



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

Genesys Customer Experience Insights 9.0.0

2/6/2022

# Table of Contents

<b>Guide d'utilisateur Genesys CX Insights 9.0</b>	<b>6</b>
Nouveau dans cette version	8
<b>Gestion de l'environnement MicroStrategy</b>	<b>14</b>
<b>SSO pour Genesys CX Insights</b>	<b>32</b>
<b>Explication et utilisation des rapports</b>	<b>48</b>
<b>Explications sur le projet</b>	<b>82</b>
<b>Personnalisation des rapports</b>	<b>99</b>
Utilisation de données jointes	109
Exemple - Rapport Tentative de traitement personnalisé	118
<b>Gestion des performances</b>	<b>126</b>
<b>Description des rapports</b>	<b>131</b>
Rapports des agents	152
Rapport de conduite des agents	155
Rapport détaillé d'activité d'agent	160
Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents	164
Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents	169
Rapport détaillé appartenance groupe membres	173
Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents	176
Rapport de hiérarchie d'interaction d'agent	180
Rapport basé sur l'intervalle d'agent	184
Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents	189
Rapport de code de motif Agent Pas prêt	192
Rapport Agent Pas prêt	196
Rapport d'activité omnicanal agent	199
Rapport de campagne sortante d'agent	203
Rapport de file d'attente d'agent	206
Rapport d'occupation sociale d'agent	210
Rapport détaillé sur l'état d'agent	215
Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)	218
Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)	222
Rapport d'utilisation d'agent	228
Rapport de post-appel d'agent	235
Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents	239
Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents	242
Rapports Résultats commerciaux	245

Rapport exécutif de mesures d'opérations	247
Rapport de perspective client	250
Rapport d'attribut commercial de volume d'interactions	254
Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux	261
Rapports Rappel	265
Rapport récapitulatif sur les rappels	267
Rapport détaillé sur les rappels	273
Rapports Chat	277
Rapport engagement chat	279
Rapport de statistiques de message de chat	282
Rapport session chat	285
Rapport d'arrêt de chat	288
Tableau de bord Acceptation interactions	291
Rapport acceptation interactions	295
Rapport d'arrêt pré-agent	299
Tableau de bord de chat asynchrone	301
Rapports et tableaux de bord Robot de chat	307
Tableau de bord de robot	309
Rapports Co-navigation	313
Rapport détaillé Co-navigation	315
Rapport récapitulatif Co-navigation	319
Rapports CX Insights for iWD	322
Rapport Valeur commerciale du point de capture	326
Tableau de bord Point de capture	332
Rapport Durée des tâches du point de capture	343
Rapport Niveau de service du segment client	346
Tableau de bord Niveau de service du segment client	350
Tableau de bord Audit ETL	354
Tableau de bord Processus intrajournalier	357
Rapport Processus intrajournalier	362
Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente	366
Rapport Plage de priorités des files d'attente	371
Rapport Débit de file d'attente	375
Rapport Durée des tâches en file d'attente	378
Tableau de bord des performances des ressources	381
Rapport sur les performances des ressources	384
Tableau de bord Âge de la tâche	388

Rapport Âge de la tâche	392
Rapport sur les détails des tâches	396
Rapport sur les détails des opérations des tâches	403
Tableaux de bord	408
Tableau de bord des détails de l'ANI	410
Tableau de bord de performances d'agent	413
Tableau de bord analytique de robot	419
Tableau de bord de centre de contacts	424
Tableau de bord de disposition finale	429
Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape	432
Tableau de bord de superviseur	436
Tableau de bord de file d'attente	444
Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents	449
Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents	452
Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux	455
Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires	459
Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service	464
Rapports Designer	467
Rapport récap. Activités	470
Rapport de durée d'application	473
Rapport récapitulatif d'application	476
Rapport Interactions Service assisté par dernière étape	479
Rapport récapitulatif de bloc	482
Tableau de bord analytique de robot	484
Tableau de bord de disposition finale	489
Rapport récapitulatif d'étape	492
Rapport statistiques Libre-service	495
Rapport de réponse d'enquête	498
Rapport de statistiques d'enquête	501
Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service	504
Rapports Détails	507
Rapport détaillé d'activité d'agent	509
Rapport détaillé appartenance groupe membres	513
Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents	516
Rapport détaillé sur l'état d'agent	519
Rapport de flux d'interaction	522
Rapport de tentative de traitement d'interaction	527

Rapport détaillé de transfert	536
<b>Rapports E-mail</b>	<b>542</b>
Rapport récapitulatif d'e-mail d'activité d'agent	544
Rapport d'e-mail d'utilisation d'agent	548
Rapport d'e-mail d'attribut commercial de volume d'interactions	551
<b>Rapports sur les contacts sortants</b>	<b>555</b>
Rapport récapitulatif sur les rappels dans les campagnes	557
Rapport récapitulatif de campagne	560
Rapport d'effectivité de liste de contacts	564
<b>Rapports et tableaux de bord de routage prédictif</b>	<b>568</b>
	570
Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle	574
Rapport de test AB de routage prédictif	577
Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif	580
Rapport détaillé de routage prédictif	587
Rapport opérationnel de routage prédictif	595
Rapport statistique de file d'attente de routage prédictif	598
<b>Rapports sur les files d'attente</b>	<b>601</b>
Rapport de délai d'abandon	603
Rapport de groupe de trafic d'interaction	607
Rapport de trafic d'interaction	612
Rapport de présentation de file d'attente	617
Rapport récapitulatif de file d'attente	633
Rapport de vitesse d'acceptation (heure)	644
Rapport vitesse acceptation (secondes)	648
Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires	652
<b>Ressources supplémentaires</b>	<b>657</b>

# 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.

---

# Nouveau dans cette version

Cette section décrit les changements qui ont été intégrés à ce guide depuis la version 9.0.0 de Genesys CX Insights.

## Genesys CX Insights 9.0.019

- De nouveaux tableaux de bord permettent une meilleure analyse de l'utilisation de l'application Designer :
  - **Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape** — Découvrez la première et la dernière étapes franchies par les clients, ainsi que le nombre de sessions qui ont abouti à chaque disposition finale. (GCXI-4285)
  - **Tableau de bord des détails de l'ANI** — Explorez les résultats des interactions clients en fonction de l'identification du numéro automatique (ANI). (GCXI-4624)
- De nouveaux tableaux de bord fournissent des vues hebdomadaires de l'activité du centre de contacts. Ces tableaux de bord se trouvent dans le dossier Tableaux de bord et sont dupliqués dans les dossiers Agents, Résultats commerciaux, Designer et Files d'attente, selon le cas :
  - **Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents** — Explorez le traitement hebdomadaire des interactions au niveau du groupe sur une base hebdomadaire.
  - **Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents** — Comprenez comment les agents ont employé leur temps au cours d'une semaine.
  - **Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux** — Explorez la catégorisation des résultats commerciaux des interactions sur une base hebdomadaire.
  - **Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires** — Évaluez les performances hebdomadaires des files d'attente configurées.
  - **Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service** — Explorez le volume des interactions qui sont (ou ne sont pas) contenues dans Libre-service. (GCXI-4742)
- **Prise en charge de SAML** — Genesys CX Insights prend désormais en charge SAML. Lorsqu'elle est configurée, cette fonctionnalité vous permet d'utiliser le serveur SAML pour fournir une authentification à Genesys CX Insights. Cette fonctionnalité est fournie en avant-première. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation [SSO pour Genesys CX Insights](#). (GCXI-4081)
- Pour plus de clarté, plusieurs attributs et invites ont été renommés. Les attributs et les invites qui étaient précédemment désignés par *ID de ressource* et *Dernier ID de ressource* sont désormais désignés par *ID de l'employé* et *Dernier ID de l'employé*, respectivement, dans les rapports suivants :
  - [Rapport sur les performances des ressources](#)
  - [Tableau de bord des performances des ressources](#)
  - [Rapport sur les détails des tâches](#)
  - [Rapport sur les détails des opérations des tâches](#)

Pour plus d'informations, consultez le [Guide de référence des projets Genesys CX Insights 9.0](#).

---

(GCXI-4757)

- À partir de la version 9.0.019.01, certains noms de pod ont été modifiés pour refléter l'engagement de Genesys en matière de diversité, d'égalité et d'inclusivité. Ce document fait référence aux pods « gcxi-primary » et « gcxi-secondary ». Dans la version 9.0.019.00 et les versions antérieures, ces pods étaient nommés « gcxi-master » et « gcxi-slave ».

## Genesys CX Insights 9.0.016

### • Améliorations apportées aux rapports iWD

- L'attribut **Type de média** est utilisé pour distinguer différents types de média (tels que **élément de travail** ou **e-mail**). Il est ajouté aux rapports suivants : Rapports Valeur commerciale du point de capture, Durée de la tâche du point de capture, Niveau de service du segment client, Processus intrajournalier, Performances des ressources, Âge de la tâche, Détails des tâches et Rapport détaillé des opérations des tâches.
- L'invite **Type de média** permet aux utilisateurs de filtrer en fonction de différents types de média. Elle est ajoutée aux rapports contenant l'attribut **Type de média** et aux tableaux de bord suivants : Tableaux de bord Point de capture, Niveau de service du segment client, Processus intrajournalier, Performances des ressources, Âge de la tâche.
- Les attributs **Type d'interaction** et **Sous-type d'interaction** permettent d'organiser les données par type et sous-type d'interaction. Ils sont ajoutés aux Rapports Détails des tâches, Détails des opérations des tâches et Performances des ressources.
- L'invite **Type d'interaction** permet de filtrer les rapports Détails des tâches, Détail des opérations des tâches et Performances des ressources par Type d'interaction.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la page [Rapports et tableaux de bord de CX Insights for iWD](#).

(CIWD-784)

### • Améliorations apportées aux rapports Designer :

- **Tableau de bord analytique de robot** — Ce nouveau tableau de bord apparaît dans les dossiers Tableaux de bord et Designer. Il fournit des rapports détaillés sur l'activité du robot pendant les flux d'interactions qui impliquent des applications Genesys Designer et compare les sessions en Libre-service avec et sans participation de robot, ce qui peut vous aider à comprendre l'impact des robots sur l'expérience client. (GCXI-3669)
- **Tableau de bord de disposition finale** — Ce nouveau tableau de bord apparaît dans les dossiers Tableaux de bord et Designer. Il fournit des informations détaillées que vous pouvez utiliser pour comprendre les tendances des résultats des interactions en explorant la manière dont les ICP évoluent dans le temps. (GCXI-3447)

Pour plus d'informations, consultez la page [Rapports Designer](#).

- **Prise en charge de LDAP** — Genesys CX Insights prend désormais en charge LDAP. Cette fonctionnalité est fournie en avant-première. Pour plus d'informations, consultez la page [SSO pour Genesys CX Insights](#). (GCXI-4080)

---

## Genesys CX Insights 9.0.014

- La prise en charge de deux packs linguistiques supplémentaires a été ajoutée : Néerlandais et Polonais. Reportez-vous à la page [Langues prises en charge](#).
- Ajout de la description de nouveaux rapports :
  - [Rapport Valeur commerciale du point de capture](#)
  - [Rapport Plage de priorités des files d'attente](#)
  - [Rapport Âge de la tâche](#)
- Mise à jour de la description du [Rapport Détails des opérations des tâches](#), y compris un changement dans le nom d'une mesure (« Dernier ID de ressource » est renommé « ID de ressource »).
- Mise à jour de la description du [Tableau de bord Âge de la tâche](#), y compris un changement dans le nom d'une mesure (« En attente avant échéance » est renommé « En attente avant SLA »).
- Ajout d'une section révisée [Dépannage des sources de projet](#), avec des informations sur les connexions directes.

## Genesys CX Insights 9.0.013

- **Améliorations apportées aux rapports iWD** — Les nouveaux rapports et tableaux de bord iWD suivants ont été ajoutés :
    - [Tableau de bord Niveau de service du segment client](#)
    - [Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente](#)
    - [Tableau de bord Âge de la tâche](#)
    - [Rapport Âge de la tâche](#)
  - **Améliorations apportées aux rapports Chat** — Un nouveau rapport et un nouveau tableau de bord, dans le dossier Chat, fournissent des rapports détaillés sur les taux et les pourcentages d'acceptation des interactions :
    - [Rapport acceptation interactions](#)
    - [Tableau de bord Acceptation interactions](#)
  - **Améliorations apportées aux rapports Designer** — Trois nouveaux rapports ont été ajoutés pour fournir des rapports détaillés sur les activités, les interactions en Service assisté et les interactions en Libre-service, respectivement :
    - [Rapport récap. Activités](#)
    - [Interactions Service assisté par rapport Dernière étape](#)
    - [Rapport statistiques Libre-service](#)
  - **Améliorations apportées au routage prédictif Genesys** — Les améliorations et corrections suivantes ont été intégrées aux rapports Routage prédictif :
    - Une nouvelle mesure, Résultat, a été ajoutée au Rapport opérationnel de routage prédictif.
    - Dans le Rapport opérationnel de routage prédictif, la mesure « Délai de traitement » est renommée
-

---

« Délai trait. moyen (Fmt) ».

## Genesys CX Insights 9.0.012

- **Amélioration des performances du Rapport détaillé d'activité d'agent** - La définition de SQL forme libre du Rapport Détail agent a été améliorée afin de fournir de meilleures performances des requêtes de la base de données.
- **Améliorations apportées au Rapport opérationnel de routage prédictif** — Genesys CX Insights fournit désormais des rapports plus détaillés sur le temps pendant lequel les interactions ont attendu la fin de l'évaluation du routage prédictif, y compris une nouvelle mesure (Délai trait. moyen) dans le Rapport opérationnel de routage prédictif.

## Genesys CX Insights 9.0.011

- **Améliorations apportées aux Rapports Chat** — Deux rapports, **Rapport session chat** et **Rapport engagement chat**, ont été activés dans le dossier Chat.
- **Prise en charge des rapports Co-navigation** — Deux rapports, **Rapport détaillé Co-navigation** et **Rapport récapitulatif Co-navigation**, ont été activés dans le dossier Co-navigation.
- **Améliorations apportées aux rapports Genesys intelligent Workload Distribution (iWD)** — notamment :
  - Un nouveau **tableau de bord Processus intrajournalier**, qui fournit quatre aperçus intrajournaliers fondés sur près de vingt mesures, vous permettant d'afficher des informations détaillées sur les tâches iWD terminées qui étaient en retard, ainsi que les nombres, les pourcentages et les moyennes des tâches iWD terminées.
  - Améliorations apportées au **Rapport sur les détails des tâches**, notamment de nouveaux attributs et mesures qui fournissent des informations plus détaillées sur de nombreux aspects du traitement des tâches, notamment la source de la tâche, le segment client, le produit, le type et le statut de la tâche.

## Genesys CX Insights 9.0.010

Cette version contient les nouvelles fonctionnalités et améliorations suivantes :

- **Rapports iWD** — Huit nouveaux rapports fournissent des informations sur les interactions du centres de contacts impliquant Genesys Info Mart et intelligent Workload Distribution (iWD) : **Rapports CX Insights for iWD** :
  - **Rapport Valeur commerciale du point de capture**
  - **Rapport Durée des tâches du point de capture**
  - **Rapport Niveau de service du segment client**
  - **Rapport Processus intrajournalier**
  - **Rapport Plage de priorités des files d'attente**

- 
- [Rapport Durée des tâches en file d'attente](#)
  - [Rapport sur les performances des ressources](#)
  - [Rapport sur les détails des tâches](#)
  - **Rapports omnicanaux** — Un nouveau rapport a été ajouté pour fournir des rapports détaillés sur l'activité des agents sur tous les canaux de média :
    - [Rapport d'activité omnicanal agent](#)
  - **Amélioration apportées aux rapports sur les groupes d'agents** — Un nouveau rapport a été ajouté pour fournir des informations sur la façon dont les agents sont répartis entre les groupes d'agents :
    - [Rapport détaillé appartenance groupe membres](#)
  - **Prise en charge étendue de la localisation** — GCXI prend désormais en charge l'affichage des rapports et de l'interface utilisateur dans deux langues supplémentaires : Arabe et Coréen. Reportez-vous à la page [Langues prises en charge](#).
  - **Nouvelles fonctionnalités de journalisation** — Genesys CX Insights fournit désormais des informations de journalisation détaillées pour des composants sélectionnés. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Accès aux informations du journal](#).
  - **Rapport Durée de concentration** — Deux nouvelles mesures, Concentration et Durée de concentration, ont été ajoutées aux dossiers de projet CX Insights suivants : GCXI/Agent/Activité, GCXI/Agent/Activité/File d'attente et GCXI/Attribut commercial/Client BA. Ces mesures peuvent être utilisées dans les rapports Agents et Résultats commerciaux.

## Genesys CX Insights 9.0.009

Cette version contient les nouvelles fonctionnalités et améliorations suivantes :

- **Rapports Genesys Task Routing** — Cette version ajoute la prise en charge des rapports sur Genesys Task Routing (GTR), y compris deux nouveaux tableaux de bord :
  - Tableau Volume tâches
  - Tableau Tâches agent
- **Rapports Co-navigation** — Cette version ajoute la prise en charge des rapports sur les sessions Co-navigation, incluant plus de vingt nouvelles mesures et deux nouveaux rapports :
  - Rapport détaillé Co-navigation
  - Rapport récapitulatif Co-navigation

Les rapports du dossier Co-navigation ne sont pris en charge que pour les déploiements cloud Genesys Engage.
- **Améliorations apportées aux rapports Files d'attente** — Un nouveau rapport, Vitesse d'acceptation (secondes), a été ajouté. Ce rapport est similaire au rapport Vitesse d'acceptation (heures) existant, mais il est plus approprié pour les types de média pour lesquels les réponses du centre de contacts sont censées être rapides, comme la voix et le chat.
- **Prise en charge de la localisation** — GCXI prend désormais en charge l'affichage des rapports et de l'interface utilisateur dans plusieurs langues en plus de l'anglais américain.

- Le Rapport de flux d'interaction fournit désormais deux nouvelles invites : Agent Cible et File d'attente cible.

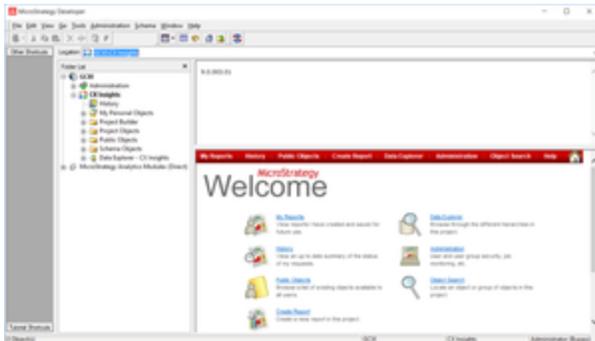
## Genesys CX Insights 9.0.007

Il s'agit de la version initiale de Genesys Customer Experience Insights (CX Insights).

## Autres modifications

Pour obtenir des informations sur les autres modifications apportées depuis la version initiale, consultez les liens *Nouveau dans la version 9.0.0* et *Alertes produits de la version 9.0* sur la page [Genesys CX Insights](#).

# Gestion de l'environnement MicroStrategy



MicroStrategy Developer

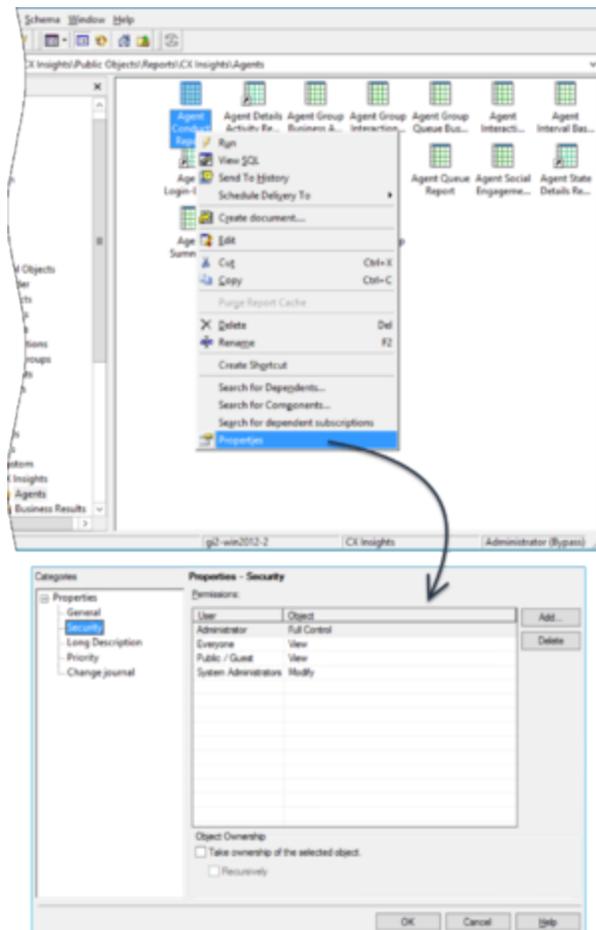
Cette page décrit l'environnement MicroStrategy et présente MicroStrategy Developer, une application Web que vous pouvez utiliser pour effectuer des activités de gestion. D'autres pages de ce document traitent de l'utilisation de MicroStrategy Developer pour personnaliser ou créer des mesures ou des attributs. Cette page décrit les principales tâches administratives que vous pouvez effectuer avec MicroStrategy Developer. Pour plus d'informations, ou pour des informations sur d'autres tâches administratives, consultez l'[Aide sur l'administration du système MicroStrategy](#).

## 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.

La figure *MicroStrategy Developer* montre l'écran de bienvenue de MicroStrategy Developer, qui résume les tâches les plus courantes que les administrateurs effectuent à l'aide de cet outil.

## Gestion de dossiers



Définition d'autorisations sur des dossiers dans Developer

Le logiciel MicroStrategy utilise une hiérarchie de dossiers pour organiser les documents du référentiel. Vous contrôlez l'accès à ces dossiers et aux éléments spécifiques qu'ils contiennent en définissant des autorisations. Les sous-dossiers du dossier racine CX Insights contiennent des sous-dossiers de rapports et de documentation. Pour définir les autorisations de sécurité d'un objet ou d'un dossier, cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Propriétés**, comme indiqué à la figure *Définition d'autorisations sur des dossiers dans Developer*.

Une installation MicroStrategy déploie de nombreux dossiers par défaut qui ne sont pas utilisés par tous les utilisateurs de rapports GCXI. En tant qu'administrateur MicroStrategy, vous pouvez éventuellement masquer ces dossiers pour éviter toute confusion. Pour masquer des dossiers à certains groupes d'utilisateurs, appliquez des niveaux **Pas d'accès** à ces groupes dans le profil de sécurité des propriétés des dossiers.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Définition de l'accès au niveau des objets](#) du *Guide de déploiement de Genesys CX Insights*.

---

## Gestion des connexions

La routine d'installation de Genesys CX Insights copie un objet de connexion à la base de données lorsqu'elle importe le projet CX Insights dans le référentiel MicroStrategy. Genesys vous recommande de modifier cette connexion afin qu'elle relie le projet CX Insights à votre source de données (votre base de données Info Mart). Reportez-vous à la section [Étapes après l'installation](#) du *Guide de déploiement de Genesys CX Insights* pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de lier le projet CX Insights à votre Data Mart.

## Gestion du projet CX Insights

Vous contrôlez les utilisateurs disposant d'un accès en écriture sur le projet CX Insights en définissant les autorisations utilisateur de manière appropriée dans MicroStrategy Developer. N'accordez cette autorisation qu'aux utilisateurs qui en ont besoin ; la modification du projet peut affecter les résultats des rapports pour tous ceux qui les reçoivent. Consultez les [descriptions des rapports](#) pour savoir quelles mesures du projet CX Insights sont directement utilisées dans les rapports Genesys CX Insights.

## Gestion des utilisateurs, des groupes et des privilèges

Pour contrôler les objets du référentiel MicroStrategy qui sont accessibles aux autres *utilisateurs* de votre centre de contacts, configurez des comptes MicroStrategy pour les utilisateurs qui accéderont au système et affectez les utilisateurs à des *groupes*, ce qui permet aux utilisateurs d'hériter des *privilèges* des groupes. Affectez des utilisateurs via l'une des méthodes suivantes :

- Affectez les utilisateurs aux groupes d'utilisateurs CX Insights prédéfinis à l'aide des niveaux d'accès prédéfinis.
- Affectez les utilisateurs à des groupes que vous créez avec des autorisations personnalisées.

Pour savoir comment affecter des utilisateurs dans un environnement MicroStrategy, reportez-vous aux sections [Gestion des utilisateurs MicroStrategy](#) et [Rôles de sécurité MicroStrategy](#). Pour plus d'informations sur les restrictions d'accès, reportez-vous à la section [À propos des restrictions d'accès aux données intégrées](#).

### Vidéo : Modification de votre propre mot de passe

#### [Link to video](#)

Cette vidéo explique comment modifier votre propre mot de passe, si vos autorisations le permettent. Notez que certaines étapes présentées dans cette vidéo peuvent varier légèrement en fonction de la version de Genesys CX Insights que vous avez installée.

