



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

Statistiques des agents

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 sélectionnés par l'agent.
Connexion d'agent	ID employé	L'identification d'employé de l'agent.

Définitions	statistiques	des rapports
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.

Définitions	statistiques	des rapports
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.