



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 des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Contents

- 1 Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents
 - 1.1 Explication sur le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents
 - 1.2 Invites du Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents
 - 1.3 Attributs utilisés dans le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents
 - 1.4 Mesures utilisées dans le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Cette page explique comment utiliser le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents (dossier **Agents** et dossier **Détails**) pour en savoir plus sur les sessions de connexion des agents.

Explication sur le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Agent Login-Logout Details Report					
Tenant	Media Type	Agent Name	Start Timestamp	End Timestamp	Active Time (Fmt)
Environment	Voice	, A6001_sip (A6001_sip)	4/11/2011 12:30:34 PM	4/11/2011 12:40:38 PM	00:10:04
			4/11/2011 12:40:44 PM	4/11/2011 12:44:49 PM	00:04:05
			4/11/2011 12:48:30 PM	4/11/2011 12:51:48 PM	00:03:18
			4/11/2011 1:03:16 PM	4/11/2011 1:15:54 PM	00:12:38
		, A6002_sip (A6002_sip)	4/11/2011 12:31:08 PM	4/11/2011 12:38:02 PM	00:06:54
			4/11/2011 12:41:01 PM	4/11/2011 12:44:47 PM	00:03:46
			4/11/2011 12:48:44 PM	4/11/2011 12:51:46 PM	00:03:02
			4/11/2011 1:03:28 PM	4/11/2011 1:08:23 PM	00:04:55
			4/11/2011 1:08:44 PM	4/11/2011 1:15:52 PM	00:07:08
		, A6003_sip (A6003_sip)	4/11/2011 12:31:38 PM	4/11/2011 12:38:04 PM	00:06:26
			4/11/2011 12:41:40 PM	4/11/2011 12:44:45 PM	00:03:05
			4/11/2011 12:49:19 PM	4/11/2011 12:50:50 PM	00:01:31
			4/11/2011 1:03:51 PM	4/11/2011 1:15:50 PM	00:11:59
		, A6004_sip (A6004_sip)	4/11/2011 12:32:09 PM	4/11/2011 12:38:06 PM	00:05:57
			4/11/2011 12:42:28 PM	4/11/2011 12:44:44 PM	00:02:16
			4/11/2011 12:51:08 PM	4/11/2011 12:51:44 PM	00:00:36
			4/11/2011 12:51:08 PM	4/11/2011 12:51:44 PM	00:00:36

Ce rapport indique les heures auxquelles les agents se sont connectés et déconnectés et la durée de chaque session de connexion pendant une plage d'heures que vous spécifiez pour un jour donné. Le rapport affiche les horodatages dans le fuseau horaire standard du locataire.

Si un agent se connecte à plusieurs DN, la durée totale de la session de connexion de l'agent, capturée par la mesure Durée Actif, commence au moment du premier événement de connexion et

se termine au moment du dernier événement de déconnexion. Si l'agent reste connecté pendant une période de deux jours (ou plus longtemps) sans que le système ne force sa déconnexion, la durée de connexion est divisée entre les jours civils concernés.

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

[SampleHRCXIAgentLogInOutReport.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 des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Dans la liste pratique des jours prédéfinis, sélectionnez les jours pour lesquels lancer le rapport. La sélection par défaut de ce rapport est Aujourd'hui.
Date de rapport	Sélectionnez un jour pour lequel lancer le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents 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.
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 des détails de connexion-déconnexion relatifs aux 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

Attribut	Description
	CHAT, par exemple.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Horodatage début	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de début de la session de l'agent.
Horodatage fin	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de fin de la session de l'agent. Si l'agent n'est pas déconnecté, la valeur de cette dimension est NULL.

Mesures utilisées dans le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Mesure	Description
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) écoulé entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal donné, quels que soient les intervalles où la session de ressource intervient. Si un agent se connecte à plusieurs DN, la durée de connexion est mesurée entre le moment où l'agent se connecte au premier DN et le moment où il n'est plus connecté à aucun DN. Si la session de l'agent était toujours active au moment de la compilation des données, la durée de session de l'agent est nulle dans les rapports.</p> <p>Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin de la date du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>