groupes d'agents, groupes de places.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>• Connecté</td> <td>• En attente</td> </tr> <tr> <td>• Prêt</td> <td>• Entrant</td> </tr> <tr> <td>• Non prêt</td> <td>• Sortant</td> </tr> <tr> <td>• Pause</td> <td>• Interne</td> </tr> <tr> <td>• Dîner</td> <td>• Sonnerie</td> </tr> <tr> <td>• Hors ligne</td> <td>• Déconnecté</td> </tr> <tr> <td>• ACW</td> <td>• % lu</td> </tr> <tr> <td>• Consultation</td> <td>• % non prêt</td> </tr> <tr> <td>• Composition</td> <td>• % entrant</td> </tr> </tbody> </table>	• Connecté	• En attente	• Prêt	• Entrant	• Non prêt	• Sortant	• Pause	• Interne	• Dîner	• Sonnerie	• Hors ligne	• Déconnecté	• ACW	• % lu	• Consultation	• % non prêt	• Composition	• % entrant	<p><b>IPC des agents</b></p> <p>Les agents gèrent de nombreuses opérations et de nombreux états qui concernent les appels, en plus des appels auxquels ils doivent répondre. Voir toutes les données dans un seul rapport permet au superviseur d'avoir une idée de la performance des agents en ce qui concerne la résolution des problèmes au premier appel.</p> <p><b>Sujets :</b> Agent, place d'agent, groupes d'agents, groupes de places.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>• Login Time (Durée de connexion)</td> <td>• Répondu</td> </tr> <tr> <td>• Temps Prêt</td> <td>• Répondu (dernière heure)</td> </tr> <tr> <td>• Temps Pas prêt</td> <td>• Abandonnés en sonnerie</td> </tr> <tr> <td>• Temps Pause</td> <td>• Appels perdus</td> </tr> <tr> <td>• Temps Dîner</td> <td>• Sortant</td> </tr> <tr> <td>• Temps Hors ligne</td> <td>• Interne</td> </tr> <tr> <td>• Temps Sonnerie</td> <td>• En attente</td> </tr> <tr> <td>• Temps Composition</td> <td>• Transferts effectués</td> </tr> <tr> <td>• Temps</td> <td>• Consultation effectuée</td> </tr> </tbody> </table>	• Login Time (Durée de connexion)	• Répondu	• Temps Prêt	• Répondu (dernière heure)	• Temps Pas prêt	• Abandonnés en sonnerie	• Temps Pause	• Appels perdus	• Temps Dîner	• Sortant	• Temps Hors ligne	• Interne	• Temps Sonnerie	• En attente	• Temps Composition	• Transferts effectués	• Temps	• Consultation effectuée	<p><b>Nom de connexion d'agent</b></p> <p>Ce rapport fournit une analyse rapide indiquant un certain type d'action et fournit une première perspective qui aide à déterminer si le centre d'appels atteint les objectifs opérationnels qu'il s'est fixés.</p> <p><b>Sujets :</b> Agent.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>• État actuel</td> <td>• ID de connexion</td> </tr> <tr> <td>• Durée État</td> <td>• Extension</td> </tr> <tr> <td>• Login Time (Durée de connexion)</td> <td>• Rôle</td> </tr> <tr> <td>• Durée de connexion continue</td> <td>• État actuel KVP</td> </tr> <tr> <td>• Raison</td> <td>• Type de service</td> </tr> <tr> <td>• ID employé</td> <td>• Sous-type de service</td> </tr> <tr> <td>• Lieu</td> <td>• Segment clientèle</td> </tr> <tr> <td>• Autocommutateur</td> <td>• Résultat professionnel</td> </tr> </tbody> </table>	• État actuel	• ID de connexion	• Durée État	• Extension	• Login Time (Durée de connexion)	• Rôle	• Durée de connexion continue	• État actuel KVP	• Raison	• Type de service	• ID employé	• Sous-type de service	• Lieu	• Segment clientèle	• Autocommutateur	• Résultat professionnel
• Connecté	• En attente																																																					
• Prêt	• Entrant																																																					
• Non prêt	• Sortant																																																					
• Pause	• Interne																																																					
• Dîner	• Sonnerie																																																					
• Hors ligne	• Déconnecté																																																					
• ACW	• % lu																																																					
• Consultation	• % non prêt																																																					
• Composition	• % entrant																																																					
• Login Time (Durée de connexion)	• Répondu																																																					
• Temps Prêt	• Répondu (dernière heure)																																																					
• Temps Pas prêt	• Abandonnés en sonnerie																																																					
• Temps Pause	• Appels perdus																																																					
• Temps Dîner	• Sortant																																																					
• Temps Hors ligne	• Interne																																																					
• Temps Sonnerie	• En attente																																																					
• Temps Composition	• Transferts effectués																																																					
• Temps	• Consultation effectuée																																																					
• État actuel	• ID de connexion																																																					
• Durée État	• Extension																																																					
• Login Time (Durée de connexion)	• Rôle																																																					
• Durée de connexion continue	• État actuel KVP																																																					
• Raison	• Type de service																																																					
• ID employé	• Sous-type de service																																																					
• Lieu	• Segment clientèle																																																					
• Autocommutateur	• Résultat professionnel																																																					

	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">traitement</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversation courte &lt;10 s</li> <li>• Temps Entrant</li> <li>• Temps Sortant</li> <li>• Temps Mise en attente</li> <li>• Temps ACW</li> <li>• Temps Consultation</li> <li>• Temps Interne</li> <li>• Offert</li> </ul> </td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TTM</li> <li>• Temps moy ACW</li> <li>• Temps moy Mise en attente</li> <li>• Temps moy Entrant</li> <li>• Temps moy Sortant</li> <li>• Temps moy Sonnerie</li> <li>• Occupation d'agent</li> </ul> </td></tr> </table>	traitement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversation courte &lt;10 s</li> <li>• Temps Entrant</li> <li>• Temps Sortant</li> <li>• Temps Mise en attente</li> <li>• Temps ACW</li> <li>• Temps Consultation</li> <li>• Temps Interne</li> <li>• Offert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TTM</li> <li>• Temps moy ACW</li> <li>• Temps moy Mise en attente</li> <li>• Temps moy Entrant</li> <li>• Temps moy Sortant</li> <li>• Temps moy Sonnerie</li> <li>• Occupation d'agent</li> </ul>	
traitement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversation courte &lt;10 s</li> <li>• Temps Entrant</li> <li>• Temps Sortant</li> <li>• Temps Mise en attente</li> <li>• Temps ACW</li> <li>• Temps Consultation</li> <li>• Temps Interne</li> <li>• Offert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TTM</li> <li>• Temps moy ACW</li> <li>• Temps moy Mise en attente</li> <li>• Temps moy Entrant</li> <li>• Temps moy Sortant</li> <li>• Temps moy Sonnerie</li> <li>• Occupation d'agent</li> </ul>			
Activité des agents pour iWD	Activité des files d'attente iWD				

## Rapports des campagnes

Consultez les [définitions statistiques des campagnes](#).

<b>Activité des campagnes</b> <p>Ce rapport permet de surveiller l'activité associée aux campagnes sortantes.  <b>Sujets :</b> Liste d'appels, campagne.</p> <p><a href="#">[+] Statistiques</a></p>	<b>État de rappel des campagnes</b> <p>Ce rapport présente des renseignements au sujet des rappels faits lors des campagnes.  <b>Sujets :</b> Liste de rappels, campagne, liste de rappels des campagnes.</p>	<b>Activité des groupes de campagnes</b> <p>Ce rapport permet de surveiller l'activité associée aux groupes de campagnes d'appels sortants.  <b>Sujets :</b> Groupe de campagnes.</p> <p><a href="#">[+] Statistiques</a></p>
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'atteinte</li> <li>Temps estimé</li> <li>Enregistrements effectués</li> <li>Appels composés abandonnés</li> <li>Appels composés Répondeur</li> <li>Réponses</li> <li>Tentatives occupées</li> <li>Tentatives annulées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tentatives effectuées</li> <li>Résultats « Ne pas appeler »</li> <li>Résultats interrompus</li> <li>Résultats télécopieur-modem</li> <li>Résultat aucune réponse</li> <li>Résultat corresp. incorrect</li> <li>SIT détecté</li> </ul>	<p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Terminé</th><th>Manqué</th><th>Prévu</th><th>Personnel effectué</th><th>Personnel manqué</th><th>Personnel prévu</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Activé</th><th>Agents en attente</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Désactivé</td><td>Ports en attente</td></tr> <tr> <td>En cours</td><td>Enregistrements en attente</td></tr> <tr> <td>Erreur système</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Terminé	Manqué	Prévu	Personnel effectué	Personnel manqué	Personnel prévu							Activé	Agents en attente	Désactivé	Ports en attente	En cours	Enregistrements en attente	Erreur système	
Terminé	Manqué	Prévu	Personnel effectué	Personnel manqué	Personnel prévu																	
Activé	Agents en attente																					
Désactivé	Ports en attente																					
En cours	Enregistrements en attente																					
Erreur système																						
<h3>État des groupes de campagnes</h3> <p>Ce rapport surveille l'état et les durées actuels associés à l'activité des groupes de campagnes d'appels sortants. Autorisé</p> <p><b>Sujets :</b> Groupe de campagnes.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>État actuel</th><th>Agents en attente</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Erreur Système</td><td>Ports en attente</td></tr> <tr> <td>Mode de composition</td><td>Enregistrements en attente</td></tr> </tbody> </table>	État actuel	Agents en attente	Erreur Système	Ports en attente	Mode de composition	Enregistrements en attente																
État actuel	Agents en attente																					
Erreur Système	Ports en attente																					
Mode de composition	Enregistrements en attente																					

## Rapports eServices

Consultez les [définitions statistiques des eServices](#).

Clavardage - Activité de	Activité des files d'attente	
--------------------------	------------------------------	--

<p><b>l'agent</b></p> <p>Ce rapport présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des contacts par clavardage.</p> <p><b>Sujets :</b> Agent, place d'agent, groupes d'agents, groupes de places.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Login Time (Durée de connexion)</li> <li>• Temps Prêt</li> <li>• Temps Pas Prêt</li> <li>• Temps Sonnerie</li> <li>• Temps traitement</li> <li>• TTM</li> <li>• % Occupation</li> <li>• Offert</li> <li>• Offert (15 min)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> <li>• Accepté (15 min)</li> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (15 min)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (15 min)</li> <li>• % transferts effectués</li> <li>• Transferts</li> </ul> </td><td style="width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Court &lt;30 s</li> <li>• Clavardages simultanés</li> <li>• Durée moy de clavardage</li> <li>• Durée min de clavardage</li> <li>• Durée max de clavardage</li> <li>• Durée de clavardage</li> <li>• Attente moy du client</li> <li>• Attente max du client</li> <li>• Temps moy accueil</li> <li>• Temps max accueil</li> <li>• Temps moy de réponse</li> <li>• Temps max de réponse</li> <li>• Taille moy de message</li> <li>• Nombre total de réponses par l'agent</li> </ul> </td></tr> </tbody> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Login Time (Durée de connexion)</li> <li>• Temps Prêt</li> <li>• Temps Pas Prêt</li> <li>• Temps Sonnerie</li> <li>• Temps traitement</li> <li>• TTM</li> <li>• % Occupation</li> <li>• Offert</li> <li>• Offert (15 min)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> <li>• Accepté (15 min)</li> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (15 min)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (15 min)</li> <li>• % transferts effectués</li> <li>• Transferts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Court &lt;30 s</li> <li>• Clavardages simultanés</li> <li>• Durée moy de clavardage</li> <li>• Durée min de clavardage</li> <li>• Durée max de clavardage</li> <li>• Durée de clavardage</li> <li>• Attente moy du client</li> <li>• Attente max du client</li> <li>• Temps moy accueil</li> <li>• Temps max accueil</li> <li>• Temps moy de réponse</li> <li>• Temps max de réponse</li> <li>• Taille moy de message</li> <li>• Nombre total de réponses par l'agent</li> </ul>	<p><b>de clavardage</b></p> <p>Ce rapport vous permet de surveiller les activités associées aux files d'attente de clavardage.</p> <p><b>Sujets :</b> Groupe de files d'attente, file d'attente.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau de service</li> <li>• Demandé</li> <li>• Accepté</li> <li>• Abandonné</li> <li>• Demandé (15 min)</li> </ul> </td><td style="width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepté (15 min)</li> <li>• Abandonné (15 min)</li> <li>• Attente en cours</li> <li>• Temps d'attente</li> <li>• TAA</li> </ul> </td></tr> </tbody> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau de service</li> <li>• Demandé</li> <li>• Accepté</li> <li>• Abandonné</li> <li>• Demandé (15 min)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepté (15 min)</li> <li>• Abandonné (15 min)</li> <li>• Attente en cours</li> <li>• Temps d'attente</li> <li>• TAA</li> </ul>	<p><b>Courriel - Activité de l'agent</b></p> <p>Ce rapport présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des contacts par courriel.</p> <p><b>Sujets :</b> Place d'agent, agent, groupes d'agents, groupes de places.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Login Time (Durée de connexion)</li> <li>• Temps Prêt</li> <li>• Temps Pas Prêt</li> <li>• % Occupation courriel</li> <li>• Attente en cours</li> <li>• Temps d'attente</li> <li>• TAA</li> </ul> </td><td style="width: 50%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepté</li> <li>• Accepté (h)</li> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (h)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (h)</li> <li>• Terminé</li> <li>• Terminé (h)</li> <li>• % terminé</li> <li>• % transferts effectués</li> <li>• Transferts effectués</li> <li>• Non sollicité envoyé</li> </ul> </td></tr> </tbody> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Login Time (Durée de connexion)</li> <li>• Temps Prêt</li> <li>• Temps Pas Prêt</li> <li>• % Occupation courriel</li> <li>• Attente en cours</li> <li>• Temps d'attente</li> <li>• TAA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepté</li> <li>• Accepté (h)</li> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (h)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (h)</li> <li>• Terminé</li> <li>• Terminé (h)</li> <li>• % terminé</li> <li>• % transferts effectués</li> <li>• Transferts effectués</li> <li>• Non sollicité envoyé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Login Time (Durée de connexion)</li> <li>• Temps Prêt</li> <li>• Temps Pas Prêt</li> <li>• Temps Sonnerie</li> <li>• Temps traitement</li> <li>• TTM</li> <li>• % Occupation</li> <li>• Offert</li> <li>• Offert (15 min)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> <li>• Accepté (15 min)</li> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (15 min)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (15 min)</li> <li>• % transferts effectués</li> <li>• Transferts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Court &lt;30 s</li> <li>• Clavardages simultanés</li> <li>• Durée moy de clavardage</li> <li>• Durée min de clavardage</li> <li>• Durée max de clavardage</li> <li>• Durée de clavardage</li> <li>• Attente moy du client</li> <li>• Attente max du client</li> <li>• Temps moy accueil</li> <li>• Temps max accueil</li> <li>• Temps moy de réponse</li> <li>• Temps max de réponse</li> <li>• Taille moy de message</li> <li>• Nombre total de réponses par l'agent</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau de service</li> <li>• Demandé</li> <li>• Accepté</li> <li>• Abandonné</li> <li>• Demandé (15 min)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepté (15 min)</li> <li>• Abandonné (15 min)</li> <li>• Attente en cours</li> <li>• Temps d'attente</li> <li>• TAA</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Login Time (Durée de connexion)</li> <li>• Temps Prêt</li> <li>• Temps Pas Prêt</li> <li>• % Occupation courriel</li> <li>• Attente en cours</li> <li>• Temps d'attente</li> <li>• TAA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepté</li> <li>• Accepté (h)</li> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (h)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (h)</li> <li>• Terminé</li> <li>• Terminé (h)</li> <li>• % terminé</li> <li>• % transferts effectués</li> <li>• Transferts effectués</li> <li>• Non sollicité envoyé</li> </ul>							