## Vidéo : Gestion des utilisateurs

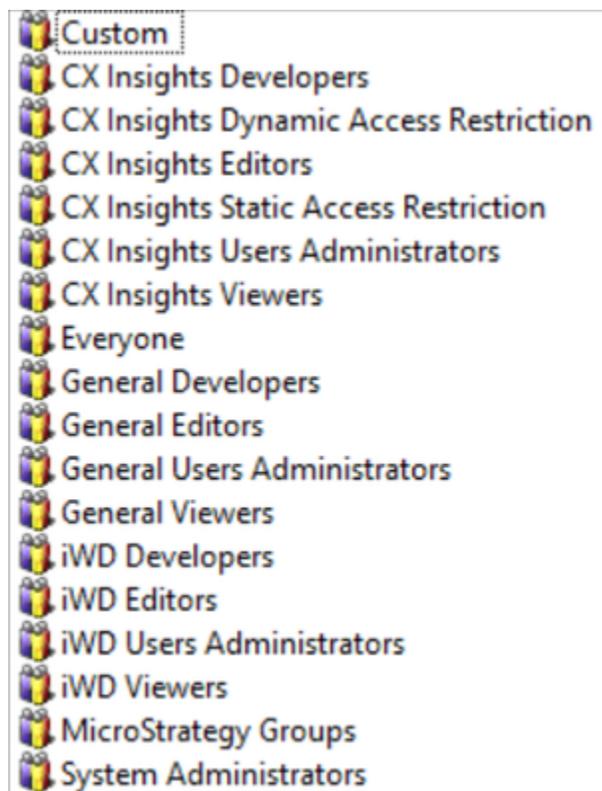
### [Link to video](#)

Cette vidéo explique comment gérer les utilisateurs, notamment comment :

- créer des utilisateurs
- supprimer des utilisateurs
- modifier les mots de passe des utilisateurs
- modifier les autorisations des utilisateurs

Notez que certaines étapes présentées dans cette vidéo peuvent varier légèrement en fonction de la version de Genesys CX Insights que vous avez installée.

## Groupes d'utilisateurs prédéfinis



Groupes d'utilisateurs prédéfinis

Lorsque vous créez un utilisateur, vous devez l'ajouter à au moins un groupe d'utilisateurs, ce qui permet de contrôler la capacité de l'utilisateur à travailler avec des rapports et des tableaux de bord. Normalement, vous pouvez le faire en affectant des utilisateurs aux groupes d'utilisateurs prédéfinis

décrits dans cette section.

## Groupes d'utilisateurs et privilèges prédéfinis

Si vous avez besoin d'autorisations différentes de celles attribuées aux groupes prédéfinis, Genesys vous recommande d'éviter de modifier les privilèges des groupes d'utilisateurs prédéfinis, car ces groupes d'utilisateurs sont remplacés lors des mises à niveau. Au lieu de cela, créez des groupes personnalisés en dupliquant le groupe d'utilisateurs que vous souhaitez modifier et modifiez le groupe dupliqué. Notez que la structure des groupes des versions 9.0.011 et ultérieures est différente de celle des versions précédentes du logiciel et que chaque groupe contient uniquement des utilisateurs (et ne contient pas d'autres groupes).

Groupes	Récapitulatif	Niveau d'accès au projet
Personnalisé	Groupes d'utilisateurs définis par le client.	Défini par l'utilisateur
Développeurs CX Insights	Les membres de ce groupe peuvent créer, modifier ou afficher des objets du projet Genesys CX Insights.	Genesys CX Insights
Restrictions d'accès dynamiques CX Insights	Filtre de sécurité que vous pouvez utiliser pour limiter l'accès aux données en fonction du nom d'utilisateur, de l'emplacement géographique, du secteur d'activité ou du rôle organisationnel.	Genesys CX Insights
Éditeurs CX Insights	Les membres de ce groupe peuvent modifier ou afficher les objets du projet Genesys CX Insights.	Genesys CX Insights
Restrictions d'accès statiques CX Insights	Filtre de sécurité que vous pouvez utiliser pour empêcher les membres de groupes d'utilisateurs spécifiés d'afficher les données d'une liste d'objets que vous spécifiez.	Genesys CX Insights
Administrateurs d'utilisateurs CX Insights	Les membres de ce groupe peuvent gérer les utilisateurs du projet Genesys CX Insights.	Genesys CX Insights
Observateurs CX Insights	Les membres de ce groupe peuvent afficher les objets du projet Genesys CX Insights.	Genesys CX Insights
Tout le monde	Le groupe <i>Tout le monde</i> vous permet d'appliquer facilement des privilèges, des appartenances à des rôles de sécurité ou des autorisations à tous les utilisateurs. Tous les utilisateurs sont	aucun

Groupes	Récapitulatif	Niveau d'accès au projet
	automatiquement membres de ce groupe.	
Développeurs généraux	Les membres de ce groupe peuvent créer, modifier et afficher les objets de n'importe quel projet.	tout
Éditeurs généraux	Les membres de ce groupe peuvent modifier et afficher les objets de n'importe quel projet.	tout
Administrateurs d'utilisateurs généraux	Les membres de ce groupe peuvent gérer les utilisateurs de n'importe quel projet.	tout
Observateurs généraux	Les membres de ce groupe peuvent afficher les objets de n'importe quel projet.	tout
Développeurs iWD	Les membres de ce groupe peuvent créer, modifier et afficher des objets du projet CX Insights for iWD.	iWD
Éditeurs iWD	Les membres de ce groupe peuvent modifier et afficher les objets du projet CX Insights for iWD.	iWD
Administrateurs d'utilisateurs iWD	Les membres de ce groupe peuvent gérer les utilisateurs du projet CX Insights for iWD.	iWD
Observateurs iWD	Les membres de ce groupe peuvent afficher les objets du projet CX Insights for iWD.	iWD
Groupes MicroStrategy	Groupes intégrés inclus dans tous les déploiements MicroStrategy.	aucun
Administration du système	Les membres de ce groupe disposent de fonctionnalités sans restriction.	tout

Notez que certains groupes ne donnent accès qu'à un projet spécifique :

**CX Insights** — L'appartenance à des groupes présentant ce préfixe permet aux utilisateurs de travailler uniquement dans le cadre du projet Genesys CX Insights. **Général** — L'appartenance à des groupes présentant ce préfixe permet aux utilisateurs de travailler dans n'importe quel projet. **iWD** — L'appartenance à des groupes présentant ce préfixe permet aux utilisateurs de travailler uniquement dans le cadre du projet iWD.

## Autorisations nécessaires pour gérer d'autres utilisateurs

Pour gérer les comptes d'autres utilisateurs, vous devez être membre de l'un des groupes d'utilisateurs *Administrateur* indiqués dans le tableau suivant, qui décrit les types de comptes que chaque type d'administrateur peut gérer, ainsi que les actions qu'il peut effectuer sur chacun d'eux.

Le tableau suivant décrit les autorisations nécessaires pour gérer les utilisateurs.

**Tableau : Fonctionnalités de gestion des utilisateurs**

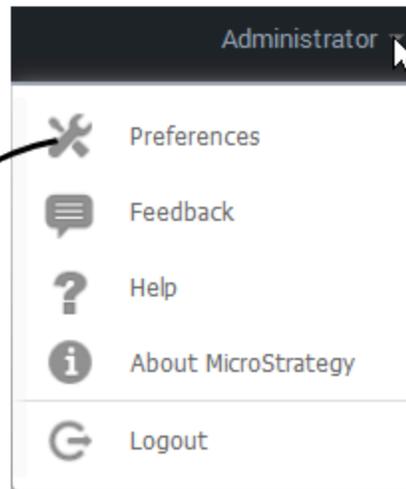
Groupe de gestion	Administrateur	Administrateurs d'utilisateurs généraux	Administrateurs d'utilisateurs CX Insights	Administrateurs d'utilisateurs iWD
<b>Groupe géré</b>				
Personnalisé	Contrôle total	Contrôle total	Contrôle total	Contrôle total
Groupes MicroStrategy	Contrôle total	Pas d'accès	Pas d'accès	Pas d'accès
Administrateurs système	Contrôle total	Pas d'accès	Pas d'accès	Pas d'accès
Tout le monde	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Afficher/Modifier/Modifier des enfants
Développeurs généraux	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Pas d'accès	Pas d'accès
Éditeurs généraux	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Pas d'accès	Pas d'accès
Observateurs généraux	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Pas d'accès	Pas d'accès
Administrateurs d'utilisateurs généraux	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Pas d'accès	Pas d'accès
Restrictions d'accès statiques CX Insights	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Afficher/Modifier des enfants	Pas d'accès
Restrictions d'accès dynamiques CX Insights	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Afficher/Modifier des enfants	Pas d'accès
Développeurs CX Insights	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Pas d'accès
Éditeurs CX Insights	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Pas d'accès
Observateurs CX Insights	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Pas d'accès
Administrateurs d'utilisateurs CX Insights	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Pas d'accès
Développeurs iWD	Contrôle total	Afficher/Modifier/Modifier des enfants	Pas d'accès	Afficher/Modifier/Modifier des enfants

---

Éditeurs iWD	Contrôle total	Afficher/Modifier/ Modifier des enfants	Pas d'accès	Afficher/Modifier/ Modifier des enfants
Observateurs iWD	Contrôle total	Afficher/Modifier/ Modifier des enfants	Pas d'accès	Afficher/Modifier/ Modifier des enfants
Administrateurs d'utilisateurs iWD	Contrôle total	Afficher/Modifier/ Modifier des enfants	Pas d'accès	Afficher/Modifier/ Modifier des enfants

## Modification de votre propre mot de passe

*You can  
change your  
password in  
the Genesys  
CX Insights  
web  
interface.*



**Change Password**

Project: CX Insights

Please fill in all of the text fields displayed below.

User name: Administrator

Old password:

New password:

New password verification:

Pour modifier votre mot de passe, procédez comme suit. Tous les utilisateurs ne sont pas autorisés à modifier leur mot de passe ; contactez votre administrateur pour savoir si vous disposez de la fonctionnalité décrite sur cette page.

**Important**

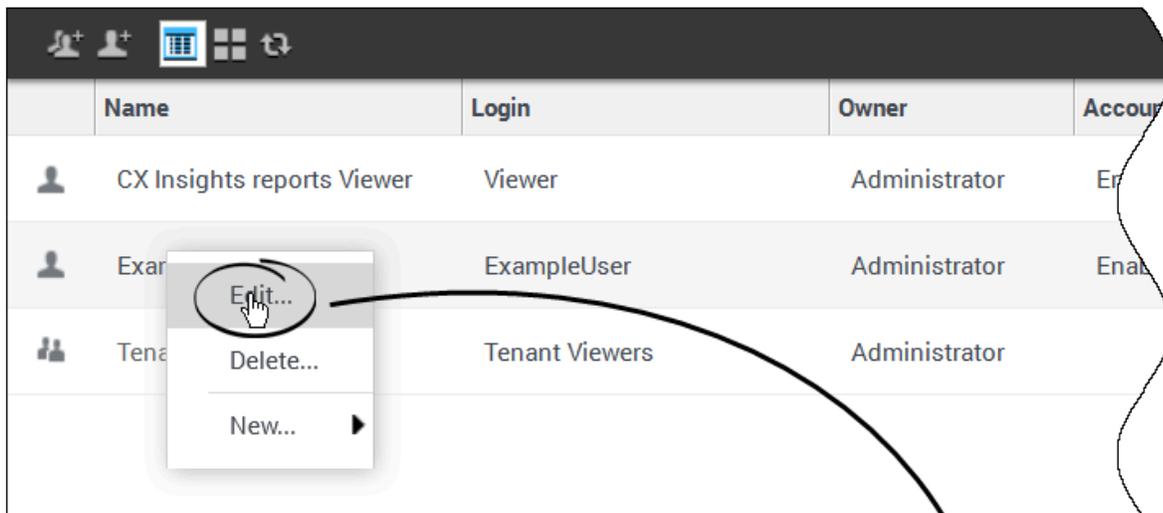
Si vous avez oublié votre mot de passe ou si vous ne parvenez pas à vous connecter,

---

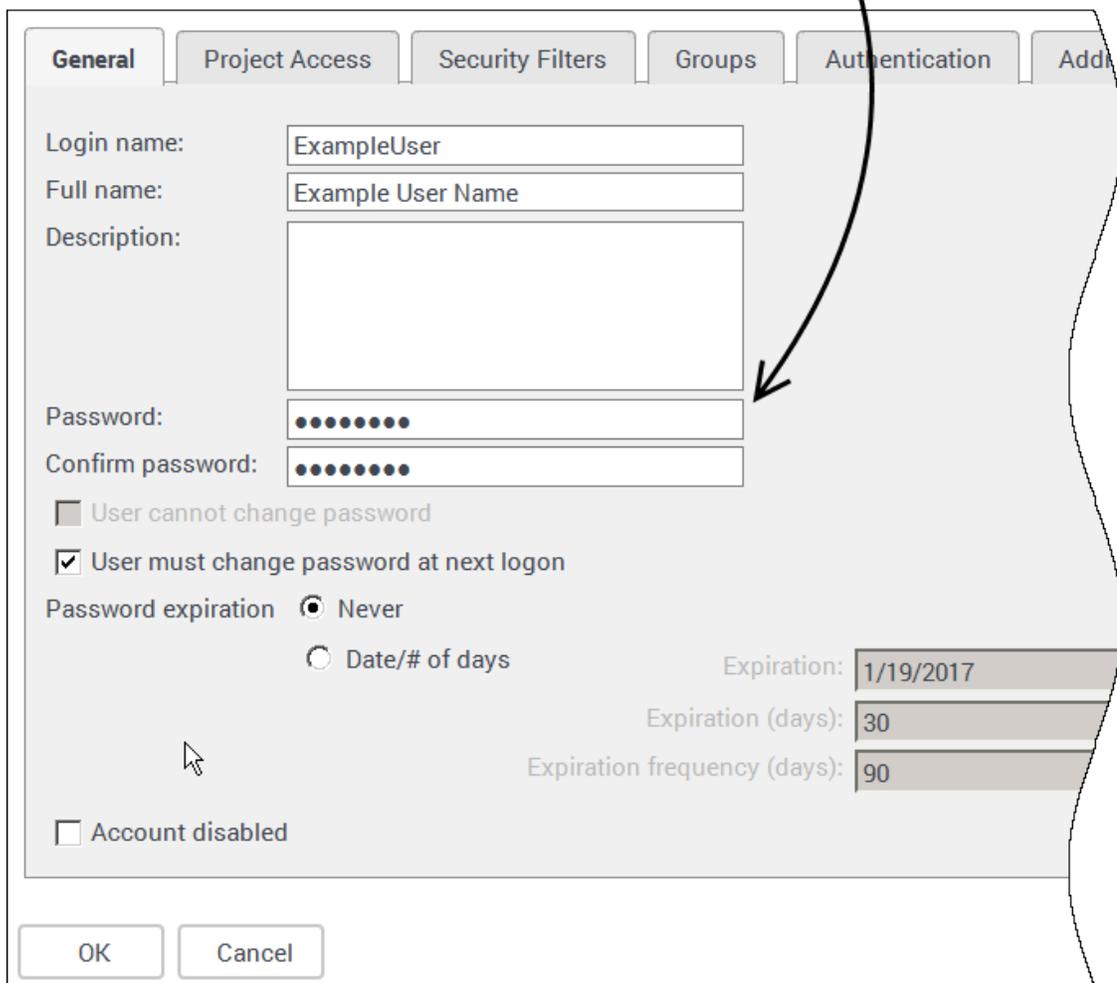
contactez votre administrateur/le niveau d'assistance suivant.

1. Connectez-vous à MicroStrategy Web.
2. Dans la barre de menus, cliquez sur votre nom d'utilisateur, puis sur **Préférences**.
3. Cliquez sur **Changer le mot de passe**.
4. Dans le champ **Ancien mot de passe**, entrez votre mot de passe actuel.
5. Dans le champ **Nouveau mot de passe**, entrez votre nouveau mot de passe, puis entrez-le de nouveau dans le champ **Vérification du nouveau mot de passe**.
6. Cliquez sur **Changer le mot de passe**.

## Modification du mot de passe d'un autre utilisateur



	Name	Login	Owner	Account
	CX Insights reports Viewer	Viewer	Administrator	En
	ExampleUser	ExampleUser	Administrator	Enab
	Tenant Viewers	Tenant Viewers	Administrator	



**General** | Project Access | Security Filters | Groups | Authentication | Add

Login name:

Full name:

Description:

Password:

Confirm password:

User cannot change password

User must change password at next logon

Password expiration  Never  Date/# of days

Expiration:

Expiration (days):

Expiration frequency (days):

Account disabled

OK Cancel

Procédez comme suit pour modifier le mot de passe d'un autre utilisateur (par exemple, s'il a oublié son mot de passe) ou pour gérer un compte d'utilisateur existant.

Pour modifier le compte d'un autre utilisateur, vous devez vous connecter en tant que membre d'un groupe disposant du privilège **Créer et modifier des utilisateurs et des groupes**.

## Conseil

Pour les utilisateurs créés sans appartenance à un groupe autre que Tout le monde, seul l'administrateur qui a créé l'utilisateur peut modifier le mot de passe de cet utilisateur. Les nouveaux utilisateurs doivent toujours être membres d'au moins un groupe, autre que Tout le monde.

1. Dans votre navigateur Web, ouvrez la page MicroStrategy Web Administrator :  
`http://<hostname>:<port>/MicroStrategy/servlet/mstrServerAdmin`  
.
2. Sur la page qui apparaît, sélectionnez votre serveur.
3. Sur l'écran de connexion de MicroStrategy Web Administrator, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe actuel, puis cliquez sur **Se connecter**. La page **Outils** s'ouvre.
4. Cliquez sur **Gestionnaire des utilisateurs**.
5. Cliquez sur un groupe dont l'utilisateur est membre. Une liste apparaît, affichant tous les utilisateurs de ce groupe.
6. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur le nom de l'utilisateur, et, dans le menu, cliquez sur **Modifier**.
7. Dans le champ **Mot de passe**, entrez le nouveau mot de passe, puis entrez-le de nouveau dans le champ **Confirmer le mot de passe**.
8. Sélectionnez **L'utilisateur doit modifier le mot de passe lors de sa prochaine connexion** et effectuez toute autre modification, si nécessaire.
9. Cliquez sur **OK**.

## Modification des mots de passe des administrateurs

Genesys vous recommande de modifier le mot de passe Administrateur par défaut.

### Procédure: Modification du mot de passe de l'administrateur

## MicroStrategy

**Purpose:** Utilisez cette procédure pour créer un mot de passe pour le compte Administrateur MicroStrategy par défaut.

### Steps

1. Ouvrez le fichier **gcxi.properties** pour le modifier. Remarque : Si vous utilisez **gcxi-secrets.yaml** pour stocker les secrets, modifiez-le au lieu de modifier **gcxi.properties** comme indiqué dans cette procédure, et, après l'étape 3, supprimez et recréez vos secrets en exécutant `kubectl delete -f k8s/gcxi-secrets.yaml` et `kubectl create -f k8s/gcxi-secrets.yaml`.

2. Entrez des valeurs dans les champs suivants :

```
MSTR_PASSWORD_OLD=<old_password>
```

```
MSTR_PASSWORD=<new_password>
```

où :

<old\_password> est le mot de passe existant.

<new\_password> est le nouveau mot de passe.

3. Entrez les commandes suivantes pour supprimer et recharger **configmap gcxi-config**.

```
kubectl delete configmap gcxi-config
```

```
kubectl create configmap gcxi-config --from-env-file=<path>/gcxi.properties --namespace genesys
```

où :

<path> est le chemin d'accès au répertoire dans lequel se trouve votre fichier **gcxi.properties**.

4. Entrez les commandes suivantes pour arrêter les conteneurs en cours d'exécution :

```
kubectl scale deploy/gcxi-secondary --replicas=0
```

```
kubectl scale deploy/gcxi-primary --replicas=0
```

5. Entrez les commandes suivantes pour démarrer les conteneurs.

```
kubectl scale deploy/gcxi-primary --replicas=1
```

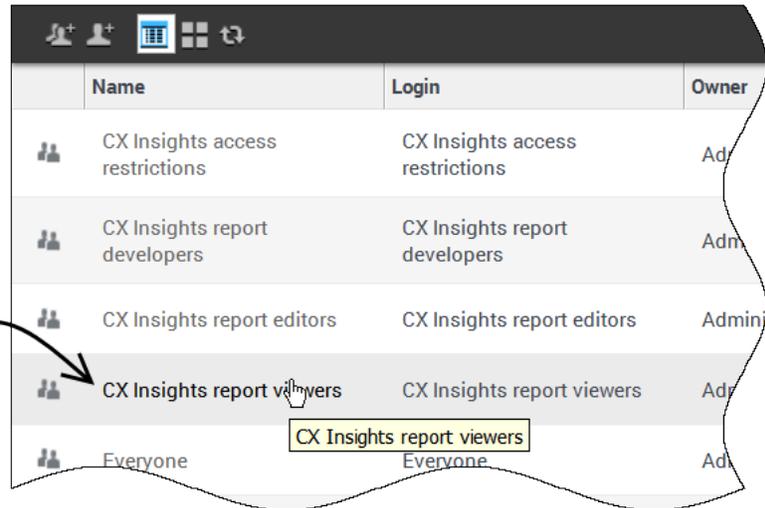
```
kubectl scale deploy/gcxi-secondary --replicas=1
```

6. Ouvrez le fichier **gcxi.properties** pour le modifier.

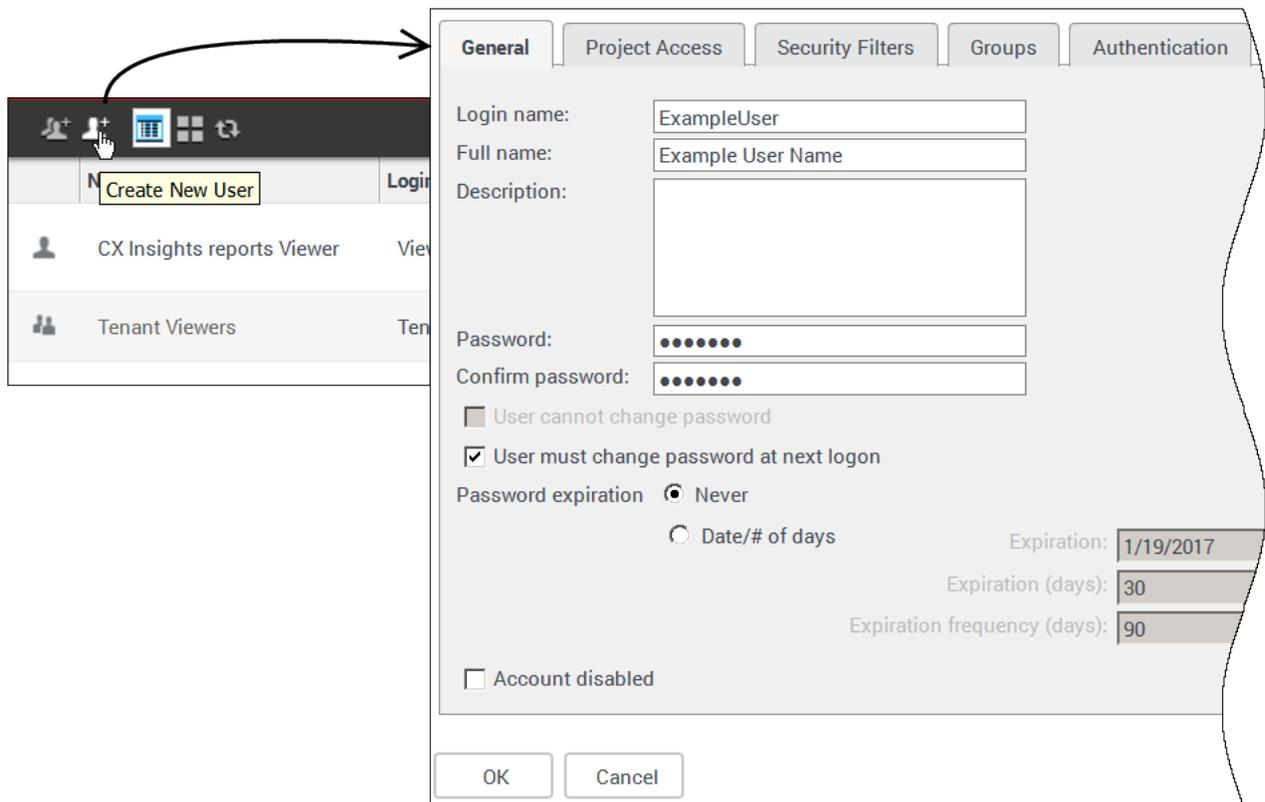
7. Une fois les deux pods en cours d'exécution, connectez-vous à l'interface web Genesys CX Insights à l'aide du nouveau mot de passe.

## Création d'un utilisateur

*To simplify the process of creating a new user, select the group (for example, CX Insights reports Viewers) before you click Create New User.*



	Name	Login	Owner
	CX Insights access restrictions	CX Insights access restrictions	Ad
	CX Insights report developers	CX Insights report developers	Adm
	CX Insights report editors	CX Insights report editors	Admin
	CX Insights report viewers	CX Insights report viewers	Ad
	Everyone	Everyone	Ad



**General** | Project Access | Security Filters | Groups | Authentication

Login name:

Full name:

Description:

Password:

Confirm password:

User cannot change password

User must change password at next logon

Password expiration  Never

Date/# of days

Expiration:

Expiration (days):

Expiration frequency (days):

Account disabled

OK Cancel

Pour créer un compte d'utilisateur, procédez comme suit.

