



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

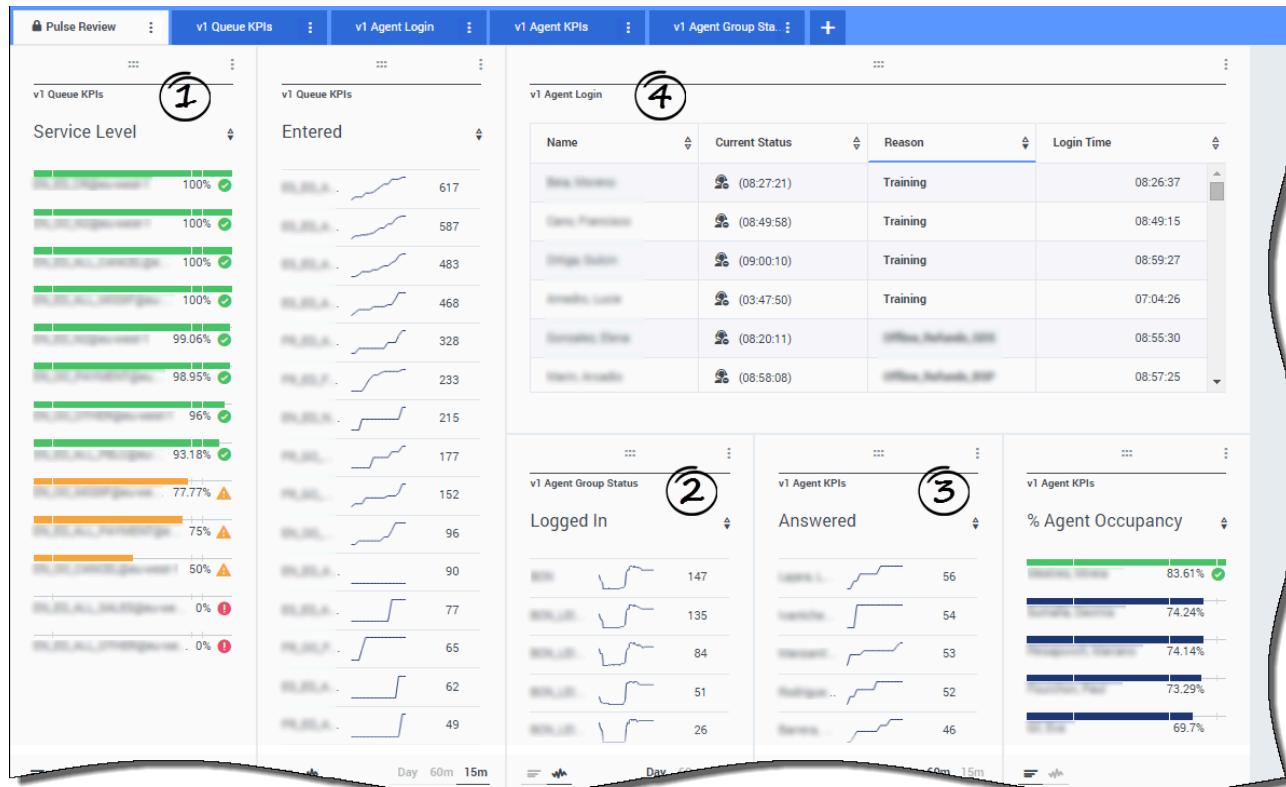
Rapports populaires

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

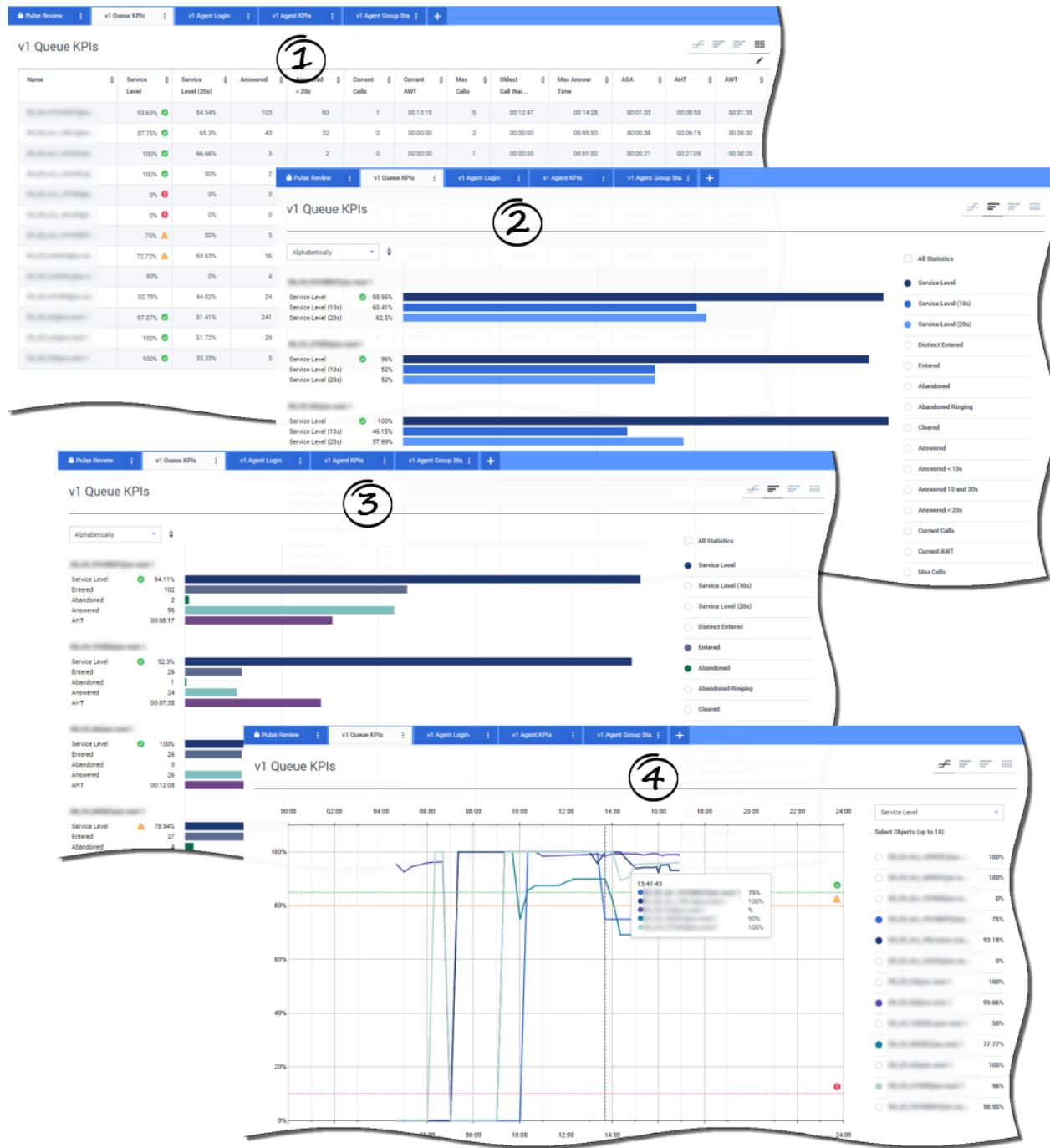


Les superviseurs ont besoin de savoir en un coup d'œil ce qui se passe dans leur centre d'appels. Genesys Pulse affiche ces rapports dans des widgets, lesquelles peuvent facilement être développés à la taille du tableau de bord sous forme de graphiques de données, de graphiques à barres et de graphiques de suivi du temps.

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

1. Atteindrons-nous nos cibles opérationnelles?
2. Comment gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?
3. Mes agents sont-ils performants?
4. Mes agents sont-ils affectés correctement?

Atteindre vos objectifs opérationnels



Vous pouvez analyser rapidement toutes les activités d'appels afin de déterminer les actions nécessaires pour atteindre votre cible à partir du rapport **IPC des files d'attente**. De même, vous pouvez analyser une activité de clavardage par le biais du rapport **IPC des files d'attente de**

clavardage.

