



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 récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

Contents

- **1 Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)**
 - **1.1 Explications sur le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)**
 - **1.2 Invites du Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)**
 - **1.3 Attributs utilisés dans le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)**
 - **1.4 Mesures utilisées dans le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)**

Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction) (dossier **Agents**) pour obtenir des informations détaillées sur le temps passé par les agents sur les interactions.

Explications sur le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

Agent Summary Activity Report (Interaction)												
Tenant	Media Type	Agent Name		Day	Interaction Type	Ixn Busy Time (Fmt)	Invite Time (Fmt)	Engage Time (Fmt)	Hold Time (Fmt)	Ixn Wrap Time (Fmt)	Co Rec Time	
, ExampleUser1 (ExampleUser1)	2017-02-08				Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
					INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
					Internal	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
					Outbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
					Unknown	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
					Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
					INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
Agent Summary Activity Report (Interaction)												
Day	Interaction Type	Ixn Busy Time (Fmt)	Invite Time (Fmt)	Engage Time (Fmt)	Hold Time (Fmt)	Ixn Wrap Time (Fmt)	Consult Received Time (Fmt)	% Invite Time	% Engage Time	% Hold Time	% Ixn Wrap Time	% Consult Received Time
2017-02-08	Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Internal	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Outbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Unknown	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2017-02-10	Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Internal	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Outbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Unknown	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2017-01-02	Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Internal	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Outbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Unknown	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Ce rapport fournit une répartition des durées passées par un agent dans différents états (Prêt, Non prêt, Occupé et Autre) pour un type de média spécifique, indiquant le temps total d'interaction de l'agent (temps passé à traiter des interactions). Le rapport décompose le temps de l'agent en fonction du temps actif consacré au traitement des interactions et présente également chaque valeur en pourcentage du temps actif.

Ce rapport permet de comprendre le temps d'interaction des agents dans chaque état. Le rapport suit un large éventail de mesures, ventilées en fonction de la *quantité* et du *pourcentage* du temps

d'interaction passé dans chaque état.

Ce rapport présente uniquement des données sur les interactions qui se produisent au niveau des DN des agents pendant les sessions actives, et sur l'état des DN associés aux sessions actives des agents. Pour étendre le rapport afin d'inclure les interactions qui se produisent au niveau des DN non associés à l'agent, et le statut des DN non associés à l'agent, contactez votre représentant Genesys.

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

[HRCXIAgentSummaryActivityReport\(Interaction\).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 récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

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.
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.
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 récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
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.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).

Mesures utilisées dans le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

Mesure	Description
Temps occupé interaction (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent a été occupé à traiter des interactions. Ce temps est calculé en additionnant le temps de numérotation des interactions établies et le temps d'alerte (Temps invitation), le temps d'occupation avec le client/discussion, le temps de mise en suspens, le temps post-appel (pour le travail post-appel lié à des interactions) et le temps passé par l'agent à traiter des interactions de consultations reçues. Cette mesure exclut Temps de sonnerie, Temps de consultation post-appel interaction, Temps de consultation invitation et Temps invitation pour Abandonné invitation.
Temps invitation (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), attribuable à l'intervalle du rapport, pendant lequel des interactions clients ont émis une alerte ou ont sonné chez les agents, plus la durée totale de la numérotation effectuée par les agents. Pour le composant d'alerte de cette mesure, il n'est pas nécessaire que les interactions soient établies pour que cette mesure soit incrémentée. Pour le composant de numérotation,

Mesure	Description
	la durée de numérotation est mesurée pour les appels établis uniquement.
Temps occupation (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) passé par cet agent à être occupé avec des clients sur des interactions reçues par l'agent dans l'intervalle ou dans un intervalle précédent et qui se sont poursuivies dans cet intervalle. Cette mesure peut inclure le temps d'occupation pour des interactions établies ou reçues par l'agent dans les états Non prêt ou Traitement post-appel (si l'application ICON sous-jacente qui fournit les données à Genesys Info Mart est configurée de manière appropriée). Cette mesure exclut le temps d'occupation associé à des collaborations, des consultations et d'autres durées liées aux interactions, telles que le temps de mise en suspens, le temps post-appel et le temps d'alerte (sonnerie).
Temps mise en suspens (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens. Cette mesure totalise les durées des interactions, que celles-ci aient été mises en suspens une seule ou plusieurs fois.
Temps post-appel interaction (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel pour des appels clients qu'il a reçus.
Temps consultation reçue (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé en tant que destinataire dans des collaborations ou des consultations, alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions client. Ce temps inclut toute durée de mise en suspens survenue durant l'intervalle et durant la collaboration/consultation.
% Temps invitation	Pourcentage de temps pendant lequel des interactions clients ont été en Temps invitation, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant cet intervalle.
% Temps occupation	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
% Temps mise en suspens	Pourcentage de temps pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens durant l'intervalle du rapport, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant cet intervalle.
% Temps post-appel interaction	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel (délai entre appels) pour des appels clients, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant l'intervalle.

Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

Mesure	Description
% Temps consultation reçue	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, que cet agent a passé à des collaborations ou des interactions de consultation reçues par l'agent, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de cet agent sur un canal de média donné.