



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

Rapports populaires

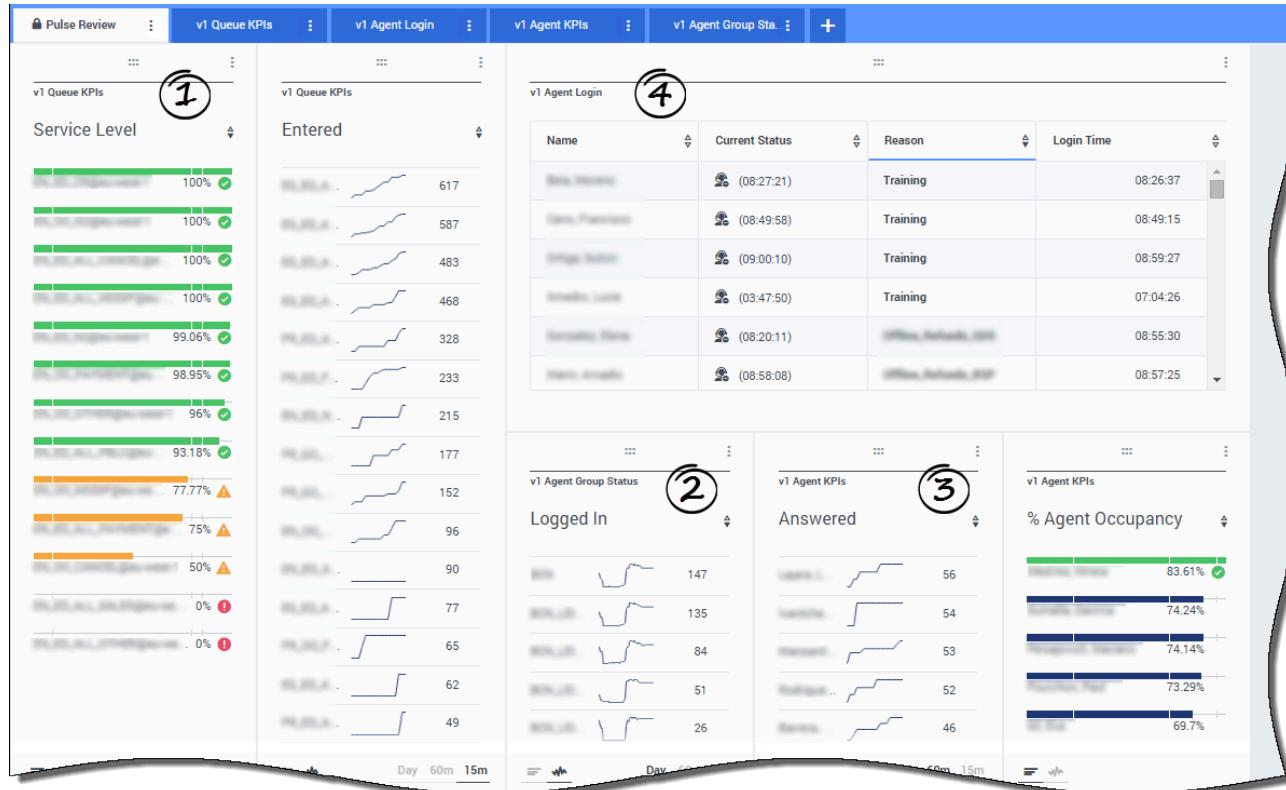
Rapports populaires

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.

Contents

- [1 Rapports populaires](#)
 - [1.1 Rapports de tableau de bord Genesys Pulse](#)
 - [1.2 Atteindre vos objectifs opérationnels](#)
 - [1.3 Comment puis-je gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?](#)
 - [1.4 Quel est le rendement de mes agents?](#)
 - [1.5 Mes agents sont-ils affectés correctement?](#)
 - [1.6 Que faire ensuite?](#)

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.