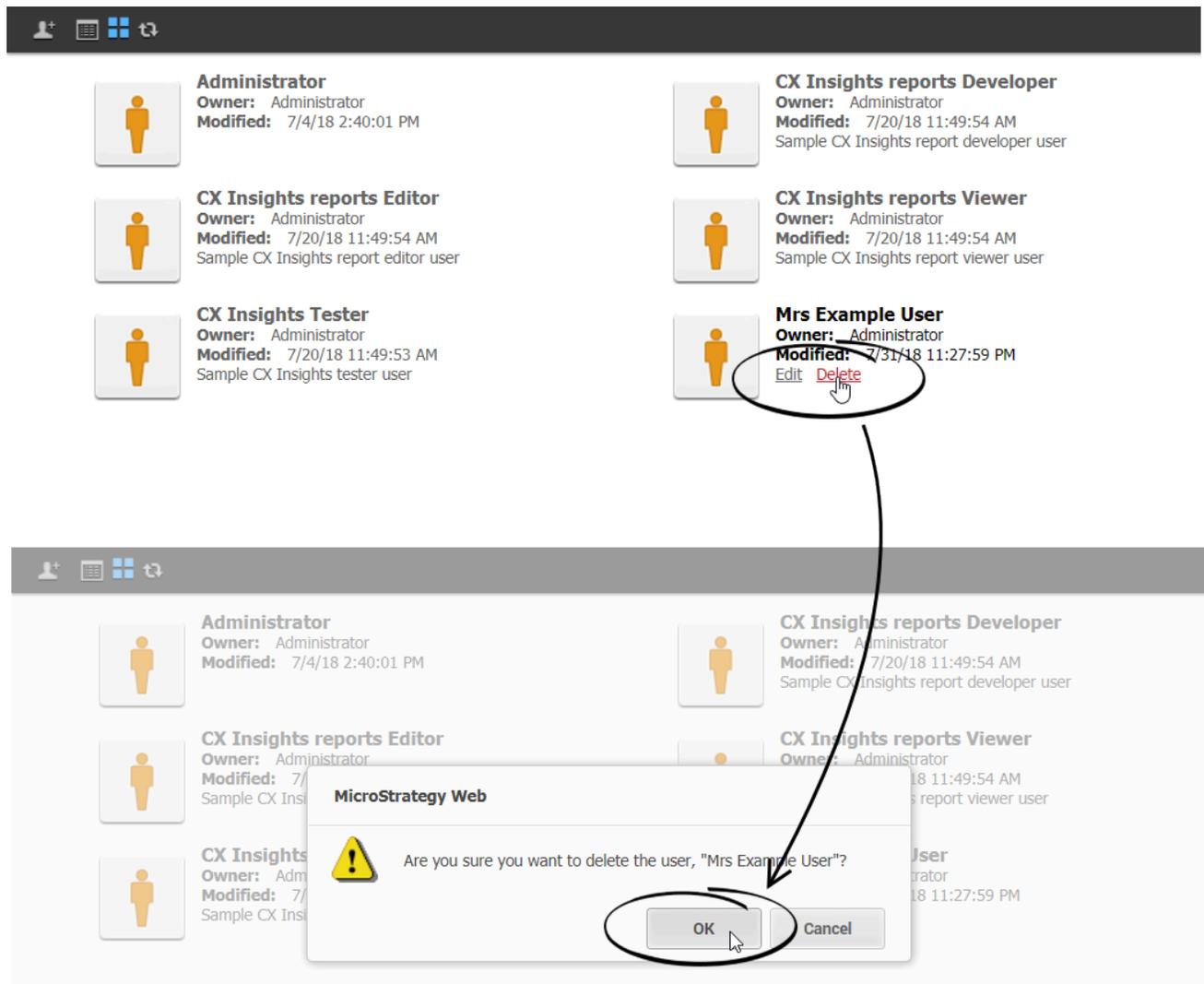
Pour modifier le compte d'un autre utilisateur, vous devez vous connecter en tant que membre d'un

---

groupe disposant du privilège **Créer et modifier des utilisateurs et des groupes**.

1. Dans votre navigateur Web, ouvrez la page MicroStrategy Web Administrator :  
`http://<hostname>:<port>/MicroStrategy/servlet/mstrServerAdmin`  
.
2. Sur la page qui apparaît, sélectionnez votre serveur.
3. Sur l'écran de connexion de MicroStrategy Web Administrator, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe actuel, puis cliquez sur **Se connecter**. La page **Outils** s'ouvre.
4. Cliquez sur **Gestionnaire des utilisateurs**.
5. Dans le menu, cliquez sur **Créer un utilisateur**.
6. Spécifiez les informations relatives à l'utilisateur comme il convient, dans chaque onglet de l'éditeur. Si vous avez besoin de plus d'informations sur un champ, consultez l'aide MicroStrategy Web Administrator. Assurez-vous des points suivants :
  1. Renseignez les champs **Nom de connexion**, **Nom complet**, **Mot de passe**, **Confirmer le mot de passe** et d'autres sélections conformément à vos stratégies en matière de mots de passe (dans l'onglet **Général**).
  2. Attribuez au moins un **Groupe** (dans l'onglet **Groupes**). Par défaut, tous les utilisateurs sont également membres du groupe **Tout le monde**, mais vous devez attribuer au moins un groupe, sinon le nouveau compte d'utilisateur ne pourra pas être modifié par d'autres administrateurs.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Pour vérifier que l'utilisateur a été créé, ouvrez l'un des groupes auxquels vous l'avez ajouté (ou ouvrez le groupe **Tout le monde**).

## Suppression d'un utilisateur



Pour supprimer un compte d'utilisateur, procédez comme suit.

Pour modifier le compte d'un autre utilisateur, vous devez vous connecter en tant que membre d'un groupe disposant du privilège **Créer et modifier des utilisateurs et des groupes**.

1. Dans votre navigateur Web, ouvrez la page MicroStrategy Web Administrator :

`http://<hostname>:<port>/MicroStrategy/servlet/mstrServerAdmin`

2. Sur la page qui apparaît, sélectionnez votre serveur.
3. Sur l'écran de connexion de MicroStrategy Web Administrator, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe actuel, puis cliquez sur **Se connecter**. La page **Outils** s'ouvre.

4. Cliquez sur **Gestionnaire des utilisateurs**.
5. Ouvrez un groupe dont l'utilisateur est membre, par exemple **Tout le monde**.
6. Survolez l'utilisateur que vous voulez supprimer à l'aide de la souris et cliquez sur **Supprimer**.
7. Cliquez sur **OK**.

Pour plus d'informations, consultez le site web [MicroStrategy](#).

# SSO pour Genesys CX Insights

## Avertissement

**Déclaration de support spécial** Les fonctionnalités LDAP et SAML sont fournies en avant-première. Genesys les prendra en charge du mieux possible, mais nous ne pouvons pas garantir qu'elles fonctionnent dans toutes les configurations. Il incombe au client de tout tester dans un environnement de laboratoire/test avant de planifier un déploiement en production.

## Important

Conformément à l'engagement de Genesys en matière de diversité, d'égalité et d'inclusivité, à partir de la version 9.0.019.01, certains noms de pod ont été modifiés ; le présent document fait référence aux pods « gcxi-primary » et « gcxi-secondary ». Dans la version 9.0.019.00 et les versions antérieures, ces pods étaient nommés « gcxi-master » et « gcxi-slave ».

Vous pouvez configurer Genesys CX Insights pour qu'il utilise LDAP ou SAML. L'authentification unique (SSO) permet aux utilisateurs connectés de naviguer entre plusieurs applications sans avoir à saisir de nouveau leurs informations d'identification. Cette page fournit des exemples d'étapes qui peuvent nécessiter des modifications pour s'adapter à votre environnement ; contactez Genesys Professional Services si vous avez besoin d'une aide supplémentaire :

- [Activer et configurer SAML/Gérer SAML](#)
- [Activer et configurer LDAP/Gérer LDAP](#)

## Activer et configurer SAML

Pour activer SAML, suivez l'une des procédures de cette section :

- [Activer SAML dans les déploiements qui utilisent Helm](#)
- [Activer SAML dans les déploiements qui utilisent des descripteurs Kubernetes](#)

## Procédure: Activer SAML dans les déploiements qui utilisent Helm

**Purpose:** Activez SAML dans les scénarios où vous déployez Genesys CX Insights avec [Genesys CX Insights - Kubernetes via Helm](#) ou [OpenShift via Helm](#).

### Prerequisites

Avant de commencer :

- La version 9.0.019.00 ou une version ultérieure de GCXI est déployée dans votre environnement. GCXI fait office de fournisseur de services (SP) SAML.
- Vous avez accès à un fournisseur d'identité (IdP) SAML.

### Steps

1. Exécutez la commande suivante pour effectuer une sauvegarde de la base de données méta GCXI :

```
kubectl apply -f k8s/gcxi-backup.yaml
```

2. Exécutez la commande suivante pour arrêter un conteneur :

```
helm upgrade -n gcxi -f <values_file> --set gcxi.replicas.worker=1  
<release_name> <path_to_chart>
```

où :

<values\_file> — nom de votre fichier de valeurs YAML. Il s'agit généralement du même fichier que celui que vous avez utilisé lors du déploiement à l'aide des instructions figurant sur : [Genesys CX Insights - Kubernetes via Helm](#).

<release\_name> — nom de la version Helm GCXI.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade -n gcxi -f values-test.yaml --set gcxi.replicas.worker=0 gcxi-helm  
gcxi/
```

3. Générez les fichiers de configuration SAML — suivez les instructions du site Web de MicroStrategy : [Comment générer les fichiers de configuration](#), mais notez les points suivants :
  - Lorsque les instructions du site Web de MicroStrategy demandent une *URL de base d'entité*, utilisez : `http://<server>:8080/MicroStrategy/saml/config/open`.
  - Vous devez vous connecter en utilisant les informations d'identification de l'administrateur Tomcat que vous avez définies à l'aide de la variable `gcxi.env.TOMCAT_ADMINPWD` lors de

l'installation. Si vous n'avez pas défini de mot de passe, vous pouvez en définir un pendant la mise à niveau ou contacter le service client pour obtenir de l'aide.

4. Exécutez la commande suivante et examinez les résultats pour vous assurer que les fichiers liés à SAML apparaissent dans le pod en cours d'exécution :

```
kubectl exec gcxi-0 -n gcxi -- ls /opt/tomcat/webapps/MicroStrategy/WEB-INF/classes/resources/SAML
```

5. À un emplacement approprié, créez un répertoire vide appelé **saml\_folder**. (Vous pouvez utiliser un autre nom, mais cette procédure suppose que vous avez utilisé le nom **saml\_folder**).

6. Copiez les fichiers de configuration SAML du pod dans le répertoire **saml\_folder** :

```
kubectl cp -n gcxi gcxi-0:/opt/tomcat/webapps/MicroStrategy/WEB-INF/classes/resources/SAML/ saml_folder
```

Vérifiez que les fichiers sont correctement copiés dans **saml\_folder** et qu'aucun autre fichier ne figure dans le répertoire.

7. À l'aide du fichier **saml\_folder/SPMetadata.xml**, enregistrez-vous auprès de l'IdP — les étapes exactes varient suivant votre IdP.

8. Copiez le fichier **IDPMetadata.xml** fourni par votre IdP dans **saml\_folder**.

9. Vérifiez que le répertoire **saml\_folder** contient les fichiers suivants :

```
custom
IDPMetadata.xml
MstrSamlConfig.xml
SamlKeystore.jks
SPMetadata.xml
SpringSAMLConfig.xml
```

Genesys CX Insights n'utilise pas le dossier personnalisé.

10. Exécutez la commande suivante pour créer une carte de configuration - **gcxi-saml** :

```
kubectl create cm gcxi-saml --from-file saml_folder
```

Une fois cette opération terminée, supprimez **saml\_folder**, car il n'est plus nécessaire.

11. Modifiez le fichier **gcxi.properties** en ajoutant les variables suivantes pour activer SAML et le définir comme mode de connexion par défaut :

```
MSTR_WEB_SAML_ON=true
MSTR_WEB_DEFAULT_LOGIN_MODE=64
```

12. Exécutez les commandes suivantes pour arrêter le pod **gcxi** :

```
helm upgrade -n gcxi -f <values_file> --set gcxi.replicas.worker=0
<release_name> <path_to_chart>
```

où :

**<values\_file>** — nom de votre fichier de valeurs YAML. Il s'agit généralement du même fichier que celui que vous avez utilisé lors du déploiement à l'aide des instructions figurant

sur : [Genesys CX Insights - Kubernetes via Helm](#).

<release\_name> — nom de la version Helm GCXI.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade -n gcxi -f values-test.yaml --set gcxi.replicas.worker=0 gcxi-helm gcxi/
```

Attendez que les pods soient arrêtés avant de poursuivre.

13. Exécutez les commandes suivantes pour mettre à niveau GCXI (en utilisant les valeurs de **gcxi.properties** pour définir les variables de conteneur) :

```
helm upgrade -n gcxi -f <values_file> --set-file gcxi.envext=gcxi.properties <release_name> <path_to_chart>
```

où :

<values\_file> — nom de votre fichier de valeurs YAML. Il s'agit généralement du même fichier que celui que vous avez utilisé lors du déploiement à l'aide des instructions figurant sur : [Genesys CX Insights - Kubernetes via Helm](#).

<release\_name> — nom de la version helm gcxi.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade -n gcxi -f values-test.yaml --set-file gcxi.envext=gcxi.properties gcxi-helm gcxi/
```

Attendez que GCXI soit installé.

14. Ouvrez MicroStrategy Web (<http://<server>:8080/MicroStrategy/servlet/mstrWeb>) ; vous serez automatiquement redirigé vers la page de connexion de l'IdP SAML.

## Procédure: Activer SAML dans les déploiements qui utilisent des descripteurs Kubernetes

**Purpose:** Activez SAML dans les environnements dans lesquels vous déployez GCXI via des [descripteurs Kubernetes](#).

## Prerequisites

Avant de commencer :

- La version 9.0.019.00 ou une version ultérieure de GCXI est déployée dans votre environnement. GCXI fait office de fournisseur de services (SP) SAML.
- Vous avez accès à un fournisseur d'identité (IdP) SAML.
- Cette procédure suppose que l'espace de noms par défaut est **genesys**. (Si le vôtre ne l'est pas, vous devez ajouter **-n genesys** à toutes les commandes kubectl).

## Steps

1. Exécutez la commande suivante pour effectuer une sauvegarde de la base de données méta GCXI :

```
kubectl apply -f k8s/gcxi-backup.yaml
```

2. Exécutez la commande suivante pour arrêter un conteneur GCXI :

```
kubectl scale --replicas=0 deployment gcxi-secondary
```

3. Générez les fichiers de configuration SAML — suivez les instructions du site Web de MicroStrategy : [Comment générer les fichiers de configuration](#), mais notez les points suivants :

- Lorsque les instructions du site Web de MicroStrategy demandent une *URL de base d'entité*, utilisez : `http://<server>:8080/MicroStrategy/saml/config/open`.
- Vous devez vous connecter à `http://<server>:8080/MicroStrategy/saml/config/open` en utilisant les informations d'identification de l'administrateur Tomcat. Vous pouvez changer le mot de passe de l'administrateur Tomcat en définissant la variable `TOMCAT_ADMINPWD` (reportez-vous à la [Procédure : Configuration de secrets Kubernetes](#)) ou contactez le service client pour obtenir de l'aide.

4. Exécutez la commande suivante et examinez les résultats pour vous assurer que les fichiers liés à SAML apparaissent dans le pod en cours d'exécution :

```
kubectl exec $(kubectl get po -o name | grep gcxi-primary) -- ls /opt/tomcat/webapps/MicroStrategy/WEB-INF/classes/resources/SAML
```

5. À un emplacement approprié, créez un répertoire vide appelé **saml\_folder**. (Vous pouvez utiliser un autre nom, mais cette procédure suppose que vous avez utilisé le nom **saml\_folder**).

6. Copiez les fichiers de configuration SAML du pod dans le répertoire **saml\_folder** :

```
kubectl cp $(kubectl get pod -l role=gcxi-primary -o jsonpath="{.items[0].metadata.name}"): /opt/tomcat/webapps/MicroStrategy/WEB-INF/classes/resources/SAML/ saml_folder
```

Vérifiez que les fichiers sont correctement copiés dans **saml\_folder** et qu'aucun autre fichier ne figure dans le répertoire.

7. À l'aide du fichier **saml\_folder/SPMetadata.xml**, enregistrez-vous auprès de l'IdP — les étapes

exactes varient suivant votre IdP.

- Copiez le fichier **IDPMetadata.xml** fourni par votre IdP dans `saml_folder`.
- Vérifiez que le répertoire `saml_folder` contient les fichiers suivants :

```
custom
IDPMetadata.xml
MstrSamlConfig.xml
SamlKeystore.jks
SPMetadata.xml
SpringSAMLConfig.xml
```

Genesys CX Insights n'utilise pas le dossier personnalisé.

- Exécutez la commande suivante pour créer une carte de configuration - `gcxi-saml` :

```
kubectl create cm gcxi-saml --from-file saml_folder
```

Une fois cette opération terminée, supprimez `saml_folder`, car il n'est plus nécessaire.

- Modifiez le fichier **gcxi.properties** en ajoutant les variables suivantes pour activer SAML et le définir comme mode de connexion par défaut :

```
MSTR_WEB_SAML_ON=true
MSTR_WEB_DEFAULT_LOGIN_MODE=64
```

- Exécutez les commandes suivantes pour recréer la carte de configuration **gcxi-config** :

```
kubectl delete cm gcxi-config
kubectl create cm gcxi-config --from-env-file k8s/gcxi.properties
```

- Modifiez le fichier **gcxi.yaml** et ajoutez le volume `gcxi-saml` et `volumeMount` à la définition des déploiements `gcxi-secondary` et `gcxi-primary` :

```
...
volumeMounts:
- mountPath: /genesys/gcxi_config/saml
  name: gcxi-saml
...
volumes:
- name: gcxi-saml
  configMap:
    name: gcxi-saml
    optional: true
...
```

- Exécutez les commandes suivantes pour recréer les pods `gcxi` et appliquer ainsi les changements **gcxi.yaml** :

```
kubectl delete -f k8s/gcxi.yaml
kubectl create -f k8s/gcxi.yaml
```

Attendez que GCXI soit installé.

- Ouvrez MicroStrategy Web (<http://<server>:8080/MicroStrategy/servlet/mstrWeb>) ; vous serez automatiquement redirigé vers la page de connexion de l'IdP SAML.

## Gestion de SAML

Si vous avez activé SAML, utilisez les informations de cette section pour le gérer.

- [Désactiver SAML dans les déploiements qui utilisent Helm](#)
- [Désactiver SAML dans les déploiements qui utilisent des descripteurs Kubernetes](#)

### Procédure: Désactiver SAML dans les déploiements qui utilisent Helm

**Purpose:** Désactivez SAML lorsque GCXI est déployé via Helm.

#### Steps

1. Exécutez les commandes suivantes pour arrêter GCXI :

```
helm upgrade -n gcxi -f <values_file> --set gcxi.replicas.worker=0  
<release_name> <path_to_chart>
```

où :

<values\_file> — nom de votre fichier de valeurs YAML. Il s'agit généralement du même fichier que celui que vous avez utilisé lors du déploiement à l'aide des instructions figurant sur : [Genesys CX Insights - Kubernetes via Helm](#).

<release\_name> — nom de la version Helm GCXI.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade -n gcxi -f values-test.yaml --set gcxi.replicas.worker=0 gcxi-helm  
gcxi/
```

2. Exécutez les commandes suivantes pour mettre à niveau GCXI (en utilisant les valeurs de **gcxi.properties** pour définir les variables de conteneur) et redémarrer les pods :

```
helm upgrade -n gcxi -f <values_file> <release_name> <path_to_chart>
```

où :

<values\_file> — nom de votre fichier de valeurs YAML. Il s'agit généralement du même fichier que celui que vous avez utilisé lors du déploiement à l'aide des instructions figurant sur : [Genesys CX Insights - Kubernetes via Helm](#).

<release\_name> — nom de la version Helm GCXI.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade -n gcxi -f values-test.yaml gcxi-helm gcxi/
```

Attendez que GCXI soit mis à niveau.

## Procédure: Désactiver SAML dans les déploiements qui utilisent des descripteurs Kubernetes

**Purpose:** Désactivez SAML lorsque GCXI est déployé à l'aide de descripteurs Kubernetes.

### Prerequisites

Cette procédure suppose que l'espace de noms par défaut est **genesys**. (Si le vôtre ne l'est pas, vous devez ajouter **-n genesys** à toutes les commandes kubectl).

### Steps

1. Modifiez le fichier **gcxi.properties** et supprimez les variables suivantes :

```
MSTR_WEB_SAML_ON=true  
MSTR_WEB_DEFAULT_LOGIN_MODE=64
```

2. Exécutez les commandes suivantes pour recréer la carte de configuration gcxi-config :

```
kubectl delete cm gcxi-config  
kubectl create cm gcxi-config --from-env-file k8s/gcxi.properties
```

3. Exécutez les commandes suivantes pour recréer les pods gcxi :

```
kubectl delete -f k8s/gcxi.yaml  
kubectl create -f k8s/gcxi.yaml
```

## Activer et configurer LDAP

Pour activer LDAP, suivez l'une des procédures de cette section :

- [Activer LDAP dans les déploiements qui utilisent Helm](#)
- [Activer LDAP dans les déploiements qui utilisent des descripteurs Kubernetes](#)

Dans les deux cas, vous devez ensuite suivre la section [Configurer LDAP](#).

## Procédure: Activer LDAP dans les déploiements qui utilisent Helm

**Purpose:** Activez LDAP lorsque GCXI est déployé via Helm.

### Prerequisites

Assurez-vous que la version 9.0.014.00 ou une version ultérieure de GCXI est déployée dans votre environnement.

### Steps

Avant de commencer, procédez comme suit pour configurer GCXI :

1. Localisez la bibliothèque OpenLDAP à l'intérieur du conteneur :
  1. Exécutez la commande suivante pour vous assurer que la bibliothèque OpenLDAP est installée, et localisez le chemin d'accès à la bibliothèque :
2. Copiez ou notez le chemin d'accès, par exemple, **/usr/lib64/libldap-2.4.so.2**.
2. Exécutez la commande suivante pour effectuer une sauvegarde de la base de données méta GCXI :

```
kubectl exec gcxi-0 -- ldconfig -p | grep ldap
```

où :

<release\_name> — nom de la version Helm GCXI.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade gcxi-helm gcxi/ --reuse-values --set  
gcxi.deployment.deployJobBackup=true
```

Attendez que la tâche gcxi-backup soit terminée.

3. Exécutez la commande suivante pour empêcher la tâche de sauvegarde de s'exécuter à chaque mise à niveau de la version :

```
helm upgrade <release_name> <path_to_chart> --reuse-values --set  
gcxi.deployment.deployJobBackup=false
```

où :

<release\_name> — nom de la version Helm GCXI.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade gcxi-helm gcxi/ --reuse-values --set
gcxi.deployment.deployJobBackup=false
```

4. Exécutez la commande suivante pour arrêter un conteneur :

```
helm upgrade <release_name> <path_to_chart> -n gcxi --reuse-values --set
gcxi.replicas.worker=0
```

où :

<release\_name> — nom de la version Helm GCXI.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade gcxi-helm gcxi/ -n gcxi --reuse-values --set gcxi.replicas.worker=0
```

Attendez que les pods soient arrêtés avant de poursuivre.

5. Modifiez le fichier **gcxi.properties** et ajoutez les variables suivantes pour activer LDAP et le définir comme mode de connexion par défaut :

```
MSTR_WEB_LDAP_ON=true
MSTR_WEB_DEFAULT_LOGIN_MODE=16
```

N'ajoutez pas de commentaires, d'espaces supplémentaires ni de lignes vides.

