



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 tentative de traitement d'interaction

---

## Contents

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

# Rapport de tentative de traitement d'interaction

Cette page explique comment utiliser le Rapport de tentative de traitement d'interaction (dossier **Détails**) pour en savoir plus sur le traitement des interactions dans le centre de contacts.

## Explications sur le Rapport de tentative de traitement d'interaction

Interaction Handling Attempt Report												
	Customer Segment	Business Result	Routing Target	Routing Target Type	Routing Target Selected	Last IVR	Last Queue	Last VQueue	Handling Resource	Resource State	Technical Result	
<b>_SUBTYPE</b>	default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Busy	Conferenced
	DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	typical	unknown	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6003_sip	Agent	Busy	Conferenced
	not-typical	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	none	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Busy	Conferenced
	default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
<b>_TYPE</b>	DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Busy	Conferenced
	typical	unknown	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	not-typical	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6003_sip	Agent	Busy	Conferenced
	none	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Busy	Conferenced
	default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	0004	NONE	NONE	A6004_sip	Agent	Ready	Completed
<b>_SUBTYPE</b>	typical	unknown	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	0004	NONE	A6004_sip	Agent	Ready	Completed
	not-typical	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	0004	NONE	A6001_sip	Agent	Ready	Completed
	none	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	0004	NONE	A6004_sip	Agent	Ready	Completed
	default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	0003	NONE	A6003_sip	Agent	Ready	Completed
	DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	0003	NONE	A6003_sip	Agent	Ready	Completed
	typical	unknown	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	0003	NONE	A6002_sip	Agent	Ready	Completed
<b>_SUBTYPE</b>	not-typical	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	0003	NONE	A6003_sip	Agent	Ready	Completed
	none	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	0003	NONE	A6003_sip	Agent	Ready	Completed
	default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	0003	NONE	A6001_sip	Agent	Ready	Completed
	DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Ready	Completed
	typical	unknown	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Ready	Completed
	not-typical	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Ready	Completed

← Many additional columns →

Ce rapport récapitule les détails liés au segment concernant le traitement par un agent des interactions du centre de contacts stockées dans la table Info Mart INTERACTION\_RESOURCE\_FACT. Il indique à la fois le temps requis pour distribuer l'interaction à l'agent et les données relatives à la participation contiguë de l'agent à l'interaction.

Ce rapport procure des données sur tous les types d'interaction et exclut les faits détaillés éventuellement associés à l'interaction, par exemple si des traitements ont été appliqués pendant que le client attendait d'être connecté à l'agent.

Le « client » des mesures CUSTOMER est l'initiateur de l'interaction et peut ne

pas être explicitement un client externe au centre de contacts. Par exemple, le client d'une interaction interne est l'agent initiateur.

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

### [SampleIxHndIngAttemptReportReport.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 tentative de traitement d'interaction

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Dans la liste, sélectionnez un jour pour lequel vous souhaitez rassembler des données dans le rapport.
Heure de début	Sélectionnez l'heure de début pour laquelle vous souhaitez recueillir les données du rapport.
Heure de fin	Sélectionnez l'heure de fin pour laquelle vous souhaitez recueillir les données du rapport.
Groupe d'agents cible	Dans la liste, sélectionnez un groupe d'agents sur lequel axer le rapport.
Agent Cible	Dans la liste, sélectionnez un agent sur lequel axer le rapport.
Dernière file d'attente	Dans la liste, sélectionnez une file d'attente sur laquelle axer le rapport. Le rapport ne comprendra que les interactions qui ont transité par la file d'attente sélectionnée immédiatement avant le traitement de l'interaction.
ID client	Dans la liste, sélectionnez un ID client sur lequel axer le rapport.
De	Dans la liste, sélectionnez une adresse source sur laquelle axer le rapport.
À	Dans la liste, sélectionnez une adresse cible sur laquelle axer le rapport.
Résultat commercial	Dans la liste, sélectionnez un résultat commercial sur lequel axer le rapport.
Segment client	Dans la liste, sélectionnez un segment client sur lequel axer le rapport.
Type de service	Dans la liste, sélectionnez un type de service sur lequel axer le rapport.
Sous-type de service	Dans la liste, sélectionnez un sous-type de service sur lequel axer le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport—par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.

