



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

Modèles de rapport standard

---

## Contents

- 1 Modèles de rapport standard
  - 1.1 Rapports sur les agents
  - 1.2 Rapports de campagnes
  - 1.3 Rapports eServices
  - 1.4 rapports sur les files d'attente

# Modèles de rapport standard

Genesys Pulse inclut 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 la section dédiée aux **définitions de statistiques d'agent**.

<h3>État du groupe d'agents</h3> <p>Les agents reçoivent des noms de connexion ou des appareils, puis sont assignés à des médias qui correspondent à leurs compétences. En analysant ce rapport, le superviseur peut s'assurer que les agents sont connectés là où ils devraient l'être et qu'ils gèrent le média dont ils sont responsables. <b>Objets</b> : Groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tr> <td>• Connecté</td> <td>• En attente</td> </tr> <tr> <td>• Prêt</td> <td>• Entrant</td> </tr> <tr> <td>• Pas 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> </table>	• Connecté	• En attente	• Prêt	• Entrant	• Pas prêt	• Sortant	• Pause	• Interne	• Dîner	• Sonnerie	• Hors ligne	• Déconnecté	• ACW	• % Lu	• Consultation	• % Non prêt	• Composition	• % Entrant	<h3>IPC des agents</h3> <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. <b>Objets</b> : Agent, place de l'agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tr> <td>• 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 de 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 traitement</td> <td>• Consultation effectuée</td> </tr> </table>	• Durée de connexion	• Répondu	• Temps Prêt	• Répondu (dernière heure)	• Temps Pas prêt	• Abandonnés en sonnerie	• Temps de pause	• Appels perdus	• Temps Dîner	• Sortant	• Temps Hors ligne	• Interne	• Temps Sonnerie	• En attente	• Temps Composition	• Transferts effectués	• Temps traitement	• Consultation effectuée	<h3>Connexion agent</h3> <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. <b>Objets</b> : Agent.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tr> <td>• État actuel</td> <td>• ID de connexion</td> </tr> <tr> <td>• Durée État</td> <td>• Extension</td> </tr> <tr> <td>• Durée de connexion</td> <td>• Poste</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>• Emplacement</td> <td>• Segment clientèle</td> </tr> <tr> <td>• Autocommutateur</td> <td>• Résultat professionnel</td> </tr> </table>	• État actuel	• ID de connexion	• Durée État	• Extension	• Durée de connexion	• Poste	• Durée de connexion continue	• État actuel KVP	• Raison	• Type de service	• ID employé	• Sous-type de service	• Emplacement	• Segment clientèle	• Autocommutateur	• Résultat professionnel
• Connecté	• En attente																																																					
• Prêt	• Entrant																																																					
• Pas prêt	• Sortant																																																					
• Pause	• Interne																																																					
• Dîner	• Sonnerie																																																					
• Hors ligne	• Déconnecté																																																					
• ACW	• % Lu																																																					
• Consultation	• % Non prêt																																																					
• Composition	• % Entrant																																																					
• Durée de connexion	• Répondu																																																					
• Temps Prêt	• Répondu (dernière heure)																																																					
• Temps Pas prêt	• Abandonnés en sonnerie																																																					
• Temps de pause	• Appels perdus																																																					
• Temps Dîner	• Sortant																																																					
• Temps Hors ligne	• Interne																																																					
• Temps Sonnerie	• En attente																																																					
• Temps Composition	• Transferts effectués																																																					
• Temps traitement	• Consultation effectuée																																																					
• État actuel	• ID de connexion																																																					
• Durée État	• Extension																																																					
• Durée de connexion	• Poste																																																					
• Durée de connexion continue	• État actuel KVP																																																					
• Raison	• Type de service																																																					
• ID employé	• Sous-type de service																																																					
• Emplacement	• Segment clientèle																																																					
• Autocommutateur	• Résultat professionnel																																																					