6. Exécutez la commande suivante pour mettre à niveau et redémarrer GCXI (en utilisant les valeurs de **gcxi.properties** pour définir les variables de conteneur) et redémarrer les pods :

```
helm upgrade <release_name> <path_to_chart> -n gcxi --reuse-values --set-file
gcxi.envext=gcxi.properties --set gcxi.replicas.worker=2
```

où :

<release\_name> — nom de la version Helm GCXI.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade gcxi-helm gcxi/ -n gcxi --reuse-values --set-file
gcxi.envext=gcxi.properties --set gcxi.replicas.worker=2
```

Attendez que GCXI soit mis à niveau.

LDAP est maintenant activé dans GCXI et reste activé après le redémarrage du conteneur.

## Procédure: Activer LDAP dans les déploiements qui utilisent des descripteurs Kubernetes

**Purpose:** Rassemblez les informations dont vous aurez besoin pour configurer LDAP et activer LDAP dans GCXI.

### Prerequisites

- La version 9.0.014.00 ou une version ultérieure de GCXI est déployée dans votre environnement.
- Cette procédure suppose que l'espace de noms par défaut est **genesys**. (Si le vôtre ne l'est pas, vous devez ajouter **-n genesys** à toutes les commandes kubectl).

### Steps

Avant de commencer, procédez comme suit pour configurer GCXI :

1. Localisez la bibliothèque OpenLDAP à l'intérieur du conteneur :

1. Exécutez la commande suivante pour vous assurer que la bibliothèque OpenLDAP est installée, et localisez le chemin d'accès à la bibliothèque :

```
kubectl exec $(kubectl get po -o name | grep gcxi-primary) -- ldconfig -p  
| grep ldap
```

2. Copiez ou notez le chemin d'accès, par exemple, **/usr/lib64/libldap-2.4.so.2**.

2. Activez LDAP :

1. Exécutez la commande suivante pour effectuer une sauvegarde de la base de données méta GCXI :

```
kubectl apply -f k8s/gcxi-backup.yaml
```

2. Exécutez les commandes suivantes pour arrêter les conteneurs en cours d'exécution :

```
kubectl scale --replicas=0 deployment gcxi-secondary
```

```
kubectl scale --replicas=0 deployment gcxi-primary
```

3. Modifiez le fichier **gcxi.properties** et définissez **MSTR\_WEB\_LDAP\_ON=true**.
4. Pour que LDAP soit le mode de connexion par défaut, modifiez le fichier **gcxi.properties** et définissez **MSTR\_WEB\_DEFAULT\_LOGIN\_MODE=16**.

5. Exécutez les commandes suivantes pour charger gcxi.properties dans Kubernetes :

```
kubectl delete configmap gcxi-config
```

```
kubectl create configmap gcxi-config --from-env-file=k8s/gcxi.properties
```

6. Exécutez la commande suivante pour démarrer le conteneur PRIMARY :

```
kubectl scale --replicas=0 deployment gcxi-primary
```

Attendez que PRIMARY soit terminé (attendez l'exécution de Tomcat et que la page MicroStrategyWeb soit disponible).

7. Exécutez la commande suivante pour démarrer le conteneur SECONDARY :

```
kubectl scale --replicas=1 deployment gcxi-secondary
```

LDAP est maintenant activé dans GCXI et reste activé après le redémarrage du conteneur.

Si vous prévoyez d'utiliser LDAPS, vous devez également monter le dossier dans lequel résident vos certificats. Reportez-vous à la section [LDAP avec SSL](#) pour plus d'informations.

## Configuration de LDAP

Pour les déploiements Helm et Kubernetes, utilisez les instructions de cette section pour configurer LDAP.

### Procédure: Configurer les paramètres de connexion LDAP

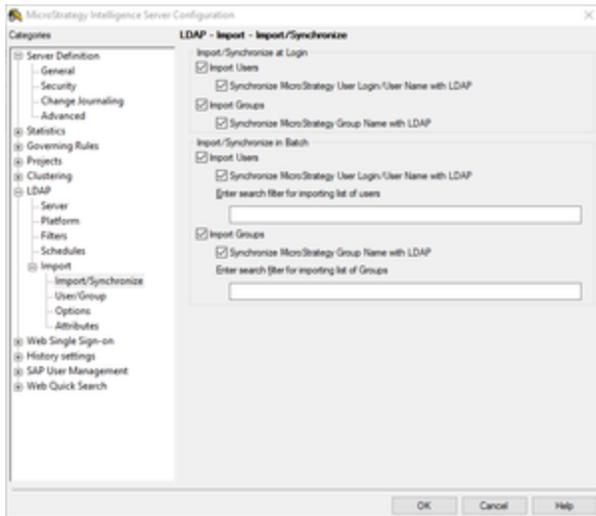
**Purpose:** Pour établir une connexion au serveur LDAP.

#### Steps

1. Connectez-vous à MicroStrategy Developer.
2. Cliquez sur **Administration > Serveur > Configurer MicroStrategy Intelligence Server**.
3. Cliquez sur **LDAP**, et, dans la section **Serveur**, fournissez les paramètres suivants :
  - **Hôte** : <hostname\_or\_ip\_of\_ldap\_server>
  - **Port** : <port\_of\_ldap\_server>
  - **Connexion de sécurité** : Cleartext
  - **Méthode d'authentification** : Binding (Obligatoire)
  - **Utilisateur de l'authentification** (Ce compte d'utilisateur est utilisé lorsque GCXI doit accéder à Active Directory, effectuer une recherche, répertoire tous les utilisateurs, etc. Il s'agit d'un « utilisateur de services »).
  - : Par exemple :
    - DN : CN=<user\_cn>,OU=<ou>,..., DC=<dc>,...

- Mot de passe : <mot de passe du domaine>
4. Cliquez sur **LDAP > Plate-forme**, et fournissez les paramètres suivants :
    - **Nom du fournisseur du serveur LDAP** : <votre fournisseur> (par exemple, Microsoft Active Directory)
    - **Pilote de connectivité LDAP** : <votre pilote de connectivité> (par exemple, Open LDAP)
    - **Plate-forme Intelligence Server** : Linux
    - **Noms des fichiers de connectivité LDAP** : <path\_to\_openldap\_lib> (Il s'agit du chemin d'accès à l'intérieur du conteneur gcxi, que vous avez découvert à l'étape 1. [Recueillez les informations et activez LDAP.](#))
  5. Cliquez sur **LDAP > Filtres**, et fournissez les paramètres suivants :
    - **DN racine** : DC=<dc>,DC=<dc>... (Il s'agit du point de départ de la recherche LDAP)
    - **Filtre de recherche utilisateur** : <user\_search> (La valeur que vous entrez ici dépend des paramètres LDAP. Par exemple, (&(objectclass=person)(sAMAccountName=#LDAP\_LOGIN#).))
    - **Filtre de recherche de groupe** : <group\_search> (La valeur que vous entrez ici dépend des paramètres LDAP. Par exemple, (&(objectclass=group) (member=#LDAP\_DN#).))
    - **Nombre de niveaux de groupe supérieurs à importer** : 1
  6. Pour vérifier que la connexion entre le serveur LDAP et Intelligence Server peut être établie, essayez de vous connecter à MicroStrategy Web (<IP>/MicroStrategy/servlet/mstrWeb) en utilisant les informations d'identification LDAP. Notez que même lorsque vous parvenez à vous connecter, les privilèges utilisateur ne sont pas encore définis. Les privilèges peuvent être attribués manuellement à chaque utilisateur dans mstrServerAdmin ou importés et configurés comme décrit à la section [Importation de LDAP, synchronisation et liaison](#).

## Importation de LDAP, synchronisation et liaison



### LDAP - Importation

Vous devez configurer les privilèges des utilisateurs qui se connectent à l'aide des informations d'identification LDAP. Des informations détaillées sur cette étape sont disponibles dans le document MicroStrategy suivant : [KB18506 : Importation et liaison des utilisateurs à l'aide de l'intégration LDAP avec MicroStrategy Intelligence Server 9.x et les versions plus récentes.](#)

### LDAP avec SSL

Pour prendre en charge SSL avec LDAP, vous devez exécuter le conteneur avec un dossier monté contenant les certificats LDAP et vous assurer que le dossier est monté sur tous les serveurs du cluster. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Comment configurer la connectivité LDAP via Texte en clair.](#)

### LDAP dans un conteneur

À partir de la version 9.0.014.00 de Genesys CX Insights, une option de configuration, **MSTR\_WEB\_LDAP\_ON**, active LDAP pour MicroStrategy.

## Gestion de LDAP

Si vous avez activé LDAP, utilisez les informations de cette section pour le gérer.

- [Désactiver LDAP dans les déploiements qui utilisent Helm](#)
- [Désactiver LDAP dans les déploiements qui utilisent des descripteurs Kubernetes](#)

## Procédure: Désactiver LDAP dans les déploiements qui utilisent Helm

**Purpose:** Désactivez LDAP lorsque GCXI est déployé via Helm.

### Steps

1. Exécutez les commandes suivantes pour arrêter GCXI :

```
helm upgrade -n gcxi -f <values_file> --set gcxi.replicas.worker=0  
<release_name> <path_to_chart>
```

où :

<values\_file> — nom de votre fichier de valeurs YAML. Il s'agit généralement du même fichier que celui que vous avez utilisé lors du déploiement à l'aide des instructions figurant sur : [Genesys CX Insights - Kubernetes via Helm](#).

<release\_name> — nom de la version Helm GCXI.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade -n gcxi -f values-test.yaml --set gcxi.replicas.worker=0 gcxi-helm  
gcxi/
```

2. Exécutez les commandes suivantes pour démarrer les pods GCXI :

```
helm upgrade -n gcxi -f <values_file> <release_name> <path_to_chart>
```

où :

<values\_file> — nom de votre fichier de valeurs YAML. Il s'agit généralement du même fichier que celui que vous avez utilisé lors du déploiement à l'aide des instructions figurant sur : [Genesys CX Insights - Kubernetes via Helm](#).

<release\_name> — nom de la version Helm GCXI.

<path\_to\_chart> — chemin d'accès aux fichiers de graphiques Helm.

Par exemple :

```
helm upgrade -n gcxi -f values-test.yaml gcxi-helm gcxi/
```

## Procédure: Désactiver LDAP dans les déploiements qui utilisent

## des descripteurs Kubernetes

**Purpose:** Désactivez LDAP lorsque GCXI est déployé à l'aide de descripteurs Kubernetes.

### Prerequisites

Cette procédure suppose que l'espace de noms par défaut est **genesys**. (Si le vôtre ne l'est pas, vous devez ajouter **-n genesys** à toutes les commandes kubectl).

### Steps

1. Modifiez le fichier **gcxi.properties** et supprimez les variables suivantes :

```
MSTR_WEB_LDAP_ON=true  
MSTR_WEB_DEFAULT_LOGIN_MODE=16
```

2. Exécutez les commandes suivantes pour recréer la carte de configuration gcxi-config :

```
kubectl delete cm gcxi-config  
kubectl create cm gcxi-config --from-env-file k8s/gcxi.properties
```

3. Exécutez les commandes suivantes pour recréer les pods gcxi :

```
kubectl delete -f k8s/gcxi.yaml  
kubectl create -f k8s/gcxi.yaml
```

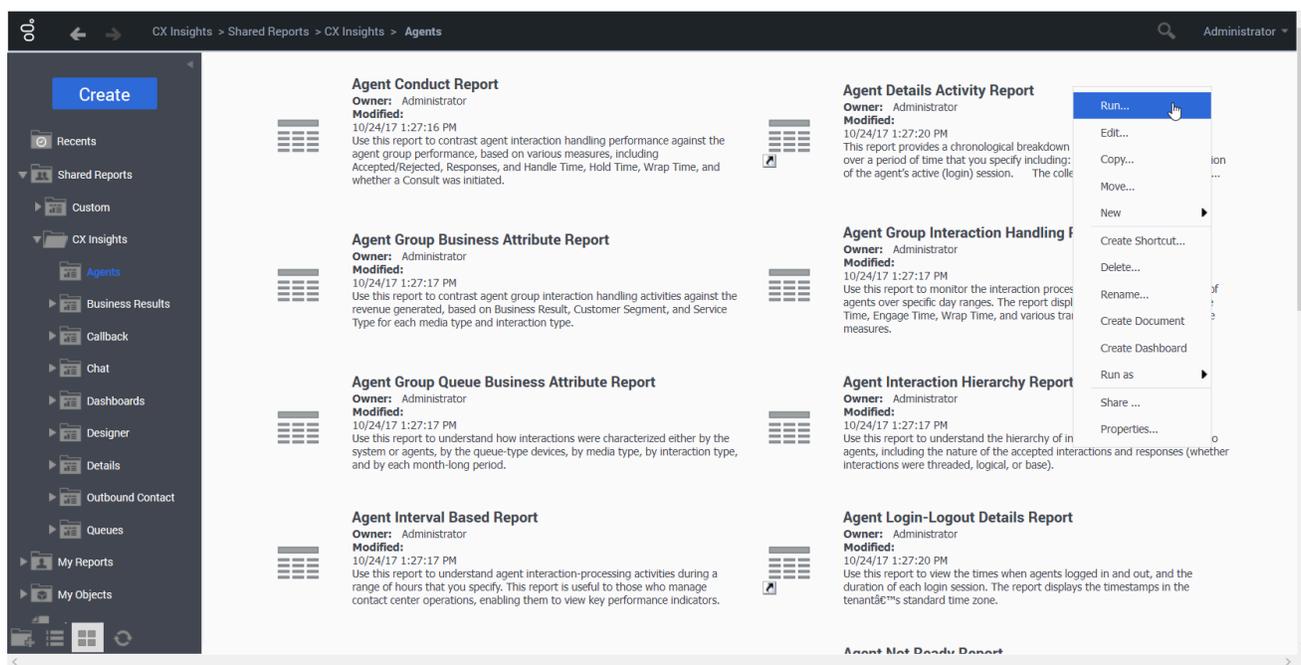
# Explication et utilisation des rapports

Cette page vous aide à comprendre les rapports et les tableaux de bord Genesys Customer Experience Insights (GCXI). Les rapports et tableaux de bord Genesys CX Insights pour Genesys Info Mart compilent l'historique de l'activité d'interactions du centre de contacts et les états résumés par l'agent des DN de téléphonie et multimédia.

## 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.

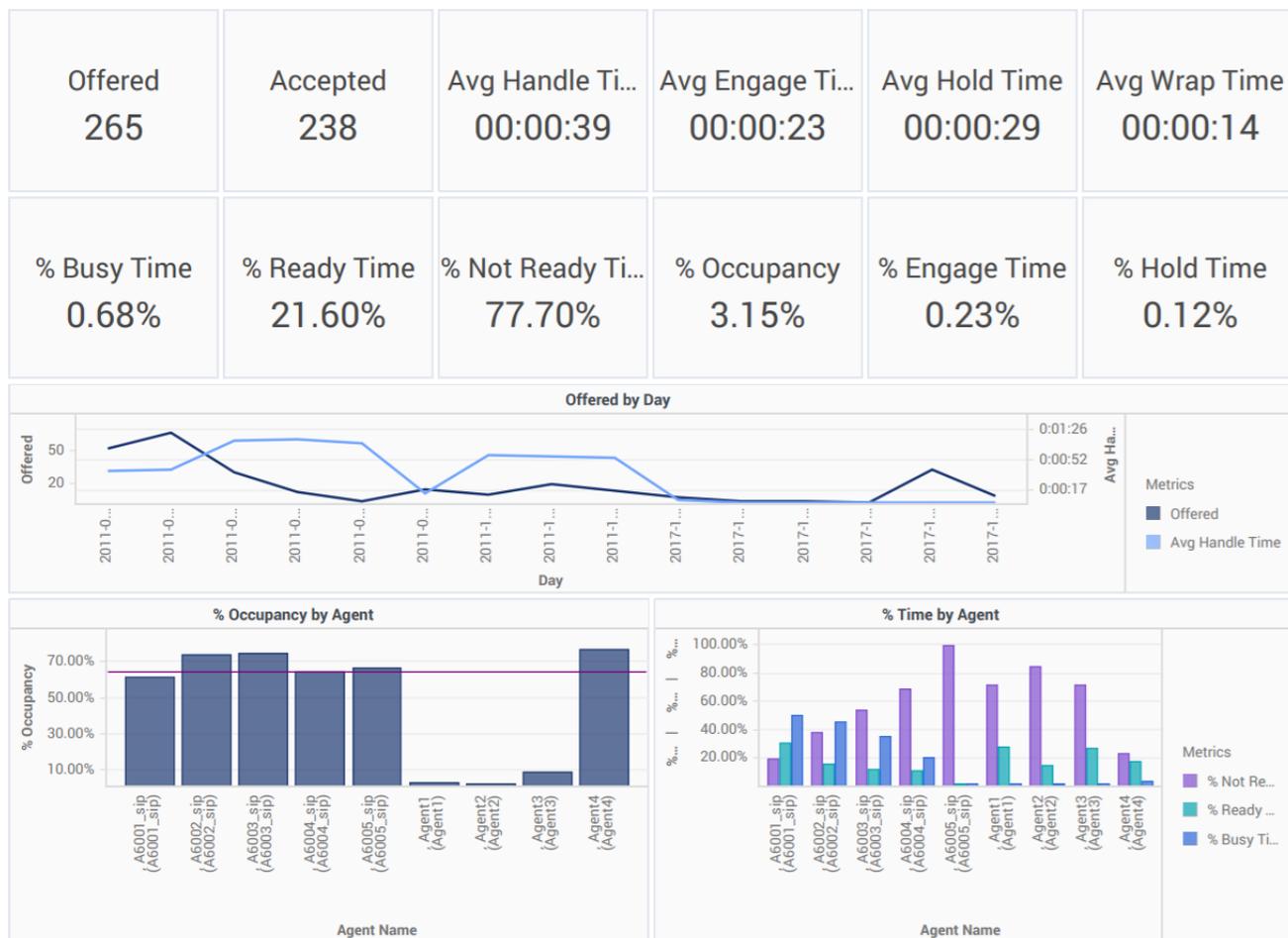
## Rapports



Genesys CX Insights comprend plusieurs douzaines de rapports prêts à l'emploi, qui sont disponibles dans les sous-dossiers du dossier **CX Insights**. Les données contenues dans les rapports représentent un instantané de la base de données à un moment donné ; pour voir les données actuelles, vous devez exécuter le rapport pour afficher les dernières données. Les rapports utilisent les hiérarchies, les mesures, les attributs, les invites, les détails et les filtres qui sont définis dans le projet CX Insights.

Les rapports sont conçus via MicroStrategy Web. La figure présentée ici illustre l'organisation de certains rapports dans le dossier Agents et certaines des opérations que vous pouvez effectuer dans MicroStrategy Web. Pour plus d'informations sur la personnalisation des rapports, reportez-vous à la section [Personnalisation de rapports et de tableaux de bord](#).

### Tableaux de bord



Genesys CX Insights comprend plusieurs tableaux de bord prêts à l'emploi. Si certains tableaux de bord sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Tableaux de bord**, un grand nombre d'entre eux se trouvent dans d'autres dossiers, dans lesquels ils sont regroupés avec des rapports en fonction du type de contenu qu'ils fournissent -- reportez-vous à la dernière liste de [Tableaux de bord](#) pour plus d'informations.

Les tableaux de bord Genesys CX Insights fournissent des résumés visuels d'informations qui seraient sinon affichées dans plusieurs rapports. Les données contenues dans les tableaux de bord représentent un instantané de la base de données à un moment donné ; pour voir les données actuelles, vous devez actualiser le tableau de bord pour afficher les dernières données. Pour une visualisation optimale des tableaux de bord, réglez la résolution de votre écran sur la plus haute résolution possible et, dans tous les cas, sur une largeur d'au moins 1 280 pixels.

Les tableaux de bord sont conçus à l'aide de MicroStrategy Web. Pour plus d'informations sur la personnalisation des tableaux de bord, reportez-vous à la section [Personnalisation de rapports et de tableaux de bord](#).

## Interfaces CX Insights

Votre interaction avec CX Insights se fera généralement dans l'une des deux interfaces graphiques :

- **MicroStrategy Web** — Lorsque vous visualisez, exécutez à la demande ou modifiez un rapport ou un tableau de bord, vous le faites à l'aide de MicroStrategy Web, la principale interface graphique de Genesys CX Insights, à laquelle vous accédez via l'URL (<yourserver>/MicroStrategy/servlet/mstrWeb) fournie par votre administrateur. Les administrateurs peuvent configurer les autorisations qui déterminent les opérations que chaque utilisateur peut effectuer dans MicroStrategy Web. Cette page porte sur MicroStrategy Web.

### Navigateurs pris en charge :

- Au moment de la publication, MicroStrategy certifie les dernières versions des navigateurs Web suivants :
- Apple Safari
- Google Chrome (Windows et iOS)
- Microsoft Edge
- Microsoft Internet Explorer (les versions 9 et 10 sont prises en charge, mais ne sont pas certifiées)
- Mozilla Firefox
- **MicroStrategy Developer** — Réservé à l'usage des administrateurs, MicroStrategy Developer est une application autonome à laquelle vous accédez sur l'ordinateur sur lequel le logiciel MicroStrategy est déployé. Utilisez Developer pour créer et gérer des projets, des objets et des utilisateurs et pour effectuer d'autres opérations administratives. MicroStrategy Developer est présenté plus en détail sur la page [Explications sur le projet](#).



Tableau de bord de centre de contacts sur un appareil mobile

## Support mobile

Vous pouvez également accéder aux tableaux de bord Genesys CX Insights depuis votre iPad Apple. Genesys prend en charge l'accès aux tableaux de bord de cette manière, mais ne recommande pas d'utiliser les rapports depuis un appareil mobile, car ils ne sont pas conçus pour les petits écrans. Consultez le [Guide de déploiement de Genesys CX Insights](#) pour plus d'informations, ainsi que le [site Web de MicroStrategy](#).

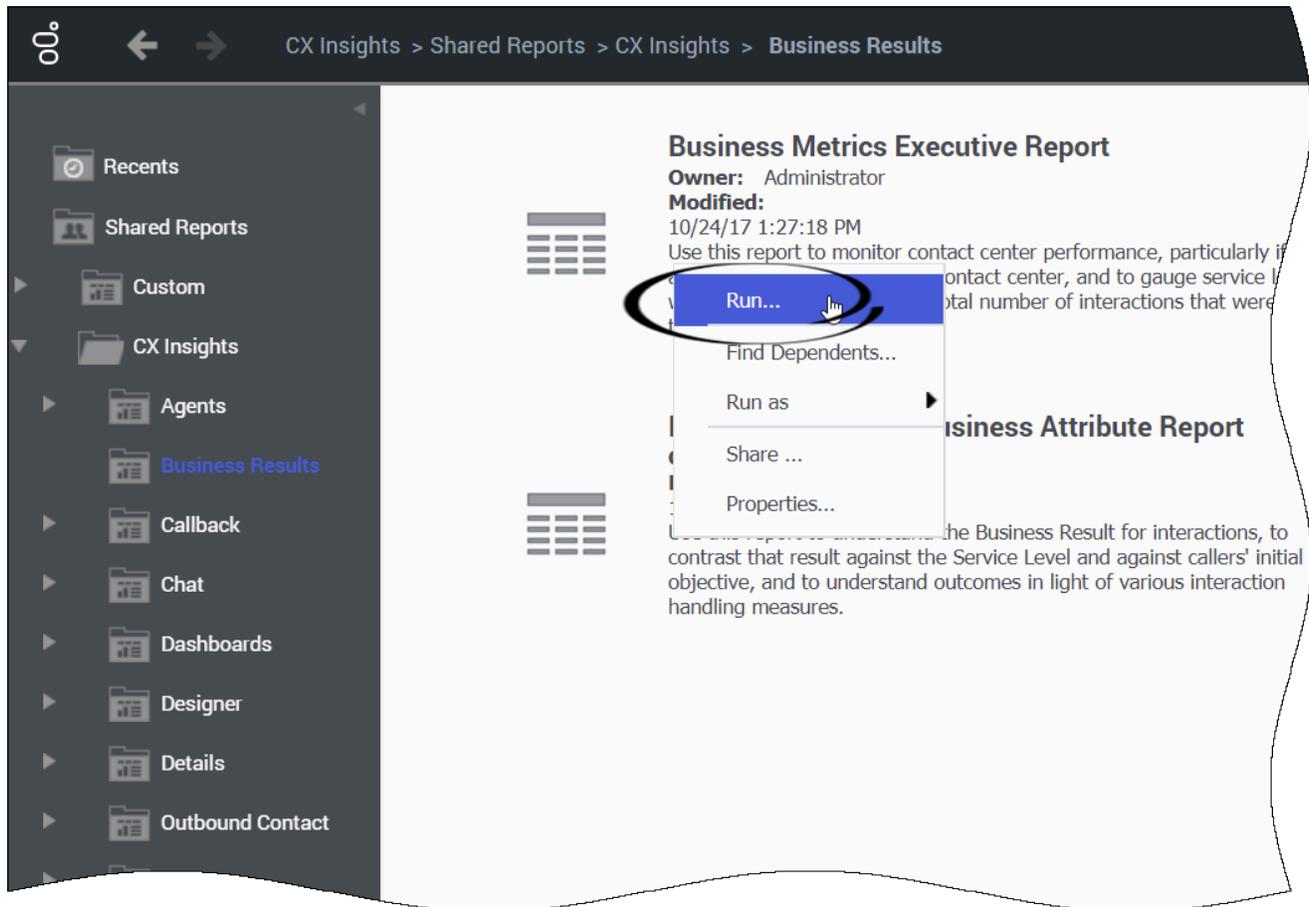
La documentation Genesys, y compris le présent document, couvre également les appareils mobiles. Dans la plupart des cas, il est plus facile d'utiliser Genesys CX Insights, et la documentation, en mode paysage.

## Vidéo : Génération de rapports dans Genesys CX Insights

### [Link to video](#)

Cette vidéo explique comment générer des rapports dans Genesys CX Insights.

## Accès et exécution de rapports et de tableaux de bord



1. Accédez au lien Genesys CX Insights (MicroStrategy Web) fourni par votre administrateur.
2. Si une page apparaît, vous demandant de sélectionner un serveur, sélectionnez le serveur sur lequel afficher les rapports (vous n'en avez probablement qu'un seul, mais si plusieurs apparaissent et si vous ne savez pas lequel sélectionner, contactez votre administrateur).
3. À l'invite, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
4. La page Genesys CX Insights apparaît. Cliquez sur **Rapports partagés > CX Insights**. Dans la plupart des cas, les rapports dont vous avez besoin se trouvent dans le dossier **Rapports partagés** :
  - **Rapports partagés**—Les rapports et tableaux de bord stockés dans les **Rapports partagés** sont accessibles aux autres utilisateurs (si les privilèges d'accès le permettent).
  - **Mes rapports**—Les rapports stockés dans vos dossiers privés tels que **Mes rapports** ne sont visibles que par vous. Ce dossier n'est visible que par les utilisateurs qui disposent de privilèges suffisants pour modifier ou sauvegarder des rapports.
5. Les rapports sont divisés en sous-dossiers selon leur fonction ; sélectionnez un sous-dossier, par exemple **Résultats commerciaux**.
6. Dans la liste de rapports, double-cliquez sur un rapport ou cliquez sur le bouton droit de la souris et

---

sélectionnez **Exécuter**. Par exemple, **Rapport exécutif de mesures d'opérations**. Les invites de ce rapport apparaissent.

7. Sélectionnez une date ou une plage de dates et faites éventuellement des sélections dans d'autres invites.

Pour générer des rapports significatifs, sélectionnez des dates pour lesquelles votre environnement dispose de données. Notez que, si vous travaillez dans un **environnement de démo/développement**, les données sont disponibles pour une période limitée :

- Pour les rapports Genesys CX Insights, les données sont disponibles pour la période de septembre 2015 à octobre 2016.
- Pour les rapports Genesys CX Insights for iWD, les données sont disponibles pour la période du 12 février 2019 au 21 février 2019.

Lorsque vous exécutez des rapports dans de tels environnements, sélectionnez des dates comprises dans cette plage ou supprimez simplement la valeur par défaut de la première invite (Date/Jour prédéfini) avant d'exécuter le rapport.

#### **[+] Plus d'invites**

De nombreux rapports proposent une longue liste d'invites, mais vous n'êtes pas obligé de faire des sélections à toutes ces invites. Pour la plupart des rapports, il suffit de sélectionner une date ou une plage de dates et de cliquer sur **Exécuter le rapport** pour générer le rapport. Avant de le faire, notez que les valeurs par défaut **Date de début** et **Date de fin** englobent la totalité de l'année en cours ; suivant votre environnement, il se peut que cette plage ne convienne pas. Pour plus d'informations sur les invites, reportez-vous à la section **Comment contrôler les données qui apparaissent dans un rapport ?**.

8. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

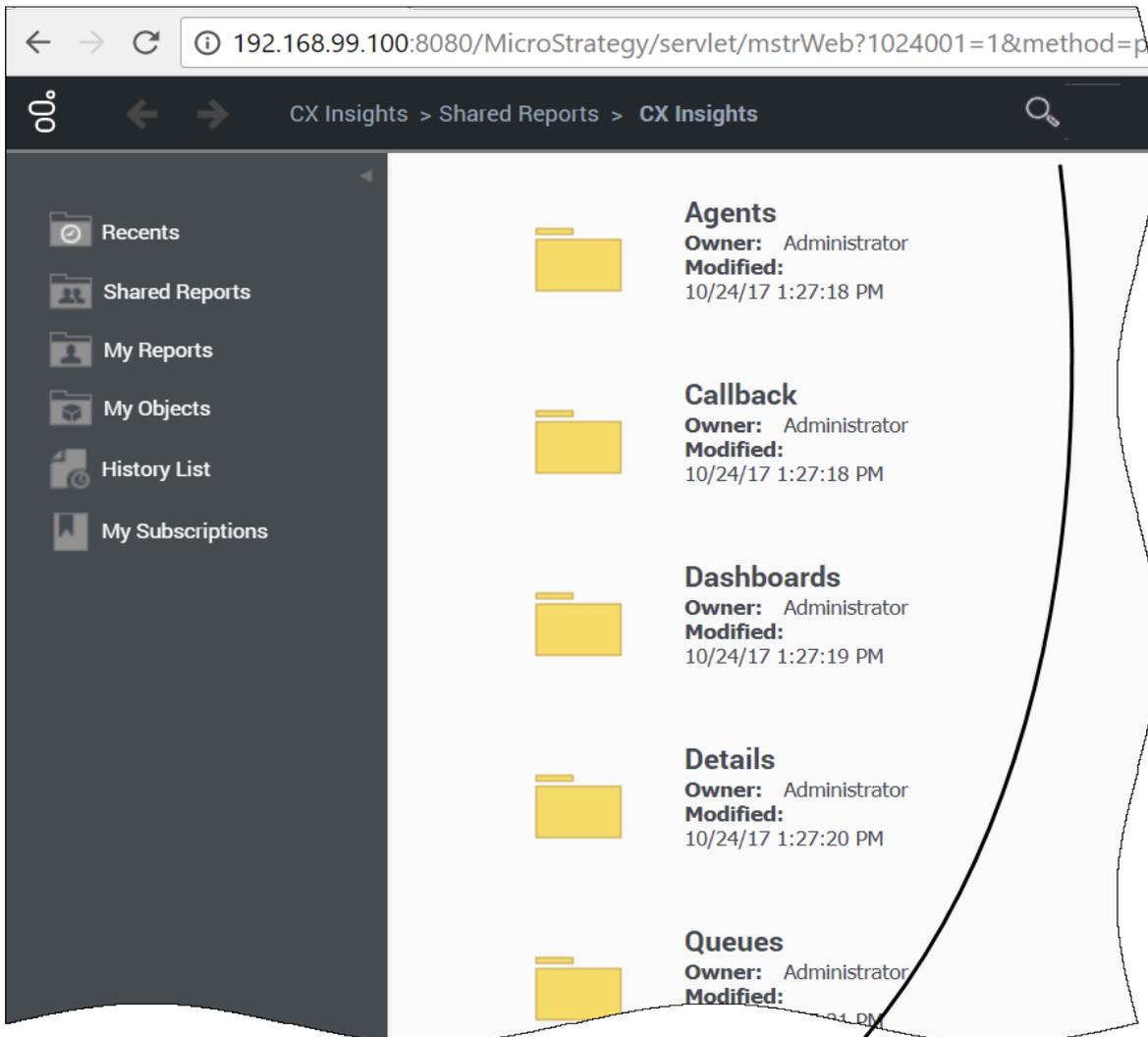
Le rapport apparaît. Vous pouvez filtrer, zoomer sur et interagir avec de nombreuses valeurs du rapport.

Lorsque vous naviguez dans Genesys CX Insights, des fils d'Ariane cliquables s'affichent en haut et en bas de la page :

Rapports partagés > CX Insights > Résultats commerciaux

Cliquez sur n'importe quel mot du fil d'Ariane pour revenir à ce dossier.

## Aide pour trouver des rapports



Shared Reports ▾ Contains ▾ Callback  X 🔍 Refine

Name	Owner	Modified	Location
📁 Callback	Administrator	10/24/17 1:27:18 PM	▶ Shared Reports > CX Insights
📄 Callback Details Report	Administrator	10/24/17 1:27:18 PM	▶ Shared Reports > CX Insights > Callback
📄 Callback Summary Report	Administrator	10/24/17 1:27:18 PM	▶ Shared Reports > CX Insights > Callback
📄 Campaign Callbacks Summary Report	Administrator	10/24/17 1:27:19 PM	▶ Shared Reports > CX Insights > Outbound Conf
📄 Pre-act... Time Range (Callback)	Administrator	10/24/17 1:27:21 PM	▶ Shared Reports > CX Insights > [...]

---

Vous pouvez utiliser la fonction de recherche pour trouver facilement tous les rapports dont le nom contient un mot ou une expression donné :

1. Sélectionnez le dossier de premier niveau **CX Insights** (pour effectuer une recherche dans tout le dossier).
2. En haut de la page, cliquez sur la loupe pour ouvrir la fenêtre de recherche.
3. Sélectionnez un dossier (par exemple **Rapports partagés**) dans lequel effectuer la recherche, entrez un terme de recherche (par exemple **Rappel**) et appuyez sur **Entrée**. (ou cliquez sur la loupe).
4. Pour des options de recherche plus puissantes, cliquez sur **Affiner**. Des options de recherche avancées apparaissent, que vous pouvez utiliser pour affiner votre recherche en fonction de différents critères tels que le type d'objet, le propriétaire, la date ou la description.

## Anatomie d'un rapport

**REPORT DETAILS**  
Report Filter:  
(Date (ID) >= 1/1/2011 12:00:00 AM) And (Date (ID) < A

**PROMPT DETAILS**  
Prompt 1: Start Date  
1/1/2011  
Prompt 2: End Date  
12/31/2017 12:00:00 AM  
Prompt 3: Queue  
Prompt not answered  
Prompt 4: Channel  
Prompt not answered  
Prompt 5: Callback Type  
Prompt not answered  
Prompt 6: Tenant  
Prompt not answered  
Prompt 7: Minute Price  
0

Data rows: 4 | Data columns: 1 - 10 of 28 ▶

Tenant Name	Queue	Day	Callback Type	empted	Customer Connected	% Customer Connected
Environment	8666	2014-11-06	WAIT FOR AGEN	19	24	126.32%
	Total			19	24	126.32%
Total				19	24	126.32%

*These information sections can optionally be closed once you have viewed them.*

*The main section of most reports consists of a data grid.*

Chaque rapport est divisé en plusieurs sections (à l'exception de la section principale du rapport, chaque section est appelée « éditeur ») :

- **Éditeur de détails du rapport** — fournit des informations sur les données du rapport. Vous pouvez éventuellement fermer cet éditeur en cliquant sur **x**.
- **Éditeur de détails des invites** — fournit des informations sur les valeurs des invites utilisées pour exécuter le rapport. Vous pouvez éventuellement fermer cet éditeur en cliquant sur **x**.
- **Grille du rapport** — dans la plupart des cas, les rapports sont constitués d'une simple grille illustrant les données sélectionnées. Certains noms d'invite et de mesure affichés dans les rapports sont explicites, mais d'autres peuvent nécessiter une explication ; consultez les descriptions des rapports individuels (reportez-vous à la [Liste de rapports](#)) pour plus d'informations sur des invites et des mesures spécifiques.

- D'autres éditeurs apparaissent si vous les ouvrez, comme l'**Éditeur de filtres d'affichage**.

## Signification de la valeur zéro dans un rapport

Lorsque la requête sous-jacente d'un rapport Genesys CX Insights ne renvoie aucune ligne, le rapport n'affiche aucune donnée. Par exemple, une requête visant à récupérer l'activité d'un agent donné d'une équipe dans laquelle l'agent n'a pas travaillé ne renvoie aucune donnée.

Agent	Media Type	Time Range Key	Channel	Interaction Type	Day	Accepted Agent ST						
0000	Internal	2019-09-22	0000	Internal	2019-09-22	0	0	0	0	0	0	0
					2019-09-22	0	0	0	0	0	0	
					2019-09-22	0	0	0	0	0	0	
					2019-09-22	0	0	0	0	0	0	
					2019-09-22	0	0	0	0	0	0	
					2019-09-22	0	0	0	0	0	0	
					2019-09-22	0	0	0	0	0	0	
					2019-09-22	0	0	0	0	0	0	
					2019-09-22	0	0	0	0	0	0	
					2019-09-22	0	0	0	0	0	0	
Total					0	0	0	0	0	0	0	
Total					0	0	0	0	0	0	0	

Valeurs zéro dans le Rapport vitesse acceptation

Pour les rapports Genesys CX Insights qui renvoient des lignes, mais dans lesquels un champ donné n'est pas applicable, les rapports renvoient une valeur 0.

Cela se produit, par exemple, lorsque toutes les interactions d'un jour donné sont acceptées dans les quatre premiers intervalles de temps de service définis pour un locataire, mais qu'aucune n'est acceptée au-delà du quatrième intervalle. Dans ce cas, le Rapport vitesse acceptation (secondes), dont une partie est illustrée à la figure *Valeurs zéro dans le Rapport vitesse acceptation*, affiche 0 valeur pour le cinquième intervalle jusqu'au dixième.

Les rapports renvoient également 0 pour les mesures lorsque les colonnes de la base de données sous-jacente sur lesquelles les mesures sont basées contiennent des valeurs 0. De plus, lorsqu'un rapport est basé sur une requête qui rassemble des données provenant de plus d'une table d'agrégation, il est possible que certaines cellules du rapport soient vides tandis que d'autres contiennent des données.

Pour les mesures composites telles que les pourcentages et les moyennes, chaque fois qu'un nombre 0 ou une durée 0 apparaît, les rapports affichent 0 pour ces mesures. La durée moyenne des appels mis en attente, par exemple, est égale à 0 dans les cas où aucun appel n'a été mis en attente pendant l'intervalle, ou lorsque la durée des appels mis en attente était de 0 seconde (ou d'une fraction d'1 seconde).

Les rapports personnalisés que vous créez peuvent se comporter différemment suivant leur conception.

## Grille du rapport

La zone principale d'un rapport type est constituée d'une simple grille, optimisée pour la visualisation à l'écran, mais aussi facile à imprimer au format PDF, XLS ou autre. (Pour les rapports comportant un grand nombre de colonnes ou de lignes, il sera peut-être plus facile pour vous d'afficher vos rapports au format [PDF](#).)

Les premières colonnes de chaque rapport représentent les Attributs (également appelés

Dimensions). Il s'agit des valeurs qui divisent les données, et leur impact est cumulatif, de gauche à droite. Par exemple, dans le Rapport d'utilisation d'agent (illustré ici), la première colonne divise les données par Nom de locataire, la deuxième colonne subdivise les données des locataires par Type de média, la troisième colonne subdivise les données des locataires/médias par Nom de l'agent, la quatrième colonne subdivise les données des agents individuels par Type d'interaction, et la cinquième colonne subdivise les données par Jour.

Longer reports are divided across several pages.

Attributes (dimensions). These values subdivide the data.

Some reports contain more columns than can fit on screen.

Tenant Name	Media Type	Agent Name	Interaction Type	Day	Offered	Accepted	Not Accepted	Responses	Avg Handle Time	Avg Engage Time	Avg Hold Time	Avg Wrap Time	Avg Consult Received Time	Avg Consult Received Wrap Time
		.A6001_sip (A6001_sip)	Internal	2011-04-11	9	9	0	9	00:01:30	00:01:28	00:00:14	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2011-04-13	2	2	0	2	00:03:06	00:03:06	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2011-11-10	3	3	0	3	00:00:52	00:00:47	00:00:17	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>00:01:35</b>	<b>00:01:33</b>	<b>00:00:16</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:00:00</b>
		.A6002_sip (A6002_sip)	Internal	2011-04-11	10	10	0	10	00:01:05	00:00:53	00:00:24	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2011-04-13	2	2	0	2	00:03:06	00:01:40	00:01:26	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2011-11-03	5	5	0	5	00:01:12	00:00:55	00:00:17	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2011-11-08	8	8	0	8	00:01:03	00:00:43	00:00:20	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2011-11-10	3	3	0	3	00:00:52	00:00:42	00:00:16	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>00:01:13</b>	<b>00:00:53</b>	<b>00:00:26</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:00:00</b>
				2011-04-11	8	6	2	6	00:00:52	00:00:45	00:00:07	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2011-04-13	2	2	0	2	00:00:52	00:00:45	00:00:07	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Suivant votre rôle d'accès et du rapport que vous consultez, vous pouvez manipuler un rapport de plusieurs façons :

- **Trier**—Cliquez dans une colonne avec le bouton droit de la souris et sélectionnez une option dans le menu **Trier** pour trier le tableau en fonction de l'ordre de cette colonne. Ou sélectionnez **Trier la grille** pour trier le tableau selon plusieurs colonnes. Toutes les colonnes ne peuvent pas être triées.
- **Explorer**—Cliquez dans une colonne avec le bouton droit de la souris et sélectionnez une option dans le menu **Explorer** pour effectuer un zoom avant ou un zoom arrière sur les données de cette colonne. Par exemple, pour passer de l'affichage des données pour le Mois à leur affichage pour le Jour, l'Heure, voire même l'Année. Reportez-vous à la section **Exploration des données du rapport**. Toutes les colonnes ne peuvent pas être explorées.
- **Filtrer**—Cliquez dans une colonne avec le bouton droit de la souris et sélectionnez une option dans le menu **Filtrer sur**, pour ouvrir l'Éditeur de filtres d'affichage, dans lequel vous pouvez sélectionner une ou plusieurs conditions. Reportez-vous à la section **Filtrage des données du rapport**.

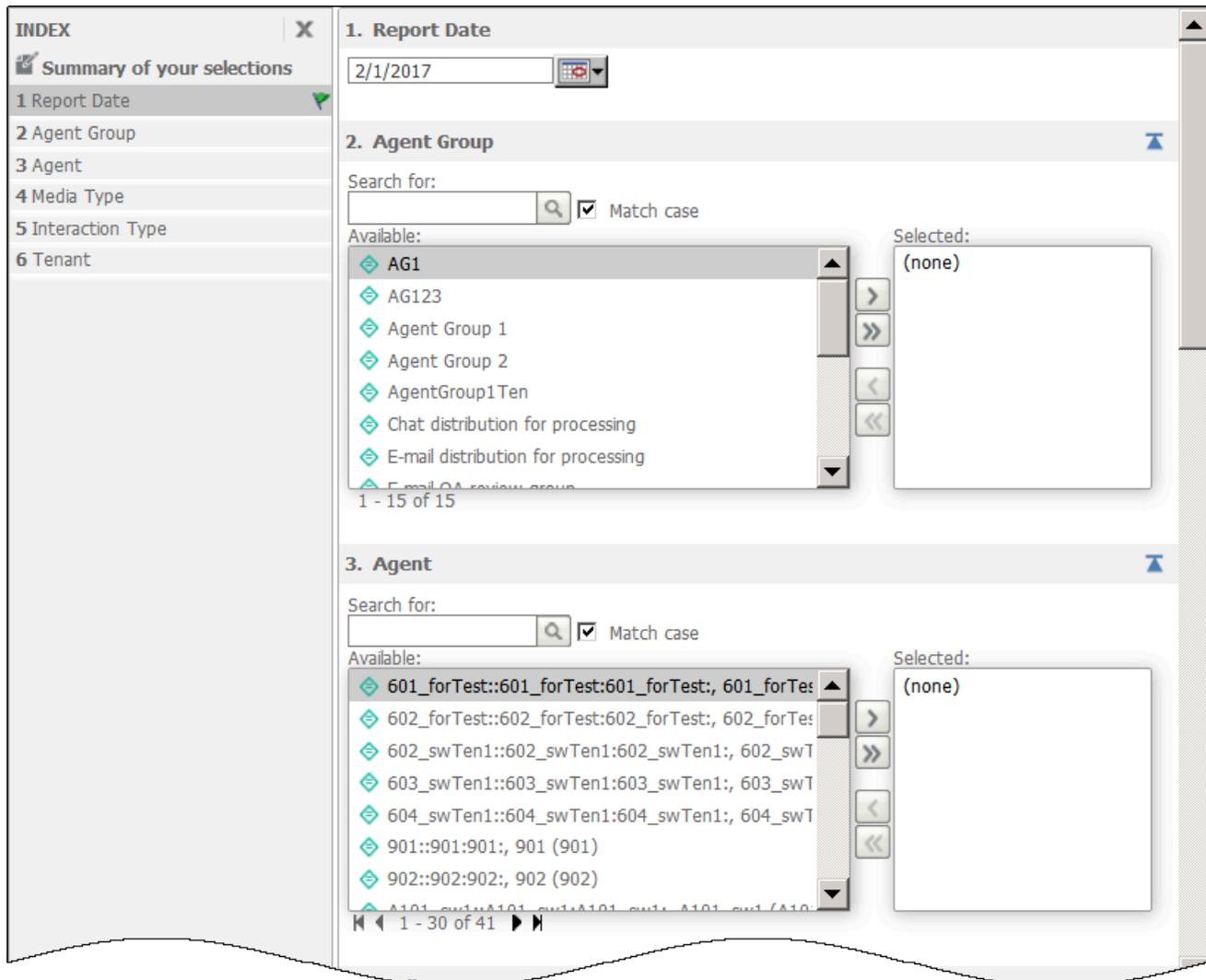
Les rapports basés sur les agents ne contiennent pas de données qui résument les interactions virtuelles, l'activité des agents virtuels ni l'activité des ports Interactive Voice Response (IVR). Toutefois, si les IVR sont configurés comme des ressources de traitement dans votre environnement, les données qui se rapportent aux ports IVR sont incluses dans les rapports sur les attributs commerciaux et les détails des interactions.

Vidéo : Exploration ou filtrage dans des rapports

[Link to video](#)

Cette vidéo explique comment lire, explorer et filtrer les rapports historiques dans Genesys CX Insights.

## Contrôle des données qui apparaissent dans un rapport



Dans de nombreux cas, il se peut que vous souhaitiez limiter les données rassemblées dans un rapport, par exemple :

- Si votre environnement contient une grande quantité de données, certains rapports peuvent devenir très longs.
- Si vous voulez afficher un rapport sur un seul aspect du centre de contacts, comme un seul groupe d'agents.

Lorsque vous ouvrez un rapport, les invites du rapport apparaissent, vous permettant de personnaliser les données figurant dans le rapport. Les invites disponibles sont propres à chaque rapport—l'exemple présenté ici concerne le Rapport de conduite des agents :

- À chaque invite, entrez ou sélectionnez les valeurs appropriées. Chaque invite fournit soit une liste déroulante, soit un champ de recherche et un bouton correspondant.
- Utilisez l'Index à gauche de la zone d'entrée des invites pour passer rapidement à n'importe quelle section des invites.

Dans de nombreux cas, les valeurs par défaut sont appropriées ; en cas de doute sur l'effet d'une invite donnée, consultez les descriptions ci-dessous ou essayez d'exécuter le rapport avec les valeurs par défaut pour avoir une meilleure idée du résultat. Chaque rapport comporte un ensemble unique d'invites à partir desquelles vous pouvez sélectionner des valeurs pour les attributs utilisés dans le rapport. Par exemple, dans le **Rapport de conduite des agents**, vous pouvez effectuer les sélections d'invite suivantes :

#### **[+] Afficher : Invites du Rapport de conduite des agents**

Invite	Description
Date de rapport	Sélectionnez le jour pour lequel vous souhaitez générer un rapport. (Ce rapport décrit l'activité d'une seule journée.)
Groupe d'agents	Vous pouvez limiter le rapport à des informations sur des groupes spécifiques.
Nom de l'agent	Vous pouvez limiter le rapport à des informations sur des agents spécifiques.
Type de média	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il ne contienne que des informations sur certains Types de média.
Type d'interaction	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il ne contienne que certains Types d'interaction.
Nom du locataire	Dans les environnements multi-locataires, vous pouvez limiter le rapport pour qu'il ne contienne que le locataire sélectionné.

## Filtrage des données du rapport

**VIEW FILTER** The filter is empty. Add Condition  Auto-Apply changes ? x

Filter On:  Cancel

- Filter On:
- Agent Name
- Interaction Type
- Media Type
- Quarter
- Tenant Name
- % Transfer Initiated
- Accepted
- Avg Consult Initiated Time
- Avg Consult Initiated Time
- Avg Consult Received Time
- Avg Consult Received Time
- Avg Consult Received Warm Time
- Avg Consult Received Warm Time
- Avg Consult Received Warm Wrap Time
- Avg Consult Received Warm Wrap Time
- Avg Consult Received Wrap Time
- Avg Consult Received Wrap Time
- Avg Engage Time
- Avg Engage Time

Interaction Type	Quarter	Offered	Wrap	Accepted	Not Accepted	Respo
Internal	2011				0	
Internal	2011				0	
Internal	2011				0	16
Internal	2011			2		8
Internal	2011				0	14
Internal	2011				0	
Internal	2011				1	
Internal	2011 4Q	0	0	0	0	
Inbound	2011 1Q	88	2	75	13	

*Construct filters in the View Filter Editor.*

Tenant Name	Media Type	Offered	Accepted	Not Accepted
		9	9	0
		2	2	0
		3	3	0
		14	14	0
		10	10	0
		2	2	0
		5	5	0

- Drill
- Sort
- Sort Grid...
- Insert Metric
- Move
- Filter On...**
- Keep on grid
- Remove from Grid
- Remove from Report
- Advanced formatting...
- Rename...
- Attribute Forms
- Derived Elements

*Use Filter On Selection to easily filter on any attribute.*

**VIEW FILTER** Add Condition x Clear All  Auto-Apply changes ? x

Media Type  Qualify  Select

Search for:    Match case

Available:  Selected:

---

Après avoir exécuté un rapport, vous pouvez filtrer davantage les données qui apparaissent dans le rapport. Ces options de filtrage sont puissantes et vous permettent d'effectuer davantage de sélections que celles que vous avez effectuées sur la page d'invites lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez ajouter plusieurs filtres à un rapport.

Pour filtrer un rapport, utilisez l'une des méthodes suivantes :

## Création d'un filtre à l'aide de l'Éditeur de filtres d'affichage

Ouvrez l'Éditeur de filtres d'affichage pour créer manuellement un filtre.

1. Ouvrez et exécutez un rapport. Par exemple, **Agents > Rapport d'utilisation d'agent**.
2. Cliquez sur **Outils > Filtre d'affichage**.  
L'Éditeur de filtres d'affichage apparaît.
3. Cliquez sur **Ajouter une condition**.  
La liste déroulante **Filtrer sur** apparaît.
4. Cliquez sur **Filtre sur** et sélectionnez une valeur en fonction de laquelle appliquer un filtre. Par exemple, Nom de l'agent vous permettra d'afficher uniquement l'agent spécifié dans le rapport. Une liste de données des agents disponibles apparaît.
5. Double-cliquez sur le nom de chaque Agent à inclure (vous pouvez en inclure un, plusieurs, voire tous), puis cliquez sur **Appliquer**.  
Vous pouvez ajouter plusieurs filtres à un rapport.

## Filtrage sur les sélections

Utilisez **Filtrer sur** pour créer un filtre plus rapidement.

1. Ouvrez et exécutez un rapport. Par exemple, **Agents > Rapport d'utilisation d'agent**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une valeur en fonction de laquelle vous souhaitez appliquer un filtre (une valeur dans l'une des colonnes d'attributs telle le nom d'un agent).
3. Cliquez sur **Filtrer sur les sélections**.  
L'Éditeur de filtres d'affichage apparaît, vous permettant de modifier le filtre selon vos besoins.

## Exploration des données du rapport

Agent Name	Interaction Type	Day	Offered	Accepted	Not Accepted	Responses	Avg Handle Time	Avg Engage Time	Avg Hold Time	Wr Time
, A6001_sip (A6001_sip)	Internal	2011-04-11	9	9	0	9	00:01:30	00:01:28	00:00:14	00:00:00
		2011-04-13	2	2	0	2	00:03:06	00:03:06	00:00:00	00:00:00
		2011-11-10	3	3	0	3	00:00:52	00:00:47	00:00:17	00:00:00
	Total		14	14	0	14	00:01:35	00:01:33	00:00:16	00:00:00
, A6002_sip (A6002_sip)	Internal	2011-04-11	10	10	0	10	00:01:05	00:00:53	00:00:24	00:00:00
		2011-04-13	2	2	0	2	00:03:06	00:01:40	00:01:26	00:00:00
		2011-11-03	5	5	0	5	00:01:12	00:00:55	00:00:17	00:00:00
		2011-11-08	8	8	0	8	00:01:03	00:00:43	00:00:20	00:00:00
	2011-11-10	3	3	0	3	00:00:52	00:00:42	00:00:16	00:00:00	
Total		28	28	0	28	00:01:13	00:00:53	00:00:26	00:00:00	
		2011-04-11	8	6	2	6	00:00:52	00:00:45	00:00:07	00:00:00
		2011-04-13	2	2	0	2	00:00:10	00:00:04	00:00:00	00:00:00

Agent Name	Interaction Type	Day	Offered	Accepted	Not Accepted	Responses	Avg Handle Time	Avg Engage Time	Avg Hold Time	Wr Time
, A6001_sip (A6001_sip)	Internal	2011-04-11	9	9	0	9	00:01:30	00:01:28	00:00:14	00:00:00
		2011-04-13	2	2	0	2	00:03:06	00:03:06	00:00:00	00:00:00
		2011-11-10	3	3	0	3	00:00:52	00:00:47	00:00:17	00:00:00
	Total		14	14	0	14	00:01:35	00:01:33	00:00:16	00:00:00
, A6002_sip (A6002_sip)	Internal	2011-04-11	10	10	0	10	00:01:05	00:00:53	00:00:24	00:00:00
		2011-04-13	2	2	0	2	00:03:06	00:01:40	00:01:26	00:00:00
		2011-11-03	5	5	0	5	00:01:12	00:00:55	00:00:17	00:00:00
		2011-11-08	8	8	0	8	00:01:03	00:00:43	00:00:20	00:00:00
	2011-11-10	3	3	0	3	00:00:52	00:00:42	00:00:16	00:00:00	
Total		28	28	0	28	00:01:13	00:00:53	00:00:26	00:00:00	
		2011-04-11	8	6	2	6	00:00:52	00:00:45	00:00:07	00:00:00
		2011-04-13	2	2	0	2	00:00:10	00:00:04	00:00:00	00:00:00

Agent Name	Interaction Type	Hour	Offered	Accepted	Not Accepted	Responses	Avg Handle Time	Avg Engage Time	Avg Hold Time	Avr Wr Time
, A6001_sip (A6001_sip)	Internal	2011-04-11 12	3	3	0	3	00:03:14	00:03:09	00:00:14	00:00:00
		2011-04-11 13	6	6	0	6	00:00:38	00:00:38	00:00:00	00:00:00
		2011-04-13 14	2	2	0	2	00:03:06	00:03:06	00:00:00	00:00:00
		2011-11-10 13	3	3	0	3	00:00:52	00:00:47	00:00:17	00:00:00
	Total		14	14	0	14	00:01:35	00:01:33	00:00:16	00:00:00
		2011-04-11 12	4	4	0	4	00:02:03	00:01:33	00:00:29	00:00:00
		2011-04-11 13	6	6	0	6	00:00:27	00:00:26	00:00:04	00:00:00
		2011-04-13 14	2	2	0	2	00:03:06	00:01:40	00:01:26	00:00:00

---

Vous pouvez *explorer* les données du rapport pour obtenir des informations plus détaillées (ou plus générales).