<b>Invite</b>	<b>Description</b>
Type d'interaction	You 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.
ID d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'ID d'interaction de la table INTERACTION_FACT ou INTERACTION_RESOURCE_FACT. Pour les interactions vocales, l'ID d'interaction est l'ID de connexion de l'appel, lequel est attribué par le serveur de téléphonie. Cet ID reste inchangé aussi longtemps que le serveur de téléphonie traite l'interaction. Pour les interactions multimédia provenant d'un serveur d'interactions, cette valeur est l'ID d'interaction assigné.

## Attributs utilisés dans le Rapport de tentative de traitement d'interaction

<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	Permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
ID d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'ID d'interaction de la table INTERACTION_FACT ou INTERACTION_RESOURCE_FACT. Pour les interactions vocales, l'ID d'interaction est l'ID de connexion de l'appel, lequel est attribué par le serveur de téléphonie. Cet ID reste inchangé aussi longtemps que le serveur de téléphonie traite l'interaction. Pour les interactions multimédia provenant d'un serveur d'interactions, cette valeur est l'ID d'interaction assigné.  <b>Remarque :</b> Vous pouvez cliquer sur les valeurs de la colonne ID d'interaction pour ouvrir automatiquement le <b>Rapport de flux d'interaction</b> afin d'obtenir des informations plus détaillées sur le déroulement de l'interaction indiquée.
Horodatage début	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction a commencé.
Horodatage fin	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction s'est terminée.
De	Permet d'organiser les données selon l'adresse

Attribut	Description
	source de l'interaction. Pour la voix, l'adresse source est l'identification de numéro automatique (ANI) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse source est l'adresse e-mail du client. Pour le chat, l'adresse source est vide.
À	Permet d'organiser les données selon l'adresse cible de l'interaction. Pour la voix, l'adresse cible est le service d'identification de numéro composé (DNIS) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse cible est l'adresse e-mail du centre de contacts. Pour le chat, l'adresse cible est vide.
GUID	Permet d'organiser les données selon l'identifiant unique global de l'interaction tel que signalé par le serveur média d'interactions. Cet identificateur peut ne pas être unique. Dans le cas d'interactions vocales T-Server, le GUID est l'UUID de l'appel. Dans le cas d'une interaction multimédia, le GUID est l'ID d'interaction provenant du serveur d'interactions.
ID tentative de traitement interaction	Permet d'organiser les données selon la clé principale de la table INTERACTION_RESOURCE_FACT.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
ID client	ID de client tel qu'il apparaît dans une application CRM externe. Cette valeur permet de joindre des tables Genesys Info Mart à des tables de datamart externes et est référencée par la clé Genesys Info Mart définie par l'utilisateur ayant l'ID 10053. Consultez le <a href="#">Guide de déploiement de Genesys Info Mart</a> pour obtenir des informations sur les affectations de clés de données jointes Genesys Info Mart.  L'attribut ID client de la classe Flow fait référence à un champ d'une table dérivée dont les valeurs proviennent, en partie, de la table Info Mart répertoriée.
Début tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment où a commencé la participation de la ressource à l'interaction.
Fin tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment où la participation de la ressource à l'interaction s'est terminée.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
Sous-type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service détaillé demandé par le client.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.