	<ul style="list-style-type: none"> <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>• Conversation courte &lt; 10 s</li> <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>	
<p><b>Activité de l'agent iWD</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 éléments de travail iWD.</p> <p><b>Objets :</b> Emplacement de l'agent, agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offert</li> <li>• Accepté</li> <li>• Refusé</li> <li>• Abandonné</li> <li>• Traité</li> <li>• Expiré</li> <li>• Transferts effectués</li> <li>• Durée de traitement</li> <li>• Durée de traitement moyenne</li> </ul>	<p><b>Activité des files d'attente IWD</b></p> <p>Ce rapport des files d'attente présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle ou en temps quasi réel liée aux files d'attente iWD.</p> <p><b>Objets :</b> Zone de préparation.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivé</li> <li>• Arrêté</li> <li>• Déplacé</li> <li>• Max. traité</li> <li>• Min. traité</li> <li>• Actuellement en attente</li> <li>• Actuellement en file d'attente</li> </ul>	

## Rapports de campagnes

Consultez la section dédiée aux [définitions de statistiques de campagne](#).

### Important

Pour utiliser des modèles de rappel, vous devez configurer la solution Genesys pour les mesures de rappel. Voir le guide [Guide de la solution de rappel](#) pour plus d'informations.

<p><b>Activité des campagnes</b></p> <p>Ce rapport permet de surveiller l'activité associée aux campagnes sortantes.  <b>Objets</b> : Liste d'appels, campagne.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de réussite</li> <li>Temps estimé</li> <li>Enregistrements terminés</li> <li>Composé abandonné</li> <li>Appels composés répondeur</li> <li>Réponses</li> <li>Tentatives occupées</li> <li>Tentatives annulées</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tentatives effectuées</li> <li>Résultats « Ne pas appeler »</li> <li>Résultats Abandonné</li> <li>Résultats télécopieur-modem</li> <li>Résultat aucune réponse</li> <li>Résultat corresp. incorrect</li> <li>SIT détecté</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de réussite</li> <li>Temps estimé</li> <li>Enregistrements terminés</li> <li>Composé abandonné</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 Abandonné</li> <li>Résultats télécopieur-modem</li> <li>Résultat aucune réponse</li> <li>Résultat corresp. incorrect</li> <li>SIT détecté</li> </ul>	<p><b>État de rappel des campagnes</b></p> <p>Ce rapport présente les informations relatives aux rappels effectués par campagne.  <b>Objets</b> : Liste de rappels, campagne, liste de rappels des campagnes.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <p>Terminé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manqué</li> <li>Prévu</li> <li>Personnel terminé</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel manqué</li> <li>Personnel planifié</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p>Terminé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manqué</li> <li>Prévu</li> <li>Personnel terminé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel manqué</li> <li>Personnel planifié</li> </ul>	<p><b>Activité des groupes de campagnes</b></p> <p>Ce rapport permet de surveiller l'activité associée aux groupes de campagnes d'appels sortants.  <b>Objets</b> : Groupe de campagnes.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Activé</li> <li>Désactivé</li> <li>En cours</li> <li>Erreur système</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>En attente agents</li> <li>En attente ports</li> <li>En attente enregistrements</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activé</li> <li>Désactivé</li> <li>En cours</li> <li>Erreur système</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En attente agents</li> <li>En attente ports</li> <li>En attente enregistrements</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de réussite</li> <li>Temps estimé</li> <li>Enregistrements terminés</li> <li>Composé abandonné</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 Abandonné</li> <li>Résultats télécopieur-modem</li> <li>Résultat aucune réponse</li> <li>Résultat corresp. incorrect</li> <li>SIT détecté</li> </ul>							
<p>Terminé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manqué</li> <li>Prévu</li> <li>Personnel terminé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel manqué</li> <li>Personnel planifié</li> </ul>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>Activé</li> <li>Désactivé</li> <li>En cours</li> <li>Erreur système</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En attente agents</li> <li>En attente ports</li> <li>En attente enregistrements</li> </ul>							
<p><b>État des groupes de campagnes</b></p> <p>Ce rapport surveille l'état et les durées actuels associés à l'activité des groupes de campagnes d'appels sortants.  <b>Objets autorisés</b> : Groupe de campagnes.</p>								

<p><b>[+] Statistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>État actuel</li> <li>Erreur système</li> <li>Mode de composition</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En attente agents</li> <li>En attente ports</li> <li>En attente enregistrements</li> </ul>	
---	---	--

## Rapports eServices

Consultez la section dédiée aux [définitions de statistiques eServices](#).

