



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 de traitement d'interaction par des groupes d'agents

Contents

- **1 Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents**
 - **1.1 Explications sur le Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents**
 - **1.2 Invites du Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents**
 - **1.3 Attributs utilisés dans le Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents**
 - **1.4 Mesures utilisées dans le Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents**

Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents

Cette page explique comment utiliser le Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents (dossier **Agents**) pour obtenir des informations détaillées sur les performances de traitement des interactions d'un ou de plusieurs groupes d'agents au cours d'une plage de jours donnée.

Explications sur le Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents

Agent Group Interaction Handling Report										
Tenant	Media Type	Agent Group	Interaction Type	Day	Accepted	Responses	Avg Handle Time (Fmt)	Avg Engage Time (Fmt)	Avg Hold Time (Fmt)	
				2016-05-25	5	5	00:04:47	00:04:47	00:00:0	
				2016-05-27	5	5	00:04:19	00:04:19	00:00:0	
		Inbound		2016-06-01	1	1	00:00:11	00:00:11	00:00:0	
Agent Group Interaction Handling Report										
Day	Accepted	Responses	Avg Handle Time (Fmt)	Avg Engage Time (Fmt)	Avg Hold Time (Fmt)	Avg Wrap Time (Fmt)	Transfer Initiated Agent	% Transfer Initiated	Transfer Received Accepted	% Transfer Received Accepted
2016-05-25	5	5	00:04:47	00:04:47	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%
2016-05-27	5	5	00:04:19	00:04:19	00:00:00	00:00:00	1	20.00%	0	0.00%
2016-06-01	1	1	00:00:11	00:00:11	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%
2016-06-02	1	1	00:16:34	00:16:34	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%
2016-06-08	2	2	00:04:21	00:04:21	00:00:00	00:00:00	1	50.00%	0	0.00%
	14	14	00:05:04	00:05:04	00:00:00	00:00:00	2	14.29%	0	0.00%
2016-05-25	5	5	00:04:47	00:04:47	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%
2016-06-01	1	1	00:00:11	00:00:11	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%
2016-06-02	1	1	00:16:34	00:16:34	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%
	7	7	00:05:48	00:05:48	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%
2016-05-25	5	5	00:04:47	00:04:47	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%
	00:00:11	00:00:11								

Ce rapport affiche des informations sur divers aspects du traitement des interactions, notamment le nombre d'interactions où un transfert est initié et le nombre d'interactions reçues par les groupes

Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents

d'agents. Ces informations s'avèrent utiles pour évaluer si les groupes d'agents transfèrent un trop grand nombre d'interactions.

Par traitement des interactions, on entend l'acceptation des interactions, la mise en suspens des interactions, les consultations, les transferts, le travail post-appel et la conversation avec les clients.

Utilisez ce rapport pour surveiller les performances de traitement des interactions de groupes d'agents sur des plages de jours spécifiques. Le rapport affiche des informations sur Temps traitement, Temps occupation, Temps post-appel et diverses mesures d'initiation et d'acceptation des transferts.

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

[HRCXIAgentGroupInteractionHandlingReport.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 de traitement d'interaction par des groupes d'agents

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste pratique des intervalles de temps de roulement prédéfinis, sélectionnez un intervalle s'étendant sur un jour ou plus sur lequel axer le rapport.
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.
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 de traitement d'interaction par des groupes d'agents

Attribut	Description
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.
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 de traitement d'interaction par des groupes d'agents

Mesure	Description
Accepté	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 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 moy traitement (Fmt)	Temps moyen (en secondes) passé par les agents membres de ce groupe d'agents à traiter les

Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents

Mesure	Description
	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.
Durée moy occupation (Fmt)	Temps moyen (en secondes) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont été occupés avec des clients.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Temps moyen (en secondes) 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).
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (en secondes), que les agents membres de ce groupe d'agents ont passé à des interactions clients à l'état de traitement post-appel.
Transfert initié Agents	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
Transfert reçu accepté	Nombre total de fois où les agents membres de ce groupe d'agents ont reçu des interactions clients qui leur avaient été transférées avec succès. Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.
% Transfert reçu accepté	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées avec succès (à chaud ou à l'aveugle) à des agents membres de ce groupe d'agents.