



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 trafic d'interaction

Contents

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

Rapport de trafic d'interaction

Cette page explique comment utiliser le Rapport de trafic d'interaction (dossier **Files d'attente**) pour en savoir plus sur l'efficacité des files d'attente individuelles.

Explications sur le Rapport de trafic d'interaction

| Interaction Traffic Report | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|------------|-------|------------------|---------------|------------------------|------------|-------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------|
| Tenant | Media Type | Queue | Interaction Type | Day | % Accept Service Level | Offered | Distributed | % Distributed | Accepted | | | | |
| | | | | 2016-05-25 | 42.86% | 7 | 6 | 85.71% | 5 | | | | |
| | | | | 2016-05-26 | 0.00% | 1 | 0 | 0.00% | 0 | | | | |
| | | | | 2016-05-27 | 62.50% | 8 | 6 | 75.00% | 5 | | | | |
| | | | | 2016-06-01 | 22.22% | 3 | 2 | 66.67% | 2 | | | | |
| Interaction Traffic Report | | | | | | | | | | | | | |
| EX.chat.VO | Inbound | Chat | Distributed | % Distributed | Accepted | % Accepted | Abandoned Waiting | % Abandoned Waiting | Avg Accept Time (Fmt) | Max Accept Time (Fmt) | Avg Abandoned Waiting Time (Fmt) | Max Abandoned Waiting Time (Fmt) | |
| | | | 7 | 6 | 85.71% | 5 | 71.43% | 0 | 0.00% | 00:00:09 | 00:00:19 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 1 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 8 | 6 | 75.00% | 5 | 62.50% | 0 | 0.00% | 00:00:02 | 00:00:03 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 3 | 2 | 66.67% | 1 | 33.33% | 0 | 0.00% | 00:00:04 | 00:00:04 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 2 | 1 | 50.00% | 1 | 50.00% | 0 | 0.00% | 00:00:04 | 00:00:04 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 4 | 3 | 75.00% | 2 | 50.00% | 0 | 0.00% | 00:00:14 | 00:00:25 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 5 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 7 | 6 | 85.71% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 3 | 6 | 75.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 5 | 2 | 66.67% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 2 | 1 | 50.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 4 | 3 | 75.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 5 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 5 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 1 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | | | 1 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |

Ce rapport fournit des informations détaillées sur l'activité du centre de contacts au fur et à mesure que les interactions sont proposées, abandonnées et distribuées à partir des files d'attente, y compris les pourcentages globaux du niveau de service par locataire et les exceptions au niveau de service par file d'attente.

Ce rapport permet d'évaluer l'efficacité des files d'attente en évaluant le volume d'interactions acceptées sur une période donnée, plus la vitesse de réponse moyenne (Temps moy acceptation), les délais maximum rencontrés avant l'acceptation (Temps max acceptation) et les abandons (Temps max attente avant abandon) du point de vue du DN de médiation.

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

[HRCXIInteractionTrafficReport.pdf](#)

La couleur de fond des cellules de données de ce rapport permet de vous alerter sur les valeurs qui se situent en dehors des plages de seuils configurées.

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 trafic d'interaction

| 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 de files d'attente | Vous pouvez sélectionner une file d'attente sur laquelle axer le rapport. |
| File d'attente | Vous pouvez sélectionner une file d'attente sur laquelle 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. |
| 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 trafic d'interaction

| Attribut | Description |
|-----------|--|
| Locataire | Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire. |

| Attribut | Description |
|--------------------|---|
| 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. |
| File d'attente | Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le nom de la file d'attente ACD, de la file d'attente virtuelle, de la file d'attente des interactions ou de la corbeille. |
| 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 trafic d'interaction

| Mesure | Description |
|------------------------------|--|
| % Accepter Niveau de service | Niveau de service de cette file d'attente, mesuré comme le pourcentage d'interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été acceptées dans les limites du seuil d'acceptation, par rapport à l'ensemble des interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été présentées à une ressource. |
| Offert | Cette mesure génère des résultats différents de 0 uniquement pour les interactions qui ont été acceptées par un agent. Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'acceptation telle que configurée à la section [agg-gim-thld-QUEUE-IXN] . |
| Distribué | Nombre total d'interactions arrivées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource. Le nombre exclut les interactions ayant subi un abandon court et inclut les tentatives de traitement rejetées par les agents, ainsi que les consultations à chaud, les conférences et les collaborations requises par les agents. Cette mesure inclut les interactions pour lesquelles aucun seuil n'a été fixé par le routeur. Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-thld-QUEUE-IXN] . |
| | Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud établies ont été distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente. La distribution comprend les interactions qui ont été : |

| Mesure | Description |
|------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Distribuées à une autre file d'attente. Distribuées à une ressource non surveillée. Acceptées, qui ont reçu une réponse ou qui ont été extraites. Rejetées/redirigées en l'absence de réponse. Abandonnées par le client alors qu'elles étaient en état d'alerte chez l'agent. <p>Si l'interaction transite par plusieurs files d'attente avant d'être distribuée, le nombre augmente uniquement pour le périphérique à partir duquel elle a été distribuée ou extraite.</p> |
| % Distribué | <p>Pourcentage d'interactions clients ou de consultations à chaud qui sont arrivées dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées à une ressource, par rapport au nombre total d'interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été présentées à une ressource.</p> <p>Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-thld-QUEUE-IXN].</p> |
| Accepté | <p>Nombre total de fois où des interactions clients et des consultations à chaud distribuées à partir de cette file d'attente ont été acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent, un port de traitement vocal, un port IVR ou un DN non associé à un agent (comme des ressources de centre de contacts capables d'émettre une alerte).</p> |
| % Accepté | <p>Pourcentage d'interactions clients et de consultations à chaud qui sont arrivées dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées, par rapport au nombre total d'interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente.</p> <p>Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'acceptation telle que configurée à la section [agg-gim-thld-QUEUE-IXN].</p> |
| Abandonné en attente | <p>Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans cette file d'attente et ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque avant de pouvoir être distribuées.</p> <p>Le décompte comprend les interactions ayant subi un abandon court et exclut celles qui ont été abandonnées après avoir été distribuées, comme les interactions abandonnées en cours d'invitation.</p> |
| % Abandonné en attente | <p>Pourcentage d'interactions clients qui, arrivées dans cette file d'attente, ont ensuite été abandonnées avant de pouvoir être distribuées, par rapport au nombre total d'interactions arrivées</p> |

| Mesure | Description |
|---------------------------------------|---|
| Temps moy acceptation (Fmt) | dans cette file d'attente. Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les clients ont attendu avant que leurs interactions, distribuées à partir de cette file d'attente, aient été acceptées par une ressource de traitement. Cette mesure est identique à celle de File d'attente\ASA. |
| Temps max acceptation (Fmt) | Temps maximal (HH:MM:SS) que les interactions clients distribuées à partir de cette file d'attente ont passé dans une file d'attente avant d'être acceptées par la ressource cible. La durée commence lorsque l'interaction arrive dans la file d'attente du membre et se termine lorsqu'elle est acceptée ; le temps d'alerte (sonnerie) est donc inclus. |
| Temps moy attente avant abandon (Fmt) | Temps moyen (HH:MM:SS) passé par des interactions clients dans cette file d'attente avant d'être abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque. Cette moyenne inclut la durée et le nombre d'interactions ayant fait l'objet d'un abandon court. |
| Temps max attente avant abandon (Fmt) | Temps maximal (HH:MM:SS) pendant lequel les clients ont attendu dans cette file d'attente avant d'abandonner les interactions et avant que les interactions aient pu être distribuées. |