<p><b>Activité de clavardage 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 clavardage.  <b>Objets :</b> Agent, emplacement de l'agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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> </ul>	<p><b>Activité des files d'attente de clavardage</b></p> <p>Ce rapport vous permet de surveiller les activités associées aux files d'attente de clavardage.  <b>Objets :</b> Groupe de files d'attente, file d'attente.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <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>	<p><b>Activité de courriel 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.  <b>Objets :</b> Emplacement de l'agent, agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Durée de connexion</li> <li>Temps Prêt</li> <li>Temps Pas prêt</li> <li>% Occupation courriel</li> <li>Temps Sonnerie</li> <li>Temps traitement</li> <li>TTM</li> <li>Offert</li> <li>Offert (h)</li> <li>% Accepté</li> </ul>
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <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 effectués</li> </ul>	<p>client</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <li>• Temps total de réponse par l'agent</li> <li>• Taille totale du message de l'agent</li> <li>• Nombre total de messages de l'agent</li> </ul>		<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">• % Refusé</li> <li style="width: 50%;">• Non sollicité envoyé</li> <li style="width: 50%;">• % Manqué</li> </ul> </div>
<p><b>Activité des files d'attente de courriel</b></p> <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>Objets :</b> Zone de préparation.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p>	<p><b>Activité eServices de l'agent</b></p> <p>Ce rapport vous permet de surveiller les IPC du groupe d'agents liés aux médias eServices (clavardage, courriel, SM) et de déterminer les problèmes de comportement à résoudre.  <b>Objets :</b> Emplacement de l'agent, agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p>	<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. Objets autorisés : Zone de préparation.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p>	

<table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivé</li> <li>• Arrêté</li> <li>• Déplacé</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Max. traité</li> <li>• Min. traité</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivé</li> <li>• Arrêté</li> <li>• Déplacé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Max. traité</li> <li>• Min. traité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation</li> <li>• Durée de connexion</li> <li>• Courriel en cours</li> <li>• Courriel offert</li> <li>• Courriel accepté</li> <li>• Courriel traité</li> <li>• Temps de traitement de courriel</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clavardage en cours</li> <li>• Clavardage offert</li> <li>• Clavardage accepté</li> <li>• Clavardage traité</li> <li>• Temps de traitement de clavardage</li> <li>• Social en cours</li> <li>• Social offert</li> <li>• Social accepté</li> <li>• Social traité</li> <li>• Temps de traitement de social</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Courriel en attente</li> <li>• Courriel en cours</li> <li>• Courriel en file d'attente</li> <li>• Clavardage en attente</li> <li>• Clavardage en cours</li> <li>• Clavardage en file d'attente</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social en attente</li> <li>• Social en cours</li> <li>• Social en file d'attente</li> <li>• Élément de travail en attente</li> <li>• Élément de travail en cours</li> <li>• Élément de travail en file d'attente</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Courriel en attente</li> <li>• Courriel en cours</li> <li>• Courriel en file d'attente</li> <li>• Clavardage en attente</li> <li>• Clavardage en cours</li> <li>• Clavardage en file d'attente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social en attente</li> <li>• Social en cours</li> <li>• Social en file d'attente</li> <li>• Élément de travail en attente</li> <li>• Élément de travail en cours</li> <li>• Élément de travail en file d'attente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivé</li> <li>• Arrêté</li> <li>• Déplacé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Max. traité</li> <li>• Min. traité</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Courriel en attente</li> <li>• Courriel en cours</li> <li>• Courriel en file d'attente</li> <li>• Clavardage en attente</li> <li>• Clavardage en cours</li> <li>• Clavardage en file d'attente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social en attente</li> <li>• Social en cours</li> <li>• Social en file d'attente</li> <li>• Élément de travail en attente</li> <li>• Élément de travail en cours</li> <li>• Élément de travail en file d'attente</li> </ul>					
<p><b>Activité du média Facebook</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 interactions sur les médias sociaux.</p> <p><b>Objets :</b> Agent, emplacement de l'agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offert</li> <li>• Offert (60 min)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (60 min)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (60 min)</li> <li>• Communications Facebook</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offert</li> <li>• Offert (60 min)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (60 min)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (60 min)</li> <li>• Communications Facebook</li> </ul>	<p><b>Activité du média Twitter</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 interactions sur les médias sociaux.</p> <p><b>Objets :</b> Agent, emplacement de l'agent, groupes d'agents, groupes d'emplacements.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offert</li> <li>• Offert (60 min)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (60 min)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (60 min)</li> <li>• Communications Twitter</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offert</li> <li>• Offert (60 min)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (60 min)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (60 min)</li> <li>• Communications Twitter</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offert</li> <li>• Offert (60 min)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (60 min)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (60 min)</li> <li>• Communications Facebook</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offert</li> <li>• Offert (60 min)</li> <li>• % Accepté</li> <li>• % Refusé</li> <li>• % Manqué</li> <li>• Accepté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refusé</li> <li>• Refusé (60 min)</li> <li>• Manqué</li> <li>• Manqué (60 min)</li> <li>• Communications Twitter</li> </ul>					



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepté (60 min)</li> </ul>	simultanées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepté (60 min)</li> </ul>	simultanées
--	-------------	--	-------------

## apports sur les files d'attente

Consultez la section dédiée aux [définitions de statistiques de files d'attente](#).

<p><b>Activité de rappel</b></p> <p>Ce rapport fournit des statistiques d'activité d'appel associées aux files d'attente de rappel.</p> <p><b>Objets :</b> Groupe de files d'attente, file d'attente.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappels acceptés</li> <li>• Rappels traités</li> <li>• En file d'attente</li> <li>• Durée totale d'attente</li> <li>• Temps total d'attente répondu</li> </ul>	<p><b>IPC des files d'attente</b></p> <p>Ce rapport permet de voir tous les agents assignés à un groupe et leurs états actuels, de façon à ce que les superviseurs puissent avoir un aperçu du personnel disponible et de son état actuel.</p> <p><b>Objets :</b> Groupe de files d'attente, file d'attente, point d'acheminement.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau de service</li> <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> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TAA actuel</li> <li>• Appels max.</li> <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> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau de service</li> <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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TAA actuel</li> <li>• Appels max.</li> <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> </ul>	<p><b>Motif de débordement des files d'attente</b></p> <p>Ce rapport présente les raisons expliquant la suppression d'appels dans les files d'attente.</p> <p><b>Objets :</b> Groupe de files d'attente, file d'attente, point d'acheminement.</p> <p><b>[+] Statistiques</b></p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivé</li> <li>• Effacé</li> <li>• % Effacé</li> <li>• Débordement fermé</li> <li>• Débordement jour spécial</li> <li>• Débordement urgence</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Débordement dissuadé</li> <li>• Débordement acheminement</li> <li>• Débordement courrier vocal</li> <li>• Débordement message</li> <li>• Débordement externalisé</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivé</li> <li>• Effacé</li> <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 dissuadé</li> <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>• Niveau de service</li> <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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TAA actuel</li> <li>• Appels max.</li> <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> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivé</li> <li>• Effacé</li> <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 dissuadé</li> <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>• Abandonnés en sonnerie</li><li>• Effacé</li><li>• Répondu</li><li>• Traité &lt; 10 s</li><li>• Répondu 10 et 20 s</li><li>• Traité &lt; 30 s</li><li>• Traité &lt; 60 s</li><li>• Appels actuels</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temps d'attente</li><li>• Agents connectés</li><li>• Agents prêts</li><li>• % Agents prêts</li></ul>	
--	--	--	--