



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

Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents

Contents

- 1 Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents
 - 1.1 Explications sur le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents
 - 1.2 Invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents
 - 1.3 Attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents
 - 1.4 Mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents

Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents

Le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents (dossiers **Tableaux de bord et Agents**) fournit des visualisations que vous pouvez utiliser pour comprendre combien de temps actif total de l'agent a été passé dans chaque état.

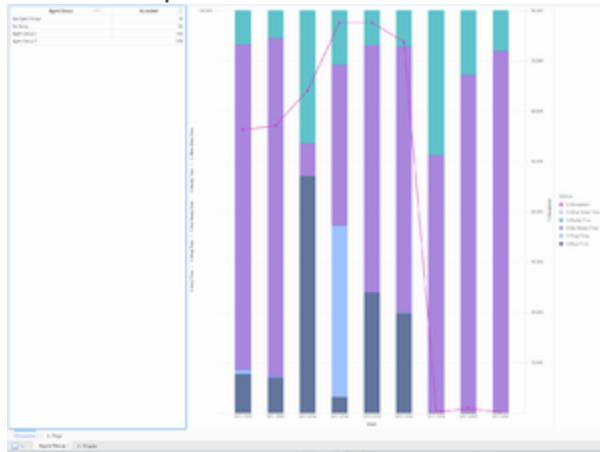


Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents

Explications sur le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents

Le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents présente un graphique de l'occupation des agents par rapport à une ventilation de la durée des différents états dans lesquels un agent peut se trouver (Prêt, Non prêt, Occupé, Autre et Post-appel) en pourcentages, en tenant pleinement compte du temps d'interaction (temps passé à traiter les interactions) des agents du groupe.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce tableau de bord, consultez un exemple de sortie du tableau de bord :

[SampleWeekly Agent Group Utilization Dashboard .pdf](#)

[Link to video](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le tableau de bord et les mesures et les attributs qui sont représentés dans le tableau de bord :

Invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents

Le tableau suivant répertorie les invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents :

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste pratique des dates prédéfinies, sélectionnez une date pour laquelle lancer le rapport.
Date de début	Sélectionnez le premier jour de rassemblement des données dans le tableau de bord.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour de rassemblement des données dans le tableau de bord.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes d'agents sur lesquels axer le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types 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 multi-locataires, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs locataires sur lesquels axer le rapport.

Attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents

Le tableau suivant répertorie les attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents :

Attribut	Description
Groupe d'agents	Cliquez sur les valeurs de cette colonne pour axer le rapport sur des groupes spécifiques.
Semaine	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon une semaine donnée (1-53).

Mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire de

I l'utilisation des groupes d'agents

Le tableau suivant répertorie les mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation 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.
% Occupation	Pourcentage de temps pendant lequel l'état de cet agent était Occupé, dans l'intervalle, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle de la session active de l'agent sur un canal de média donné. Cette mesure reflète le pourcentage de temps que les agents ont réellement passé à traiter des interactions par rapport à leur temps de disponibilité ou d'inactivité. Cette mesure s'obtient en soustrayant du temps actif les temps Prêt et Non prêt, puis en divisant le résultat par la différence entre le temps actif et le temps pas prêt.
% Temps état inconnu	Pourcentage du temps passé par l'agent dans un état autre que ceux listés dans le rapport.
% Temps Prêt	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent a été Prêt, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
% Temps Pas prêt	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent était Non prêt, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
% Temps post-appel	Pourcentage de temps que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel (délai entre appels) durant l'intervalle, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant l'intervalle.
% Temps occupé	Pourcentage de temps de toutes les activités de traitement des interactions.

Pour obtenir des informations plus détaillées sur les mesures et les attributs de ce tableau de bord, ainsi que sur d'autres mesures et attributs pouvant être utilisés pour personnaliser les rapports, consultez le [Guide de référence des projets Genesys CX Insights](#).