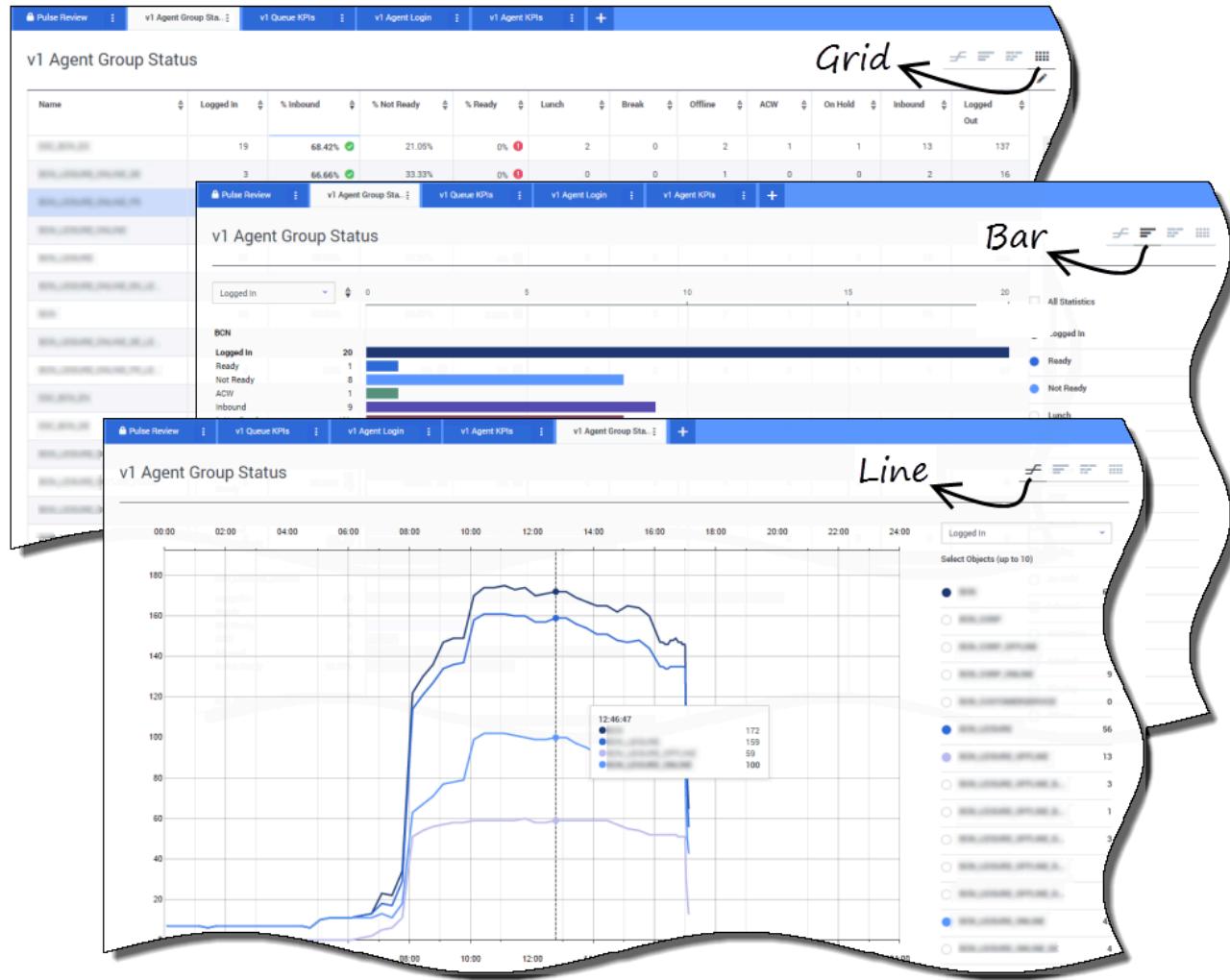
Un indicateur de performance clé (IPC) dans un centre d'appels est souvent lié à des interactions abandonnées, d'où l'importance d'avoir une compréhension approfondie de la cause de ces abandons (par exemple, un temps d'attente trop long).

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 IPC (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 graphique de type données vous aide à identifier la façon de configurer des seuils spécifiques en fonction de votre accord de niveau de service (SLA).
2. Le premier graphique à barres affiche les performances de niveau de service avec une meilleure granularité et identifie les heures pendant lesquelles le niveau de service peut se dégrader.
3. Le deuxième graphique à barres affiche les performances de niveau de service et d'autres IPC pour mesurer les performances de distribution des appels.
4. Le graphique de suivi du temps affiche la tendance de niveau de service de la journée en cours.

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



Afin de gérer la charge de travail dans les différentes équipes, les superviseurs peuvent contrôler la disponibilité de leurs employés et leur comportement dans les rapports **État du groupe 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.

