



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

12/16/2025

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 goulots d'étranglement du système. L'utilisateur métier technique peut alors ajuster les stratégies de routage et les règles commerciales associées afin de réduire les goulots 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 (Fmt)	Avg Accept Time (Fmt)	Avg Finish Time (Fmt)	Avg Source System Time (Fmt)	Avg Pre Source System Time (Fmt)
selenium	inx_server_1_jmscp	Email Marketing	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
				Total		16	32	00:02:48	48:00:40	60:01:41	00:00:00	00:00:00
			Newsletter	workitem	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
					Total		17	00:02:30	07:00:16	15:31:28	00:00:00	00:00:00
			Promotion	workitem	2020-07-31	15	30	00:02:06	04:00:19	07:01:22	00:00:00	00:00:00
					Total		15	00:02:06	04:00:19	07:01:22	00:00:00	00:00:00
		Retention	workitem	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
				Total		10	20	00:03:09	00:25:18	06:14:25	00:00:00	00:00:00
			Total			58	116	00:02:36	16:24:22	24:00:07	00:00:00	00:00:00
		Online Presence	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
				Total		11	22	00:03:28	08:00:16	16:02:06	00:00:00	00:00:00
			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
				Total		10	20	00:03:19	02:00:18	07:02:02	00:00:00	00:00:00
			Online Advertisements	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
					2020-08-02	0	10	00:03:28	24:00:17	48:00:21	00:00:00	00:00:00
				Total		10	20	00:03:28	24:00:17	36:02:03	00:00:00	00:00:00
			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
				Total		11	22	00:03:02	04:00:18	10:01:52	00:00:00	00:00:00
			Total			42	84	00:03:19	09:20:17	17:04:52	00:00:00	00:00:00
		Total				100	200	00:02:54	13:26:15	21:05:42	00:00:00	00:00:00
	Total					100	200	00:02:54	13:26:15	21:05:42	00:00:00	00:00:00
Total						100	200	00:02:54	13:26:15	21:05:42	00:00:00	00:00:00

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

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.