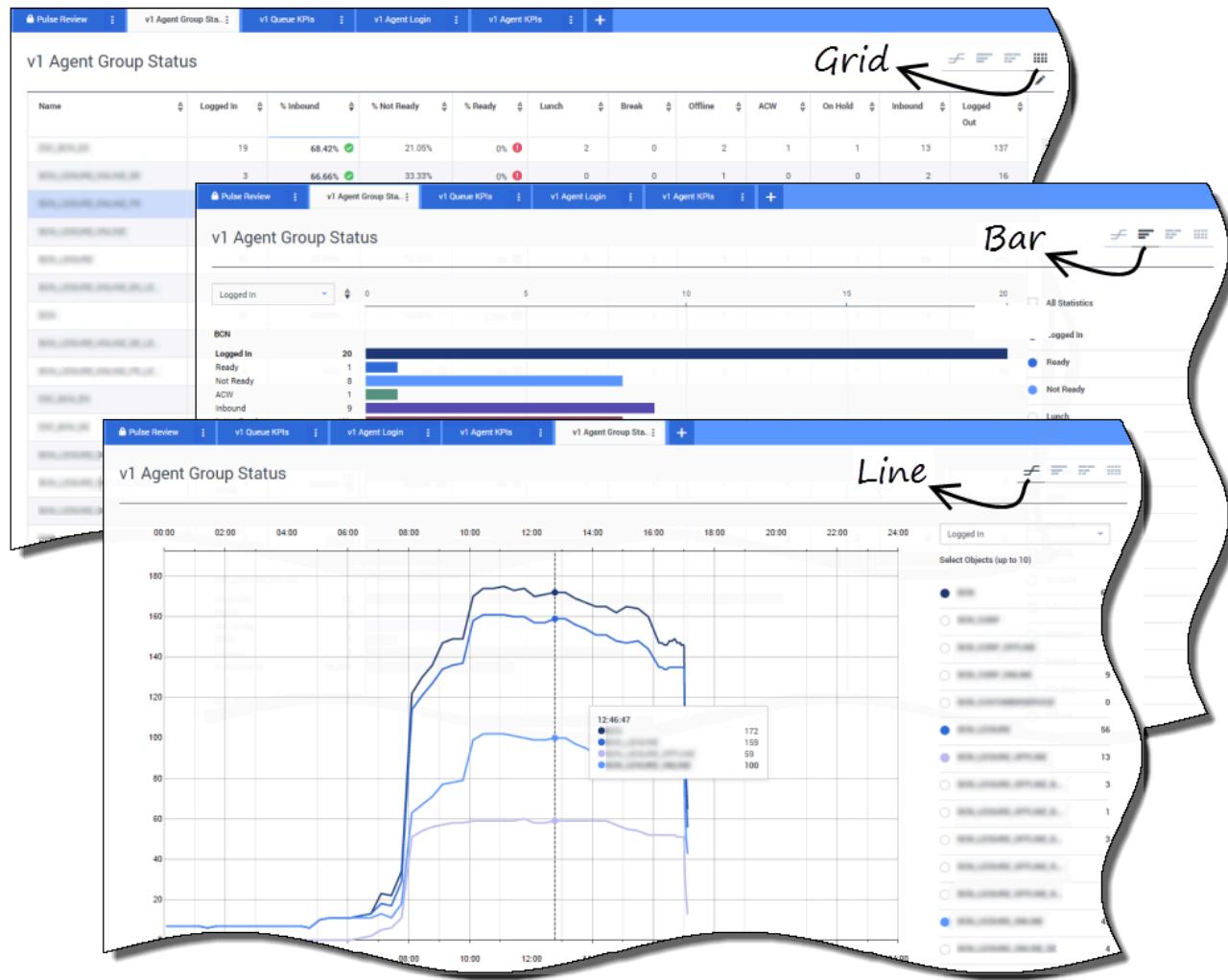
Un indicateur clé de performance (ICP) dans un centre de d'appels est souvent lié à des interactions abandonnées, d'où l'importance d'avoir une compréhension approfondie de la cause de ces abandons (par exemple, un temps d'attente trop long).

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.