<p>effectués</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps total de réponse par l'agent</li> <li>• Taille totale du message de l'agent</li> <li>• Nombre total de messages par l'agent</li> </ul>																																						
<h3>Activité des files d'attente de courriel</h3> <p>Ce rapport des files d'attente présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle ou en temps quasi réel des files d'attente individuelles de courriel. <b>Sujets :</b> Zone de préparation.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1" data-bbox="169 1311 576 1495"> <tr> <td>• Arrivé</td> <td>• Max traité</td> </tr> <tr> <td>• Arrêté</td> <td>• Min traité</td> </tr> <tr> <td>• Déplacé</td> <td></td> </tr> </table>	• Arrivé	• Max traité	• Arrêté	• Min traité	• Déplacé		<p><b>eServices - Activité de l'agent</b></p> <p>Ce rapport vous permet de surveiller les KPI du groupe d'agents liés aux médias eServices (clavardage, courriel, SM) et de déterminer les problèmes de comportement qui doivent être résolus. <b>Sujets :</b> Place d'agent, agent, groupes d'agents, groupes de places.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1" data-bbox="605 1051 1011 1805"> <tr> <td>• Utilisation</td> <td>• Clavardage en cours</td> </tr> <tr> <td>• Login Time (Durée de connexion)</td> <td>• Clavardage offert</td> </tr> <tr> <td>• Courriel en cours</td> <td>• Clavardage accepté</td> </tr> <tr> <td>• Courriel offert</td> <td>• Clavardage traité</td> </tr> <tr> <td>• Courriel accepté</td> <td>• Temps de traitement de clavardage</td> </tr> <tr> <td>• Courriel traité</td> <td>• Social en cours</td> </tr> <tr> <td>• Temps de traitement de courriel</td> <td>• Social offert</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Social accepté</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Social traité</td> </tr> </table>	• Utilisation	• Clavardage en cours	• Login Time (Durée de connexion)	• Clavardage offert	• Courriel en cours	• Clavardage accepté	• Courriel offert	• Clavardage traité	• Courriel accepté	• Temps de traitement de clavardage	• Courriel traité	• Social en cours	• Temps de traitement de courriel	• Social offert		• Social accepté		• Social traité	<p><b>IPC des files d'attente des canaux eServices</b></p> <p>Ce rapport des files d'attente présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle ou en temps quasi réel des canaux eServices. Sujets autorisés : Zone de préparation.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1" data-bbox="1041 1094 1460 1721"> <tr> <td>• Courriel en attente</td> <td>• Social en attente</td> </tr> <tr> <td>• Courriel en cours</td> <td>• Social en cours</td> </tr> <tr> <td>• Courriel en file d'attente</td> <td>• Social en file d'attente</td> </tr> <tr> <td>• Clavardage en attente</td> <td>• Élément de travail en attente</td> </tr> <tr> <td>• Clavardage en cours</td> <td>• Élément de travail en cours</td> </tr> <tr> <td>• Clavardage en file d'attente</td> <td>• Élément de travail en file d'attente</td> </tr> </table>	• Courriel en attente	• Social en attente	• Courriel en cours	• Social en cours	• Courriel en file d'attente	• Social en file d'attente	• Clavardage en attente	• Élément de travail en attente	• Clavardage en cours	• Élément de travail en cours	• Clavardage en file d'attente	• Élément de travail en file d'attente
• Arrivé	• Max traité																																					
• Arrêté	• Min traité																																					
• Déplacé																																						
• Utilisation	• Clavardage en cours																																					
• Login Time (Durée de connexion)	• Clavardage offert																																					
• Courriel en cours	• Clavardage accepté																																					
• Courriel offert	• Clavardage traité																																					
• Courriel accepté	• Temps de traitement de clavardage																																					
• Courriel traité	• Social en cours																																					
• Temps de traitement de courriel	• Social offert																																					
	• Social accepté																																					
	• Social traité																																					
• Courriel en attente	• Social en attente																																					
• Courriel en cours	• Social en cours																																					
• Courriel en file d'attente	• Social en file d'attente																																					
• Clavardage en attente	• Élément de travail en attente																																					
• Clavardage en cours	• Élément de travail en cours																																					
• Clavardage en file d'attente	• Élément de travail en file d'attente																																					

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Temps de traitement de social</li> </ul>	
<b>Activité du média Facebook</b>  Ce rapport présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des interactions sur les médias sociaux. <b>Sujets :</b> Agent, place d'agent, groupes d'agents, groupes de places.	<b>Activité du média Twitter</b>  Ce rapport présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des interactions sur les médias sociaux. <b>Sujets :</b> Agent, place d'agent, groupes d'agents, groupes de places.	<b>[+]</b> Statistiques	<b>[+]</b> Statistiques

## Rapports sur les files d'attente

Consultez les [définitions statistiques des files d'attente](#).

<b>Activité de rappel</b>  Ce rapport fournit des statistiques concernant les activités de rappel associées aux files d'attente. <b>Sujets :</b> File d'attente.	<b>IPC des files d'attente</b>  Ce rapport permet de voir tous les agents assignés à un groupe et leurs états actuels, pour que les superviseurs puissent avoir un aperçu du personnel disponible et de son état actuel. <b>Sujets :</b> Groupe de files d'attente, file d'attente, point d'acheminement.	<b>Motif de débordement des files d'attente</b>  Ce rapport présente les raisons expliquant la suppression d'appels dans les files d'attente. <b>Sujets :</b> Groupe de files d'attente, file d'attente, point d'acheminement.
<b>[+]</b> Statistiques	<b>[+]</b> Statistiques	<b>[+]</b> Statistiques

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau de service (10 s)</li> <li>Niveau de service (20 s)</li> <li>Niveau de service (30 s)</li> <li>Niveau de service (45 s)</li> <li>Niveau de service (60 s)</li> <li>Canal différent arrivé</li> <li>Arrivé</li> <li>Abandonné</li> <li>Abandonnés en sonnerie</li> <li>Effacé</li> <li>Répondu</li> <li>Répondu &lt; 10 s</li> <li>Répondu 10 et 20 s</li> <li>Répondu &lt; 30 s</li> <li>Répondu &lt; 60 s</li> <li>Appels actuels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appels min</li> <li>Transmis</li> <li>Appel le plus ancien en attente</li> <li>Temps de réponse max</li> <li>VRM</li> <li>TTM</li> <li>AWA</li> <li>TAA</li> <li>% abandonné</li> <li>% effacé</li> <li>Temps d'attente</li> <li>Agents connectés</li> <li>Agents prêts</li> <li>% agents prêts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% effacé</li> <li>Débordement fermé</li> <li>Débordement jour spécial</li> <li>Débordement urgence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Débordement acheminement</li> <li>Débordement courrier vocal</li> <li>Débordement message</li> <li>Débordement externalisé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Refusé</li> <li>Connecté</li> <li>Répondu</li> <li>Annulé</li> </ul>	accepté	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuel connecté</li> <li>Temps d'attente</li> <li>Temps d'attente répondu</li> <li>Temps d'attente décliné</li> <li>Total effacé</li> </ul>			

# Statistiques des agents

Définitions	statistiques	des rapports
État du groupe d'agents	Prêt	Le nombre d'agents qui sont actuellement en état Prêt. En règle générale, ce paramètre représente le nombre total d'agents en attente de tâches spécifiques ou d'interactions avec le client.
État du groupe d'agents	Non prêt	Le nombre d'agents qui sont actuellement connectés, mais en état Non Prêt. En règle générale, ce paramètre représente le nombre total d'agents non disponibles pour traiter les interactions entrantes.
État du groupe d'agents	Pause	Le nombre d'agents qui sont en état Non Prêt avec le motif Pause.
État du groupe d'agents	Dîner	Le nombre d'agents qui sont en état Non Prêt avec le motif Dîner.
État du groupe d'agents	Hors ligne	Le nombre d'agents qui sont en état Non prêt avec un motif autre que Dîner et Pause.
État du groupe d'agents	ACW	Le nombre actuel d'agents en état TraitementPostAppel (AfterCallWork). En règle générale, cet état apparaît lorsqu'un agent ne parle plus avec le client, mais a besoin de plus de temps pour traiter correctement les demandes du client.
État du groupe d'agents	Consultation	Le nombre actuel d'agents en état AppelConsultation(CallConsult) (participant aux appels de consultation).
État du groupe d'agents	Composition	Le nombre actuel d'agents en état CompositionAppel (en train de composer des appels).
État du groupe d'agents	En attente	Le nombre actuel d'agents en état AppelEnAttente, c'est-à-dire lorsqu'un agent a un ou plusieurs appels en attente.
État du groupe d'agents	Entrant	Le nombre actuel d'agents en état AppelEntrant, c'est-à-dire lorsqu'un agent effectue un ou

Définitions	statistiques	des rapports
		plusieurs appels entrants.
État du groupe d'agents	Sortant	Le nombre actuel d'agents en état AppelSortant, c'est-à-dire lorsqu'un agent effectue un ou plusieurs appels sortants.
État du groupe d'agents	Interne	Le nombre actuel d'agents en état AppelInterne, c'est-à-dire lorsqu'un agent effectue un ou plusieurs appels internes.
État du groupe d'agents	Sonnerie	Le nombre actuel d'agents en état Sonnerie, c'est-à-dire lorsqu'un ou plusieurs appels attendent d'être répondus par un agent.
État du groupe d'agents	Déconnecté	Le nombre d'agents qui sont actuellement déconnectés de l'environnement Genesys.
État du groupe d'agents	% prêt	Le pourcentage d'agents prêts à traiter les appels des clients.
État du groupe d'agents	% non prêt	Le pourcentage d'agents qui sont en état Non Prêt.
État du groupe d'agents	% entrant	Le pourcentage d'agents qui traitent les appels des clients.
ICP des agents	Durée de connexion	La durée totale pendant laquelle les agents surveillés ont été connectés. Cette métrique n'inclut pas la durée de connexion lorsque l'autocommutateur est déconnecté de Stat Server. Lorsque cette métrique est appliquée à un groupe d'agents, elle calcule la durée de connexion totale pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
ICP des agents	Temps Prêt	Le temps total que cet agent a passé en attente du prochain appel. La durée totale de tous les états EnAttenteDuProchainAppel qui ont été achevés pour un agent particulier pendant l'intervalle de rapport. Lorsque cette métrique est appliquée à un groupe d'agents, elle calcule la durée de temps Prêt pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
ICP des agents	Temps Pas Prêt	Le temps total pendant lequel le DN d'agent terminé était en état PasPrêtPourAppelSuivant

Définitions	statistiques	des rapports
		pendant l'intervalle de rapport. Lorsque cette métrique est appliquée à un groupe d'agents, elle calcule la durée de temps Non Prêt pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
ICP des agents	Temps Pause	Le temps total pendant lequel un agent n'était pas disponible pour traiter les interactions entrantes, car il n'était pas en état Prêt et disposait du motif Pause.
ICP des agents	Temps Dîner	Le temps total pendant lequel un agent n'était pas disponible pour traiter les interactions entrantes, car il n'était pas en état Prêt et disposait du motif Dîner.
ICP des agents	Temps Hors ligne	Le temps total pendant lequel un agent n'était pas disponible pour traiter les interactions entrantes, car il n'était pas en état Prêt et disposait d'un motif autre que Pause et Dîner.
ICP des agents	Temps Sonnerie	Le temps total pendant lequel les appels ont sonné sur le téléphone d'un agent.
ICP des agents	Temps Composition	Le temps total pendant lequel les appels ont été composés sur le téléphone d'un agent.
ICP des agents	Temps Traitement	Le temps total que les agents passent à traiter les appels entrants, internes ou sortants.
ICP des agents	Temps Entrant	Le temps total que les agents passent à traiter les appels entrants.
ICP des agents	Temps Sortant	Le temps total que les agents passent à traiter les appels sortants.
ICP des agents	Temps En attente	Le temps total que les agents passent en attente.
ICP des agents	Temps ACW	Le temps total pendant lequel le DN d'agent terminé était en état TraitementPostAppel pendant l'intervalle de rapport. Ce paramètre représente généralement le temps qu'un agent a consacré au travail de suivi après les appels.
ICP des agents	Temps Consultation	Le temps total que les agents passent à traiter les appels consultatifs.

Définitions	statistiques	des rapports
ICP des agents	Temps Interne	Le temps total que les agents passent à traiter les appels internes.
ICP des agents	Offert	Le nombre total d'appels offerts à un agent.
ICP des agents	Répondu	Le nombre total d'appels entrants répondus par l'agent.
ICP des agents	Répondu (dernière heure)	Le nombre total d'appels entrants répondus par l'agent dans la dernière heure.
ICP des agents	Appels abandonnés en sonnerie	Le nombre total d'appels abandonnés pendant que la sonnerie retentissait au bureau de l'agent.
ICP des agents	Appels perdus	Le nombre total d'appels transmis d'un bureau d'agent à un autre (RONA).
ICP des agents	Sortant	Le nombre total d'appels sortants traités par l'agent.
ICP des agents	Interne	Le nombre total d'appels internes traités par l'agent.
ICP des agents	En attente	Le nombre total d'appels mis en attente par l'agent.
ICP des agents	Transferts effectués	Le nombre total d'interactions vocales transférées par cet agent pendant l'intervalle de rapport.
ICP des agents	Consultation effectuée	Le nombre total de consultations vocales effectuées par cet agent.
ICP des agents	Conversation courte < 10 s	Le nombre total de fois que le DN de cet agent s'est terminé en moins de temps que la durée spécifiée (10 s).
ICP des agents	TTM	Le temps moyen de traitement représente le temps total qu'un agent passe à traiter les tâches entrantes, sortantes, internes, consultatives, en attente et post-appel, divisé par le nombre total d'appels internes, sortants et internes.
ICP des agents	Temps moy ACW	Le temps moyen de traitement post-appel représente le temps total qu'un agent passe en état ACW, divisé par le nombre total de fois que cet agent était en ACW.
ICP des agents	Temps moy en attente	Le temps moyen en attente représente le temps total qu'un agent passe en état En Attente,

Définitions	statistiques	des rapports
		divisé par le nombre total de fois que cet agent a mis le client en attente.
ICP des agents	Temps moy Entrant	Le temps moyen Entrant représente le temps total qu'un agent passe à traiter des appels entrants, divisé par le nombre total de fois que cet agent a géré des appels entrants.
ICP des agents	Temps moy Sortant	Le temps moyen Sortant représente le temps total qu'un agent passe à traiter des appels sortants, divisé par le nombre total de fois que cet agent a géré des appels sortants.
ICP des agents	Temps moy Sonnerie	Le temps moyen Sonnerie représente le temps total que le bureau d'un agent a sonné, divisé par le nombre total de fois que le bureau de cet agent a sonné.
ICP des agents	Occupation d'agent	Le pourcentage de temps qu'un agent passe à traiter des appels par rapport à son temps de connexion total.
Connexion d'agent	État actuel	L'état actuel (état) d'un agent spécifié. Certains exemples de l'état d'un agent comprennent AppelEntrant, AppelSortant et AppelConsultatif.
Connexion d'agent	Durée État	La durée pendant laquelle l'agent était dans l'état actuel.
Connexion d'agent	Durée de connexion	Le temps total pendant lequel les agents surveillés ont été connectés. Appliquée à GroupeAgents et GroupePlaces, ce type de statistiques calcule la durée de connexion totale pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
Connexion d'agent	Durée de connexion continue	Le temps continu actuel pendant lequel l'agent est resté connecté. Appliquée à GroupeAgents et GroupePlaces, cette statistique calcule le total de tous les agents (places) dans le groupe.
Connexion d'agent	Raison	Les raisons sélectionnées par l'agent.
Connexion d'agent	ID employé	L'identification d'employé de l'agent.

<b>Définitions</b>	<b>statistiques</b>	<b>des rapports</b>
Connexion d'agent	Lieu	Le lieu de l'agent.
Connexion d'agent	Autocommutateur	L'autocommutateur de l'agent.
Connexion d'agent	ID de connexion	Le nom de connexion de l'agent.
Connexion d'agent	Extension	Le poste de l'agent.
Connexion d'agent	Rôle	Le rôle de l'agent.
Connexion d'agent	État actuel KVP	L'état actuel (état) d'un agent spécifié à utiliser dans les formules pour les KVP (type de service, sous-type de service, segment clientèle, résultat professionnel).
Connexion d'agent	Type de service	Le type de service associé à la segmentation d'appel. Il doit être défini dans le flux d'appels en tant que KVP.
Connexion d'agent	Sous-type de service	Le sous-type de service associé à la segmentation d'appel. Il doit être défini dans le flux d'appels en tant que KVP.
Connexion d'agent	Segment clientèle	Le segment clientèle associé à la segmentation d'appel. Il doit être défini dans le flux d'appels en tant que KVP.
Connexion d'agent	Résultat professionnel	Le résultat professionnel associé à la segmentation d'appel. Il doit être défini dans le flux d'appels en tant que KVP.
Activité des agents pour iWD	Offert	Le nombre total d'éléments de travail dont le traitement a été offert à cette ressource ou à ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité des agents pour iWD	Accepté	Le nombre total d'éléments de travail offerts dont le traitement a été offert et qui ont été acceptés pendant la période spécifiée.
Activité des agents pour iWD	Refusé	Le nombre total d'éléments de travail dont le traitement a été offert à un agent ou à un groupe d'agents et qui ont été refusés pendant la période spécifiée.
Activité des agents pour iWD	Abandonné	Le nombre total d'éléments de travail qui ont été abandonnés

Définitions	statistiques	des rapports
		par un agent ou un groupe d'agents pendant la période spécifiée.
Activité des agents pour iWD	Traité	Le nombre total d'éléments de travail qui ont été traités par un agent ou un groupe d'agents pendant la période spécifiée.
Activité des agents pour iWD	Expiré	Le nombre total d'éléments de travail qui ont été acceptés, extraits ou créés et, par la suite, révoqués par cette ressource ou ce groupe d'agents pendant la période spécifiée en raison d'une activité non prolongée. Pour les interactions par courriel, ce type de statistiques exclut les interactions révoquées qui ont été refusées par l'agent et comprend les interactions qui ont expiré puisqu'elles n'ont pas été acceptées lors de la livraison.
Activité des agents pour iWD	Transferts effectués	Le nombre total de transferts d'éléments de travail effectués par cet agent ou ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Appliquée à GroupeAgents ou GroupePlaces, ce type de statistiques calcule le nombre total de transferts effectués par tous les agents appartenant au groupe concerné. Ce type de statistiques compte chaque instance de transfert séparément, y compris ceux où l'agent transfère la même interaction plus d'une fois.
Activité des agents pour iWD	Temps de traitement	Le temps total que les éléments de travail étaient : en cours de traitement à cette place ou au bureau de cet agent ou groupe d'agents au début de l'intervalle de rapport et dont le traitement s'est terminé dans le même intervalle de rapport, ou en début de traitement dans l'intervalle de rapport et dont le traitement s'est terminé dans le même intervalle de rapport.
Activité des agents pour iWD	Temps moy de traitement	Le temps moyen qu'un agent, une place ou un groupe a passé à traiter des interactions associées aux éléments de travail.