Attribut	Description
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Cible d'acheminement	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom du groupe d'agents, du groupe de places ou de l'expression de compétence qui a servi comme cible de la stratégie de routage.
Type de cible de routage	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de cible de routage, par exemple : Agent, Place, Groupe d'agents, Point de routage et File d'attente.
Cible d'acheminement sélectionnée	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom du groupe de DN qui est la cible de la stratégie de routage.
Dernier IVR	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom du IVR par lequel l'interaction est passée.
Dernière file d'attente	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le type de file d'attente tel qu'ACDQueue, InteractionQueue ou InteractionWorkBin.  L'ajout de cet attribut à un rapport peut avoir un impact significatif sur les performances.
Dernière VQueue	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom de la dernière file d'attente virtuelle par laquelle l'interaction est passée avant d'être traitée.
Ressource de traitement	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom de la file d'attente, de la file d'attente virtuelle, de la corbeille, de la file d'attente d'interactions, du port IVR ou de l'agent.
État de la ressource	État, indépendant du média, de la ressource, par exemple : Ready, WorkingReady et WorkingNotReady.
Résultat technique	Cet attribut permet d'organiser les données selon leur disposition (le résultat technique et d'autres aspects du résultat technique), par exemple : Abandonné, Terminé, Dévié, Extrait et Transféré.
Raison résultat technique	Permet d'organiser les données selon la raison du résultat technique, par exemple : Abandoned-WhileRinging, AnsweredByAgent et RouteOnNoAnswer.
Rôle ressource résultat technique	Permet d'organiser les données selon le rôle associé par la ressource, par exemple : Extracteur, Reçu et Destination de routage.
Raison rôle résultat technique	Permet d'organiser les données selon la raison du rôle de la ressource, par exemple : Conference-Initiator, ConferenceJoined et PulledBackTimeout.
Action d'arrêt	La signification de cet attribut varie pour les interactions vocales et multimédia :

Attribut	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la voix, cet attribut permet d'organiser les données selon que la ressource de traitement a libéré ou non l'appel.             <ul style="list-style-type: none"> <li>0-Indique que la ressource de traitement n'a pas libéré l'appel.</li> <li>1-Indique que la ressource de traitement a libéré l'appel.</li> <li>null-Indique que cette information n'est pas disponible.</li> </ul> </li> <li>Pour le multimédia, cet attribut permet d'organiser les données selon que l'interaction a été libérée par le dernier fait de ressource d'interaction (IRF) associé à l'interaction :             <ul style="list-style-type: none"> <li>0-Indique que l'interaction a été arrêtée à la ressource IRF associée par une entité qui n'était pas un interlocuteur de l'interaction, comme Interaction Server ou un serveur multimédia.</li> <li>1-Indique que l'interaction a été arrêtée par la ressource IRF associée.</li> <li>null-Indique que l'interaction n'a pas été arrêtée au niveau de la ressource IRF associée.</li> </ul> </li> </ul> <p>Reportez-vous à la documentation Genesys Info Mart correspondant à votre SGBDR (<a href="#">Microsoft SQL Server</a>, <a href="#">PostgreSQL</a> ou <a href="#">Oracle</a>) pour obtenir des informations sur les IRF et les parties.</p>

## Mesures utilisées dans le Rapport de tentative de traitement d'interaction

Mesure	Description
Durée d'interaction (Fmt)	Cette mesure rassemble les durées (HH:MM:SS) de INTERACTION_RESOURCE_FACT (IRF) mesurant les tentatives de traitement des interactions. Cette durée représente le temps (en secondes) à partir du moment où l'interaction atteint le DN de la ressource de traitement (y compris le temps de sonnerie) jusqu'au moment où la ressource de traitement se déconnecte ou où le traitement post-appel de l'interaction se termine.
Temps réponse (Fmt)	Temps écoulé (HH:MM:SS) avant que le client soit servi ou abandonne l'interaction, y compris le