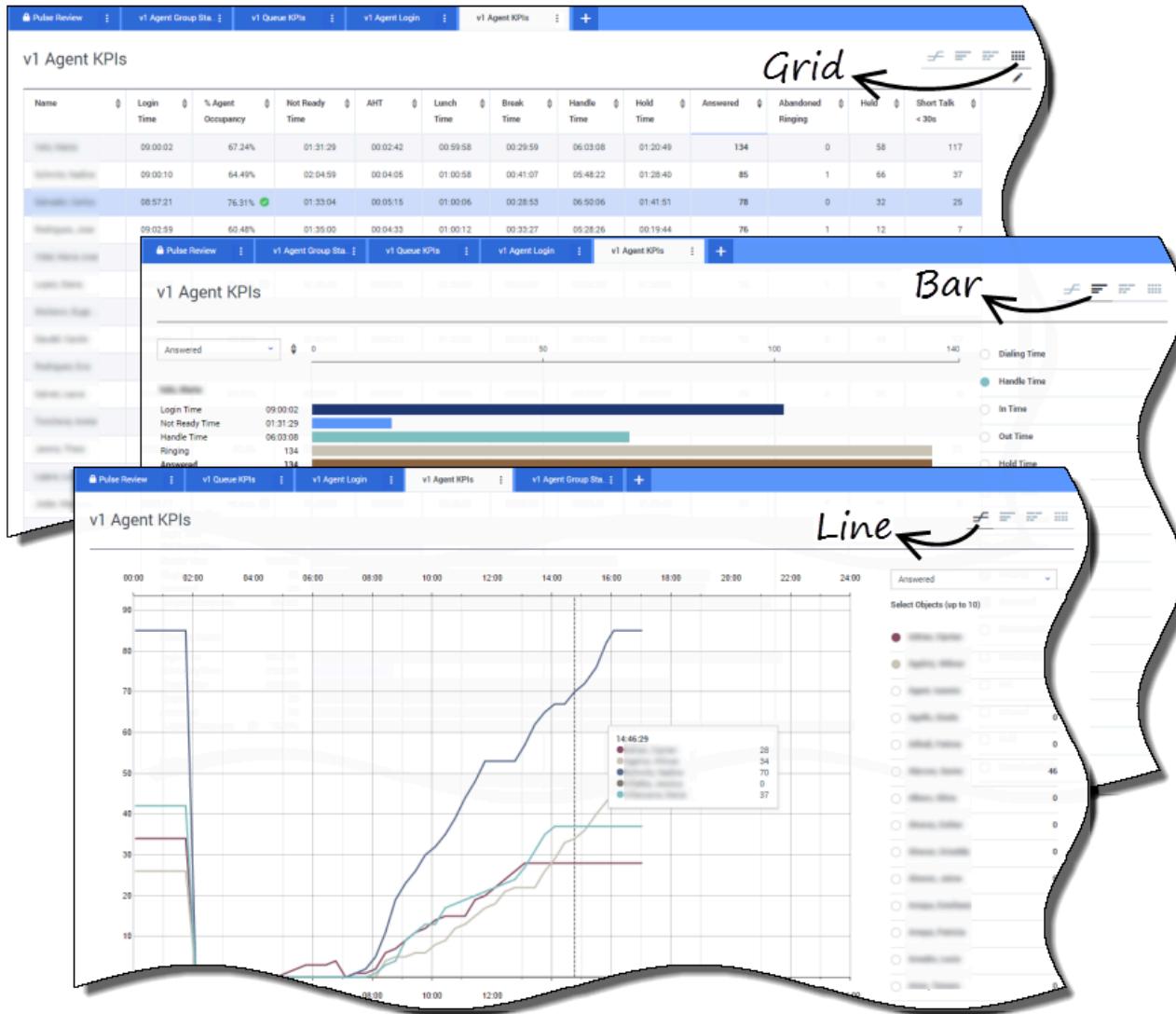
Dans la vue développée :

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

Rapports populaires

- 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

Rapports populaires

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?

Screenshot 1 (Top): v1 Agent Login

| Name | Current Status | Time in Status | Reason | Login Time | EmployeeId | Place | Switch | LoginId |
|---------------|-----------------|----------------|--------------------|------------|------------|--------|----------|------------|
| John Doe | Idle (08:33:06) | 08:33:06 | Training | 08:32:38 | 1234567890 | Office | 00000001 | 1234567890 |
| Jane Doe | Idle (08:55:43) | 08:55:43 | Training | 08:55:15 | 1234567890 | Office | 00000001 | 1234567890 |
| Mike Smith | Idle (09:05:55) | 09:05:55 | Training | 09:05:27 | 1234567890 | Office | 00000001 | 1234567890 |
| Sarah Johnson | Idle (08:25:56) | 08:25:56 | Office hours start | 09:01:30 | 1234567890 | Office | 00000001 | 1234567890 |
| David Wilson | Idle (09:03:53) | 09:03:53 | Office hours start | 09:03:26 | 1234567890 | Office | 00000001 | 1234567890 |

Screenshot 2 (Bottom): v1 Agent Login

| Name | Current Status | Login Time | EmployeeId | ANI | DID | DNIS | Brand | Market | Service |
|------------------|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|--------|---------|
| John Doe | Idle (00:08:33) | 06:53:24 | 1234567890 | Restricted | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Jane Doe | Idle (00:01:45) | 09:14:39 | 1234567890 | Restricted | 1234567890 | 1234567890 | FR | FR | FR |
| Mike Smith | Idle (00:01:12) | 09:05:29 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Sarah Johnson | Idle (00:02:29) | 08:51:46 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| David Wilson | Idle (00:02:15) | 08:58:57 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Emily Parker | Idle (00:02:07) | 09:04:44 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Robert Parker | Idle (00:03:15) | 08:58:30 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Gweneth Parker | Idle (00:11:23) | 09:02:19 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Audrey Parker | Idle (00:00:16) | 09:03:54 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Washington | Idle (00:01:09) | 07:20:06 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Wendy Parker | Idle (00:00:02) | 07:04:44 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Charlotte Parker | Idle (00:02:20) | 08:02:09 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Matthew Parker | Idle (00:01:00) | 06:57:35 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| Charlotte Parker | Idle (00:01:36) | 09:02:11 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | 1234567890 | ES | ES | ES |
| | | 06:59:04 | | | | | | | |

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