<b>Définitions</b>	<b>statistiques</b>	<b>des rapports</b>
Activité des files d'attente iWD	Arrivé	Le nombre total d'interactions associées aux éléments de travail qui sont arrivées dans la file d'attente pendant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Arrêté	Le nombre total d'interactions associées aux éléments de travail pour lesquelles le traitement s'est arrêté lorsqu'elles étaient dans cette file d'attente pendant la période de rapport.
Activité des files d'attente iWD	Déplacé	Le nombre total d'éléments de travail déplacés de cette file vers n'importe quelle autre file pendant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Max traité	Le nombre maximal d'éléments de travail qui étaient en attente de traitement ou étaient en cours de traitement dans le centre de contacts pendant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Min traité	Le nombre minimal d'éléments de travail qui étaient en attente de traitement ou étaient en cours de traitement dans le centre de contacts pendant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	En cours d'attente	Le nombre total d'interactions associées aux éléments de travail qui attendent actuellement d'être traitées.
Activité des files d'attente iWD	En file d'attente	Le nombre total d'interactions associées aux éléments de travail qui attendent actuellement dans la file d'attente des interactions.

# Statistiques de campagne

Définitions	statistiques	des rapports
Activité des campagnes	Taux d'atteinte	Le pourcentage de tentatives de composition réussies initiées par un gestionnaire de campagne avec un résultat d'appel Réponse (CompositionRéponse), c'est-à-dire un appel répondu par une voix humaine par rapport au nombre de toutes les tentatives de composition effectuées (CompositionEffectuée) pendant la même période.
Activité des campagnes	Temps estimé	Le temps estimé, en minutes, pour réaliser une campagne ou une liste d'appels.
Activité des campagnes	Enregistrements effectués	Le nombre total de clients potentiels provenant des listes d'appels (les enregistrements du même client potentiel comptent comme un enregistrement) qui ont été traités et qui ne nécessitent aucune autre mesure.
Activité des campagnes	Appels composés abandonnés	Le nombre total de tentatives de composition dont le résultat d'appel est Abandon. Les statistiques CampAbandonnée concernent une campagne spécifiée ou une liste d'appels spécifiée.
Activité des campagnes	Appels composés Répondeur	Le nombre total de tentatives de composition infructueuses lancées par un gestionnaire de campagne dont le résultat d'appel est Répondeur détecté, c'est-à-dire que le gestionnaire de campagne a abandonné l'appel, car un répondeur a été détecté du côté du correspondant.
Activité des campagnes	Réponses	Le nombre total de tentatives de composition lancées par un gestionnaire de campagne dont le résultat d'appel est Réponse (lorsqu'une voix humaine répond à un appel). Dans certains centres de contacts, le résultat de l'appel peut également être Bon correspondant contacté,

Définitions	statistiques	des rapports
		c'est-à-dire qu'une personne physique qui n'est pas un mauvais correspondant répond à l'appel.
Activité des campagnes	Tentatives occupées	Le nombre total de tentatives de composition infructueuses lancées par un gestionnaire de campagne dont le résultat d'appel est Occupé, c'est-à-dire que l'appel ne se déroule pas à cause d'une ligne occupée du côté du correspondant.
Activité des campagnes	Tentatives annulées	Le nombre total de tentatives de composition infructueuses lancées par un gestionnaire de campagne dont le résultat d'appel est Annulé.
Activité des campagnes	Tentatives effectuées	Le nombre total de tentatives de composition effectuées (lancées) par un gestionnaire de campagne quel que soit le résultat d'appel.
Activité des campagnes	Résultats « Ne pas appeler »	Le nombre total de tentatives de composition effectuées lancées par un gestionnaire de campagne dont le résultat d'appel est NePasAppeler, c'est-à-dire que le client a demandé d'être mis sur la liste « Ne pas appeler » lorsque l'appel a été intercepté par un opérateur. Ce cas est également considéré comme une tentative de composition infructueuse.
Activité des campagnes	Résultats interrompus	Le nombre total de tentatives de composition infructueuses lancées par un gestionnaire de campagne dont le résultat d'appel est Interrrompu. Les appels interrompus sont ceux qui sont répondus par le correspondant, mais ensuite abandonnés dans la file d'attente, car aucun agent n'est disponible pour les prendre.
Activité des campagnes	Résultats télécopieur-modem	Le nombre total de tentatives de composition infructueuses lancées par un gestionnaire de campagne dont le résultat d'appel est Télécopie détectée ou Modem détecté.
Activité des campagnes	Résultat aucune réponse	Le nombre total de tentatives de composition infructueuses

<b>Définitions</b>	<b>statistiques</b>	<b>des rapports</b>
		lancées par un gestionnaire de campagne dont le résultat d'appel est Aucune réponse.
Activité des campagnes	Résultat corresp. incorrect	Le nombre total de tentatives de composition infructueuses lancées par un gestionnaire de campagne dont le résultat d'appel est Correspondant incorrect, c'est-à-dire qu'une personne physique répond à l'appel, mais ce n'est pas la personne visée.
Activité des campagnes	SIT détectée	Le nombre total de tentatives de composition infructueuses lancées par un gestionnaire de campagne dont le résultat d'appel est COMPSITDétectée. Une tonalité d'information spéciale (SIT) identifie une annonce fournie par un réseau et précède une annonce générée par machine lorsque, par exemple, un numéro de téléphone est invalide, aucun circuit n'est disponible ou un message d'opérateur enregistré intercepte un appel.
État de rappel de campagnes	Terminé	Le nombre total de rappels terminés. L'achèvement d'un rappel indique seulement que le rappel a été effectué; cela n'indique pas que le rappel a été mené avec succès.
État de rappel de campagnes	Manqué	Le nombre total de rappels manqués. Un rappel est considéré comme « manqué » s'il est prévu pour une période de temps définie, mais qu'il n'est pas effectué pour une raison quelconque.
État de rappel de campagnes	Prévu	Le nombre total de rappels prévus.
État de rappel de campagnes	Personnel effectué	Le nombre total de rappels personnels effectués. L'achèvement d'un rappel personnel indique seulement que le rappel a été effectué; cela n'indique pas que le rappel a été mené avec succès.
État de rappel de campagnes	Personnel manqué	Le nombre total de rappels personnels manqués. Un rappel personnel est manqué, par

Définitions	statistiques	des rapports
		exemple, lorsque toutes les lignes sortantes sont occupées au moment d'un rappel prévu ou lorsqu'un agent pour lequel un rappel est assigné est occupé ou n'est pas connecté au moment du rappel personnel prévu.
État de rappel de campagnes	Personnel prévu	Le nombre total de rappels personnels prévus.
Activité de groupes de campagnes	Activé	La durée totale pendant laquelle un groupe de campagnes spécifique était en état ÉtatActivé. L'état ÉtatActivé indique que la campagne a été chargée pour un groupe spécifié, mais qu'aucune composition n'a encore eu lieu.
Activité de groupes de campagnes	Désactivé	La durée totale pendant laquelle un groupe de campagnes spécifique était en état Désactivé. L'état ÉtatDésactivé indique que la campagne n'a pas été chargée pour un groupe de campagnes spécifié.
Activité de groupes de campagnes	En cours	La durée totale pendant laquelle un groupe de campagnes spécifique est en état En cours. L'état En cours signifie qu'une campagne est chargée pour un groupe spécifié et que la composition est en cours.
Activité de groupes de campagnes	Erreur système	La durée totale pendant laquelle un groupe de campagnes spécifié a été en état ErreurSystème. Cet état du système indique qu'une erreur système, telle qu'une erreur de commutation ou un problème de logiciel, empêche la campagne de s'exécuter et que la composition s'est arrêtée.
Activité de groupes de campagnes	Agents en attente	La durée totale pendant laquelle un groupe de campagnes spécifié a été en état AgentsEnAttente. L'état du système AgentsEnAttente indique qu'aucun agent n'est disponible pour exécuter la campagne et que la composition s'est arrêtée.
Activité de groupes de campagnes	Ports en attente	La durée totale pendant laquelle un groupe de campagnes spécifié a été en état PortsEnAttente. Cet état du système indique

Définitions	statistiques	des rapports
		qu'aucun port n'est disponible pour lancer de nouveaux appels et que la composition s'est arrêtée.
Activité de groupes de campagnes	Enregistrements en attente	La durée totale pendant laquelle un groupe de campagnes spécifié a été en état EnregistrementsEnAttente. Cet état du système indique que la campagne n'est pas dans les enregistrements et que la composition s'est arrêtée.
État des groupes de campagnes	État actuel	L'état actuel d'une campagne ou d'un groupe particulier dans une campagne. L'état d'une campagne est déterminé par l'un des trois statuts d'objets possibles, soit ÉtatDésactivé, ÉtatActivé ou ÉtatEnCours, et des actions durables supplémentaires qui peuvent accompagner un état particulier.
État des groupes de campagnes	Erreur système	Le temps écoulé depuis que l'état du système ErreurSystème a commencé pour un groupe de campagnes spécifié.
État des groupes de campagnes	Mode de composition	Le temps écoulé pendant lequel un groupe de campagnes particulier s'est trouvé dans le mode de numérotation actuel.
État des groupes de campagnes	Agents en attente	Le temps écoulé depuis que l'état du système AgentsEnAttente a commencé pour un groupe de campagnes spécifié. Cet état du système indique qu'aucun agent n'est disponible pour exécuter la campagne de ce groupe et que la composition s'est arrêtée.
État des groupes de campagnes	Ports en attente	Le temps écoulé depuis qu'un groupe de campagnes s'est trouvé dans l'état du système Ports en attente actuel. Cet état du système indique qu'aucun port n'est disponible pour lancer de nouveaux appels et que la composition s'est arrêtée.
État des groupes de campagnes	Enregistrements en attente	Le temps écoulé depuis qu'un groupe de campagnes spécifié s'est trouvé dans l'état du système Enregistrements en attente actuel. Cet état du

Définitions	statistiques	des rapports
		système indique que la campagne n'est pas dans les enregistrements et que la composition s'est arrêtée au cours de la période spécifiée.

# Statistiques eServices

Définitions	statistiques	des rapports
Clavardage - Activité de l'agent	Durée de connexion	Le temps total pendant lequel les agents surveillés ont été connectés. Appliqué à GroupeAgents et GroupePlaces, ce type de statistiques calcule la durée de connexion totale pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
Clavardage - Activité de l'agent	Temps Prêt	Le temps total que cet agent a passé en attente du prochain clavardage en mode Prêt.
Clavardage - Activité de l'agent	Temps Pas Prêt	Le temps total que cet agent a passé en état Non Prêt pour les médias de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Temps Sonnerie	Le temps total pendant lequel la fenêtre contextuelle du clavardage envoyait une alerte au bureau de l'agent. Dans le cas où l'agent prend en charge plusieurs clavardages en parallèle, seule la durée de la première invitation au clavardage sera comptée dans cette statistique.
Clavardage - Activité de l'agent	Temps de traitement	Le temps total pendant lequel l'agent a passé à traiter les clavardages. La durée n'est pas limitée au temps de clavardage. Si l'agent gère plusieurs clavardages en parallèle, ils seront comptés plusieurs fois.
Clavardage - Activité de l'agent	TTM	Le temps moyen que l'agent a passé à traiter le clavardage. La durée n'est pas limitée au temps de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	% Occupation	Le ratio du temps de traitement associé aux séances de clavardage par rapport au temps de connexion total de l'agent. Si l'agent gère plusieurs clavardages en parallèle, cette statistique peut être supérieure à 100 %.
Clavardage - Activité de l'agent	Offert	Le nombre total de clavardages dont le traitement a été offert à cet agent ou à ce groupe d'agents pendant la période

Définitions	statistiques	des rapports
		spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Clavardage - Activité de l'agent	Offert (15 min )	Le nombre total de clavardages dont le traitement a été offert à cet agent ou à ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Clavardage - Activité de l'agent	% Accepté	Le pourcentage de clavardages acceptés par l'agent en fonction du nombre total de clavardages offerts.
Clavardage - Activité de l'agent	% Refusé	Le pourcentage de clavardages refusés par l'agent en fonction du nombre total de clavardages offerts.
Clavardage - Activité de l'agent	% Manqué	Le pourcentage de clavardages manqués par l'agent en fonction du nombre total de clavardages offerts.
Clavardage - Activité de l'agent	Accepté	Le nombre total de clavardages dont le traitement a été offert et qui ont été acceptés par l'agent pendant la période spécifiée.
Clavardage - Activité de l'agent	Accepté (15 min)	Le nombre total de clavardages dont le traitement a été offert et qui ont été acceptés par l'agent pendant la période spécifiée.
Clavardage - Activité de l'agent	Refusé	Le nombre total de clavardages dont le traitement a été offert et qui ont été refusés par l'agent pendant la période spécifiée.
Clavardage - Activité de l'agent	Refusé (15 min)	Le nombre total de clavardages dont le traitement a été offert et qui ont été refusés par l'agent pendant la période spécifiée.
Clavardage - Activité de l'agent	Manqué	Le nombre total de clavardages dont le traitement a été offert et qui ont été manqués par l'agent pendant la période spécifiée.
Clavardage - Activité de l'agent	Manqué (15 min)	Le nombre total de clavardages dont le traitement a été offert et qui ont été manqués par l'agent pendant la période spécifiée.

Définitions	statistiques	des rapports
Clavardage - Activité de l'agent	% transferts effectués	Le pourcentage de clavardages transférés à un autre agent par l'agent en fonction du nombre total de clavardages offerts.
Clavardage - Activité de l'agent	Transferts effectués	Le nombre total de transferts de clavardage effectués par cet agent ou ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte chaque instance de transfert séparément, y compris ceux où l'agent transfère la même interaction plus d'une fois.
Clavardage - Activité de l'agent	Court < 30 s	Le nombre total de fois que l'agent a terminé les séances de clavardage en moins de temps que la durée spécifiée.
Clavardage - Activité de l'agent	Clavardages simultanés	Le nombre total de clavardages simultanés qui ont présentement lieu.
Clavardage - Activité de l'agent	Durée moy de clavardage	La durée moyenne passée avec un client lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Durée min de clavardage	La durée minimale passée avec un client lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Durée max de clavardage	La durée maximale passée avec un client lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Durée de clavardage	La durée totale passée avec un client lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Attente moy du client	La durée moyenne pendant laquelle un client attend l'agent lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Attente max du client	La durée maximale pendant laquelle un client attend l'agent lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Temps moy d'accueil	La durée moyenne avant qu'un agent accueille le client lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Temps max d'accueil	La durée maximale avant qu'un agent accueille le client lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Temps moy de réponse	La durée moyenne qu'il faut avant qu'un agent réponde à un

Définitions	statistiques	des rapports
		client lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Temps max de réponse	La durée maximale qu'il faut avant qu'un agent réponde à un client lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Taille moy de message	La taille moyenne du message envoyé par l'agent lors du traitement d'une séance de clavardage.
Clavardage - Activité de l'agent	Nombre total de réponses par l'agent	Le nombre total de réponses envoyées par l'agent au client.
Clavardage - Activité de l'agent	Temps total de réponse de l'agent	Le temps total qu'un agent passe à répondre à un client.
Clavardage - Activité de l'agent	Taille totale du message de l'agent	Le nombre total de symboles que l'agent saisis dans un message.
Clavardage - Activité de l'agent	Nombre total de messages par l'agent	Le nombre total de messages envoyés par l'agent.
Activités de la file d'attente du clavardage	Niveau de service	Un ratio des clavardages acceptés par rapport aux clavardages demandés.
Activités de la file d'attente du clavardage	Demandé	Le nombre total de clavardages demandés.
Activités de la file d'attente du clavardage	Accepté	Le nombre total de clavardages acceptés par l'agent.
Activités de la file d'attente du clavardage	Abandonné	Le nombre total de clavardages abandonnés en cours d'attente.
Activités de la file d'attente du clavardage	Demandé (15 min)	Le nombre total de clavardages demandés.
Activités de la file d'attente du clavardage	Accepté (15 min)	Le nombre total de clavardages acceptés par l'agent.
Activités de la file d'attente du clavardage	Abandonné (15 min)	Le nombre total de clavardages abandonnés en cours d'attente.
Activités de la file d'attente du clavardage	Attente en cours	Le nombre total de clavardages en attente d'acceptation.
Activités de la file d'attente du clavardage	Temps d'attente	Le temps total pendant lequel les clavardages étaient en attente avant d'être abandonnés ou acceptés par l'agent.
Activités de la file d'attente du clavardage	TAA	Le temps moyen pendant lequel les clavardages étaient en attente avant d'être abandonnés ou acceptés par l'agent.
Courriel - Activité de l'agent	Durée de connexion	Le temps total pendant lequel les agents surveillés ont été connectés. Lorsque ce type de statistique est appliquée à un