1. Pour explorer un rapport, vous devez commencer par ouvrir et exécuter le rapport.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un titre du rapport ; un menu contextuel s'ouvre. S'il est possible d'explorer la mesure sur laquelle vous avez cliqué, **Explorer** apparaît dans le menu. Les choix disponibles varient en fonction du type de données sur lequel vous cliquez (« Zoom avant sur le Nom de l'agent », « Zoom arrière sur le Mois », « Zoom avant sur le Type d'interaction », etc.). Toutes les données ne peuvent pas être explorées. Par exemple, un clic droit sur l'en-tête **Jour** (dans les rapports dans lesquels cet en-tête apparaît, comme **Agents > Rapport d'utilisation d'agent**) vous permet d'accéder à une autre période telle que le mois ou l'année. Les flèches du menu indiquent si une option d'exploration est un zoom « Avant » ou un zoom « Arrière ».
3. Sélectionnez l'une des actions d'exploration qui apparaissent. Le rapport est automatiquement mis à jour pour tenir compte de ce changement. Ouvrez de nouveau le menu Explorer ; les options disponibles ont maintenant changé.

Pour des options d'exploration plus complètes, cliquez sur le menu **Données**, et sélectionnez **Explorer**. L'**Éditeur d'exploration** apparaît et vous permet d'explorer plusieurs colonnes et d'accéder à des options avancées.

## Considérations en matière d'exploration

La possibilité d'effectuer un zoom avant ou arrière au sein d'un rapport vous permet d'afficher les résultats d'un point de vue plus large ou plus étroit. Cependant, il est important de comprendre la logique appliquée par Genesys CX Insights lors de l'exploration, car, dans certains cas, les données peuvent sembler disparaître après l'exploration, ou vous voyez apparaître des données qui ne sont pas celles auxquelles vous vous attendiez.

L'exploration se fait le long des hiérarchies d'attributs, par exemple, un **zoom arrière** d'Agent à Groupe d'agents ou un **zoom avant** de Groupe d'agents à Agent :

- Hiérarchie des agents : **Groupe d'agents ↔ Nom de l'agent**
- Hiérarchie des groupes de campagnes : **Groupe de campagnes ↔ Campagne**
- Hiérarchie des interactions : **Type d'interaction ↔ Sous-type d'interaction**
- Hiérarchie des types de service : **Type de service ↔ Sous-type de service**
- Hiérarchie des intervalles : **Année ↔ Trimestre ↔ Mois ↔ Jour ↔ Heure ↔ 30 minutes**
- Hiérarchie des files d'attente : **Groupe de files d'attente ↔ File d'attente**

Des résultats inattendus peuvent se produire dans différentes situations, par exemple :

- Lorsque vous exécutez un rapport avec des invites de date pour une séquence spécifique de jours, puis que vous explorez une période plus longue, le rapport affiche les données de l'intégralité de la nouvelle période. Toutefois, cela ne fonctionne que si la séquence spécifique de jours comprend la clé de départ DATE\_HEURE\_KEY pour la période que vous souhaitez explorer. Sinon, il se peut que le rapport ne renvoie aucune donnée. Par exemple, si vous commencez par exécuter un rapport sur le 1er jour jusqu'au 5ème jour du mois, puis que vous effectuez un zoom arrière au niveau du mois, le rapport reprend les données du reste du mois. Cependant, si vous l'exécutez sur une autre période de cinq jours - mettons, du 5ème jour au 10ème jour, puis que vous effectuez un zoom arrière, le rapport ne renvoie aucune donnée.

- Lorsque les résultats agent-campagne apparaissent, le fait d'effectuer un zoom avant de Campagne à Groupe de campagnes, puis un zoom arrière d'Agent à Groupe d'agents peut entraîner des lignes doublons.
- Il n'est pas possible d'effectuer un zoom avant des résultats agrégés aux résultats au niveau Interaction ou Segment d'interaction. (Cela est différent d'une exploration le long de la hiérarchie des interactions, qui est basée sur le type et le sous-type d'interaction (par exemple, Inbound/InboundNew), et non sur les branches de l'interaction).

## Impression ou exportation des données du rapport

The image shows a two-part process. The top part is a dark-themed context menu with options: 'Add to History List', 'Create Personal View', 'Share ...', 'Send Now...', 'Subscribe to', 'Export', 'Print...', and 'Full Screen Mode'. The 'Export' option is selected, opening a sub-menu with 'PDF', 'Excel with plain text', 'CSV file format', 'Excel with formatting', 'HTML', and 'Plain text'. A hand cursor is over 'PDF'. A handwritten note 'Exporting a report to PDF' with an arrow points from this menu to the bottom part of the image.

The bottom part is the 'Agent Utilization Report' options dialog. It has a title bar and several sections of controls:

- Export:** A dropdown menu set to 'Whole report'.
- Scaling:** Radio buttons for 'Adjust font to 100 % of original size' (selected) and 'Fit to: 1 pages wide by 1 tall'.
- Orientation:** Radio buttons for 'Portrait' (selected) and 'Landscape'.
- Page Header and Footer:** A button labeled 'Edit Custom Settings...'.
- Report Header:** A button labeled 'Edit Custom Settings...'.
- Print cover page:** An unchecked checkbox.
- With Filter Details / With Report Details:** Radio buttons, with 'With Filter Details' selected.
- Cover page location:** Radio buttons for 'Before report' (selected) and 'After report'.
- Show advanced options:** A button.
- Do not prompt me again:** An unchecked checkbox.
- Export:** A button at the bottom right.

Vous pouvez facilement exporter vos rapports dans différents formats, notamment le format PDF (utile pour l'impression) ou Excel/CSV (utile si vous souhaitez transférer les données dans d'autres applications ou modifier manuellement les résultats).

1. Cliquez sur **Accueil rapport > Exporter > PDF**.  
La page **Options PDF** apparaît dans un nouvel onglet du navigateur.
2. Vous pouvez sélectionner des options pour contrôler le mode d'exportation du rapport, comme la taille

---

de la page, l'orientation ou d'autres aspects de la mise en forme. Pour de nombreux rapports, il est conseillé de sélectionner **Ajuster à la largeur de la page** et **Paysage**.

3. Cliquez sur **Exporter**. Le PDF s'ouvre automatiquement dans l'onglet du navigateur. Si vous êtes satisfait du résultat, vous pouvez cliquer sur **Télécharger** (pour sauvegarder le fichier) ou sur **Imprimer**.

Certains utilisateurs trouvent utile d'exporter les données vers un format de feuille de calcul, car il est alors possible de trier et d'afficher plus facilement les données, en particulier si votre rapport contient beaucoup de données, en raison de la plus grande surface d'écran disponible dans une application de feuille de calcul telle que Microsoft Excel. Cela est particulièrement vrai si votre rapport contient une grande quantité de données ou dans le cas de rapports qui ne peuvent tout simplement pas tenir dans une fenêtre de navigateur parce qu'ils contiennent de nombreuses colonnes ou lignes.



## Planification de la livraison des rapports

**Subscription**

**E-mail Subscription**

Name: Agent Conduct Report 2/1/18 12:06:52 AM

Report: Agent Conduct Report

Schedule: Every Evening - 6 PM

To: Ms Manager

Send: Data in email

Delivery Format: HTML  Compress contents   
 Expand page-by fields

Burst...

Subject: Agent Conduct Report

Message:

Send a preview now

**Advanced Options**

Vous trouverez peut-être utile d'exécuter le même rapport régulièrement, tous les jours ou toutes les semaines, par exemple, et de le transmettre automatiquement à un ou plusieurs utilisateurs de votre centre de contacts, que ce soit par e-mail, sur une imprimante ou sur un appareil mobile. Cette procédure explique comment planifier la livraison d'un rapport par e-mail en commençant par définir une adresse e-mail, puis en s'abonnant au rapport à l'aide de cette adresse.

Pour pouvoir configurer une adresse e-mail, vous devez être un administrateur (ou un membre du groupe « Développeurs de rapports CX Insights » ou « Éditeurs de rapports CX Insights »). Sinon, contactez votre administrateur pour qu'il effectue les étapes 2 et 3 pour vous (les étapes sont fournies par MicroStrategy dans l'article [KB30581](#)).

1. Connectez-vous à CX Insights.
2. Cliquez sur votre nom d'utilisateur, sélectionnez **Préférences** et cliquez sur **Adresses e-mail**.
3. Dans la liste **Adresses e-mail**, cliquez sur **Ajouter une nouvelle adresse**. Entrez le **Nom de l'adresse** (un nom court pour identifier le compte), l'**Adresse physique** (l'adresse e-mail), et sélectionnez le **Dispositif**. Il s'agit du type d'email tel que **Outlook**.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.
5. Dans les fils d'Ariane, cliquez sur **CX Insights** pour revenir à la page d'accueil.
6. Ouvrez le dossier **Rapports partagés** et accédez au rapport que vous souhaitez planifier.
7. Passez la souris sur le nom/la description du rapport pour faire apparaître plusieurs options sous la description. Cliquez sur **Abonnements**.
8. Sur la page **Mes abonnements**, faites défiler vers le bas et cliquez sur **Ajouter un abonnement e-mail**. Les options **Abonnement par e-mail** apparaissent, comme le montre la figure adjacente.
9. Sélectionnez une option dans les listes **Planifier** et **À**. Dans la liste **À**, vous pouvez ajouter plusieurs destinataires.
10. Vous pouvez également tester l'abonnement en sélectionnant **Envoyer un aperçu maintenant**. (si vous le faites, vous devriez recevoir un e-mail dans les minutes qui suivent). Cliquez sur **OK**.

## Conseil

Dans certains scénarios, les messages e-mail qui informent les utilisateurs de rapports planifiés peuvent contenir des caractères imprévus dans la ligne d'objet du message. Si vous rencontrez ce problème, reportez-vous au Problème connu [GCXI-2327](#).

---

Si vous créez un abonnement pour un utilisateur qui est ou devient ultérieurement désactivé, MicroStrategy n'envoie pas le rapport à cet utilisateur, mais continue à l'envoyer aux autres abonnés.

Dans la version 9.0.010 ou les versions ultérieures, si vous avez créé des abonnements pour un utilisateur, procédez comme suit pour transférer ces abonnements à un autre utilisateur (sans avoir à les recréer à partir de zéro) :

1. Ouvrez **Produits MicroStrategy > Gestionnaire de commandes**. Une boîte de dialogue de connexion apparaît.
2. Connectez-vous en tant qu'utilisateur membre du groupe **Développeurs généraux** et du groupe **Administrateurs d'utilisateurs généraux**.
3. Entrez la commande suivante dans un script :

```
ALTER EMAILSUBSCRIPTION "<subscription_name>" OWNER "<user_name>" IN PROJECT "<project_name>";
```

Par exemple :

```
ALTER EMAILSUBSCRIPTION "Agent Conduct Report 3/21/19 2:30:15 PM" OWNER "Administrator" IN PROJECT "CX Insights";
```

4. Dans le menu, cliquez sur **Connexion > Exécuter**.

Pour plus d'informations sur les groupes d'utilisateurs (y compris les groupes **Développeurs généraux** et **Administrateurs d'utilisateurs généraux**), reportez-vous au [Guide de déploiement de Genesys CX Insights](#). Si vous rencontrez des difficultés, contactez l'Assistance client Genesys pour obtenir de l'aide.

---

## Activation des langues sur le serveur

Genesys CX Insights prend en charge plusieurs langues et les fichiers correspondants sont inclus dans l'IP. Toutefois, avant que les utilisateurs puissent sélectionner une langue, un administrateur doit l'activer sur le serveur.

Pour activer une langue sur le serveur, procédez comme suit.

1. Exécutez la commande suivante pour effectuer une sauvegarde de GCXI meta db :

```
kubectl apply -f k8s/gcxi-backup.yaml
```

2. Exécutez la commande suivante pour arrêter les conteneurs en cours d'exécution.

```
kubectl scale deploy/gcxi-secondary --replicas=0
```

```
kubectl scale deploy/gcxi-primary --replicas=0
```

3. Modifiez le fichier **gcxi.properties** et ajoutez la variable LANGS :

```
LANGS=<lang_code_1>,<lang_code_2>,..<lang_code_N>
```

où chaque <lang\_code> est une valeur de la table de **Langues prises en charge**. La première valeur ajoutée (<lang\_code\_1>) devient la langue par défaut. Par exemple, pour que le chinois (simplifié) soit la langue par défaut et pour activer l'allemand (Allemagne) et le japonais :

```
LANGS=zh-CN,de-DE,ja-JP
```

Remarque :

- : Si aucune valeur n'est définie pour la variable LANGS, en-US (anglais américain) est la langue utilisée.
  - La langue par défaut est contrôlée par la première valeur ajoutée à la variable LANGS et peut être toute langue autre que en-US. Si vous souhaitez utiliser en-US comme langue par défaut, faites de toute autre langue la langue par défaut, puis changez la langue en suivant les étapes de la section **Changement de la langue utilisée dans les rapports**.
  - Lors de la mise à niveau vers une version ultérieure de GCXI dans des scénarios où vous avez défini une valeur par défaut autre que en-US, vous devez définir une valeur pour la variable LANGS dans **gcxi.properties** ou GCXI reviendra à en-US comme langue par défaut. Toutefois, les préférences utilisateur (définies dans **Changement de la langue utilisée dans les rapports**) sont préservées après une mise à niveau.
  - Le format des variables <lang\_code> a changé à partir de la version 9.0.010.

4. Exécutez la commande suivante pour charger gcxi.properties dans Kubernetes :

```
kubectl delete configmap gcxi-config
```

```
kubectl create configmap gcxi-config --from-env-file=k8s/gcxi.properties --namespace genesys
```

5. Exécutez les commandes suivantes pour démarrer le conteneur PRIMARY :

```
kubectl scale deploy/gcxi-primary --replicas=1
```

Attendez que PRIMARY soit terminé (attendez l'exécution de Tomcat et que la page MicroStrategyWeb soit disponible).

6. Exécutez la commande suivante pour démarrer le conteneur SECONDARY :

```
kubectl scale deploy/gcxi-secondary --replicas=1
```

Les utilisateurs peuvent maintenant changer la langue. (Reportez-vous à la section [Changement de la langue utilisée dans les rapports.](#))

#### Remarque :

- Lorsque vous activez une langue sur le serveur, les rapports et l'interface graphique basculent automatiquement dans cette langue.
- Lorsque les utilisateurs non administratifs modifient leurs préférences linguistiques, ils voient apparaître une liste de choix de langues qui comprend des langues que vous n'avez pas activées. Pour éviter toute confusion, si les utilisateurs doivent changer de langue, vous devez les informer des langues que vous avez activées pour qu'ils puissent les utiliser.
- En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier les paramètres linguistiques par défaut pour tous les utilisateurs ; connectez-vous en tant qu'administrateur et cliquez sur **Préférences** -> **Paramètres par défaut du projet** -> **Général**.

## Langues prises en charge

Genesys CX Insights fournit une assistance pour traduire (localiser) l'interface graphique et les rapports Genesys CX Insights. Consultez le tableau approprié correspondant à votre déploiement :

- [Prise en charge des langues du projet Genesys CX Insights](#)
- [Prise en charge des langues du projet Genesys CX Insights for iWD](#)

#### Prise en charge des langues du projet Genesys CX Insights

Langue	Valeur de la variable LANGS
Arabe (versions 9.0.010.04 et ultérieures)	ar-SA
Chinois (simplifié)	zh-CN
Néerlandais (versions 9.0.014 et ultérieures)	nl-NL
Français (Canada)	fr-CA
Français (France)	fr-FR
Allemand (Allemagne)	de-DE
Italien	it-IT
Japonais	ja-JP
Coréen (versions 9.0.010.04 et ultérieures)	ko-KR
Polonais (versions 9.0.014 et ultérieures)	pl-PL
Portugais (Brésil)	pt-BR
Russe	ru-RU
Espagnol (Amérique latine)	es-419

---

Turc	tr-TR
------	-------

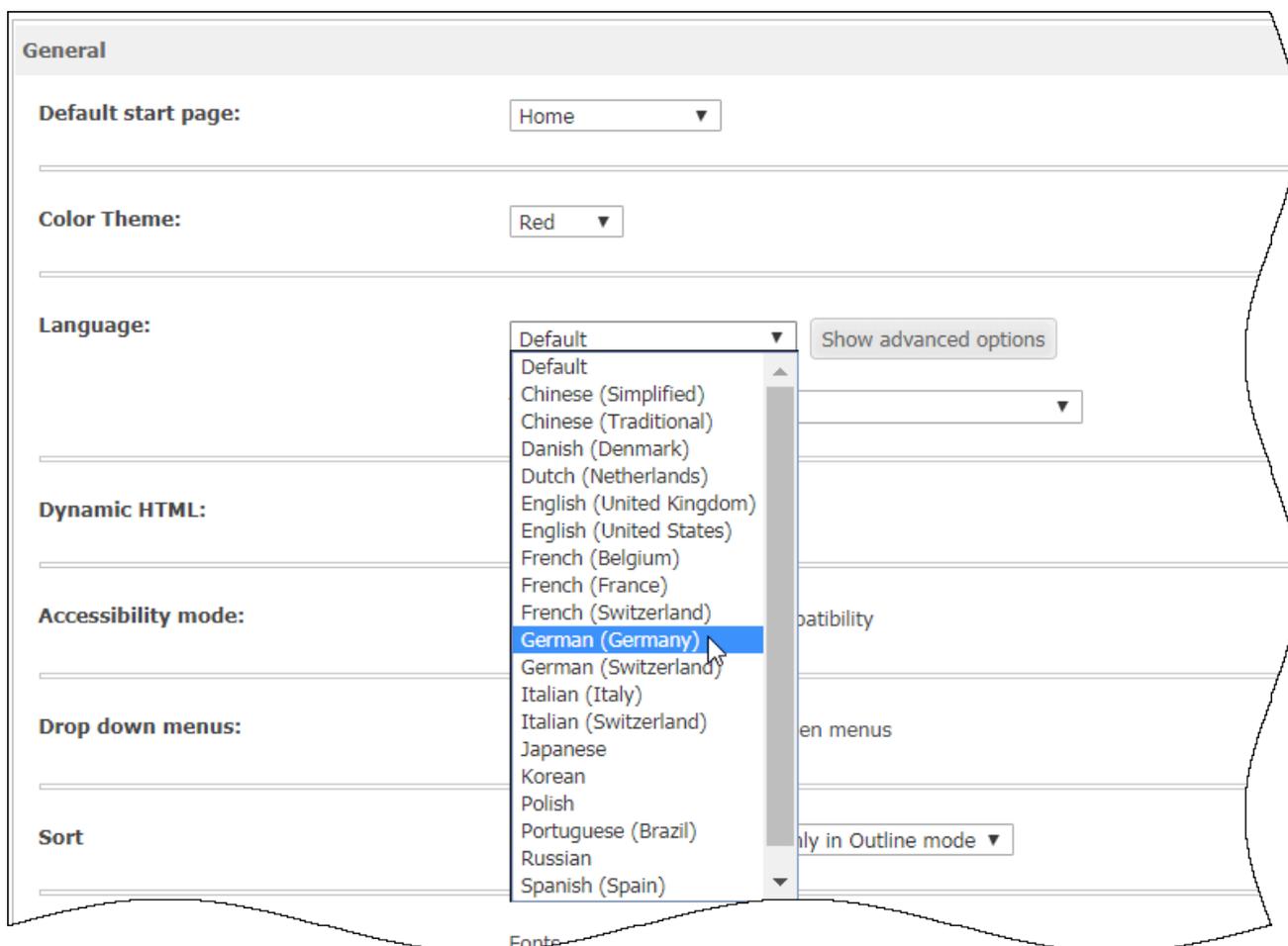
La prise en charge de la localisation de Genesys CX Insights for iWD est disponible à partir de la version 9.0.014.

**Prise en charge des langues du projet Genesys CX Insights for iWD**

Langue	Valeur de la variable LANGS
Chinois (République populaire de Chine)	zh-CN
Allemand (Allemagne)	de-DE
Français (Canada)	fr-CA
Français (France)	fr-FR
Japonais (Japon)	ja-JP
Portugais (Brésil)	pt-BR
Russe (Russie)	ru-RU
Espagnol (Mexique)	es-MX

Dans les versions 9.0.013 et antérieures, vous ne pouvez pas modifier la langue utilisée dans les rapports *Genesys CX Insights for iWD*.

## Changement de la langue utilisée dans les rapports



Avant de pouvoir sélectionner une langue, un administrateur doit l'activer sur le serveur. Une seule langue, en plus de l'anglais américain, est activée à tout moment. Contactez votre administrateur pour savoir quelle langue est disponible pour votre utilisation (ou reportez-vous à la section [Activation des langues sur le serveur](#)). Les modifications décrites dans cette procédure s'appliquent uniquement à vos propres sessions et non aux autres utilisateurs.

Procédez comme suit pour modifier la langue utilisée dans l'interface graphique et les rapports.

1. Connectez-vous à Genesys CX Insights.
2. Cliquez sur le menu déroulant en regard de votre nom d'utilisateur et sélectionnez **Préférences**.
3. Sur la page **Préférences utilisateur > Général** :
  1. Changez la langue utilisée dans l'interface graphique : Dans la section **Langue**, sélectionnez une langue dans la liste.
  2. Changez la langue utilisée dans les rapports : Cliquez sur **Afficher les options avancées** et, dans la liste **Métadonnées**, sélectionnez une langue.

4. Faites défiler la page jusqu'en bas et cliquez sur **Appliquer**.
5. Utilisez la flèche de retour du navigateur ou cliquez sur les fils d'Ariane pour continuer.

### Important

Toutes les langues énumérées dans l'interface graphique ne sont pas activées pour votre utilisation. Vérifiez auprès de votre administrateur.

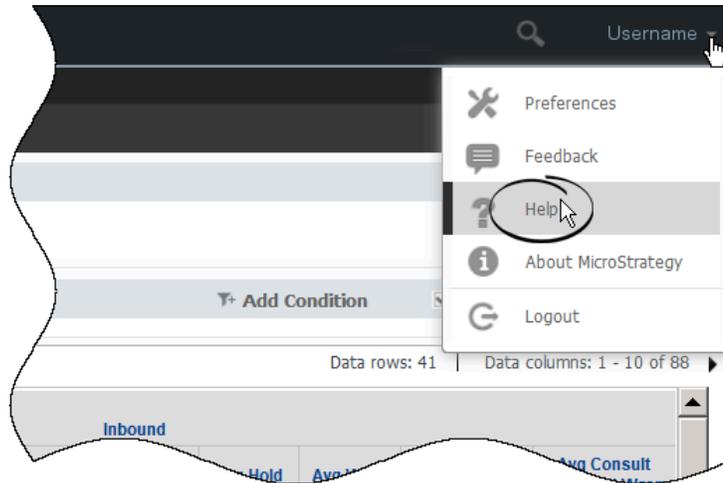
Vidéo : Changement de la langue utilisée dans les rapports

[Link to video](#)

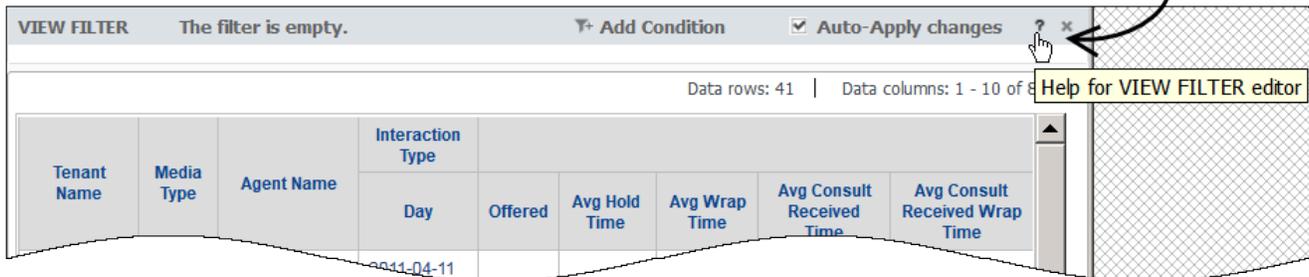
Cette vidéo explique comment changer la langue utilisée dans les rapports Genesys CX Insights.

## Où puis-je en savoir plus ?

Two ways to access MicroStrategy Help:



Select Help from the menu to access MicroStrategy user guides.  
Click ? to access context-sensitive help.



En plus de la [Documentation Genesys CX Insights](#), la [Documentation MicroStrategy](#) étendue est disponible. (MicroStrategy est le moteur de Genesys CX Insights.) Reportez-vous aux liens vers les pages wiki spécifiques de MicroStrategy à la page [Ressources supplémentaires](#) du présent document.

