



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 Durée des tâches du point de capture

---

## Contents

- **1 Rapport Durée des tâches du point de capture**
  - **1.1 Explications sur le Rapport Durée des tâches du point de capture**
  - **1.2 Invites du Rapport Durée des tâches du point de capture**
  - **1.3 Attributs du Rapport Durée des tâches du point de capture**
  - **1.4 Mesures du Rapport Durée des tâches du point de capture**

# Rapport Durée des tâches du point de capture

Cette page explique comment (en tant qu'utilisateur métier ou utilisateur métier technique) utiliser le **Rapport Durée des tâches du point de capture** (dossier **CX Insights for iWD**) pour identifier et planifier la remédiation des goulets d'étranglement du système. L'utilisateur métier technique peut alors ajuster les stratégies de routage et les règles commerciales associées afin de réduire les goulets d'étranglement et les étapes de routage. Ceci est particulièrement utile si vous fondez des stratégies de distribution ou des opérations commerciales sur le point (le point de capture) par lequel les tâches entrent dans le système iWD.

## Explications sur le Rapport Durée des tâches du point de capture

| Capture Point Task Duration Report |                    |                       |          |              |     |            |            |                       |                       |                       |                              |                                  |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------|----------|--------------|-----|------------|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------|----------------------------------|
| Tenant                             | Capture Point      | Department            | Process  | Media Type   | Day | New        | Finished   | Avg Handle Time (Pmt) | Avg Accept Time (Pmt) | Avg Finish Time (Pmt) | Avg Source System Time (Pmt) | Avg Pre Source System Time (Pmt) |
| selenium                           | inx_server_1_jmscp | Advertising           | workitem | 2020-07-31   | 16  | 0          | 00:00:00   | 00:00:00              | 00:00:00              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-08-01   | 0   | 0          | 00:00:00   | 00:00:00              | 00:00:00              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-08-02   | 0   | 16         | 00:02:48   | 48:00:40              | 48:03:05              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-08-03   | 0   | 16         | 00:02:48   | 48:00:40              | 72:00:17              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    | Email Marketing       | workitem | <b>Total</b> |     | <b>16</b>  | <b>32</b>  | <b>00:02:48</b>       | <b>48:00:40</b>       | <b>60:01:41</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-07-31   | 17  | 17         | 00:02:30   | 07:00:16              | 07:02:46              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-08-01   | 0   | 17         | 00:02:30   | 07:00:16              | 24:00:09              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    | Promotion             | workitem | <b>Total</b> |     | <b>17</b>  | <b>34</b>  | <b>00:02:30</b>       | <b>07:00:16</b>       | <b>15:31:28</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-07-31   | 15  | 30         | 00:02:06   | 04:00:19              | 07:01:22              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | <b>Total</b> |     | <b>15</b>  | <b>30</b>  | <b>00:02:06</b>       | <b>04:00:19</b>       | <b>07:01:22</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    | Retention             | workitem | 2020-07-31   | 10  | 10         | 00:03:09   | 00:25:18              | 00:28:27              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-08-01   | 0   | 10         | 00:03:09   | 00:25:18              | 12:00:22              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | <b>Total</b> |     | <b>10</b>  | <b>20</b>  | <b>00:03:09</b>       | <b>00:25:18</b>       | <b>06:14:25</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    | <b>Total</b>          |          |              |     | <b>58</b>  | <b>116</b> | <b>00:02:36</b>       | <b>16:24:22</b>       | <b>24:00:07</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
| selenium                           | inx_server_1_jmscp | Blogs / News Portals  | workitem | 2020-07-31   | 11  | 11         | 00:03:28   | 08:00:16              | 08:03:44              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-08-01   | 0   | 11         | 00:03:28   | 08:00:16              | 24:00:29              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | <b>Total</b> |     | <b>11</b>  | <b>22</b>  | <b>00:03:28</b>       | <b>08:00:16</b>       | <b>16:02:06</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    | Forums                | workitem | 2020-07-31   | 10  | 10         | 00:03:19   | 02:00:18              | 02:03:37              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-08-01   | 0   | 10         | 00:03:19   | 02:00:18              | 12:00:27              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | <b>Total</b> |     | <b>10</b>  | <b>20</b>  | <b>00:03:19</b>       | <b>02:00:18</b>       | <b>07:02:02</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    | Online Presence       | workitem | 2020-07-31   | 10  | 0          | 00:00:00   | 00:00:00              | 00:00:00              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-08-01   | 0   | 10         | 00:03:28   | 24:00:17              | 24:03:45              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | <b>Total</b> |     | <b>10</b>  | <b>20</b>  | <b>00:03:28</b>       | <b>24:00:17</b>       | <b>36:02:03</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    | Online Advertisements | workitem | 2020-08-01   | 0   | 10         | 00:03:28   | 24:00:17              | 24:03:45              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-08-02   | 0   | 10         | 00:03:28   | 24:00:17              | 48:00:21              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | <b>Total</b> |     | <b>10</b>  | <b>20</b>  | <b>00:03:28</b>       | <b>24:00:17</b>       | <b>36:02:03</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    | Website               | workitem | 2020-07-31   | 11  | 11         | 00:03:02   | 04:00:18              | 04:03:20              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | 2020-08-01   | 0   | 11         | 00:03:02   | 04:00:18              | 16:00:23              | 00:00:00              | 00:00:00                     |                                  |
|                                    |                    |                       |          | <b>Total</b> |     | <b>11</b>  | <b>22</b>  | <b>00:03:02</b>       | <b>04:00:18</b>       | <b>10:01:52</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    | <b>Total</b>          |          |              |     | <b>42</b>  | <b>84</b>  | <b>00:03:19</b>       | <b>09:20:17</b>       | <b>17:04:52</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    | <b>Total</b>          |          |              |     | <b>100</b> | <b>200</b> | <b>00:02:54</b>       | <b>13:26:15</b>       | <b>21:05:42</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    | <b>Total</b>          |          |              |     | <b>100</b> | <b>200</b> | <b>00:02:54</b>       | <b>13:26:15</b>       | <b>21:05:42</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |
|                                    |                    | <b>Total</b>          |          |              |     | <b>100</b> | <b>200</b> | <b>00:02:54</b>       | <b>13:26:15</b>       | <b>21:05:42</b>       | <b>00:00:00</b>              | <b>00:00:00</b>                  |