Définitions	statistiques	des rapports
		GroupeAgents ou à GroupePlaces, il calcule la durée de connexion totale pour tous les agents appartenant au groupe spécifié.
Courriel - Activité de l'agent	Temps Prêt	Le temps total que cet agent a passé en attente du prochain courriel.
Courriel - Activité de l'agent	Temps Pas Prêt	Le temps total que cet agent a passé en état Non Prêt pour les médias de courriel.
Courriel - Activité de l'agent	% Occupation courriel	Le ratio du temps de traitement associé aux séances de courriel par rapport au temps de connexion total de l'agent.
Courriel - Activité de l'agent	Temps Sonnerie	Le temps total pendant lequel la fenêtre contextuelle du courriel envoyait une alerte au bureau de l'agent.
Courriel - Activité de l'agent	Temps de traitement	Le temps total pendant lequel l'agent a passé au traitement de courriel (la durée n'est pas limitée au temps de l'agent).
Courriel - Activité de l'agent	TTM	Le temps moyen pendant lequel l'agent a passé au traitement de courriel (la durée n'est pas limitée au temps de l'agent).
Courriel - Activité de l'agent	Offert	Le nombre total de courriels dont le traitement a été offert à cette ressource ou à ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Courriel - Activité de l'agent	Offert (h)	Le nombre total de courriels dont le traitement a été offert à cette ressource ou à ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Courriel - Activité de l'agent	% Accepté	Le pourcentage de courriels acceptés par l'agent en fonction du nombre total de courriels offerts.
Courriel - Activité de l'agent	% Refusé	Le pourcentage de courriels refusés par l'agent en fonction

Définitions	statistiques	des rapports
		du nombre total de courriels offerts.
Courriel - Activité de l'agent	% Manqué	Le pourcentage de courriels manqués par l'agent en fonction du nombre total de courriels offerts.
Courriel - Activité de l'agent	Accepté	Le nombre total de courriels dont le traitement a été offert qui ont été acceptés pendant la période spécifiée.
Courriel - Activité de l'agent	Accepté (h)	Le nombre total de courriels dont le traitement a été offert qui ont été acceptés pendant la période spécifiée.
Courriel - Activité de l'agent	Refusé	Le nombre total de courriels dont le traitement a été offert qui ont été refusés pendant la période spécifiée.
Courriel - Activité de l'agent	Refusé (h)	Le nombre total de courriels dont le traitement a été offert qui ont été refusés pendant la période spécifiée.
Courriel - Activité de l'agent	Manqué	Le nombre total de courriels dont le traitement a été offert qui ont été manqués pendant la période spécifiée.
Courriel - Activité de l'agent	Manqué (h)	Le nombre total de courriels dont le traitement a été offert qui ont été manqués pendant la période spécifiée.
Courriel - Activité de l'agent	Terminé	Le nombre total de courriels entrants qui ont été abandonnés par un agent ou un groupe d'agents pendant la période spécifiée.
Courriel - Activité de l'agent	Terminé (h)	Le nombre total de courriels entrants qui ont été abandonnés par un agent ou un groupe d'agents pendant la période spécifiée.
Courriel - Activité de l'agent	% terminé	Le pourcentage de courriels abandonnés par l'agent en fonction du nombre total de courriels offerts.
Courriel - Activité de l'agent	% transferts effectués	Le pourcentage de courriels transférés à un autre agent en fonction du nombre total de courriels offerts.
Courriel - Activité de l'agent	Transferts effectués	Le nombre total de transferts de courriel effectués par cet agent

Définitions	statistiques	des rapports
		ou ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Appliquée à GroupeAgents ou GroupePlaces, ce type de statistiques calcule le nombre total de transferts effectués par tous les agents appartenant au groupe concerné. Ce type de statistiques compte chaque instance de transfert séparément, y compris ceux où l'agent transfère la même interaction plus d'une fois.
Courriel - Activité de l'agent	Non sollicité envoyé	Le nombre total de courriels envoyés par l'agent sans être sollicités par les clients.
Activité des files d'attente de courriel	Arrivé	Le nombre total d'interactions associées aux courriels qui sont arrivées dans la file d'attente pendant la période spécifiée.
Activité des files d'attente de courriel	Arrêté	Le nombre total d'interactions associés aux courriels pour lesquelles le traitement s'est arrêté lorsqu'elles étaient dans cette file d'attente pendant la période de rapport.
Activité des files d'attente de courriel	Déplacé	Le nombre total de courriels déplacés de cette file vers n'importe quelle autre file pendant la période spécifiée.
Activité des files d'attente de courriel	Max traité	Le nombre maximal de courriels qui étaient en attente de traitement ou étaient en cours de traitement dans le centre de contacts pendant la période spécifiée.
Activité des files d'attente de courriel	Min traité	Le nombre minimal de courriels qui étaient en attente de traitement ou étaient en cours de traitement dans le centre de contacts pendant la période spécifiée.
eServices - Activité de l'agent	Utilisation	Le pourcentage de temps pendant lequel un agent était en train de traiter des contacts par rapport au temps actuel.
eServices - Activité de l'agent	Durée de connexion	Le temps total pendant lequel les agents surveillés ont été connectés.
eServices - Activité de l'agent	Courriel en cours	Le nombre total d'interactions en cours de traitement par cette ressource au moment de la

<b>Définitions</b>	<b>statistiques</b>	<b>des rapports</b>
		mesure. Appliquée à GroupeAgents, ce type de statistiques fournit le nombre actuel d'interactions en cours de traitement par tous les agents d'un groupe d'agents spécifié.
eServices - Activité de l'agent	Courriel offert	Le nombre total de courriels dont le traitement a été offert à cette ressource ou à ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
eServices - Activité de l'agent	Courriel accepté	Le nombre total de courriels dont le traitement a été offert qui ont été acceptés pendant la période spécifiée.
eServices - Activité de l'agent	Courriel traité	Le nombre total de courriels traités par un agent ou un groupe d'agents pendant la période spécifiée.
eServices - Activité de l'agent	Temps de traitement de courriel	Le temps total passé par les agents ou les groupes d'agents au traitement des transactions par courriel et texto.
eServices - Activité de l'agent	Clavardage en cours	Le nombre total d'interactions en cours de traitement par cette ressource au moment de la mesure. Appliquée à GroupeAgents, ce type de statistiques fournit le nombre actuel d'interactions en cours de traitement par tous les agents d'un groupe d'agents spécifié.
eServices - Activité de l'agent	Clavardage offert	Le nombre total de clavardages dont le traitement a été offert à cette ressource pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
eServices - Activité de l'agent	Clavardage accepté	Le nombre total de clavardages dont le traitement a été offert qui ont été acceptés pendant la période spécifiée.
eServices - Activité de l'agent	Clavardage traité	Le nombre total de clavardages traités par un agent ou un groupe d'agents pendant la

Définitions	statistiques	des rapports
		période spécifiée.
eServices - Activité de l'agent	Temps de traitement de clavardage	Le temps total passé par les agents ou les groupes d'agents au traitement des transactions par clavardage.
eServices - Activité de l'agent	Social en cours	Le nombre total d'interactions en cours de traitement par cette ressource au moment de la mesure.
eServices - Activité de l'agent	Social offert	Le nombre total d'interactions associées aux médias sociaux dont le traitement a été offert à cette ressource pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
eServices - Activité de l'agent	Social accepté	Le nombre total d'interactions associées aux médias sociaux dont le traitement a été offert et qui ont été acceptées pendant la période spécifiée.
eServices - Activité de l'agent	Social traité	Le nombre total d'interactions associées aux médias sociaux qui ont été traitées par un agent à cet endroit ou à son bureau pendant la période spécifiée.
eServices - Activité de l'agent	Temps de traitement de social	Le temps total passé par les agents ou les groupes d'agents au traitement des transactions par les médias sociaux.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Courriel en attente	Le nombre total d'interactions associées aux courriels qui attendent actuellement d'être traitées.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Courriel en traitement	Le nombre total d'interactions associées aux courriels qui sont actuellement en cours de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Courriel en file d'attente	Le nombre total d'interactions associées aux courriels qui sont actuellement dans la file d'attente des interactions.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Clavardage en attente	Le nombre total d'interactions associées aux clavardages qui attendent actuellement d'être traitées.
IPC des files d'attente des	Clavardage en traitement	Le nombre total d'interactions

Définitions	statistiques	des rapports
canaux eServices		associées aux clavardages qui sont actuellement en cours de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Clavardage en file d'attente	Le nombre total d'interactions associées aux clavardages qui sont actuellement dans la file d'attente des interactions.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Social en attente	Le nombre total d'interactions associées aux médias sociaux qui attendent actuellement d'être traitées.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Social en traitement	Le nombre total d'interactions associées aux médias sociaux qui sont actuellement en cours de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Courriel en file d'attente	Le nombre total d'interactions associées aux médias sociaux qui sont actuellement dans la file d'attente des interactions.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Élément de travail en attente	Le nombre total d'interactions associées aux éléments de travail qui attendent actuellement d'être traitées.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Élément de travail en traitement	Le nombre total d'interactions associées aux éléments de travail qui sont actuellement en cours de traitement.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Élément de travail en file d'attente	Le nombre total d'interactions associées aux éléments de travail qui sont actuellement dans la file d'attente des interactions.
Activité du média Facebook	Offert	Le nombre total de publications dont le traitement a été offert à cet agent ou à ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité du média Facebook	Offert (60 min )	Le nombre total de publications dont le traitement a été offert à cet agent ou à ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité du média Facebook	% Accepté	Le pourcentage de publications

Définitions	statistiques	des rapports
		acceptées par l'agent en fonction du nombre total de communications Facebook offertes.
Activité du média Facebook	% Refusé	Le pourcentage de publications refusées par l'agent en fonction du nombre total de communications Facebook offertes.
Activité du média Facebook	% Manqué	Le pourcentage de publications manquées par l'agent en fonction du nombre total de communications Facebook offertes.
Activité du média Facebook	Accepté	Le nombre total de publications dont le traitement a été offert qui ont été acceptées par l'agent pendant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Accepté (60 min)	Le nombre total de publications dont le traitement a été offert qui ont été acceptées par l'agent pendant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Refusé	Le nombre total de publications dont le traitement a été offert qui ont été refusées pendant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Refusé (60 min)	Le nombre total de publications dont le traitement a été offert qui ont été refusées pendant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Manqué	Le nombre total de publications dont le traitement a été offert qui ont été manquées pendant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Manqué (60 min)	Le nombre total de publications dont le traitement a été offert qui ont été manquées pendant la période spécifiée.
Activité du média Facebook	Communications Facebook simultanées	Le nombre total de communications Facebook simultanées qui ont présentement lieu.
Activité du média Twitter	Offert	Le nombre total de gazouillis dont le traitement a été offert à cet agent ou à ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.

<b>Définitions</b>	<b>statistiques</b>	<b>des rapports</b>
Activité du média Twitter	Offert (60 min)	Le nombre total de gazouillis dont le traitement a été offert à cet agent ou à ce groupe d'agents pendant la période spécifiée. Ce type de statistiques compte les interactions offertes par les stratégies de routage professionnelles et d'autres agents.
Activité du média Twitter	% Accepté	Le pourcentage de gazouillis acceptés par l'agent en fonction du nombre total de communications Twitter offertes.
Activité du média Twitter	% Refusé	Le pourcentage de gazouillis refusés par l'agent en fonction du nombre total de communications Twitter offertes.
Activité du média Twitter	% Manqué	Le pourcentage de gazouillis manqués par l'agent en fonction du nombre total de communications Twitter offertes.
Activité du média Twitter	Accepté	Le nombre total de gazouillis dont le traitement a été offert qui ont été acceptés par l'agent pendant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Accepté (60 min)	Le nombre total de gazouillis dont le traitement a été offert qui ont été acceptés par l'agent pendant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Refusé	Le nombre total de gazouillis dont le traitement a été offert qui ont été refusés pendant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Refusé (60 min)	Le nombre total de gazouillis dont le traitement a été offert qui ont été refusés pendant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Manqué	Le nombre total de gazouillis dont le traitement a été offert qui ont été manqués pendant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Manqué (60 min)	Le nombre total de gazouillis dont le traitement a été offert qui ont été manqués pendant la période spécifiée.
Activité du média Twitter	Communications Twitter simultanées	Le nombre total de communications Twitter simultanées qui ont présentement lieu.

# Statistiques des files d'attente

Définitions	statistiques	des rapports
Activité de rappel	En file d'attente	Le nombre total d'interactions vocales en temps réel (actuelles) ou virtuelles actuellement en attente d'un DN de distribution, généralement un VQ.
Activité de rappel	Offert	Le nombre total de clients qui se sont vu offert un rappel.
Activité de rappel	Accepté	Le nombre total de clients qui ont accepté un rappel.
Activité de rappel	Refusé	Le nombre total de clients qui ont choisi de rester en attente (refusé un rappel immédiat).
Activité de rappel	Connecté	Le nombre total d'appels qui ont été connectés avec succès à la file d'attente de rappel.
Activité de rappel	Répondu	Le nombre total d'appels auxquels un agent a répondu.
Activité de rappel	Annulé	Le nombre total de clients qui ont reçu un rappel, mais ont choisi de l'annuler.
Activité de rappel	Abandonné à la sonnerie	Le nombre total d'appels abandonnés après réception d'un rappel, mais abandonnés avant qu'un agent ne réponde.
Activité de rappel	Actuel accepté	Le nombre actuel de clients qui ont accepté un rappel.
Activité de rappel	Actuel connecté	Le nombre actuel d'appels qui ont été connectés avec succès à la file d'attente de rappel.
Activité de rappel	Temps d'attente	La durée totale que toutes les interactions ont passé dans la file d'attente. Ce n'est pas une moyenne.
Activité de rappel	Temps d'attente répondu	La durée totale des interactions qui ont été répondues dans la file d'attente. Ce n'est pas une moyenne.
Activité de rappel	Temps d'attente décliné	La durée totale des interactions qui ont été déclinées dans la file d'attente. Ce n'est pas une moyenne.
Activité de rappel	Total supprimé	
IPC des files d'attente	Niveau de service	Un ratio des appels répondus par

Définitions	statistiques	des rapports
		rapport à des appels distincts arrivés dans la file d'attente ou au point d'acheminement.
IPC des files d'attente	Niveau de service (10 s)	Un ratio des appels répondus dans les 10 secondes par rapport à des appels distincts arrivés dans la file d'attente ou au point d'acheminement.
IPC des files d'attente	Niveau de service (20 s)	Un ratio des appels répondus dans les 20 secondes par rapport à des appels distincts arrivés dans la file d'attente ou au point d'acheminement.
IPC des files d'attente	Niveau de service (30 s)	Un ratio des appels répondus dans les 30 secondes par rapport à des appels distincts arrivés dans la file d'attente ou au point d'acheminement.
IPC des files d'attente	Niveau de service (45 s)	Un ratio des appels répondus dans les 45 secondes par rapport à des appels distincts arrivés dans la file d'attente ou au point d'acheminement.
IPC des files d'attente	Niveau de service (60 s )	Un ratio des appels répondus dans les 60 secondes par rapport à des appels distincts arrivés dans la file d'attente ou au point d'acheminement.
IPC des files d'attente	Canal différent arrivé	Le nombre total de premières entrées d'interactions vocales dans une file d'attente spécifiée ou à un point d'acheminement spécifié. Étant donné que l'option DistinguishByConnID est activée, Stat Server compte chaque appel une seule fois, même si une interaction est entrée dans une file d'attente ou à un point d'acheminement spécifiés ou dans un groupe de files d'attente plus d'une fois.
IPC des files d'attente	Arrivé	Le nombre total d'appels arrivés dans une file d'attente spécifiée ou à un point d'acheminement spécifié. En règle générale, vous pourriez avoir plusieurs appels arrivant dans la même file d'attente pour une seule interaction vocale afin de modifier la cible après un délai précis.
IPC des files d'attente	Abandonné	Le nombre total d'interactions

Définitions	statistiques	des rapports
		vocales virtuelles ou en temps réel abandonnées dans une file d'attente ou à un point d'acheminement spécifiés lorsqu'un appelant raccroche alors qu'il est en attente dans cette file ou à ce point, ou si la ligne du client est interrompue pour quelque raison que ce soit. Cette métrique n'inclut pas les interactions vocales abandonnées pendant la sonnerie.
IPC des files d'attente	Appels abandonnés en sonnerie	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou en temps réel abandonnées alors que la sonnerie d'un bureau d'agent retentit, lorsque la ligne du client est interrompue pour quelque raison que ce soit.
IPC des files d'attente	Effacé	Le nombre total d'interactions vocales qui ont été effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement où une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles deviennent disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
IPC des files d'attente	Répondu	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou en temps réel réparties à partir d'une file d'attente ou d'un point d'acheminement directement à un agent et répondues par un agent.
IPC des files d'attente	Répondu < 10 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou en temps réel réparties à partir d'une file d'attente ou d'un point d'acheminement directement à un agent et répondues par un agent en moins de 10 secondes.
IPC des files d'attente	Répondu 10 et 20 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou en temps réel réparties à partir d'une file d'attente ou d'un point d'acheminement directement à

Définitions	statistiques	des rapports
		un agent et répondues par un agent entre 10 et 20 secondes.
IPC des files d'attente	Répondu < 30 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou en temps réel réparties à partir d'une file d'attente ou d'un point d'acheminement directement à un agent et répondues par un agent en moins de 30 secondes.
IPC des files d'attente	Répondu < 60 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou en temps réel réparties à partir d'une file d'attente ou d'un point d'acheminement directement à un agent et répondues par un agent en moins de 60 secondes.
IPC des files d'attente	Appels en cours	Le nombre total d'interactions vocales en temps réel (actuelles) ou virtuelles actuellement en attente d'un DN de distribution, généralement un VQ.
IPC des files d'attente	TAA en cours	Le temps moyen des appels en temps réel actuellement en attente d'un DN de distribution, généralement un VQ.
IPC des files d'attente	Appels max	Le nombre maximum d'interactions vocales simultanées en attente dans cette file pour la journée.
IPC des files d'attente	Appels min	Le nombre minimum d'interactions vocales simultanées en attente dans cette file dans la dernière heure.
IPC des files d'attente	Transmis	Le nombre total d'interactions vocales en temps réel qui ont été distribuées d'un DN de distribution à un agent, puis transférées vers une autre destination par la redirection ou le transfert.
IPC des files d'attente	Appel le plus ancien en attente	Le temps d'attente maximal pour les interactions vocales virtuelles ou en temps réel actuellement dans une file d'attente ou à un point d'acheminement.
IPC des files d'attente	Temps de réponse max	Le temps maximum pendant lequel les interactions vocales virtuelles ou en temps réel ont été dans une file d'attente ou à un point d'acheminement avant d'être répondues par cet agent.