- Pour obtenir une aide contextuelle expliquant les options que vous voyez sur l'interface graphique de Genesys CX Insights, cliquez sur le ? en regard de l'éditeur à propos duquel vous souhaitez plus d'informations.
- Pour les utilisateurs avancés qui recherchent des informations détaillées, cliquez sur le menu en regard de votre nom d'utilisateur, puis sur **Aide** pour accéder aux derniers guides et manuels d'utilisation MicroStrategy en ligne.

---

# Explications sur le projet

Les utilisateurs de rapports interagissent avec Genesys Customer Experience Insights (Genesys CX Insights/GCXI) exclusivement par le biais de MicroStrategy Web, qui leur permet de se connecter de manière transparente au *Projet CX Insights* pour lancer des requêtes sur leur data mart. Les utilisateurs de rapports peuvent consulter les rapports et, s'ils disposent des droits d'accès nécessaires, créer ou modifier des rapports en sélectionnant des objets dans le projet CX Insights. Tout cela est possible sans jamais voir ou devoir comprendre les requêtes complexes ni les structures de données du data mart sous-jacent.

## Important

Cette page décrit le projet CX Insights standard. À partir de la version 9.0.010, un deuxième projet, **CX Insights for iWD** est inclus pour les clients iWD. Sa structure et ses caractéristiques sont similaires à celles du projet CX Insights décrit sur cette page. Reportez-vous à la section [À propos du projet CX Insights for iWD](#) ci-dessous. Vous trouverez également des informations supplémentaires sur la page [Rapports CX Insights for iWD](#).

## Important

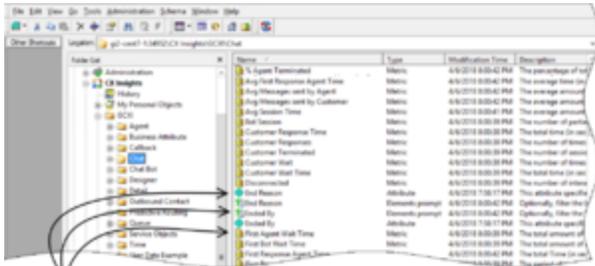
Notez que les liens, les vidéos et les PDF joints à ce document conduisent parfois à des documentations ou des vidéos en anglais, même si ce document a été traduit dans une autre langue.

Cette page présente le projet sous-jacent qui opère en coulisses pour prendre en charge les rapports, et aborde brièvement MicroStrategy Developer, l'interface utilisée pour créer et gérer les objets. Pour des instructions détaillées sur l'utilisation de MicroStrategy Developer, consultez la [Documentation produit MicroStrategy](#).

## Conseil

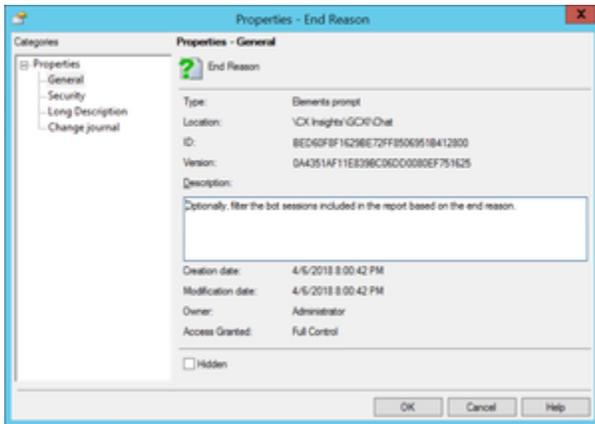
Si vous connaissez Genesys Interactive Insights (GI2), qui a été remplacé par Genesys CX Insights, vous pouvez considérer le projet CX Insights comme similaire, d'un point de vue conceptuel, à GI2 Universe.

## À propos du projet CX Insights

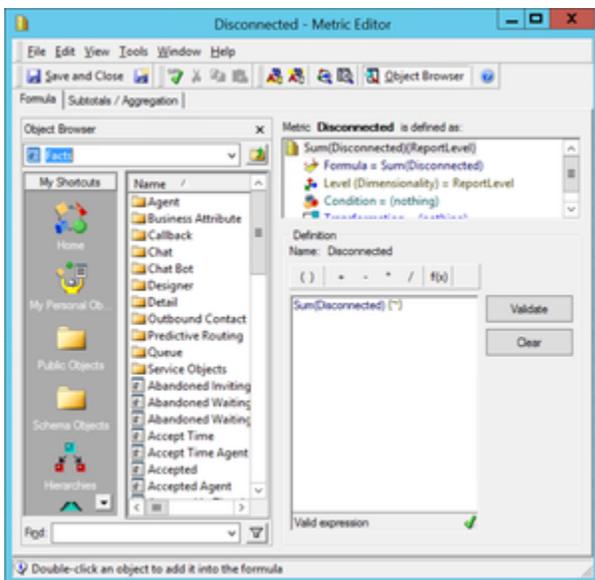


*Metrics, attributes, and prompts are now grouped together in a convenient hierarchy. Objects in any subfolder are compatible with each other.*

### Hiérarchie du projet dans MicroStrategy Developer



Boîte de dialogue Propriétés



Éditeur de mesures

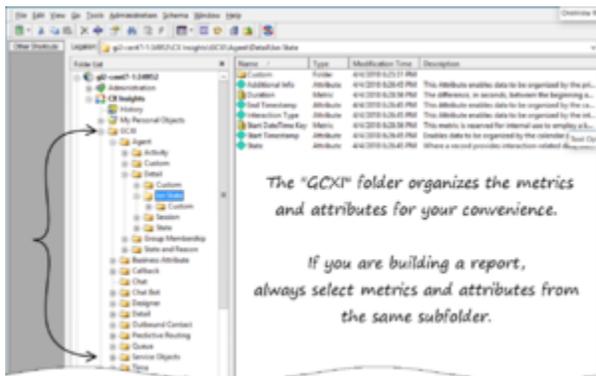
Genesys CX Insights s'appuie sur la plate-forme BI de MicroStrategy, qui utilise le concept de *projet* — un environnement contenant les éléments nécessaires à la génération de rapports historiques. Le projet Genesys CX Insights définit les tables de base de données utilisées dans votre environnement, stocke le schéma et les objets des rapports de manière hiérarchique, et définit le schéma de sécurité qui contrôle l'accès aux objets. Parmi les objets stockés dans cette hiérarchie figurent des objets d'application tels que des filtres, des invites, des mesures et des rapports, ainsi que des objets de schéma tels que des attributs et des faits. Le contenu du projet Genesys CX Insights est défini par le référentiel de métadonnées MicroStrategy, un modèle orienté objets qui stocke les informations dans une base de données relationnelle et définit les différents objets :

- Objets de schéma — Objets créés dans l'application, qui correspondent aux objets de la base de données tels que les tables, les vues et les colonnes. Les objets de schéma comprennent des faits, des hiérarchies et d'autres objets stockés dans le dossier **Objets de schéma** MicroStrategy Developer.
- Objets d'application — Objets utilisés dans l'analyse de données. Les objets d'application comprennent les rapports, les documents, les filtres, les modèles, les groupes personnalisés, les mesures et les invites.
- Objets de configuration — Objets qui fournissent des informations sur la connectivité, les privilèges des utilisateurs et l'administration de projets. Les objets de configuration comprennent les instances de base de données, les utilisateurs et les groupes.

Genesys prend en charge la **création de rapports personnalisés**, mais pas la personnalisation des métadonnées sous-jacentes.

Pour des informations détaillées sur les objets que vous pouvez utiliser pour personnaliser les rapports, consultez le [Guide de référence des projets Genesys CX Insights](#), qui décrit les mesures et les attributs, ainsi que les dossiers utilisés pour les organiser.

## Hiérarchie du projet



Dossier GCXI

- Dossier **GCXI** — ouvrez ce dossier pour parcourir les objets tels que les invites, les attributs et les mesures, organisés selon une hiérarchie pratique. Lorsque vous créez ou modifiez des rapports, sélectionnez les mesures et les attributs d'un sous-dossier donné, afin de garantir la compatibilité.
- Dossier **Objets publics** — ouvrez ce dossier pour parcourir les rapports.

Pour en savoir plus sur un objet, cliquez sur l'objet avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Propriétés**. La boîte de dialogue **Propriétés** apparaît, fournissant des informations, notamment une

---

description de l'objet, comme indiqué à la figure **Boîte de dialogue Propriétés**.

Pour modifier une mesure ou afficher la formule, cliquez sur la mesure avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Modifier**. L'écran **Éditeur de mesures** apparaît, fournissant des informations détaillées, comme indiqué à la figure **Éditeur de mesures**.

Pour plus d'informations sur la création de vos propres rapports personnalisés, reportez-vous à la section **Personnalisation de rapports**.

## Convention d'affectation de noms aux mesures du projet Genesys CX Insights

Les mesures sont organisées selon une structure hiérarchique qui correspond aux rapports qu'elles prennent en charge. Dans de nombreux cas, les mesures de différents dossiers/rapports portent le même nom, mais elles n'ont souvent pas de descriptions (reportez-vous à la boîte de dialogue **Propriétés**) ni de définitions (reportez-vous à la boîte de dialogue **Éditeur de mesures**) identiques.

Les mesures détaillées proviennent des tables Genesys Info Mart suivantes :

- SM\_RES\_STATE\_FACT
- SM\_RES\_STATE\_REASON\_FACT
- MEDIATION\_SEGMENT\_FACT
- INTERACTION\_RESOURCE\_FACT

Toutes les mesures d'intervalle proviennent de tables d'agrégation contenant « **\_I\_** » dans le nom d'objet de la base de données — par exemple :

- AG2\_I\_AGENT\_SUBHR
- AG2\_I\_STATE\_RSN\_SUBHR
- AG2\_I\_SESS\_STATE\_SUBHR

Aucune convention d'affectation de noms spéciale n'identifie une table comme contenant des mesures de disposition, si ce n'est que les mesures de disposition proviennent toutes de tables AG2\_\* qui n'utilisent pas « **\_I\_** » dans le nom de la table, par exemple :

- AG2\_AGENT\_CAMPAIGN\_HOUR
- AG2\_AGENT\_QUEUE\_HOUR
- AG2\_CAMPAIGN\_HOUR
- AG2\_QUEUE\_HOUR
- AG2\_QUEUE\_ABN\_HOUR
- AG2\_QUEUE\_ACC\_AGENT\_HOUR
- AG2\_QUEUE\_GRP\_HOUR
- AG2\_ID\_HOUR

- 
- AG2\_AGENT\_HOUR
  - AG2\_AGENT\_GRP\_HOUR

Chaque hiérarchie contient sept tables et/ou vues, qui ont les suffixes suivants :

- \_SUBHR
- \_HOUR
- \_DAY
- \_WEEK
- \_MONTH
- \_QRTR
- \_YEAR

## Classification des mesures

Toutes les mesures sont classées dans l'un des trois types suivants :

- Détails
- Intervalle
- Disposition

On peut également dire des mesures qu'elles mesurent les interactions *clients* ou de *consultation*, et, en ce qui concerne les interactions de consultation, qu'il s'agit soit de consultations à *chaud*, soit de consultations *simples*. Les sous-sections suivantes décrivent chacune de ces classifications.

### Mesures de détails

Les *Mesures de détails* fournissent la mesure d'une seule et même activité, contrairement aux mesures d'intervalle et de disposition, qui regroupent des informations sur un certain nombre d'interactions se produisant sur une période de temps. Voici des exemples de mesures de détails :

- Session\Durée Actif
- État\Durée Motif
- État interaction\Durée
- Tentative de traitement\Temps file d'attente

### Mesures d'intervalle

Les *Mesures d'intervalle* mesurent les activités se produisant dans l'intervalle de rapport au fur et à mesure qu'elles se produisent, sans tenir compte du fait que les interactions se terminent pendant l'intervalle et que l'intervalle se termine.

Les nombres et les durées de ces mesures sont coupés lorsque les interactions se déroulent sur

---

plusieurs intervalles et sont attribuées à chacun des intervalles auxquels les activités se produisent. Dans les scénarios dans lesquels une interaction attend en file d'attente lorsque l'intervalle change, le temps que l'interaction a effectivement attendu en file d'attente pendant le premier intervalle est attribué au premier intervalle. Par exemple, si une interaction attend dans la file d'attente 3:58-4:03 PM, deux minutes sont attribuées au premier intervalle (3:30-3:59 PM) et les trois minutes restantes sont attribuées au deuxième intervalle (4:00-4:29 PM).

En outre, un nombre est attribué à chaque intervalle dans lequel l'interaction persiste, c'est-à-dire un nombre 1 pour l'interaction qui attend dans la file d'attente pendant le premier intervalle et un autre nombre 1 pour la même interaction, qui attend en file d'attente, pendant le deuxième intervalle.

Les mesures d'intervalle fournissent une interprétation de l'activité qui s'est produite pendant un intervalle. Voici des exemples de mesures d'intervalle :

- État d'interaction\Temps consultation reçue
- État d'interaction\Suspens
- État résumé\Temps actif
- État résumé\Occupé
- Mesures du dossier État interaction

## Mesures de disposition

Les *Mesures de disposition* fournissent une interprétation du nombre et de la durée de l'activité du centre de contacts, en attribuant leurs mesures à l'intervalle au cours duquel une interaction a été reçue par la ressource du centre de contacts, que la ressource soit un DN de médiation ou une ressource de traitement telle qu'un agent.

Dans les scénarios dans lesquels un agent parle à un client sur plusieurs jours, la totalité du temps de conversation est attribuée au premier intervalle de rapport et aucun temps n'est attribué au dernier intervalle. Par exemple, si un agent parle à un client en dépassant la limite d'une journée (11:45 PM -12:15 AM), la totalité du temps de conversation (30 minutes) est attribuée au premier intervalle de rapport (Jour 1) et aucun temps n'est attribué aux derniers intervalles (Jour 2).

De même, le nombre (d'1 interaction) est attribué au premier intervalle ; aucun nombre n'est attribué au deuxième. En tant que telles, les mesures de disposition sont additives ; leurs nombres d'un intervalle peuvent être ajoutés aux nombres d'autres intervalles pour obtenir une quantité d'activité totale sur tous les intervalles, sans double comptage.

Voici des exemples de mesures de disposition :

- Activité\Temps moy consultation reçue
- Client BA\% Transfert initié Agent
- Client Q\Suspens
- Contact agent\Aperçu

## Conseil

Remarque spéciale concernant les mesures de disposition des campagnes — Pour les mesures associées aux campagnes sortantes, les nombres et les durées sont attribués à l'intervalle au cours duquel les tentatives de contact ont été effectuées.

## Interactions clients et interactions de consultation

Le projet CX Insights contient des objets qui mesurent uniquement les interactions clients ou les interactions de consultation ; ces objets sont décrits dans ce document comme *interaction client* et *interaction de consultation*, respectivement. Cette distinction vous permet de créer des rapports qui résument les activités qui s'alignent mieux sur le cœur de métier d'un centre de contacts.

Certaines mesures combinent ces différentes parties du cycle de vie d'une interaction, notamment celles qui font partie de la classe Client Q et Consultations. Certaines mesures combinent les interactions clients avec un sous-ensemble d'interactions de consultation, ou consultations à chaud.

Le tableau suivant résume si les mesures de chaque dossier de projet incorporent l'activité liée aux clients ou l'activité liée aux consultations ; et, dans ce dernier cas, quel type d'activité de consultation est mesuré. Quelques mesures ne sont liées ni à l'activité clients, ni à l'activité consultations ; cela est indiqué dans la colonne S. O. (Les mesures Limite de la classe Objets de service, par exemple, ne mesurent pas l'activité du centre de contacts ; elles sont fournies à titre administratif pour la dérivation d'autres mesures).

**Tableau : Interactions clients et interactions de consultation dans le cadre du projet CX Insights**

Chemin d'accès au dossier\ Mesure	Client	Consultation simple	Consultation à chaud	Consultation simple et à chaud	S. O.
File d'attente\ Client Q et Consultations Q\ Abandonné en attente STI\*	✓	✓			
File d'attente\ Client Q et Consultations Q\ Accepté Agent STI\*	✓				
Agent\Activité : Mesures de toutes les consultations à chaud			✓		
Agent\Activité : Mesures de toutes les autres consultations		✓			

Agent\Activité : Mesures de toutes les valeurs Accepté, Offert, Réponses	✓		✓		
Agent\Activité : Traitement	✓			✓	
Agent\Activité : Toutes les autres mesures	✓				
Contact sortant>Contact agent : Mesures de toutes les consultations à chaud			✓		
Contact sortant>Contact agent : Mesures de toutes les autres consultations		✓			
Contact sortant>Contact agent : Toutes les autres mesures	✓				
Attribut commercial\ Consultations BA : Mesures de toutes les consultations à chaud			✓		
Attribut commercial\ Consultations BA : Mesures de toutes les autres consultations		✓			
Attribut commercial\ Client BA)* : Toutes les mesures Accepté	✓		✓		
Attribut commercial\ 	✓				

Client BA\* : Toutes les autres mesures					
File d'attente\ Consultations Q : Mesures de toutes les consultations à chaud			✓		
File d'attente\ classe Consultations Q : Mesures de toutes les autres consultations		✓			
Contact sortant\ Tentative contact\*	✓				
File d'attente\ Client Q : Toutes les mesures Accepté (mais pas les mesures Accepter)	✓		✓		
File d'attente\ Client Q : Toutes les mesures Arrivé, Distribuer/é et Offert	✓		✓		
File d'attente\ Client Q : Toutes les autres mesures	✓				
File d'attente\ Client Q et Consultations\*	✓			✓	
Détails\ Tentative de traitement : Toutes les mesures Client	✓				
Détails\ Tentative de traitement : Toutes les mesures Conférence	✓				

Détails\ Tentative de traitement : Revenu, Satisfaction	✓			✓	
Détails\ Tentative de traitement : Mesures Temps file d'attente, Temps réponse, Temps point d'acheminement et Durée totale	✓			✓	
Agent\État et motif\État d'interaction	✓			✓	
Agent\Détails\ classe État d'interaction\*	✓			✓	
Objets de service\*					✓
Agent\Détails\ Session\*	✓			✓	
Agent\Détails\ État\*	✓			✓	
Agent\État et motif\*	✓			✓	
Agent\État et motif\État résumé\*	✓			✓	

## Types de média disponibles

Le tableau **Types de médias applicables dans le cadre du projet** résume les types de média applicables pour les groupements de mesures dans tous les dossiers dans lesquels ils se trouvent. « Toutes les mesures Abandon », par exemple, s'applique à toutes les mesures qui mesurent l'abandon des interactions, qu'il s'agisse de consultations abandonnées, de mesures d'invitations et d'attentes abandonnées, de mesures d'abandons courts, d'abandons standard ou de mesures d'abandons dans un intervalle de temps de service, y compris les durées, les nombres, les valeurs maximales, les moyennes et les pourcentages desdites mesures.

**Tableau : Types de médias applicables dans le cadre du projet**

	Média Voix	Média Sync	Tous les médias	S. O.
Toutes les mesures Abandon		✓		
Toutes les mesures Accepté/Non			✓	

accepté				
Toutes les mesures Durée Actif			✓	
Toutes les mesures Limite et Données actuelles				✓
Toutes les mesures Occupé			✓	
Toutes les mesures Effacer			✓	
Toutes les mesures Conférence (Notez que le média E- mail ne s'applique pas aux mesures Conférence.)			✓	
Toutes les mesures Consultation (Notez que le média Chat ne s'applique pas aux mesures Consultation.)			✓	
Toutes les mesures Numérotation	✓			
Toutes les mesures Distribué			✓	
Toutes les mesures Durée (à ne pas confondre avec toutes les mesures qui mesurent la durée)			✓	
Tous les paramètres Occupation			✓	
Toutes les mesures Arrivé			✓	
Toutes les mesures Terminé			✓	
Toutes les mesures Traitement			✓	
Toutes les mesures Attente	✓			
Toutes les mesures Invitation			✓	
Toutes les mesures Offert			✓	
Toutes les mesures	✓			

Sortant				
Toutes les mesures Prêt, Non prêt/ Occupation			✓	
Toutes les mesures Redirigé			✓	
Toutes les mesures Rejeté			✓	
Toutes les mesures Réponse, Pas de réponse et Répondu			✓	
Toutes les mesures Revenu et Satisfaction			✓	
Toutes les mesures Acheminé autre			✓	
Toutes les mesures Compétence			✓	
Toutes les mesures Bloqué			✓	
Toutes les mesures Transférer			✓	
Toutes les mesures Inconnu			✓	
Toutes les mesures À chaud	✓			
Toutes les mesures Post-appel	✓			

Lorsque la liste des types de média applicables d'une mesure donnée au sein du groupe s'éloigne de la norme, les différences sont notées ci-dessus (le média Chat ne s'applique pas aux mesures Consultation et le média E-mail ne s'applique pas aux mesures Conférence).

Pour les mesures qui peuvent être classées comme appartenant à plus d'un groupe (c'est-à-dire, représentées par deux lignes ou plus dans le tableau), la règle de type de média la plus restrictive s'applique. Par exemple, la mesure Temps post-appel consultation reçue à chaud peut être classée dans les catégories suivantes :

- « Toutes les mesures Consultation », qui s'applique à tous les médias, sauf le chat.
- « Toutes les mesures À chaud », qui s'applique uniquement au média Voix.
- « Toutes les mesures Post-appel », qui s'applique uniquement au média Voix.

Les deux dernières règles de média sont les plus restrictives des trois ; elles s'appliquent par conséquent aux mesures Temps post-appel consultation reçue à chaud.

## Source d'informations agrégées Info Mart

Les tables créées et alimentées par le moteur d'agrégation constituent la source immédiate de données agrégées sur le centre de contacts des rapports Genesys CX Insights. Ce moteur d'agrégation, Reporting and Analytics Aggregates (RAA - Agrégations de rapports et d'analyses), est déployé lors de l'installation de Genesys CX Insights et est décrit dans la [Documentation RAA](#).

Les rapports CX Insights sont créés à partir de données tirées des tables agrégées, ce qui vous permet d'afficher les performances des ressources du centre de contacts au fur et à mesure que les interactions passent par ces ressources ou sont traitées par elles. Les tables de dimensions Info Mart suivantes fournissent des attributs descriptifs :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• CALLING_LIST</li> <li>• CAMPAIGN</li> <li>• DATE_TIME</li> <li>• RESOURCE_</li> <li>• RESOURCE_GROUP_COMBINATION</li> <li>• GROUP_</li> <li>• MEDIA_TYPE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• USER_DATA_CUST_DIM</li> <li>• TENANT</li> <li>• TIME_RANGE</li> <li>• INTERACTION_TYPE</li> <li>• INTERACTION_DESCRIPTOR</li> <li>• RESOURCE_STATE</li> <li>• RESOURCE_STATE_REASON</li> </ul>
--	---

Pour plus d'informations sur les vues commerciales de chaque domaine agrégé, consultez le [Guide de l'utilisateur des agrégations de rapports et d'analyses](#). Pour savoir comment les données sont alimentées dans la base de données Info Mart, consultez le [Guide de l'utilisateur Genesys Info Mart](#).

## Mappage des mesures indépendantes des médias

Genesys CX Insights établit des rapports sur les interactions internes, sortantes et entrantes via les canaux de média Chat, E-mail et Voix. Pour que les mesures s'appliquent à des médias autres que le média Voix, Genesys CX Insights utilise des noms d'objet indépendants des médias (au lieu de les répliquer et d'attribuer des noms identifiant les médias).

Cela peut être différent de ce à quoi vous vous attendez si vous êtes habitué à la terminologie axée sur la voix généralement utilisée dans les centres de contacts qui surveillent uniquement les interactions vocales. Par exemple, « Durée moy occupation » décrit la durée moyenne d'une conversation téléphonique active, mais vous êtes peut-être plus familier avec le terme « Durée de conversation moy ».

## Mappage entre les mesures indépendantes des médias et la terminologie vocale

Le tableau **Mappage entre les mesures indépendantes des médias et la terminologie vocale** peut vous aider à faire la transition vers une terminologie indépendante des médias en mappant les termes courants du secteur vers les noms des mesures indépendantes des médias de Genesys CX Insights :

**Tableau : Mappage entre les mesures indépendantes des médias et la terminologie vocale**

Terme axé sur la voix	Terme indépendant des médias dans GCXI
Abandonné pendant la sonnerie	Abandonné invitation
ACW (travail post-appel)	Post-appel
Réponse	Accepter (pour le chat) Réponse (pour l'e-mail)
Répondu dans seuil	Accepté dans limite
ASA (Vitesse de réponse moyenne)	Temps d'acceptation moyen
Numérotation	Invitation ou Inviter
Durée de connexion	Durée Actif
Sonnerie	Alerte ou Alerter Invitation ou Inviter (Sonnerie et Numérotation constituent toutes les deux des mesures Invitation.)
Conversation	Engage

## Mappage entre les états d'interaction Genesys Info Mart et les états d'interaction Genesys CX Insights

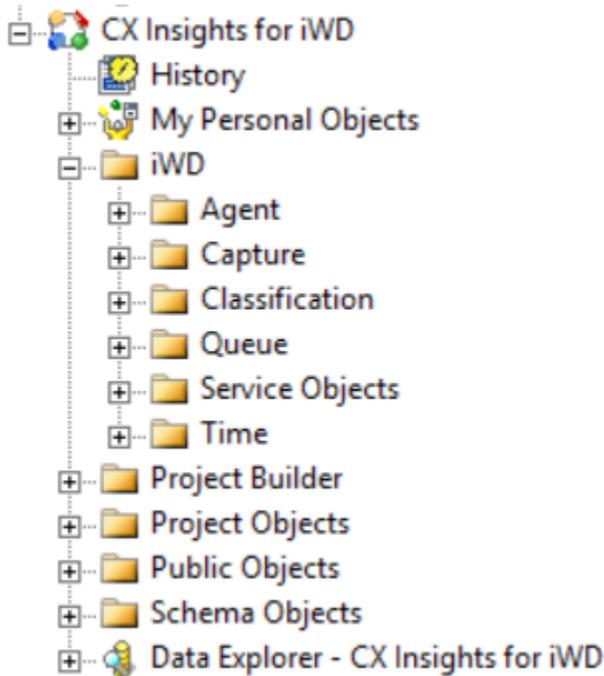
Le tableau suivant illustre la manière dont Genesys Info Mart prescrit certains états indépendants des médias aux interactions, qui diffèrent légèrement de la manière dont Genesys CX Insights reflète les états d'interaction (ixn) dans les noms de certaines mesures :

Classification Genesys Info Mart	Classification GCXI
Initié	Cela se reflète dans la composante Numérotation des mesures Invitation.
Alerte	En alerte. Cela se reflète dans la composante Alerte des mesures Invitation.
Connecté	Engagé.
Attente	Attente.
Post-appel	Post-appel.
Inconnu	Inconnu.

