



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.

# Genesys Customer Experience User's Guide

Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents

---

## Contents

- **1 Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents**
  - **1.1 Explications sur le Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents**
  - **1.2 Invites du Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents**
  - **1.3 Attributs utilisés dans le Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents**
  - **1.4 Mesures utilisées dans le Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents**

# Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents (dossier **Agents**) pour comparer les activités de traitement des interactions des groupes d'agents aux revenus générés par chaque groupe.

## Explications sur le Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents

Agent Group Business Attribute Report														
Tenant	Media Type	Agent Group	Business Result			Customer Segment			Service Type		Interaction Type	Day	Accepted	Responses
						Chat_CS			Chat_ST		Inbound	2016-05-25	4	
												2016-06-01	1	
Business Attribute Report														
Responses	Handle Time (Fmt)	Avg Handle Time (Fmt)	Engage Time (Fmt)	Avg Engage Time (Fmt)	Hold Time (Fmt)	Avg Hold Time (Fmt)	Consult Received Accepted	Consult Received Time (Fmt)	Avg Consult Received Time (Fmt)	Wrap Time (Fmt)	Avg Wrap Time (Fmt)	Transfer Initiated Agent	% Transfer Initiated	Revenue
4	00:23:41	00:05:55	00:23:41	00:05:55	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
1	00:00:11	00:00:11	00:00:11	00:00:11	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
1	00:00:59	00:00:59	00:00:59	00:00:59	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	1	100.00%	0
1	00:00:13	00:00:13	00:00:13	00:00:13	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
5	00:21:36	00:04:19	00:21:36	00:04:19	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	1	20.00%	0
1	00:16:34	00:16:34	00:16:34	00:16:34	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
1	00:07:43	00:07:43	00:07:43	00:07:43	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
14	01:10:57	00:05:04	01:10:57	00:05:04	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	2	14.29%	0
4	00:23:41	00:05:55	00:23:41	00:05:55	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
1	00:00:11	00:00:11	00:00:11	00:00:11	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
1	00:00:13	00:00:13	00:00:13	00:00:13	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
1	00:16:34	00:16:34	00:16:34	00:16:34	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
7	00:40:39	00:05:48	00:40:39	00:05:48	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
4	00:23:41	00:05:55	00:23:41	00:05:55	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
1	00:00:11	00:00:11	00:00:11	00:00:11	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
1	00:00:13	00:00:13	00:00:13	00:00:13	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0
	00:16:34	00:00:00	00:00:00	00:00:00										

Ce rapport compare les activités collectives de traitement des interactions de chaque groupe d'agents aux revenus générés, en fonction du Résultat commercial, du Segment client et du Type de service, pour chaque type de média (tel que voix et chat) et chaque type d'interaction (tel que entrant et interne).

Ce rapport permet de comparer les activités de traitement des interactions par les agents aux revenus générés selon les éléments suivants : Résultat commercial, Segment client et Type de service, pour chaque type de média et d'interaction.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport :

[AgentGroupBusinessAttributeReport.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures et les attributs qui sont représentés dans le rapport :

## Invites du Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste Sélectionné.
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Résultat commercial	Vous pouvez spécifier les résultats commerciaux à inclure dans le rapport (en fonction des résultats commerciaux configurés).
Segment client	Vous pouvez indiquer les segments client à inclure dans le rapport (selon les attributs de segment client configurés pour un locataire donné).
Type de service	Vous pouvez spécifier le type de service à inclure dans le rapport (en fonction du type de service attribué à l'interaction).
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport—par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
Type d'interaction	Vous pouvez sélectionner le type d'interaction à inclure dans le rapport—par exemple Entrant, Sortant et Interne.
Locataire	Pour les environnements à locataires multiples, vous pouvez sélectionner les locataires pour lesquels inclure les données dans le rapport.

## Attributs utilisés dans le Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents

<b>Attribut</b>	<b>Description</b>
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction : VOIX, E-MAIL et CHAT, par exemple.
Groupe d'agents	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon les groupes auxquels appartiennent les agents. Un agent peut appartenir à plusieurs groupes d'agents.
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique d'un mois et d'une année donnés. Les valeurs journalières sont présentées au format AAAA-MM-JJ.

## Mesures utilisées dans le Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
Accepté	Attribut du groupe d'agents : Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été lancées par des agents membres de ce groupe d'agents.
Réponses	Pour la voix et le chat, cette mesure représente le nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud ont été acceptées par des agents qui appartiennent à ce groupe d'agents. Pour l'e-mail, cette mesure représente le nombre total de fois où des agents de ce groupe d'agents

Mesure	Description
	ont préparé une réponse sortante. Pour le canal voix, cette mesure est identique à Activité\Accepté ; elle renvoie des valeurs positives quand les agents initient des appels.
Temps traitement (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) passé par les agents qui appartiennent à ce groupe d'agents à traiter les interactions reçues par les agents.  Le temps de traitement s'obtient en additionnant le temps d'occupation avec le client (par exemple : temps de parole), le temps de mise en suspens, le temps de travail post-appel, tout le temps de consultation pour des interactions qu'il a reçues et tout le temps de travail post-appel pour des consultations qu'il a reçues. Certains de ces composants ne renvoient aucune valeur pour certains types de média.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) passé par les agents qui appartiennent à ce groupe d'agents à traiter les interactions reçues par les agents.  Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
Temps occupation (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont été occupés avec des clients sur des interactions reçues par les agents.
Durée moy occupation (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont été occupés avec des clients.
Temps mise en suspens (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont eu des interactions clients mises en suspens.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont eu des interactions clients mises en suspens.  Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).
Consultation reçue acceptée	Nombre total de fois où les agents membres de ce groupe d'agents ont reçu et accepté des collaborations ou de simples consultations associées à des interactions clients.
Temps consultation reçue (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont été impliqués comme destinataires en collaboration ou en simple consultation, y compris les durées de mise en suspens afférentes, lorsque ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.

Mesure	Description
	Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel la demande de consultation/collaboration a été proposée à cet agent.
Temps moy consultation reçue (Fmt)	Temps moyen (en secondes) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont été occupés à des appels de collaboration ou des consultations simples reçus par les agents, alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.
Temps post-appel (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) que les agents membres de ce groupe d'agents ont passé à l'état de traitement post-appel pour des interactions clients reçues par les agents.  Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel l'interaction a été proposée à l'agent pour qui l'état Post-appel a été invoqué.
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents membres de ce groupe d'agents ont passé à des interactions clients à l'état de traitement post-appel.
Transfert initié Agent	Nombre total de fois où les agents membres de ce groupe d'agents ont transféré des interactions clients.  Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.
% Transfert initié	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées (à chaud ou à l'aveugle) par cet agent.
Revenu	Revenu total généré durant l'intervalle du rapport par des interactions clients traitées par des agents qui appartiennent à ce groupe.