Définitions	statistiques	des rapports
IPC des files d'attente	VRM	La durée moyenne qu'un appel vocal attend dans une file d'attente spécifiée ou à un point d'acheminement spécifié avant que l'interaction soit répondue.
IPC des files d'attente	TTM	Le temps moyen consacré au traitement d'une interaction répartie directement à partir de ce DN de médiation.
IPC des files d'attente	AWA	La durée moyenne d'attente d'un appel vocal dans une file d'attente spécifiée ou à un point d'acheminement spécifié avant que l'interaction soit abandonnée.
IPC des files d'attente	TAM	La durée moyenne d'attente d'une interaction dans une file d'attente spécifiée ou à un point d'acheminement spécifié.
IPC des files d'attente	% abandonné	Le pourcentage d'appels arrivant dans cette file d'attente ou à un point d'acheminement qui ont été abandonnés en cours d'attente ou de sonnerie sur le DN de l'agent. (Comprend tous les appels arrivés dans la file.)
IPC des files d'attente	% effacé	Le pourcentage d'appels arrivant dans cette file d'attente ou à un point d'acheminement qui ont été effacés. (Comprend tous les appels arrivés dans la file.)
IPC des files d'attente	Temps d'attente	Le temps total attendu dans la file d'attente.
IPC des files d'attente	Agents connectés	Le nombre d'agents actuellement connectés à une file d'attente donnée.
IPC des files d'attente	Agents prêts	Le nombre d'agents qui sont actuellement en état Prêt et sont connectés à la file d'attente spécifiée.
IPC des files d'attente	% Agents prêts	Le nombre d'agents qui sont actuellement en état Prêt par rapport au nombre d'agents qui sont connectés à la file d'attente spécifiée.
Motif de débordement des files d'attente	Arrivé	Le nombre total de premières entrées d'interactions vocales dans une file d'attente spécifiée ou à un point d'acheminement spécifié. (Reportez-vous aux diagrammes relatifs à l'état du

Définitions	statistiques	des rapports
		correspondant dans le livre de présentation des modèles de rapport de solution.) Étant donné que l'option DistinguishByConnID est activée, Stat Server compte chaque appel une seule fois, même si une interaction est entrée dans une file d'attente ou à un point d'acheminement spécifiés ou dans un groupe de files d'attente plus d'une fois. Lorsqu'il est appliqué à GroupeFilesAttente, ce type de statistiques additionne le nombre de ces interactions pour toutes les files d'attente du groupe.
Motif de débordement des files d'attente	Effacé	Le nombre total d'interactions vocales qui ont été effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement où une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles deviennent disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	% Effacé	Le pourcentage d'appels qui sont arrivés dans la file d'attente ou à des points d'acheminement, et qui ont ensuite été effacés.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement fermé	Le nombre total d'interactions vocales qui ont été effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement où une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles deviennent disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement jour spécial	Le nombre total d'interactions vocales qui ont été effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement où une

Définitions	statistiques	des rapports
		interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles deviennent disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement urgence	Le nombre total d'interactions vocales qui ont été effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement où une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles deviennent disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement dissuadé	Le nombre total d'interactions vocales qui ont été effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement où une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles deviennent disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement acheminement	Le nombre total d'interactions vocales qui ont été effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement où une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles deviennent disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement courrier vocal	Le nombre total d'interactions vocales qui ont été effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés

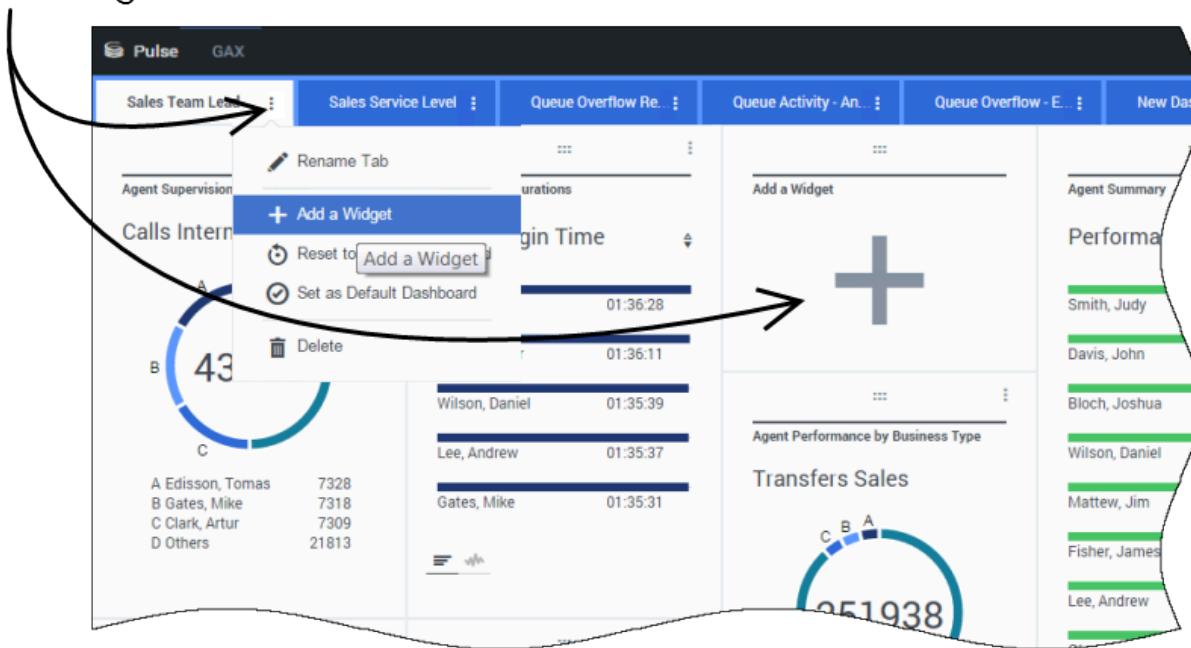
Définitions	statistiques	des rapports
		s'applique aux stratégies d'acheminement où une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles deviennent disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement message	Le nombre total d'interactions vocales qui ont été effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement où une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles deviennent disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement externalisé	Le nombre total d'interactions vocales qui ont été effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement où une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles deviennent disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.

# Ajouter une vignette.

Il est facile d'ajouter une nouvelle vignette de rapport à votre tableau de bord ou tableau d'affichage Genesys Pulse. Genesys Pulse offre un ensemble de base de modèles de rapport prédéfinis, dotés de statistiques typiques pour les activités de rapports traitées par les solutions Genesys. Tout utilisateur disposant des priviléges appropriés peut créer ou modifier les modèles et les widgets de rapport.

## Ajouter des rapports

*add a widget*



Il y a deux façons d'ajouter un rapport à votre tableau de bord ou tableau d'affichage :

- Cliquez sur l'icône Plus dans le coin droit et cliquez sur **Ajouter une vignette**.
- Sur les tableaux de bord et tableaux d'affichage vides, cliquez sur l'icône **Ajouter une vignette**.

Genesys Pulse ouvre un générateur de rapports pour vous guider.

## Générer un rapport

The screenshot shows the Genesys Pulse interface for creating a new dashboard. At the top, there are tabs for 'Blank Dashboard', 'Add Widget', 'Dashboard', and 'Copy of Dashboard...'. A blue 'Add' button is visible in the top right. Below this, a search bar says 'Search' and a 'Select Widget' button is highlighted with a blue border. A list of widget templates is shown, with 'Agent Group Status' selected. To the right, a detailed view of the 'Agent Group Status' template is displayed, including its description: 'Agents are provided logins or devices and are assigned to media that match their state. With this report, the supervisor can...' and a 'Select Widget' button. A handwritten note 'select widget' with an arrow points to the 'Select Widget' button. In the bottom right corner of this panel, there is a 'Details' section. Below the main list, another 'Select Widget' dialog is partially visible, showing 'Agent Group Status Template' and a list of objects and statistics. A handwritten note 'review all tabs' with an arrow points to the tabs at the top of this dialog. The 'Objects/Statistics' tab is selected. On the left, a tree view shows categories like 'Environment', 'Agent Groups', and 'QA'. On the right, sections for 'Widget Summary' (listing objects and statistics) and 'Statistics' (internal, Ringing, Logged Out, % Ready, % Not Ready, % Inbound) are shown. At the bottom, 'Cancel' and 'Save' buttons are present.

Genesys Pulse vous guide dans le processus de création ou de modification des vignettes de rapport. Cliquez sur le **modèle de rapport standard** que vous souhaitez utiliser, puis cliquez sur **Créer une vignette**.

Sélectionnez les **objets** et **statistiques** que vous désirez voir apparaître dans votre rapport.

Votre widget de rapport doit avoir:

- Un ou plusieurs objets à mesurer. Vos vignettes doivent contenir moins de 100 objets.
- Ajoutez au moins une statistique non-chaîne.
- Un type de widget avec des options d'affichage spécifiques.

Cliquez sur l'onglet **Options d'affichage** pour définir la façon dont vous voulez afficher votre rapport.

## Options d'affichage

Add Widget (Blank Dashboard) > Agent Group Status Template

**Display Options**

**Widget Title**  
Agent Group Status

**Widget Type:** List Widget

**Size**

**Cycle By**  
Objects

**Preview**

Agent Group	Wait Time
GSYS_SQA_Group1	69
GSYS_SQA_test_EZPulse	160
GSYS_Inb_sg00	200
GSYS_skill_1	212
GSYS_GX_VG	290

Vous devez définir les paramètres d'affichage par défaut pour votre widget. Les utilisateurs peuvent modifier ces options sur leur propre tableau de bord.

- Fournissez un nom pour le titre du rapport.

- Choisissez parmi les **Types de vignettes** disponibles à afficher.
- Sélectionnez la fréquence d'actualisation de la vignette.
- Sélectionnez les options associées à la représentation visuelle (par exemple, les alertes et la taille).
- Facultatif : Pour les modèles configurés pour utiliser les statistiques sur les modifications (État actuel et État actuel prolongé), définissez l'option **activer les mises à jour rapides**. Voir [déploiement RabbitMQ pour mises à jour rapide de la vignette](#).
- Au besoin, sélectionnez les **Alertes pour la statistique** et définissez les valeurs d'alerte (de 1 à 3).

### Important

Confirmez que votre environnement peut gérer le nombre de vignettes et la fréquence de rafraîchissement que vous comptez utiliser. Une fréquence de rafraîchissement plus courte surcharge l'UC, la mémoire, le disque et le réseau.

## Que faire ensuite?

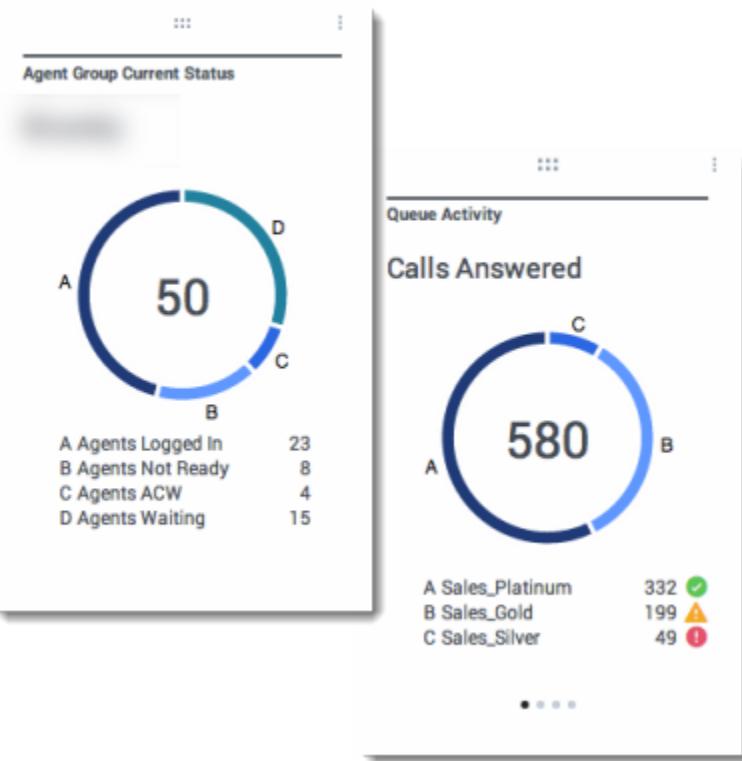
Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Rapports en temps réel populaires](#)
- [Modification des modèles de rapport standards](#)
- [Types de vignettes](#)
- [Afficher du contenu externe à l'aide d'une vignette IFRAME](#)
- [Propriétés des statistiques](#)
- [Formules de rapport](#)

# Types de widget

Les vignettes sur le tableau de bord Genesys Pulse affichent des graphiques fournissant une vue d'ensemble de ce qui se passe dans votre centre d'appels. La meilleure façon de choisir un type de widget est de prévisualiser le widget lorsque vous en ajoutez un nouveau. Cela vous permet de voir le meilleur type de widget pour afficher ce que vous désirez voir apparaître dans votre rapport.

## Vignette beignet



Le widget Donut montre une représentation proportionnelle des parties d'un ensemble, un peu comme un graphique à secteurs.

Le widget Donut affiche l'une des options suivante:

- Statistique pour quatre objets spécifiques
- une statistique pour trois objets supérieurs et une somme des objets restants
- Objet avec les valeurs de quatre statistiques définies

Selon la référence sélectionnée dans l'option Cycle par, un carrousel peut être défini pour afficher

plusieurs autres éléments.

### Important

Si la statistique représente le temps, la valeur résumée dans le centre de l'anneau n'est peut-être pas utile pour toutes les statistiques (par exemple, le plus ancien appel en attente).

## Vignette de tableau

The image contains two screenshots of Pulse dashboards. The top screenshot shows a table titled "Agent Login" with columns: Name, Current Status, and Login Time. The bottom screenshot shows a table titled "CT - EWM Resource" with columns: Name, Work Items Processed, Calls Processed, and Avg Processing Time. Both tables include summary statistics in the center of each row.

Name	Current Status	Login Time
Calfoe, Marsha	(00:00:01)	00:09:47
Halter, Stephane	(00:00:59)	00:09:47
Tamblyn, Eric	(00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	(00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	(00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	(00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	(00:00:04)	00:09:47

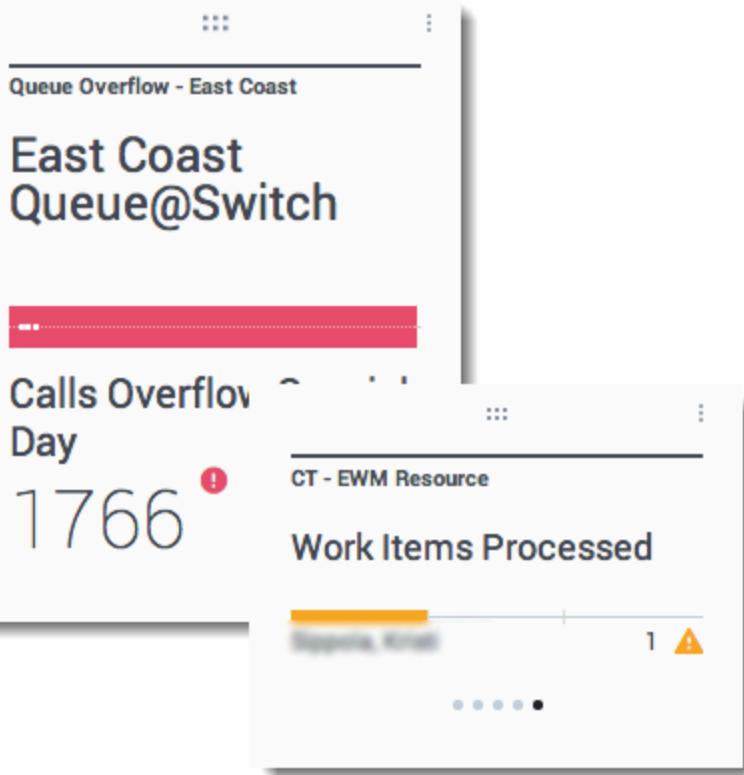
  

Name	Work Items Processed	Calls Processed	Avg Processing Time
Sippola, Kristi	1	0	00:11:42
Chanel, Monique	3	0	00:36:21
Milburn, Kristen	1	0	00:12:26
Hammond, Steve	0	0	00:00:00
McDaddy, Trevor	0	0	00:00:00

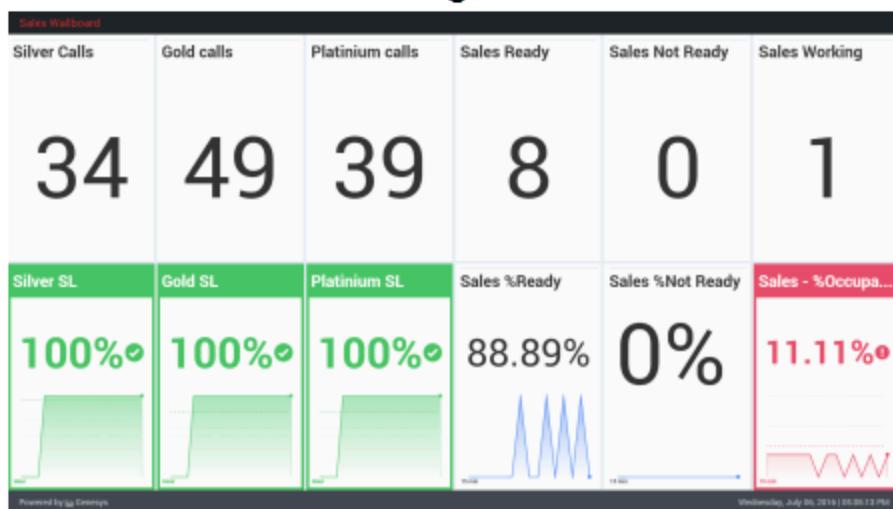
Le widget Grille montre une liste d'éléments et les statistiques qui leur sont associées.