Ce rapport décompose le temps moyen global consacré à l'achèvement des tâches (du début dans le

## Rapport Durée des tâches du point de capture

---

système pré-source à la fin dans iWD) en durées de tâches moyennes à des étapes définies le long du chemin de routage d'une tâche pour chaque point de capture.

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

[SampleCapturePointTaskDurationReport.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 Durée des tâches du point de capture

| 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. |
| Heure de début        | Sélectionnez le premier jour et la première heure pour lesquels rassembler des données dans le rapport.  |
| Heure de fin          | Sélectionnez le dernier jour et la dernière heure pour lesquels rassembler des données dans le rapport.  |
| Service               | Vous pouvez sélectionner un service sur lequel axer le rapport.  |
| Processus             | Vous pouvez sélectionner un processus métier sur lequel axer le rapport.   |
| Point de capture      | Vous pouvez sélectionner un point de capture sur lequel axer le rapport.   |
| Locataire             | Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.  |
| Type de média         | Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types de média sur lesquels recueillir des données dans le rapport.   |

### Attributs du Rapport Durée des tâches du point de capture

| Attribut         | Description  |
|------------------|--|
| Locataire        | Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.                  |
| Service          | Permet d'organiser les données selon le nom du service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches. |
| Point de capture | Permet d'organiser les données selon le nom du   |

| Attribut      | Description  |
|---------------|--|
|               | point de capture qui a acquis les tâches à partir du système source.   |
| Processus     | Permet d'organiser les données selon le nom du processus métier, qui est un attribut essentiel des tâches et des éléments de travail qui définissent les stratégies d'acheminement.                    |
| Type de média | Permet d'organiser les données par type de média.  |
| Jour          | 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 du Rapport Durée des tâches du point de capture

| Mesure                             | Description  |
|------------------------------------|--|
| Nouveau                            | Nombre de nouvelles tâches qui ont été soumises à iWD pendant l'intervalle de temps donné. Les tâches ne sont comptabilisées qu'après avoir été classées.  |
| Terminé                            | Nombre total de tâches qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture et qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.   |
| Temps moy traitement (Fmt)         | Pour les tâches qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture, temps moyen pendant lequel les ressources ont travaillé sur les tâches avant de les terminer.  |
| Temps moy acceptation (Fmt)        | Pour les tâches achevées qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture, temps moyen qui s'est écoulé avant que les tâches ne soient affectées à une ressource pour la première fois. Cette mesure reflète la durée moyenne pendant laquelle les tâches ont été différées. |
| Temps moy achèvement (Fmt)         | Pour les tâches qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture, temps moyen qui s'est écoulé avant que les tâches ne soient achevées. Cette mesure comprend le temps pendant lequel les tâches ont été différées ainsi que le temps de travail.                            |
| Temps moy système source (Fmt)     | Pour les tâches achevées qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture, temps moyen que les tâches ont passé dans le système précédent avant d'être créées dans iWD.  |
| Temps moy système pré-source (Fmt) | Pour les tâches achevées qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture, temps moyen que les tâches ont passé dans le système pré-source.  |