Mesure	Description
	<p>Temps passé par l'interaction dans une file d'attente (y compris les points d'acheminement et ports IVR non en Libre-service) avant l'abandon ou avant d'atteindre une ressource de traitement (agent ou IVR en Libre-service) ainsi que la durée d'alerte à la ressource avant que l'interaction soit acceptée. Cette mesure inclut en outre la durée de médiation de toute tentative précédente immédiate visant à délivrer l'interaction qui a été redirigée avec un résultat technique RoutedOnNoAnswer ou Unspecified, ainsi que la durée d'alerte associée à cette tentative.</p> <p>Les consultations et les collaborations reçues ne sont pas prises en compte.</p>
Temps file d'attente (Fmt)	Somme des durées (HH:MM:SS) que les interactions ont passé dans des ressources de file d'attente ACD avant d'arriver à la ressource IRF. Cette durée exclut les interactions abandonnées en file d'attente.
Temps point d'acheminement (Fmt)	Somme des durées (HH:MM:SS) que cet IRF a passé dans des ressources de point d'acheminement ou de stratégie de routage avant d'arriver à la ressource IRF.
Durée totale (Fmt)	Durée totale (HH:MM:SS) de la participation de la ressource IRF à l'interaction, quels que soient les intervalles dans lesquels l'IRF intervient, y compris la durée de mise en suspens et le temps passé par l'interaction en médiation. Cette mesure exclut la durée d'alerte, les consultations reçues et les collaborations reçues.
Temps occupation client (Fmt)	<p>Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a traité une interaction liée à un client dans cette ressource durant une tentative de traitement d'interaction. Cette mesure comprend les interactions internes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les interactions synchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé en interaction avec un client. La durée comprend la durée de conversation des interactions en conférence.</li> <li>Pour les interactions asynchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé à traiter une interaction entrante provenant d'un client, à traiter une interaction interne provenant d'un autre agent ou à traiter une interaction de réponse au client.</li> </ul> <p>Cette durée exclut les consultations et collaborations, qu'elles aient été initiées ou reçues.</p>
Temps mise en suspens client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a mis le client en suspens. Cette mesure exclut les durées

Mesure	Description
	de mise en suspens associées à des consultations initiées ou reçues, mais inclut la durée de mise en suspens des interactions en conférence.
Temps traitement client (Fmt)	Somme des mesures Temps occupation client, Temps mise en suspens client et Temps post-appel client.
Temps alerte client (Fmt)	Pour les interactions vocales, temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'interaction a sonné à la ressource durant une tentative de traitement vocal alors qu'un client était présent.  Pour les interactions multimédia, temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'interaction associée au client a sonné à la ressource durant une tentative de traitement de l'interaction. Pour les interactions e-mail, cette mesure inclut le traitement par l'agent d'un e-mail entrant provenant d'un client ou d'un e-mail interne provenant d'un autre agent ou le traitement d'un e-mail de réponse renvoyé au client. Cette mesure exclut le traitement d'une collaboration, que ce soit du côté initiateur ou récepteur.
Durée numérotation client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) que la ressource IRF a passé à initier une interaction sortante liée au client. Ce temps commence au moment où l'événement de numérotation est envoyé, inclut le temps de médiation subi par l'initiateur en attendant que la ressource cible se connecte et se termine au moment où l'appel est établi ou arrêté pour non-réponse. Les consultations entamées ne sont pas prises en compte.
Temps post-appel client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel la ressource était sous l'état Travail après l'appel (ACW ou post-appel) lié à une interaction concernant la ressource d'interaction vocale du client. Cette durée exclut le temps de post-appel associé à des consultations reçues.
Durée conférence initiée (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel une conférence débutée par la ressource IRF a été connectée (établie). La durée s'applique uniquement à la partie de l'IRF qui représente la ressource IRF en tant qu'initiatrice de la conférence.
Durée conférence reçue (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel une conférence rejointe par la ressource IRF a été connectée (établie). La durée s'applique uniquement à la partie de l'IRF qui représente la ressource IRF en tant que participante à la conférence.

En raison du volume de données que ce rapport pourrait potentiellement générer, Genesys vous recommande de restreindre les dates de début et de fin à la plage la plus étroite répondant aux critères de votre rapport. Les sélections de dates par défaut couvrent un jour. La spécification des invites de l'agent et de la file d'attente améliorera également les performances du rapport et limitera les données extraites.

Contrairement au comportement des invites de tous les autres rapports, la composante temporelle des invites d'heure de début et de fin est active. Pour les environnements à plusieurs commutateurs

qui partagent les mêmes noms de file d'attente entre commutateurs, vous pouvez personnaliser ce rapport pour qu'il reconnaisse une combinaison commutateur-file d'attente donnée (au lieu de la file d'attente seule) afin de récupérer les résultats souhaités.

Pour les SGBDR Oracle, l'attribut Indication tentative de traitement doit être listé en premier sur le panneau de requête pour que les instructions d'optimisation soient traitées.