## Vignette ICP

## dashboard KPI widgets



## wallboard KPI widgets



## Important

La valeur maximale pour les histogrammes dans les vignettes de l'indicateur de performance clé est la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique dans cette vignette, ou la valeur maximale de l'alerte configurée pour cette vignette.

## Vignette ICP du tableau de bord

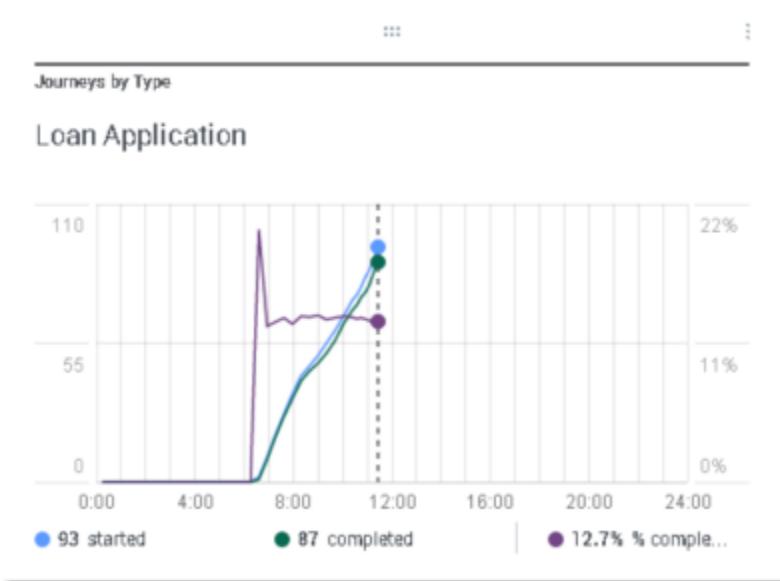
La vignette ICP du tableau de bord affiche une statistique pour plusieurs objets ou plusieurs statistiques pour un seul objet, selon la valeur de l'option Cycle. L'option Cycle par n'est disponible que si vous sélectionnez des objets individuellement et non des groupes d'objets dans ce widget.

## Vignette ICP du tableau d'affichage

La vignette ICP du tableau d'affichage est différente de celle du tableau de bord. La vignette ICP du tableau d'affichage affiche une seule statistique pour un objet sélectionné, et est conçue pour les écrans grand format. Vous pouvez seulement choisir entre une vignette régulière ou sparkline.

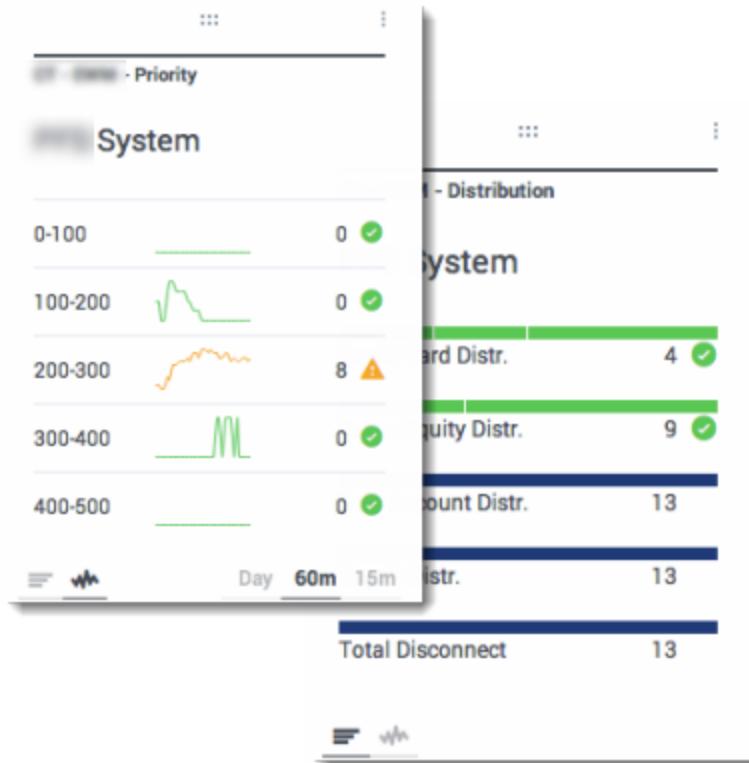
Vous pouvez activer une ligne supplémentaire pour une tendance statistique si vous changez pour **Ligne** dans l'option **Format**

## Graphique en courbes



Utilisez le graphique linéaire pour comparer l'évolution des appels auxquels ont répondu chacun des employés grâce à des points reliés par des lignes.

## Vignette de liste



Le widget Liste affiche une statistique pour de nombreux objets ou plusieurs statistiques pour un seul objet. Selon la référence sélectionnée, l'option Type de titre principal peut être disponible pour ce type de widget.

La valeur maximale pour les histogrammes dans les vignettes de liste est la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique dans cette vignette, ou la valeur maximale de l'alerte configurée pour cette vignette.

### Important

Les valeurs non numériques (erreur) sont converties en numérique afin qu'elles soient placées sur une ligne droite entre les valeurs valides précédentes et suivantes.

Par exemple, si une statistique a les valeurs historiques suivantes :

10, 10, 10, 10, erreur, erreur, erreur, 50, 50, nul, 10.

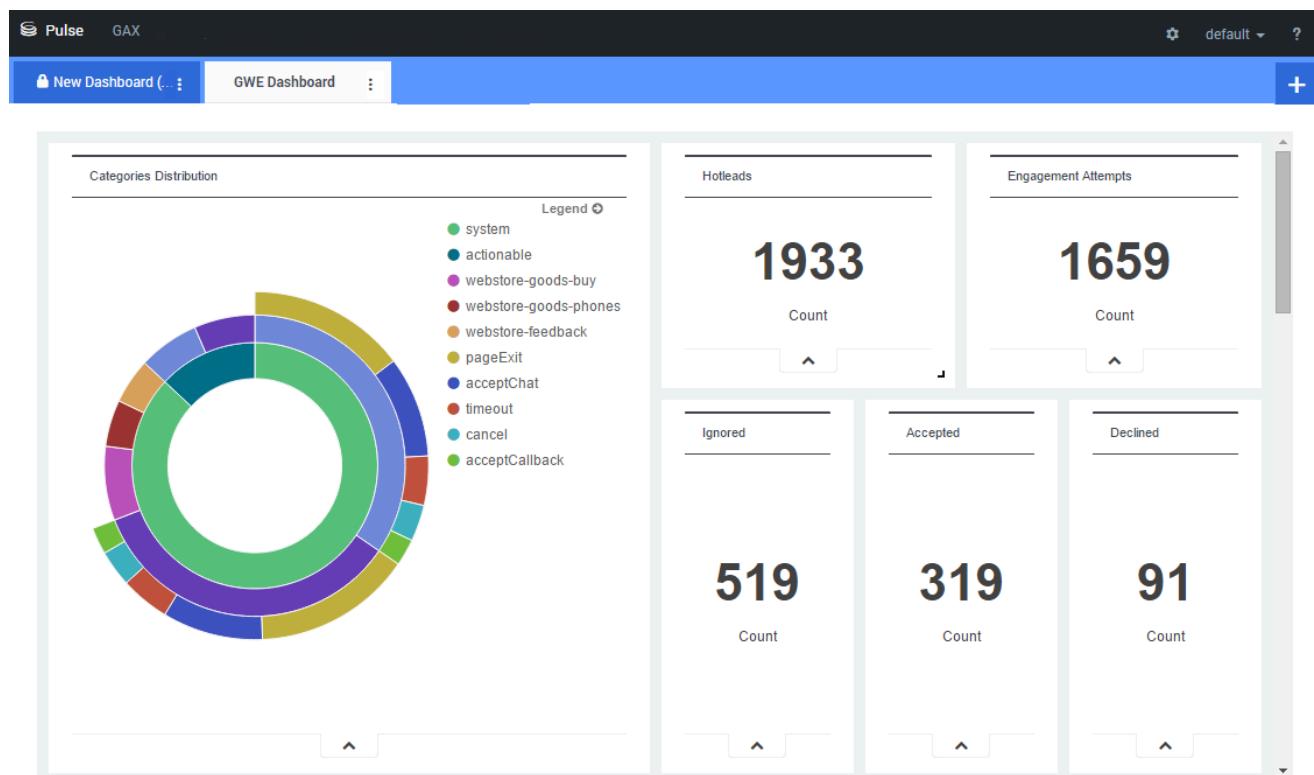
Les valeurs du graphique peuvent être dessinés sur une ligne droite comme ceci :

10, 10, 10, 10, 20, 30, 40, 50, 50, 30, 10.

# Afficher du contenu externe

Vous pouvez utiliser une vignette IFRAME pour afficher le contenu d'une adresse URL externe sur votre tableau de bord Genesys Pulse. Vous pouvez adapter votre contenu externe avant d'essayer d'afficher ce que vous voulez au sein de Genesys Pulse. Genesys Pulse ne change pas réellement quoi que ce soit au sein de l'IFrame, mais fournira les barres de défilement si le contenu est plus grand que la surface disponible.

Utiliser les vignettes de l'IFRAME pour afficher le contenu externe



Ajoutez une nouvelle vignette et sélectionnez le modèle de l'IFRAME.

Pour un widget IFRAME, vous avez besoin d'une adresse Web pour l'**URL du widget du tableau de bord**. Vous pouvez utiliser une seconde adresse Web pour le contenu de la **Vignette étendue URL**, parce que les vignettes agrandies à la taille du tableau de bord peuvent afficher beaucoup plus de détails dans les graphiques qu'une vignette de tableau de bord régulière.

## [+] Options de la vignette IFRAME

Les options d'affichage disponibles pour les widgets IFRAME sont les suivantes :

- **Titre du widget**— Apparaît dans le haut de votre widget. Utilisez cette option pour dénommer le contenu du widget.
- **Taille**— Désigne le rapport largeur/hauteur de votre widget.
- **Autoriser le redimensionnement**— Permet aux utilisateurs de redimensionner le widget.
- **Taux de rafraîchissement de la vignette**— Le temps, en secondes, que Genesys Pulse prend avant de mettre à jour le contenu de la vignette.
- **Vignette URL du tableau de bord**— L'adresse Web du contenu que vous voulez afficher dans votre vignette.
- **Mise à jour automatique**— Permet à Genesys Pulse d'actualiser automatiquement le contenu, comme défini dans la fréquence de rafraîchissement de la vignette.
- **Vignette étendue URL**— L'adresse Web du contenu que vous voulez afficher dans votre vignette étendue.
- **Mise à jour automatique**— Permet à Genesys Pulse d'actualiser automatiquement le contenu, comme défini dans la fréquence de rafraîchissement de la vignette.

### Conseil

Voici un exemple d'une page HTML IFRAME avec des instructions d'un fichier README :

- [Exemple IFRAME \(ZIP\)](#).

## Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Gérer les tableaux de bord et les tableaux d'affichage](#)
- [Ajouter les vignettes de rapports à votre tableau de bord ou tableau d'affichage](#)

# Modifier les rapports standards (modèles)

Pouvez-vous créer et utiliser des modèles pour simplifier la création d'un widget? Tout utilisateur avec les priviléges appropriés peut créer ou modifier des modèles. Vous pouvez ensuite créer différentes vignettes avec votre modèle de rapport.

## Modifier des modèles de rapport standards

	Widget Template	Type	Model
<input type="checkbox"/>	Pulse		
<input type="checkbox"/>	Agent Group Status	Ag	
<input type="checkbox"/>	Agent KPIs	Ag	11/
<input type="checkbox"/>	Agent KPIs	Ag	
<input type="checkbox"/>	Agent Login	Ag	

**Details**

**Agent Group Status**

**Description:**  
Agents are provided logins or devices and are assigned to media that match their skills. With this report, the supervisor can ensure the agents are logged in where they should be and managing the media.

Pour gérer les modèles de vignette partagés, sélectionnez **Paramètres**.

La meilleure façon de créer un modèle consiste à cloner et à modifier un modèle de vignette existant au sein de Genesys Pulse. Genesys Pulse offre un ensemble de base de modèles prédefinis, complétés avec des statistiques typiques pour les activités de rapports traitées par les solutions Genesys. Tout utilisateur disposant des priviléges appropriés peut créer ou modifier les modèles disponibles.

Pour créer un modèle de vignette, vous devez ajouter ou configurer :

- Au moins un type d'objet

- Au moins une statistique
- Un type de widget avec des options spécifiques pour afficher l'information.

## Important

Vous pouvez masquer ou afficher les statistiques et options d'affichage lorsque vous créez ou modifiez des vignettes. Vous ne pouvez modifier que les modèles créés par l'utilisateur. Pulse écrase les modifications apportées aux modèles prédéfinis par les modèles prédéfinis originaux chaque fois que vous démarrez Pulse, à moins que vous ne mettiez l'option `installer_modeles` dans la section [pulse] de l'objet du module GAX à faux.

## Masquer les modèles aux autres utilisateurs

The screenshot shows the 'Save Dashboard' dialog box and its corresponding details panel.

**Save Dashboard Dialog:**

- Dashboard Name \***: New name1
- Description**: Optional
- Save to Genesys Configuration Server** checkbox (checked) is circled.
- Details Table**:

Dashboard Name	Modified
> Environment	
- Saved Location**: /Environment/Scripts/New name1
- Buttons**: Cancel, Save

**Details Panel:**

- New name1**
- Modified February 19 2016 by pulse
- Actions**: Launch, Edit, Delete
- Description:** (empty)
- Access Groups:** Permissions are set via GAX Configuration Manager
- Link to Configuration Manager** (button circled)

Lorsque vous créez vos modèles de vignette, vous pouvez choisir d'empêcher les autres de voir et

d'utiliser vos modèles.

### Important

Pour empêcher les autres utilisateurs d'utiliser vos modèles de vignette, vous devez disposer des autorisations GAX : Accès à Config-manager; Lecture des scripts; Crédit/Plein contrôle des scripts.

Lorsque vous enregistrez vos tableaux de bord et modèles, choisissez l'option **Enregistrer sous Genesys Configuration Server**.

Puis, dans la gestion de modèles et du tableau de bord, cliquez sur **Lien vers Gestionnaire de Configuration** à droite sous **Groupes d'Accès**.

De là, vous pouvez définir les autorisations que les tiers ont sur vos tableaux de bord et modèles.

## Sélectionnez les statistiques

**Statistics \***

**Add**

Display Name	Description
Hit Ratio	The percentage of successful dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (DialAnswer)-that is, a call is answered by a human voice-relative to the number of all dialing attempts made (DialMade) during the same time period.
Campaign_Hit_Ratio	Integer
Time-Based	Notification Frequency (seconds)
CampHitRatio	60

Au sein de la définition statistique de Pulse, vous pouvez spécifier des paramètres de la statistique, peu importe s'ils sont disponibles sur n'importe quel StatServer dans votre environnement. Cela signifie que vous devez également mettre à jour les options StatServer pour vous assurer que le StatServer connecté à Pulse contient les options correspondantes (par exemple, les types de statistique et les filtres). Vous pouvez afficher ou masquer les statistiques selon les besoins.

Vous devez ajouter au moins une statistique non-chaîne.

Choisissez les statistiques et **propriétés** à inclure dans votre modèle. Consultez les [modèles de rapport et les détails des statistiques](#).

Pulse affiche les détails des statistiques lorsque vous sélectionnez une statistique. Cette information comprend les éléments de la définition de StatType et d'autres paramètres qui constituent la demande envoyée par Pulse à StatServer. Vous pouvez modifier la définition d'une statistique dans Pulse lors de la création, du clonage ou de la modification d'un modèle.

