



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 files d'attente

Statistiques des files d'attente

Rapport	Statistique	Définition
Activité de rappel	En file d'attente	Le nombre total d'interactions vocales réelles (actuelles) ou virtuelles en attente à un DN de distribution. Il s'agit généralement d'un VQ.
Activité de rappel	Rappels acceptés	Le nombre total de clients ayant accepté un rappel.
Activité de rappel	Rappels traités	Le nombre total d'appels auquel un agent a répondu.
Activité de rappel	Durée totale d'attente	Le temps total passé par toutes les interactions dans la file d'attente. Il ne s'agit pas d'une moyenne.
Activité de rappel	Temps total d'attente répondu	Le temps total que les interactions ayant reçu une réponse ont passé dans la file d'attente. Il ne s'agit pas d'une moyenne.
IPC des files d'attente	Niveau de service	Le taux d'appels répondus par rapport aux appels distincts entrés dans la file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Niveau de service (10 s)	Le taux d'appels répondus dans les 10 secondes par rapport aux appels distincts entrés dans la file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Niveau de service (20 s)	Le taux d'appels répondus dans les 20 secondes par rapport aux appels distincts entrés dans la file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Niveau de service (30 s)	Le taux d'appels répondus dans les 30 secondes par rapport aux appels distincts entrés dans la file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Niveau de service (45 s)	Le taux d'appels répondus dans les 45 secondes par rapport aux appels distincts entrés dans la file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Niveau de service (60 s)	Le taux d'appels répondus dans les 60 secondes par rapport aux appels distincts entrés dans la

Rapport	Statistique	Définition
		file d'attente ou le point de routage.
IPC des files d'attente	Canal différent arrivé	Le nombre total de premières entrées d'interactions vocales dans une file d'attente spécifique ou un point de routage 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, un point d'acheminement spécifié ou un groupe de files d'attente plus d'une fois.
IPC des files d'attente	Arrivé	Le nombre total d'appels entrés dans une file d'attente spécifique ou un point de routage 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 vocales virtuelles ou réelles abandonnées dans une file d'attente ou un point de routage spécifique lorsqu'un appelant raccroche alors qu'il attendait dans cette file d'attente ou ce point de routage, ou si la ligne clientèle est déconnectée pour une raison quelconque. Cette métrique n'inclut pas les interactions vocales abandonnées pendant la sonnerie.
IPC des files d'attente	Abandonnés en sonnerie	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles abandonnées alors qu'un bureau d'agent sonne lorsque la ligne clientèle est déconnectée pour une raison quelconque.
IPC des files d'attente	Effacé	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne

Rapport	Statistique	Définition
		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 réelles distribuées directement depuis une file d'attente ou un point de routage à un agent et traitées par un agent.
IPC des files d'attente	Répondu < 10 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles distribuées directement depuis une file d'attente ou un point de routage à un agent et traitées 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 réelles distribuées directement depuis une file d'attente ou un point de routage à un agent et traitées par un agent dans un délai de 10 à 20 secondes.
IPC des files d'attente	Répondu < 30 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles distribuées directement depuis une file d'attente ou un point de routage à un agent et traitées par un agent en moins de 30 secondes.
IPC des files d'attente	Répondu < 60 s	Le nombre total d'interactions vocales virtuelles ou réelles distribuées directement depuis une file d'attente ou un point de routage à un agent et traitées par un agent en moins de 60 secondes.
IPC des files d'attente	Appels actuels	Le nombre total d'interactions vocales réelles (actuelles) ou virtuelles en attente à un DN de distribution. Il s'agit généralement d'un VQ.
IPC des files d'attente	TAA actuel	Le temps moyen des appels réels actuellement en attente à un DN de distribution, généralement un VQ.
IPC des files d'attente	Appels max.	Le nombre maximum d'interactions vocales simultanément en attente dans cette file d'attente pour cette journée précise.