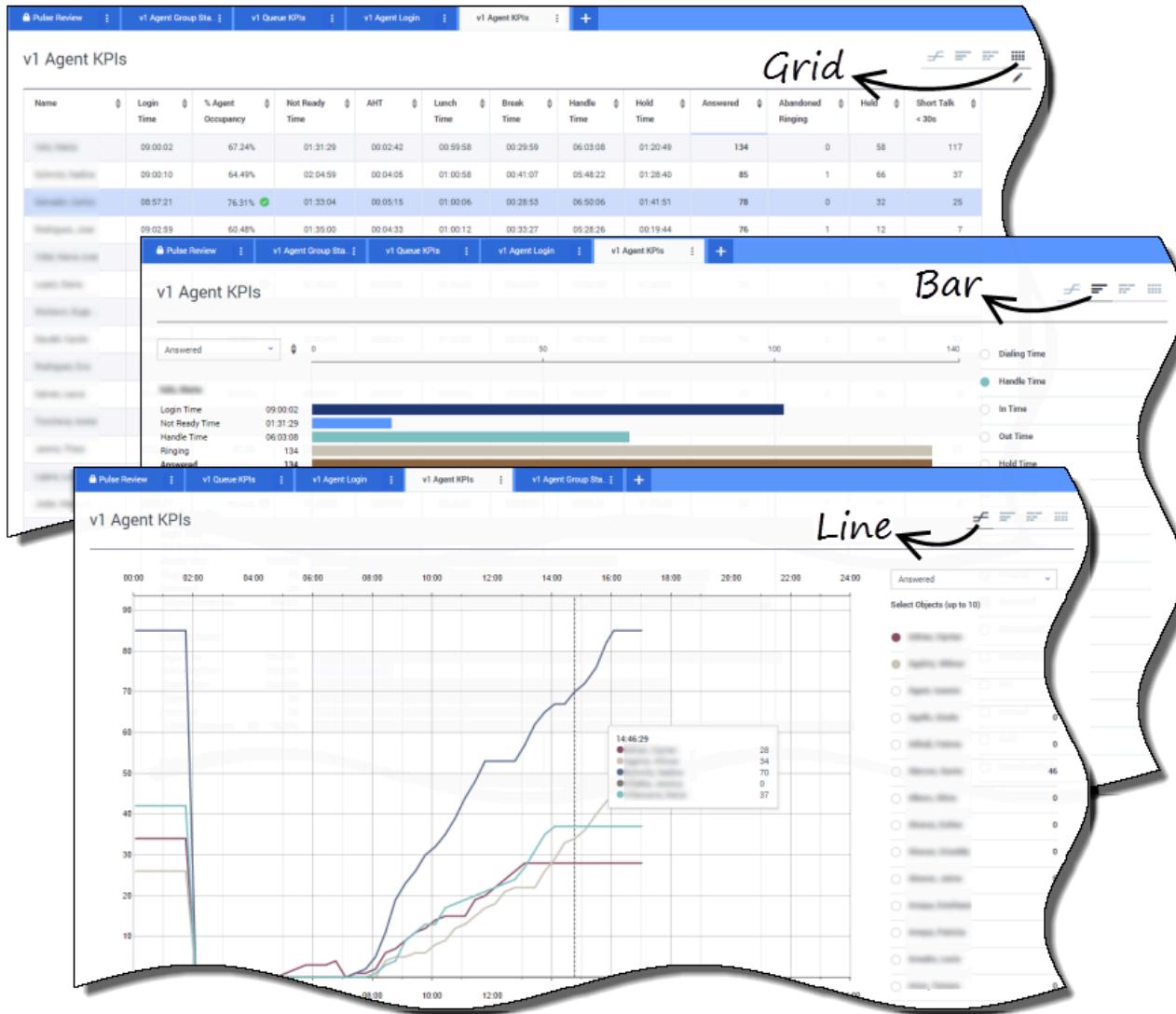
Dans la vue développée :

- Les IPC du graphique de type données et les états actuels de vos ressources.
- Le graphique à barres affiche la distribution des états des agents pour chaque équipe.

Rapports populaires

- Le graphique de suivi du temps vous permet de comparer la tendance des agents connectés pour chaque équipe.

Quel est le rendement de mes agents?



Vous pouvez voir les IPC d'un groupe d'agents de votre centre de contact dans les rapports **IPC 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 graphique sous forme de données affiche les IPC des agents et les états actuels de vos employés.
- Le graphique à barres affiche les états des agents et leurs activités. 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 graphique de suivi du temps compare la tendance d'appels traités par agent.

Mes agents sont-ils affectés correctement?



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	00000000	1234567890
Jane Doe	Idle (08:55:43)	08:55:43	Training	08:55:15	1234567890	Office	00000000	1234567890
Mike Smith	Idle (09:05:55)	09:05:55	Training	09:05:27	1234567890	Office	00000000	1234567890
Sarah Johnson	Idle (08:25:56)	08:25:56	Office hours start	09:01:30	1234567890	Office	00000000	1234567890
David Wilson	Idle (09:03:53)	09:03:53	Office hours start	09:03:26	1234567890	Office	00000000	1234567890

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
Charlotte Parker	Idle (00:11:23)	09:02:19	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	ES	ES	ES
Stephen Parker	Idle (00:00:16)	09:03:54	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	ES	ES	ES
Elizabeth Parker	Idle (00:01:09)	07:20:06	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	ES	ES	ES
Matthew 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
Stephen Parker	Idle (00:01:00)	06:57:35	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890	ES	ES	ES
Elizabeth 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 afficher les propriétés et l'état de chaque agent, ainsi que le média qu'il gère dans le rapport **Connexion d'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 graphique sous forme de données affiche la raison pour laquelle des agents d'un groupe spécifique ne sont pas prêts.
- Le deuxième graphique sous forme de données affiche les propriétés relatives à l'appel actuellement traité par des 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 widgets de rapport à votre tableau de bord ou votre tableau d'affichage](#)
- [Afficher du contenu externe à l'aide d'un widget IFRAME](#)