## Statistiques groupées par colonnes

Widget Template Management > Agent Login Template

**Object Type \***

- Select All
- Agent
- Agent Group
- Place
- Place Group
- DN
- DN/Queue Group
- Queue
- Routing Point
- Calling List
- Campaign
- Campaign Calling List
- Campaign Group
- Routing Strategy

**Statistics\***

Statistic	Action
Current Status	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Time in Status	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Login Time	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Continuous Login T...	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Reason	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Employee Id	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Place	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Switch	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Login Id	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Extension	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Position	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Current Status KVP	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Service Type	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Service Sub Type	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Customer Segment	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>
Business Result	<input type="button"/> <input type="button"/> <input type="button"/>

**Add**

Current\_Status String

Formula

**Notification Mode \*** Changes-Based

**Statistic Type \*** ExtendedCurrentStatus

Time Profile

Insensitivity

Time Range

Filter

Hide Statistic

Show Agent State Icon

Filter Out LoggedOut Agents

**Additional Data**

Hardware Reason Codes

Software Reason Codes

User Data

**Group by Columns**

Tout d'abord, le StatType avec **Grouper par** et **Grouper par colonnes** doit être défini dans les Options de Stat Server.

Une fois que les statistiques sont définies, vous pouvez créer un modèle avec cette statistique en utilisant le champ **Grouper par colonnes**. Voir **Grouper par** sur la [page des propriétés de la statistique](#).

Vous pouvez ensuite créer des vignettes à l'aide de ce nouveau modèle.

## Options d'affichage

Widget Template Management > Campaign Activity Template

**Template Name:** Campaign Activity

**Description:** Monitor the activity associated with outbound campaigns.

**Widget Type:** List Widget

**Size:**

Headline Statistic:	Sort:
Hit Ratio	Low to high

**Preview:**

Campaign Activity

Item	Value
Example 2	34
Example 3	296
Example 1	402
Example 4	936
Example 5	996

**Buttons:** Cancel, Save

La dernière étape pour valider votre modèle est de définir les options d'affichage de votre widget de rapport. C'est ce que les utilisateurs voient, mais ils peuvent ensuite changer les options sur leur propre tableau de bord.

- Nommer la vignette de rapport et donner le titre
- Sélectionnez le **Type de vignette** à afficher.
- Sélectionnez des options supplémentaires disponibles

**Remarque :** The maximum value for the bar charts in List and KPI widgets is the maximum value of all the objects selected for the statistic in this widget or the maximum value of the alert

configured for this widget.

- Sélectionnez les options associées à la représentation visuelle (par exemple, les seuils et la taille).
- Facultatif : Pour les modèles configurés pour utiliser les statistiques sur les modifications (État actuel et État actuel prolongé), définissez l'option **activer les mises à jour rapides**. Voir [Déploiement de RabbitMQ pour les mises à jour rapides de widgets](#).
- Sélectionnez les statistiques pour les alertes et définissez les valeurs d'alerte (de 1 à 3), au besoin.

### Important

Confirmez que votre environnement peut gérer le nombre de vignettes et la fréquence de rafraîchissement que vous comptez utiliser. Une fréquence de rafraîchissement plus courte surcharge l'UC, la mémoire, le disque et le réseau.

## Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Types de vignettes](#)
- [Rapports en temps réel populaires](#)
- [Afficher du contenu externe à l'aide d'une vignette IFRAME](#)
- [Propriétés des statistiques](#)
- [Formules de rapport](#)
- [Bibliothèque des fonctions du modèle](#)

# Propriétés statistiques

Lorsque vous sélectionnez une statistique dans l'**Assistant modèle**, Genesys Pulse affiche les valeurs des propriétés de la statistique. Les propriétés de l'onglet Statistiques sont décrites ci-dessous.

## Conseil

Vous pouvez modifier une définition statistique lorsque vous définissez un modèle.  
Consultez les [modèles de rapports et les détails des statistiques](#).

## Alias

L'alias doit être un nom unique qui représente le nom technique de la statistique. Prenez une lettre ASCII comme premier caractère.

## Alias d'affichage

L'alias d'affichage est le nom affiché sur le rapport.

## Description

La description indique la signification fonctionnelle de la statistique.

## Format d'affichage

Le format d'affichage détermine si les valeurs montrées sont temporelles ou numériques et, dans le deuxième cas, le nombre de décimales. Selon la statistique choisie, les formats disponibles dans la liste déroulante sont temporels ou numériques.

**Liste des valeurs :** Temps, Entier, Nombre, Pourcentage, Chaîne

## Filtres

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The top navigation bar includes icons for GAX, Dashboard, Agents, Configuration (which is highlighted in blue), Routing Parameters, and Applications. Below the navigation is a breadcrumb trail: Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties. The left sidebar has a tree structure with nodes for General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options. The Application Options node is expanded, revealing a list of filter categories: Key, Filters, Bronze, Bronze\_Call, Bronze\_Chat, Bronze\_Email, Bronze\_fax, Bronze\_sms, and Bronze\_webcallback.

Application Options	
<input type="checkbox"/>	Key
<input type="checkbox"/>	▼ Filters
<input type="checkbox"/>	Bronze
<input type="checkbox"/>	Bronze_Call
<input type="checkbox"/>	Bronze_Chat
<input type="checkbox"/>	Bronze_Email
<input type="checkbox"/>	Bronze_fax
<input type="checkbox"/>	Bronze_sms
<input type="checkbox"/>	Bronze_webcallback

Les filtres statistiques définissent les conditions restrictives sur les actions utilisées lors du calcul des statistiques. Reportez-vous au chapitre « "Statistical Categories "» du guide (en anglais) [Framework Stat Server User's Guide](#) pour apprendre comment définir les filtres statistiques.

La liste de Filtres est disponible dans la section Configuration de GAX. Cette vue est disponible dans les options de l'application Stat Server utilisée par Genesys Pulse.

Votre compte doit posséder des privilèges pour accéder à cette section.

Au sein de GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un filtre.

**Exemple de filtres** Supposons que vous souhaitiez filtrer les appels en fonction de la langue : Si l'entreprise configure la touche Langue pour reconnaître la langue et la valeur Espagnol pour les appelants hispanophones, vous pourriez utiliser la fonction PairExists UserData pour chercher des appels avec des données jointes dans la paire de valeurs-clé Langue/Espagnol.

Dans l'onglet Options de l'écran Propriétés de Stat Server, vous pourriez ajouter une option

LangueEspagnol dans la section des [Filtres] et définir des fonctionnalités de filtrage pour les appels avec des données jointes contenant la clé « "Langue" » et la valeur « "Espagnol" ».

Ainsi, on aurait SpanishLanguage dans le champ Nom et PaireExiste("Langue","Espagnol") dans le champ Valeur.

Lorsqu'un agent joint la paire de valeurs-clés "Langue/Espagnol" à des appels à partir d'une application du bureau, les appels sont filtrés grâce à des calculs statistiques.

## Formule

The screenshot shows the 'Statistics' configuration interface. On the left, there's a list of standard statistics like 'Hit Ratio', 'Estimated Time', etc., followed by a section for 'Answers'. The 'Answers' section includes items like 'Attempt Busies', 'Attempts Cancelled', etc. Below this is a 'Formula' section where a checkbox labeled 'Formula' is checked and circled. To the right of the 'Formula' section are fields for 'Display Name' (set to 'Answers') and 'Description' (a detailed text about call results). There are also 'Alias' and 'Display Format' fields, and checkboxes for 'Hide Statistic' and 'Show Agent State Icon'. At the bottom right is a 'Save' button.

À partir du panneau de détails des statistiques, vous pouvez créer ou personnaliser des statistiques en créant une **formule**.

La formule fonctionne selon une syntaxe fondée sur le code JavaScript, qui vous permet de calculer des expressions avec des valeurs déterminées par d'autres statistiques et d'utiliser des fonctions fournies par Genesys pour faire des calculs plus précis. Par exemple, vous pouvez calculer le ratio entre les appels abandonnés et les appels proposés dans votre file d'attente, afin de mesurer le pourcentage d'appels abandonnés dans votre file d'attente.

Genesys Pulse assume que les appels offerts sont définis par un alias de statistique Offert et que les appels abandonnés sont définis par un alias de statistique Abandonné.

La formule doit générer une valeur Result pour être valide. Aussi, elle peut accéder à n'importe quelles statistiques du modèle si elle a la syntaxe suivante : Données.<Alias de statistique>. Valeur

Toutes les formules doivent contenir une attribution pour la variable Résultat (par exemple, Résultat=). Le Résultat du calcul de la formule est la valeur finale de cette variable.

Voici un exemple d'une formule utilisant la fonction G.GetAgentNonVoiceStatus():

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value, email);
```

## Grouper par

Name	CallInternal	Segment	Language
Green, Anna	9	N/A	N/A
Green, Anna	8	N/A	N/A
Green, Anna	1	Silver	N/A
Green, Anna	3	N/A	English
Green, Anna	1	Bronze	English
Green, Anna	2	Gold	English
Green, Anna	1	Silver	English
Green, Anna	1	N/A	Russian
Qwerty, Mary	6	N/A	N/A

CallInternal (group by language and segment)

Segment	Language
Green, Anna	N/A
Green, Anna	N/A
Green, Anna	N/A
Green, Anna	English
Green, Anna	Russian
Qwerty, Mary	N/A

Important

- Le support Grouper par dépend de la fonctionnalité StatServer, qui a été ajoutée dans la version 8.5.103. Voir le [Guide de l'utilisateur Stat Server](#) pour plus d'informations.
- Pulse prend en charge les captures instantanées lorsque Grouper par est appliqué à la même expression pour toutes ou aucune statistique.
- Lorsque vous utilisez une expression Grouper par qui implique des données de l'utilisateur modifiées au cours de l'appel, cet appel sera compté dans le groupe avec l'ancienne valeur (ou aucune valeur) ET dans le groupe avec la nouvelle valeur. Par conséquent, pour les statistiques du Nombre total, si vous additionnez toutes les valeurs de tous les groupes, vous obtiendrez plus que la valeur totale de la statistique.

L'option Grouper par colonnes facilite la mise en service des vignettes Pulse et permet d'activer la présentation de données multidimensionnelles (capacité de Grouper par) dans les vignettes de tableaux et dans la vue des données affichée dans un onglet de vignette étendue.

Les colonnes Grouper par doivent contenir des alias uniques valides, séparés par des virgules.

StatType, utilisé avec la capacité de Groupé par, doit définir les attributs supplémentaires suivants :

- **Grouper par**—contient des expressions de regroupement séparées par des virgules
- **Grouper par colonnes**— contient des alias pour des expressions de regroupement séparés par des virgules

#### Exemple 2 :

Pour surveiller le nombre d'appels internes regroupés par Langue et par Segment, au lieu de filtres explicitement définis et appliqués à une valeur, définir les options Grouper par et Grouper par colonnes pour le StatType dans le Stat Server :

```
[Total_Calls_Grouped]
Category=TotalNumber
GroupBy=GetString(UserData,"Language"), GetString(UserData,"Segment")
GroupByColumns=Language, Segment
MainMask=CallInternal
Objects=Agent
Subject=DNAction
```

Incluez une valeur basée sur ce StatType dans votre modèle de vignette et vérifiez si le champ**Grouper par colonnes** est rempli correctement avec la chaîne « Langue, Segment ».

#### Important

Toutes les valeurs dans les alias d'attributs StatType Grouper par colonnes doivent être incluses dans le champ**Grouper par colonnes**, ou toutes les données de Grouper par seront ignorées.

Vous pouvez utiliser l'option **Grouper par colonnes** quand vous exécutez [Créer un modèle](#).

## Insensibilité

L'insensibilité décrit une situation où Stat Server envoie à ses clients des mises à jour des valeurs statistiques. Une augmentation de la valeur de ce paramètre amène généralement une diminution du trafic sur le réseau, mais réduit du même coup l'exactitude des rapports, étant donné que les valeurs ne sont pas mises à jour aussi fréquemment qu'à l'habitude. Ce paramètre n'est pas visible dans la configuration de Stat Server. Ce sont plutôt les clients qui communiquent sa valeur à Stat Server avec chaque demande de statistiques.

L'insensibilité n'a aucune incidence sur les statistiques sur les réinitialisations. Pour les modes de notification basés sur le temps ou sur les changements, Stat Server rapporte seulement la valeur recalculée si la valeur absolue de la différence entre la valeur précédente et la valeur recalculée ou son ratio en pourcentage par rapport à la valeur recalculée est égal ou supérieur au paramètre défini pour l'insensibilité.

Par exemple, si le résultat a un type de données comprenant des entiers longs, comme c'est le cas pour les statistiques qui mesurent le temps, Stat Server utilise la différence absolue en valeurs à des fins de comparaison. Si le paramètre d'insensibilité est de 5, comme c'est le cas dans cette situation, Stat Server envoie le résultat recalculé au client lorsque la valeur absolue de la différence entre l'ancien et le nouveau résultat est d'au moins 5 (secondes, habituellement).

## Mode de notification

Le mode de notification détermine le moment où Stat Server envoie des valeurs statistiques mises à jour. Voici les options valides :

- **Basé sur le temps**— Sélectionnez ce mode de notification pour que Stat Server recalcule la statistique à la fréquence affichée dans la propriété de fréquence des notifications. Le Stat Server envoie une nouvelle valeur à Genesys Pulse uniquement lorsque la différence absolue de la dernière valeur déclarée excède celle du paramètre d'Insensibilité.
- **Basé sur le changement**— Sélectionnez ce Mode de notification pour indiquer au Stat Server d'avertir immédiatement Genesys Pulse des changements.
- **Aucune notification**— Sélectionnez cette option pour que Stat Server ne signale pas les mises à jour. Les mises à jour sont désactivées dans ce cas.
- **Basé sur les réinitialisations**— Sélectionnez ce mode de notification pour que Stat Server rapporte la valeur Pulse tout juste avant de la remettre à zéro (0). Les statistiques de la catégorie ÉtatActuel ne peuvent être demandées lorsque le mode de notification est En fonction des réinitialisations.

## Fréquence des notifications

Servez-vous de la fréquence des notifications pour établir à quelle fréquence, en secondes, vous voulez que Stat Server recalcule la statistique et informe Pulse d'un changement qui dépasse la

valeur affichée dans le champ Insensibilité. Le champ est seulement utilisé lorsque le mode de notification basé sur le temps est choisi pour la statistique.

## Type de statistiques

Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties

**Application Options**

Key
AbandCallsPercentage
AbandonedFromRinging
AbandTime
ACW_Time_Inbound
ACW_Time_Other
ACW_Time_Outbound
AgentLoginTime
AgentReadyTime
Agents_CurrentNumber

Le type de statistiques obligatoire affiche les paramètres qui déterminent le type de statistique dans Stat Server.

La liste des types de statistiques disponibles dans l'environnement devrait être accessible à la section Configuration dans Genesys Administrator Extension (GAX). Vous pouvez les consulter dans les Options d'Application de l'application Stat Server utilisée par Pulse.

Votre compte doit posséder des privilèges pour accéder à la section Configuration.

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un type de statistique dans GAX.

Cette liste doit être la même que celle des types de statistiques détaillées dans la feuille de calcul de Pulse.

Pour plus d'information sur les définitions des Types de Stat, consultez [Framework Stat Server User's Guide](#).

## Profil de temps

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The top navigation bar includes links for GAX, Dashboard, Agents, Configuration (which is highlighted in blue), Routing Parameters, and Administr. Below the navigation is a breadcrumb trail: Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties. On the left, a vertical sidebar lists General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options. The Application Options link is also highlighted in blue. The main content area is titled "Application Options" and contains a table with two columns: "Key" and a list of time profiles. The profiles are: OneDay,Growing (unchecked), OneHour (checked and highlighted with a blue background), OneHour,Growing (checked), OneHourSlide,Sliding (checked), OneMinute (checked), OneMinute,Growing (checked), SinceLogin (checked), and SinceLogin,SinceLogin (checked).

Key	
OneDay,Growing	<input type="checkbox"/>
OneHour	<input checked="" type="checkbox"/>
OneHour,Growing	<input checked="" type="checkbox"/>
OneHourSlide,Sliding	<input checked="" type="checkbox"/>
OneMinute	<input checked="" type="checkbox"/>
OneMinute,Growing	<input checked="" type="checkbox"/>
SinceLogin	<input checked="" type="checkbox"/>
SinceLogin,SinceLogin	<input checked="" type="checkbox"/>

Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties

**General**

**Connections**

**Ports**

**Tenants**

**Options**

**Permissions**

**Dependencies**

**Application Options**

**Application Options**

Key	
OneDay,Growing	<input type="checkbox"/>
OneHour	<input checked="" type="checkbox"/>
OneHour,Growing	<input checked="" type="checkbox"/>
OneHourSlide,Sliding	<input checked="" type="checkbox"/>
OneMinute	<input checked="" type="checkbox"/>
OneMinute,Growing	<input checked="" type="checkbox"/>
SinceLogin	<input checked="" type="checkbox"/>
SinceLogin,SinceLogin	<input checked="" type="checkbox"/>

Définissez le profil de temps pour la statistique et spécifiez l'intervalle pendant laquelle les valeurs historiques et globales sont calculées. Tous les profils de temps sont définis à titre d'options de configuration dans les profils de temps de l'objet Stat Server Application de la section Configuration de Genesys. Consultez le guide [Framework Stat Server User's Guide](#) pour apprendre comment configurer les profils de temps.

La liste des profils de temps disponibles dans l'environnement devrait être accessible à la section Configuration de GAX. Vous pourrez avoir cette vue dans les options de l'application Stat Server utilisée par Pulse.

Votre compte doit détenir les priviléges appropriés pour accéder à cette section.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un Profil de temps.

Le Profil de temps se divise en quatre types principaux :

- Progressif
- Dégressif
- Sélection
- SinceLogin

### **Exemples de profils de temps**

- Par défaut, Progressif—Le Profil Temps par défaut utilise un type d'intervalle progressif et réinitialise les statistiques à zéro (0) tous les soirs à minuit. La valeur par défaut est 00:00.
- DernièreHeure, Dégressif—Le Profil Dernière heure utilise un type d'intervalle dégressif et permet d'effectuer le suivi de la dernière heure de l'activité avec un échantillon pris toutes les 15 secondes. La valeur par défaut est 3600:15.
- SinceLogin, —SinceLogin remet les statistiques à zéro (**0**) au moment où l'agent se connecte. Les statistiques continuent de s'accumuler tant et aussi longtemps que l'agent est connecté à un DN (n'importe lequel). Le type d'intervalle SinceLogin recueille des données statistiques uniquement pour les objets Agent.
- Quarts de travail,Progressif —Un profil de temps appelé Quarts de travail remet les statistiques à zéro à 3:00 AM, 7:00 AM, 11:00 AM, 1:00 PM, 7:00 PM et 1:00 AM La valeur par défaut est 3:00 + 4:00, 13:00 +6:00.

## Plage de temps



Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties

Application Options	
<input type="checkbox"/>	Key
<input type="checkbox"/>	▼ TimeRanges
<input type="checkbox"/>	EWT_Announce_TR
<input type="checkbox"/>	Less_3sec
<input type="checkbox"/>	Range0-10
<input type="checkbox"/>	Range0-120
<input type="checkbox"/>	Range0-15
<input type="checkbox"/>	Range0-20
<input type="checkbox"/>	Range0-30

La plage de temps indique le moment où recueillir des données pour un ensemble de statistiques limité. Consultez le guide [Framework Stat Server User's Guide](#) pour apprendre comment configurer les profils de temps.

La liste des plages horaires est disponible dans la section de Configuration de GAX. Cette vue est disponible dans les options de l'application Stat Server utilisée par la solution Genesys Pulse.

Votre compte doit posséder des privilèges pour accéder à cette section.

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer une plage de temps dans GAX.

Les Plages de temps s'appliquent aux statistiques dans les catégories suivantes :

- TotalNumberInTimeRange
- TotalNumberInTimeRangePercentage
- CurrentNumberInTimeRange
- CurrentNumberInTimeRangePercentage
- ServiceFactor1
- TotalTimeInTimeRange

### **Exemple de plage horaire**

Supposons que vous vouliez calculer le nombre total d'appels reçus en 30 secondes. Pour ce faire, entrez Plage 0-30 dans le champ **Nom**, et 0-30 dans le champ **Valeur**.

Dans cet exemple, une statistique de Pulse qui calcule le nombre total d'appels est basée sur la plage de temps "Plage 0-30". Si un premier appel est répondu après avoir été dans une file d'attente pendant 25 secondes, un deuxième appel après 40 secondes et un troisième après 10 secondes, Stat Server retient uniquement le premier et le troisième appels.

## Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Modèles de vignette](#)
- [Formules de rapport](#)
- [Bibliothèque des fonctions du modèle](#)

# Formules de rapport

Si vous estimatez que l'un de vos rapports a besoin d'une statistique différente ou supplémentaire, vous pouvez modifier le modèle du rapport à cette fin. Vous pouvez faire cela en ajoutant une formule au modèle de rapport qui extrait la statistique ou l'indicateur clé de performance (ICP) que vous désirez.

Étant donné que vous ne pouvez pas modifier les modèles standards fournis, si vous souhaitez modifier un des rapports standards, il suffit de créer un clone du modèle et apporter des modifications dans le nouveau modèle.

Qui peut créer ces statistiques? Si vous pouvez créer et modifier les modèles de Genesys Pulse, vous pouvez utiliser des formules.

## Important

Si vous savez déjà comment utiliser les formules, vous pouvez utiliser la [bibliothèque des fonctions](#) pour vous aider à créer vos formules.

## Ajouter une formule

The screenshot shows the 'Statistics' configuration interface. On the left, a list of statistics is shown, with 'Answers' selected. A modal window is open for creating a new formula. The 'Display Name' is set to 'Answers'. The 'Description' field contains the text: 'The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right'.

In the 'Alias' section, the alias 'Campaign\_Answers' is entered. The 'Display Format' is set to 'Integer'. A checkbox labeled 'Formula' is checked and highlighted with a black oval. At the bottom of the modal, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Statistic	Action
Hit Ratio	
Estimated Time	
Records Completed	
Dialed Abandoned	
Dialed Answering Ma...	
<b>Answers</b>	
Attempt Busies	
Attempts Cancelled	
Attempts made	
DoNotCall Results	
Dropped Results	
Fax Modem Results	
No Answer Result	

À partir du panneau de détails des statistiques lorsque vous modifiez un widget ou un modèle, vous pouvez créer ou personnaliser des statistiques en créant une formule.

La formule fonctionne selon une syntaxe fondée sur le code JavaScript, qui vous permet de calculer des expressions avec des valeurs déterminées par d'autres statistiques et d'utiliser des fonctions fournies par Genesys pour faire des calculs plus précis. Par exemple, vous pouvez calculer le ratio entre les appels abandonnés et les appels proposés dans votre file d'attente, afin de mesurer le pourcentage d'appels abandonnés dans votre file d'attente.

## Afficher les pourcentages

The screenshot shows the 'Statistics' configuration interface. On the left, a list of statistics is shown, including 'Hit Ratio', 'Estimated Time', 'Records Completed', 'Dialed Abandoned', 'Dialed Answering Ma...', and several entries under 'Answers'. One entry, 'Answers', is selected and highlighted with a blue background. On the right, the details for this selected statistic are displayed. The 'Display Name' is set to 'Answers'. The 'Description' field contains the text: 'The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right'. The 'Alias' field is set to 'Campaign\_Answers'. The 'Display Format' is set to 'Integer'. A checkbox labeled 'Formula' is checked and circled with a black oval. At the bottom right, there is a 'Save' button.

Imaginez que vous vouliez afficher les pourcentages basés sur deux données. Suivez simplement l'exemple ci-dessous en utilisant les statistiques de votre choix.

Dans cet exemple, nous voulons extraire le pourcentage d'appels sortants du total des appels entrants et sortants. La formule peut accéder à n'importe quelles statistiques du modèle si elle a la syntaxe suivante : *Données.Alias de statistique. Valeur*. La formule doit produire une valeur Résultat valide.

Dans la formule suivante, nous supposons que les appels sortants sont définis par l'alias statistique Sortants et les appels entrants par Entrants.

### Formule : Calculer un pourcentage

```
if ((Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value) != 0)
Result = 100 * Data.Outbound.Value / (Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value);
else Result = 0;
```

## Afficher les ICP de l'état des agents

The screenshot shows a web-based reporting interface. At the top, there's a blue header bar with icons for lock, three dots, and a plus sign, followed by the text 'Agent Login With F...'. Below the header is the title 'Agent Login With Formula'. A table below the title lists four agents with their current status, time in status, and reason.

Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Sophia, Kristi	Desengagé	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Chantal, Monique	En Pause	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
Melissa, Tracy	Desengagé	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Lei	Desengagé	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	

Imaginez que vous voulez afficher les ICP pour l'état des agents. Utilisez simplement la statistique Current\_Status.

### [+] Comment définit-on la statistique Etat\_Actuel.

La statistique Etat\_Actuel est définie par les propriétés des options de Stat Server. Le type de statistique EtatActuelEtendu produit un objet spécifique qui peut être analysé de façon plus poussée pour n'indiquer que la durée de l'objet.

```
[ExtendedCurrentStatus]
Category=CurrentState
MainMask=*
Objects=Agent
Subject=DNAction
```

Vous pouvez utiliser les formules pour trouver l'information dont vous avez besoin :

### [+] Afficher le temps de l'agent dans l'état actuel

Vous pouvez afficher la durée des états des agents en utilisant la statistique Etat\_Actuel.

**Formule : Obtenir l'État de la Durée**

```
Result = G.GetStatusDuration(Data.Current_Status.Value);
```

### [+] Afficher le Code de motif choisi par l'agent

Vous pouvez afficher le code de motif pour l'état de l'agent.

#### Formule : Get Reason Code

```
Result = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
```

Si vous voulez afficher davantage de données utilisateur en plus du Code de motif, vous devez activer la propriété Données supplémentaires (Données utilisateur) de la statistique et appliquer une formule pour filtrer uniquement le Code de Motif de l'Etat\_Actuel qui en découlent, et qui comprennent tant les données utilisateur que le code de motif.

#### Formule : Filtre seulement Code de motif

```
var res = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
var x = res.split(';");
Result = "";
for (var i = 0; i < x.length; i++) {
    var s = x[i];
    if (s.indexOf("Break") > -1 ||
        s.indexOf("Offline") > -1 ||
        s.indexOf("Training") > -1 ) { Result = s; break; }
}
```

### [+] Afficher l'état actuel de l'agent par type de média

Vous pouvez afficher l'état actuel d'un agent par type de média

### Formule - Obtenir l'état actuel d'un agent par type de média

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value,
'email');
```

### Afficher les propriétés d'interaction

Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Michael, Michael	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115		
Michael, Michael	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125		
Michael, Michael	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Michael, Michael	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Michael, Michael	00:00:00	Logged Out	248:10:41			

Imaginez que vous voulez afficher les propriétés des interactions, dont la segmentation du flux, l'ANI et le DNIS. Vous pouvez utiliser les formules pour trouver l'information dont vous avez besoin :

#### [+] Afficher le segment clientèle de l'interaction

Vous pouvez afficher le segment clientèle défini par la paire de valeurs-clés SegmentClientèle de l'interaction, en utilisant la formule ci-dessous.

#### Formule : Obtenir le segment clientèle

```
Result = G.GetCustomerSegment(Data.Current_Status.Value);
```

#### [+] Afficher l'ANI du client

Vous pouvez afficher l'ANI du client en utilisant la formule ci-dessous.

##### **Formule : Obtenir l'ANI**

```
[Result = G.GetANI(Data.Current_Status.Value);
```

#### [+] Afficher le DNIS du client

Vous pouvez afficher le DNIS du client en utilisant la formule ci-dessous.

##### **Formule : Obtenir le DNIS**

```
Result = G.GetDNIS(Data.Current_Status.Value);
```

## Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Modèles de vignette](#)
- [Propriétés des statistiques](#)
- [Bibliothèque des fonctions du modèle](#)

# Modèle de bibliothèque des fonctions

Une fois que vous savez comment [utiliser les formules](#), vous pouvez utiliser la bibliothèque des fonctions comme référence pour personnaliser davantage vos rapports.

Au-dessous, il y a une bibliothèque de fonctions pour les modèles standard Genesys Pulse générés automatiquement à partir de la version 8.5.102.02.

`GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → { string }`

Obtenir le nom de statut de l'agent pour les médias autres que Voix.

Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentcurrentState	État actuel de l'agent (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée).
Média	Chaîne	Nom du média.

Produit :

*Le nom de l'état, si l'**état** et le **média** sont disponibles; une chaîne vide, si l'information au sujet d'un média donné n'est pas disponible dans l'état actuel donné; une valeur nulle, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent, ou si le **média** est nul, non spécifié ou vide.*

Type = chaîne

`GetAgentVoiceStatus(state) → { string }`

Obtenir le nom du statut de l'agent pour le média Voix.

Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentcurrentState	État actuel de l'agent (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée).

Produit :

*Le nom de l'état, si l'état est disponible; une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

Type = chaîne

GetANI(state, switchID)→ {string}

Obtenez un premier attribut de l'ANI disponible dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Argument	Description
État	AgentCurrentState		État actuel de l'agent (généralement, la <b>valeur</b> de la statistique appropriée).
IDcommutateur	Chaîne	<Facultatif>	Nom du commutateur optionnel pour limiter la recherche.

Produit :

*La valeur de l'ANI, si elle est trouvée; une chaîne vide, si elle n'est pas trouvée; une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

Type = chaîne

GetBusinessResult(state)

Obtenir "Résultat opérationnel" valeur de données utilisateur.

Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (généralement, la <b>valeur</b> de la statistique appropriée).

Produit :

*La valeur Résultat métier, si elle est disponible; une chaîne vide, si les données utilisateur requises ne sont pas disponibles; une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

GetCustomerSegment(state)

Obtenir "SegmentClient" valeur de données utilisateur.

Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentcurrentState	État actuel de l'agent (généralement, la valeur de la statistique appropriée).

Produit :

*La valeur SegmentClientèle, si elle est disponible; une chaîne vide, si les données utilisateur requises ne sont pas disponibles; une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

GetDNIS(state, switchID) → {string}

Obtenez un premier attribut DNIS disponible dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Argument	Description
État	AgentcurrentState		État actuel de l'agent (généralement, la valeur de la statistique appropriée).
IDcommutateur	Chaîne	<Facultatif>	Nom du commutateur optionnel pour limiter la recherche.

Produit :

*La valeur DNIS, si elle est trouvée; une chaîne vide, si elle n'est pas trouvée; une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

Type = chaîne

GetEmployeeId(state) → {string}

Obtenir l'ID d'employé de l'agent désigné dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée)

Produit :

L'*ID d'employé d'un agent*, si elle est disponible; une *chaîne vide*, si elle n'est pas disponible (généralement lorsque l'agent est déconnecté); une *valeur nulle*, si **l'état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

GetExtension(state) → {string}

Obtenir le Poste de l'agent désigné dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée)

Produit :

Le *poste d'un agent*, s'il est disponible; une *chaîne vide*, s'il n'est pas disponible (généralement lorsque l'agent est déconnecté); une *valeur nulle*, si **l'état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

## GetLoginId(state) → { string }

Obtenir l'ID de connexion de l'agent désigné dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentcurrentState	État actuel de l'agent (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée)

Produit :

*L'ID de connexion d'un agent, si elle est disponible; une chaîne vide, si elle n'est pas disponible (généralement lorsque l'agent est déconnecté); une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

Type = chaîne

## GetPlace(state) → { string }

Obtenir la place de l'agent désigné dans l'état de l'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentcurrentState	État actuel de l'agent (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée).

Produit :

*Le nom du lieu de l'agent, s'il est disponible; une chaîne vide, s'il n'est pas disponible (généralement lorsque l'agent est déconnecté); une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

Type = chaîne

## GetPosition(state) → { string }

Obtenir la Position DAA de l'agent désigné dans l'état de l'agent donné.

### Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée)

### Produit :

*La position DAA d'agent, si elle est disponible; une chaîne vide, si elle n'est pas disponible (généralement lorsque l'agent est déconnecté); une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

Type = chaîne

### GetReasonCodes(state) → { string }

Obtenez des codes de motif correspondant à l'état actuel de l'agent pour tous les types de médias. Les codes de motif peuvent être uniquement obtenus pour les états d'agent suivants : Connecté, TraitementPostAppel, PasPrêtPourAppelSuivant, EnAttenteDeAppelSuivant

### Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée).

### Produit :

*Les codes de motif, séparés par « ; », s'ils sont disponibles; une chaîne vide, si le code de motif n'est pas disponible; une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

Type = chaîne

### GetServiceSubType(state)

Obtenir "ServiceSubType" valeur de données utilisateur.

### Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentcurrentState	État actuel de l'agent (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée).

### Produit :

*La valeur ServiceSubType, si elle est disponible; une chaîne vide, si les données utilisateur requises ne sont pas disponibles; une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

### ObtenirTypeService(état)

Obtenir "TypeService" valeur de données utilisateur.

### Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentcurrentState	État actuel de l'agent (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée).

### Produit :

*La valeur TypeService, si elle est disponible; une chaîne vide, si les données utilisateur requises ne sont pas disponibles; une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

### ObtenirEtatDurée(état) → { Numéro }

Obtenir la durée de l'état actuel de l'agent.

### Paramètres :

Nom	Description
État	État actuel de l'agent, du groupe d'agents, du DN ou de la campagne (généralement, <b>la valeur</b> de la statistique appropriée).

Produit :

*La durée, en secondes, si l'état est disponible; une valeur nulle, si l'état est nul.*

Type = Nombre

GetSwitches(state, sep)

Téléchargez la liste des commutateurs où l'agent est enregistré.

Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (généralement, la valeur de la statistique appropriée).
Sep	Chaîne	Séparateur à utiliser. Le séparateur par défaut est « ; ».

Produit :

*La liste des commutateurs, si elle est disponible; une chaîne vide, si l'agent est déconnecté complètement; une valeur nulle, si l'état est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.*

GetUserDataValue(state, key)

Obtenir la valeur des premières données trouvées avec le code indiqué.

Paramètres :

Nom	Type	Description
État	AgentCurrentState	État actuel de l'agent (généralement, la valeur de la statistique appropriée).
Clé	Chaîne	Données clés utilisateur

Produit :

*La valeur de données utilisateur, si elle est disponible; une chaîne vide, si les données utilisateur requises ne sont pas disponibles; une valeur nulle, si l'état*

est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent, ou si la **clé** est nulle.