Cette différence est surtout visible dans les données extraites par le Rapport détaillé d'activité d'agent. Pour les médias en ligne, par exemple, le rapport décrit l'état d'une interaction comme connectée (Connecté), alors que l'on pourrait s'attendre à ce qu'elle soit classée comme Engagé. Pour en savoir plus sur la classification des états d'interaction de Genesys Info Mart, consultez le manuel de référence correspondant (disponible dans le [Jeu de documentation Genesys Info Mart](#)) ; ils sont décrits dans la table INTERACTION\_RESOURCE\_STATE.

## À propos du projet CX Insights for iWD

Vous pouvez accéder au projet CX Insights for iWD ou le modifier en utilisant les mêmes interfaces que celles décrites pour Genesys CX Insights ([ci-dessus](#)).



### Hiérarchie du projet

- Dossier **iWD** — ouvrez ce dossier pour parcourir les objets tels que les invites, les attributs et les mesures, organisés selon une hiérarchie pratique. Lorsque vous créez ou modifiez des rapports, sélectionnez les mesures et les attributs d'un sous-dossier donné, afin de garantir la compatibilité.
- Dossier **Objets publics** — ouvrez ce dossier pour parcourir les rapports.

Pour en savoir plus sur un objet, cliquez sur l'objet avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Propriétés**. La boîte de dialogue **Propriétés** apparaît, fournissant des informations, notamment une description de l'objet, comme indiqué à la figure **Boîte de dialogue Propriétés**. Pour modifier une mesure ou afficher la formule, cliquez sur la mesure avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Modifier**. L'écran **Éditeur de mesures** apparaît, fournissant des informations détaillées, comme indiqué à la figure **Éditeur de mesures**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [À propos du projet CX Insights](#).

---

## Convention d'affectation de noms aux mesures du projet

### Genesys CX Insights for iWD

Les mesures sont organisées selon une structure hiérarchique qui correspond aux rapports qu'elles prennent en charge. Dans de nombreux cas, les mesures de différents dossiers/rapports portent le même nom, mais elles n'ont souvent pas de descriptions (reportez-vous à la boîte de dialogue **Propriétés**) ni de définitions (reportez-vous à la boîte de dialogue **Éditeur de mesures**) identiques. Les mesures et les attributs sont regroupés et stockés dans des vues d'agrégation.

Chaque dossier contient l'ensemble des attributs et mesures disponibles pour être utilisés dans la vue d'agrégation appropriée. Cependant, les attributs et les mesures ne sont pas dupliqués dans le modèle GCXI Meta et sont présentés dans différents dossiers sous forme de raccourcis.

Les mesures proviennent des vues d'agrégation suivantes :

- IWD\_AGG\_TASK\_AGENT\_<time postfix>
- IWD\_AGG\_TASK\_CAPT\_<time postfix>
- IWD\_AGG\_TASK\_CLASSIF\_<time postfix>
- IWD\_AGG\_TASK\_QUEUE\_<time postfix>

Chaque vue agrégée du Data Mart est suffixée par un intervalle de temps :

- \_SUBHR
- \_HOUR
- \_DAY
- \_WEEK
- \_MONTH
- \_QRTR
- \_YEAR

Les mesures du Rapport sur les détails des tâches proviennent de la table iWD Data Mart suivante :

- TASK\_FACT

### Source des informations agrégées iWD

Les tables créées et alimentées par le iWD Data Mart sont la source immédiate de données agrégées sur le centre de contacts des rapports Genesys CX Insights for iWD.

Les rapports CX Insights for iWD sont créés à partir de données tirées des vues combinées agrégées, ce qui vous permet d'afficher les performances des ressources du centre de contacts au fur et à mesure que les interactions passent par ces ressources ou sont traitées par elles. Les mesures prédéfinies suivantes sont disponibles :

<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Terminé</li> <li>• % Terminé échoué</li> <li>• Temps acceptation</li> <li>• Temps moy acceptation</li> <li>• Temps moy achèvement</li> <li>• Temps moy traitement</li> <li>• Temps moy système pré-source</li> <li>• Temps moy système source</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps achèvement</li> <li>• Terminé</li> <li>• Terminé échoué</li> <li>• Nouveau</li> <li>• En attente</li> <li>• En attente échoué</li> <li>• Temps système pré-source</li> <li>• Temps système source</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepté</li> <li>• Temps moy traitement</li> <li>• Temps traitement</li> <li>• Temps max traitement</li> <li>• Temps min traitement</li> <li>• Arrivé</li> <li>• Quitté</li> </ul>
---	---	---

Pour plus d'informations sur les tables d'agrégations iWD, consultez le [Guide de référence iWD Data Mart](#).

## Dépannage des sources de projets

Les sources de projets MicroStrategy représentent une connexion à la base de métadonnées utilisée pour exécuter le projet et sont utilisées pour créer, manipuler et administrer les projets MicroStrategy. Genesys ne fournit pas d'informations sur la modification au niveau du projet, et celle-ci ne doit être tentée que par des utilisateurs avancés. Dans certains scénarios, la source du projet peut être verrouillée. Cette section fournit des informations pour vous aider à résoudre ce problème en créant une connexion à la source du projet en utilisant le mode de connexion **Direct**, comme décrit dans la [Documentation MicroStrategy](#). Vous devez procéder comme suit :

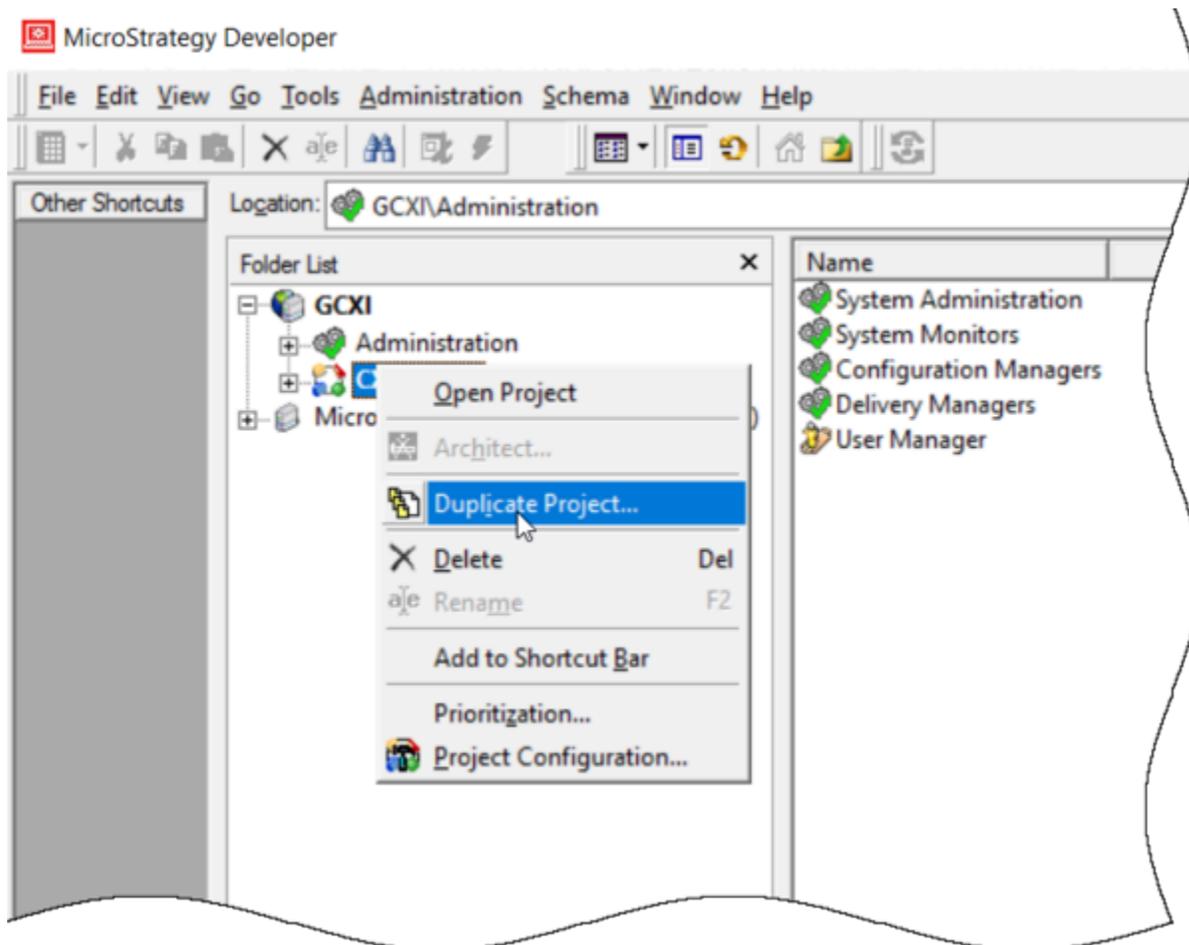
1. Créez un DSN ODBC pour la base de données méta via les outils Windows standard (sources de données ODBC).
2. Pour créer la connexion, vous devez avoir installé Developer sous Windows. Dans Developer, cliquez sur **Nouvelle source de projet**, puis, sous **Mode de connexion**, sélectionnez **Direct**. Configurez la connexion pour qu'elle utilise le DSN ODBC que vous avez créé à l'étape précédente.
3. Si vous exécutez le serveur PostgreSQL préemballé fourni dans le package d'installation, utilisez la commande de terminal suivante pour obtenir les valeurs d'hôte/de port pour l'hôte de déploiement du nœud principal du cluster :

```
kubectl get services
```

Cela vous permet de vous connecter à la base de données méta avec des capacités limitées (suffisantes pour déverrouiller le schéma).

# Personnalisation des rapports

Cette page fournit des informations générales pour vous aider à personnaliser le projet et les rapports CX Insights afin d'obtenir des fonctionnalités supplémentaires. Les **rapports historiques prêts à l'emploi** sont suffisamment flexibles pour répondre à la plupart des besoins professionnels. Cependant, Genesys Customer Experience Insights (Genesys CX Insights/GCXI) est hautement personnalisable, et vous pouvez modifier les rapports en fonction de vos besoins spécifiques. La modification des rapports peut s'avérer un processus complexe et n'est recommandée qu'aux utilisateurs avancés. Pour obtenir de l'aide, contactez votre représentant Genesys.



Duplication du projet

## 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.

La façon la plus simple de créer des rapports personnalisés consiste à commencer par une copie d'un rapport ou du projet CX Insights :

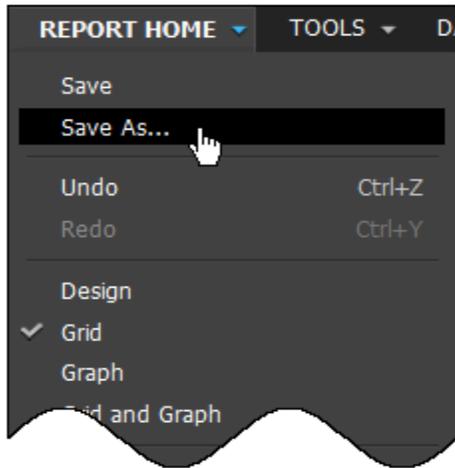
- Vous pouvez personnaliser une copie du *projet*. Si vous utilisez cette méthode, vos modifications sont sauvegardées dans le cas où vous mettez Genesys CX Insights à niveau vers une version ultérieure. Il s'agit de la meilleure approche si vous créez des rapports que vous allez utiliser régulièrement pendant une période donnée. Cette méthode garantit également que, si vous rencontrez des problèmes avec vos personnalisations, vous pouvez facilement restaurer le projet d'origine. Reportez-vous à la figure **Duplication du projet** pour des informations sur la réalisation d'une copie du projet via MicroStrategy Developer.
- Vous pouvez personnaliser une copie d'un *rapport* dans le projet par défaut ou dans un projet dupliqué. Si vous personnalisez une copie d'un rapport dans le projet par défaut, sachez que vos modifications seront perdues lorsque vous mettez Genesys CX Insights à niveau vers une version ultérieure. Cette approche est appropriée si vous créez un rapport à usage unique, si vous souhaitez simplement expérimenter ou si vous créez un rapport que vous pourrez facilement recréer dans des versions ultérieures. Reportez-vous à la section [Création d'un rapport basé sur un rapport existant](#).
- Pour des informations détaillées sur les objets que vous pouvez ajouter aux rapports, consultez le [Guide de référence des projets Genesys CX Insights](#), qui décrit les mesures et les attributs disponibles dans Genesys CX Insights.

## Vidéo : Personnalisation de rapports

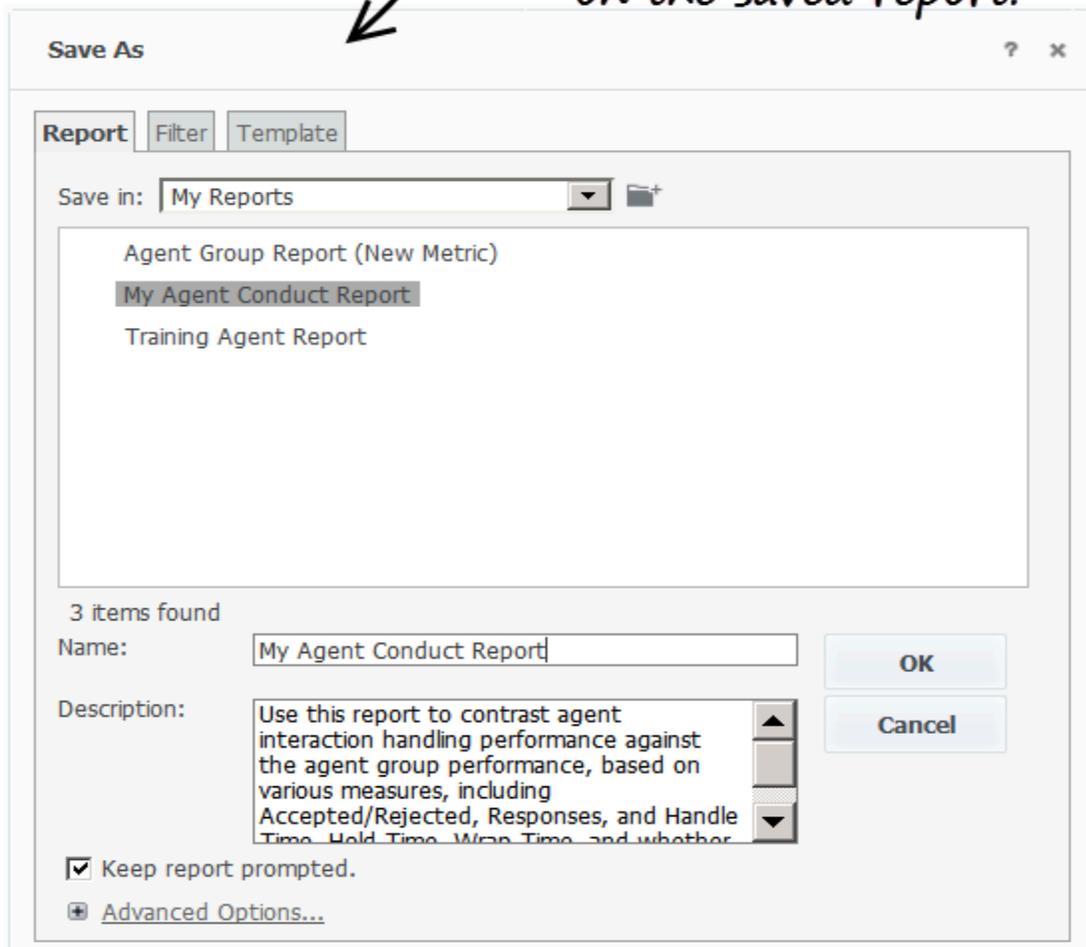
### [Link to video](#)

Cette vidéo explique comment personnaliser des rapports historiques dans Genesys CX Insights. Utilisez toujours les mesures et les attributs d'un seul sous-dossier — évitez de mélanger des mesures et des attributs provenant de plusieurs sous-dossiers.

## Création d'un rapport basé sur un rapport existant



*If you plan to customize a report, first save a copy of the report with a new name in the My Reports or Custom folder, and then apply your customizations on the saved report.*



---

La façon la plus simple de créer un rapport consiste à sauvegarder une copie d'un rapport existant à modifier. Commencez par parcourir les rapports fournis prêts à l'emploi et sélectionnez celui qui ressemble le plus à ce que vous souhaitez créer.

1. Connectez-vous via un compte disposant de privilèges d'administrateur.
2. Ouvrez et exécutez le rapport que vous souhaitez modifier.
3. Dans l'éditeur **Sauvegarder sous** :
  1. Cliquez sur **Accueil rapport > Sauvegarder sous**.
  2. Dans le champ **Sauvegarder dans**, sélectionnez l'une des deux options suivantes : **Rapports partagés > Personnalisés** — pour permettre aux autres utilisateurs d'accéder au rapport modifié, ou **Mes rapports** — pour que vous seul puissiez accéder au rapport modifié.
  3. Entrez un **Nom** pour le rapport, et, éventuellement, modifiez la **Description** ou les **Options avancées**.
  4. Cliquez sur **OK**.
4. Dans l'éditeur **Rapport sauvegardé**, cliquez sur **Exécuter le rapport récemment sauvegardé**.
5. La page d'invites s'ouvre ; effectuez les sélections appropriées et cliquez sur **Exécuter le rapport**. Vous pouvez maintenant modifier le rapport :
6. Dans le menu, cliquez sur **Grille > Conception** pour afficher l'éditeur Objets du rapport (s'il n'est pas déjà visible).
7. Une fois que vous avez fini de modifier le rapport, cliquez sur **Sauvegarder**.

Outre les nombreuses options disponibles lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur différentes zones du rapport, vous pouvez réorganiser les données déjà présentes dans le rapport via l'opération glisser-déposer, ajouter de nouveaux objets en les faisant glisser dans le rapport à partir de l'éditeur situé à gauche, etc. Il est utile d'activer les boutons à l'écran (**Outils > Boutons de recherche/Boutons pivots**, par exemple).

## Suppression d'objets des rapports

Lorsque vous personnalisez des rapports Genesys CX Insights pour répondre aux besoins de votre entreprise, vous devez respecter certaines règles spécifiques en ce qui concerne la suppression des attributs et/ou des mesures indésirables des rapports. Si vous ne suivez pas ces recommandations, vous risquez, dans certaines circonstances, de rencontrer des erreurs de base de données et/ou d'autres erreurs lors de l'exécution des rapports.

### Suppression d'objets de la couche de présentation

Si vous supprimez une mesure ou un attribut de la requête du rapport, vous devez également le ou la supprimer de la couche de présentation. L'inverse n'est cependant pas nécessairement vrai : si vous supprimez une mesure de la couche de présentation, vous n'êtes pas obligé de la supprimer de la requête du rapport, même si cela peut améliorer les performances du rapport.

---

## Suppression d'objets de modèles de rapport

Lorsque vous supprimez un objet d'un rapport, il est toujours présent dans le modèle sous-jacent. Si vous avez supprimé un objet du rapport, vous pouvez le supprimer du modèle sous-jacent, ce qui peut améliorer les performances.

Un modèle de rapport est la structure sous-jacente sur laquelle les rapports MicroStrategy sont construits. Les modèles spécifient la mise en page et le formatage des informations des rapports et précisent quelles informations le rapport doit extraire de quelles sources de données. Les modèles définissent également le formatage, notamment les polices, la couleur, l'alignement et des caractéristiques de rapport supplémentaires telles que les totaux/sous-totaux, les seuils de mesure, etc.

## Combinaison de données provenant d'autres sources

Genesys CX Insights prend en charge la combinaison de données avec des sources tierces. À l'aide de MicroStrategy Web, vous pouvez importer des données telles qu'un rapport stocké sur Salesforce.com ou des données statistiques de site Web provenant de votre compte Google Analytics, ou encore des fichiers (Excel ou CSV) provenant de votre ordinateur local, et les utiliser pour créer des rapports ou des tableaux de bord. Notez que la combinaison de données nécessite des connaissances avancées, des privilèges de compte spécifiques et un environnement configuré pour prendre en charge l'importation de données depuis la source spécifiée. Pour des informations détaillées sur l'importation de données Salesforce ou Google Analytics, consultez les ressources suivantes et demandez à votre administrateur d'activer cette fonctionnalité pour que vous puissiez l'utiliser :

- [Importation de données de Google Analytics](#)
- [Importation de données d'un rapport Salesforce.com](#)

Notez que vous ne pouvez pas combiner des données de Genesys Info Mart avec des sources de données iWD.

## Résolution des problèmes d'incompatibilité

Il est possible que vos rapports personnalisés génèrent des résultats difficiles à interpréter, des erreurs ou des temps de traitement des requêtes excessivement longs lorsque certaines combinaisons de mesures et d'attributs sont incluses dans le rapport. Ces conditions peuvent se produire dans plusieurs situations, par exemple :

- Combinaison incorrecte d'attributs incompatibles tels que les attributs File d'attente et Nom état dans un même rapport.
- Combinaison incorrecte de mesures de disposition et d'intervalle dans un même rapport.

Pour cette raison, lorsque vous créez des rapports ou que vous personnalisez de nouveaux rapports, Genesys recommande de respecter les règles suivantes afin de minimiser les problèmes :

- 
- Dans tout rapport, utilisez des mesures et des attributs provenant d'un seul sous-dossier.
  - Sélectionnez un ou plusieurs attributs Heure dans chaque rapport.

Pour finir, comme c'est le cas lors de toute conception de rapport, étudiez les expressions SQL du rapport personnalisé que vous avez généré pour vous assurer que le moteur MicroStrategy joint correctement les données et que les données renvoyées ont un sens.

## Double comptage

Les interactions relatives à un objet sont attribuées à chaque groupe dont l'objet est membre. Ainsi, dans les scénarios dans lesquels un agent est membre de plusieurs groupes d'agents, les interactions sont comptabilisées pour chaque groupe et peuvent donc apparaître plusieurs fois dans les rapports historiques. Il en va de même pour les files d'attente qui sont membres de deux groupes de files d'attente ; les interactions qui sont attribuées à une telle file d'attente sont indiquées aux deux groupes de files d'attente. Cela peut entraîner des résultats inattendus dans vos rapports personnalisés.

## Objets incompatibles

The image shows two screenshots of the MicroStrategy Web interface. The left screenshot shows a search results window titled 'ALL OBJECTS' with a list of objects. The 'Callback' folder is highlighted, and a search bar contains the text 'Callback'. The right screenshot shows a detailed view of the 'Callback' folder, listing 88 items. A pagination bar at the bottom indicates '1 2 3 of 3 pages' and '88 items found'. Hand-drawn arrows and text annotations explain the workflow and provide examples.

When adding objects (such as prompts, attributes, or metrics) always add them from a single subfolder within the GCXI folder

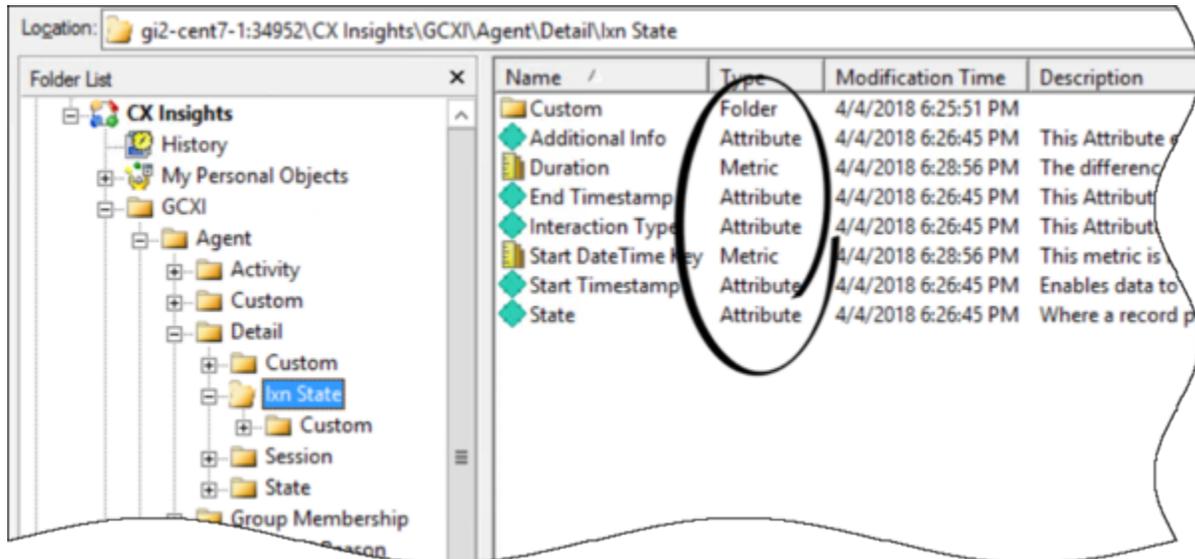
For example, the Callback folder contains all these attributes and metrics (plus 2 more pages) that are compatible with each other

- Custom
- Detail
- % Abandoned
- % Canceled
- % Customer Connected
- % Declined
- % