



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

Guide d'utilisateur Genesys CX Insights 9.0

Guide d'utilisateur Genesys CX Insights 9.0

Bienvenue dans le *Guide de l'utilisateur Genesys CX Insights*. Genesys Customer Experience Insights (Genesys CX Insights / GCXI) fournit des rapports qui résument l'activité du centre de contacts. Ce document est valable uniquement pour les versions 9.0.x de Genesys CX Insights et est destiné aux déploiements sur site de Genesys CX Insights. Si vous avez Genesys CX Insights dans le cloud Genesys Engage, consultez le guide *Génération de rapports dans le cloud*.

Important

Notez que les liens, les vidéos et les PDF joints à ce document conduisent parfois à des documentations ou des vidéos en anglais, même si ce document a été traduit dans une autre langue.

Ce guide reprend là où s'arrête le *Guide de déploiement de Genesys CX Insights*. Avant de commencer à utiliser ce document, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Configurez Genesys Info Mart et ses applications de support pour mesurer et enregistrer l'activité du centre de contacts (non requis pour la génération de rapports iWD).
- Configurez iWD Datamart et ses applications de support pour mesurer et enregistrer l'activité du centre de contacts (non requis pour la génération de rapports Genesys Info Mart).
- Installez et configurez Reporting and Analytic Aggregates (RAA) (non requis pour la génération de rapports iWD).
- Installez et configurez votre environnement MicroStrategy.
- Installez et importez les rapports appropriés et le projet CX Insights.

Ce document décrit les rapports, les mesures, les attributs et les invites que vous rencontrerez dans Genesys CX Insights, et explique les opérations suivantes :

- Comment gérer les rapports prêts à l'emploi qui sont déployés avec Genesys CX Insights.
- Comment créer ou modifier des rapports et les éléments de projet de support à l'aide de MicroStrategy Web.
- Comment les éléments du projet sont organisés pour dresser un tableau de l'activité du centre de contacts au sein de votre entreprise.

Ce document décrit les versions 9.0.x de Genesys CX Insights. Pour les autres versions de Genesys CX Insights, consultez le site Web Genesys Customer Care ou demandez le DVD de la bibliothèque de documentation, que vous pouvez commander par e-mail à Genesys Order Management auprès de *Genesys Order Management*.

Genesys CX Insights nécessite une version compatible du logiciel MicroStrategy, comme décrit dans le *Guide de déploiement de Genesys CX Insights* et dans l'*Alerte produits*.

À propos de Genesys CX Insights

Genesys CX Insights fournit des rapports et des tableaux de bord qui résument l'activité du centre de contacts. Les rapports affichent l'activité du centre de contacts à l'aide de grilles faciles à lire, tandis que les tableaux de bord résument un plus large éventail d'informations à l'aide de différents dispositifs visuels. À partir de la version 9.0, Genesys CX Insights remplace Genesys Interactive Insights (GI2), l'outil de génération de rapports historiques utilisé dans les versions précédentes de Genesys.

Logiciel MicroStrategy

Ce document ne décrit pas en détail le fonctionnement du logiciel MicroStrategy, car ces informations sont fournies dans la documentation fournie par MicroStrategy. Pour plus d'informations sur le fonctionnement de MicroStrategy Web, MicroStrategy Developer ou d'autres outils fournis par MicroStrategy, reportez-vous au CD de documentation de la plate-forme MicroStrategy ou consultez directement la [Documentation des produits MicroStrategy](#) en ligne.

Conseil

Comme vous pouvez personnaliser l'apparence et les fonctionnalités des interfaces utilisateur MicroStrategy, les écrans présentés dans ce guide peuvent être différents de ce que vous voyez dans votre environnement.