Rapport	Statistique	Définition
IPC des files d'attente	Appels min.	Le nombre minimum d'interactions vocales simultanément en attente dans cette file d'attente au cours de la dernière heure.
IPC des files d'attente	Transmis	Le nombre total d'interactions vocales réelles distribuées depuis un DN de distribution à un agent, et ensuite transmises vers une autre destination par redirection ou transfert.
IPC des files d'attente	Appel le plus ancien en attente	Le temps d'attente maximum pour les interactions vocales réelles ou virtuelles se trouvant actuellement dans une file d'attente ou un point de routage.
IPC des files d'attente	Temps de réponse max.	Le temps maximum passé par les interactions vocales virtuelles ou réelles à attendre dans une file d'attente ou un point de routage avant d'être traitées par cet agent.
IPC des files d'attente	VRM	Le temps d'attente moyen d'un appel vocal dans une file d'attente ou un point de routage spécifié avant d'être traité.
IPC des files d'attente	TTM	Le temps de traitement moyen d'une interaction distribuée directement depuis ce DN de médiation.
IPC des files d'attente	AWA	Le temps d'attente moyen d'un appel vocal dans une file d'attente ou un point de routage spécifié avant d'être abandonné.
IPC des files d'attente	TAA	Le temps d'attente moyen d'une interaction dans une file d'attente ou un point de routage spécifié.
IPC des files d'attente	% Abandonné	Pourcentage d'appels entrés dans cette file d'attente ou ce point de routage et abandonnés alors qu'ils étaient dans la file ou faisaient sonner le DN de l'agent. (Cela inclut tous les appels entrés dans la file d'attente)
IPC des files d'attente	% Effacé	Pourcentage d'appels entrés dans cette file d'attente ou ce point de routage et effacés (cela inclut tous les appels entrés dans la file d'attente).
IPC des files d'attente	Temps d'attente	Le temps d'attente total des

Rapport	Statistique	Définition
		appels dans la file d'attente.
IPC des files d'attente	Agents connectés	Le nombre d'agents actuellement connectés dans une file d'attente donnée.
IPC des files d'attente	Agents prêts	Le nombre d'agents actuellement prêts et connectés à la file d'attente spécifiée.
IPC des files d'attente	% Agents prêts	Le nombre d'agents prêts par rapport aux agents actuellement 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 spécifique ou un point de routage spécifié. (Reportez-vous aux diagrammes relatifs à l'état du 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, un point d'acheminement spécifié ou un groupe de files d'attente plus d'une fois. Lorsqu'il est appliqué à GroupeFilesAttente, ce type de statistique 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 effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne 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	Pourcentage d'appels entrés dans une file d'attente ou un point de routage et qui ensuite ont été effacés.
Motif de débordement des files d'attente	Débordement fermé	Le nombre total d'interactions vocales effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept

Rapport	Statistique	Définition
		d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne 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 effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne 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 effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne 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 effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne 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 effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon

Rapport	Statistique	Définition
		lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne 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 effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne 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 effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne 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 effacées de cette file d'attente virtuelle. Le concept d'appels effacés s'applique aux stratégies d'acheminement selon lesquelles une interaction peut attendre dans une file d'attente virtuelle pour que l'une des nombreuses cibles devienne disponible. Lorsqu'une cible devient disponible, l'appel est distribué à cette cible et est « effacé » pour les autres cibles.
Activité des files d'attente iWD	Arrivé	Le nombre total d'interactions d'élément de travail arrivées dans la file d'attente durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Arrêté	Le nombre total d'interactions d'élément de travail dont le

Rapport	Statistique	Définition
		traitement a été arrêté dans cette file d'attente durant la période de temps rapportée.
Activité des files d'attente iWD	Déplacé	Le nombre total d'éléments de travail qui ont été déplacés depuis cette file d'attente vers une autre durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Max. traité	Le nombre maximum d'éléments de travail en attente de traitement ou en cours de traitement dans le centre de contact durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Min. traité	Le nombre minimum d'éléments de travail en attente de traitement ou en cours de traitement durant la période spécifiée.
Activité des files d'attente iWD	Actuellement en attente	Le nombre total d'interactions d'élément de travail actuellement en attente de traitement.
Activité des files d'attente iWD	Actuellement en file d'attente	Le nombre total d'interactions d'élément de travail se trouvant actuellement dans la file d'attente d'interactions.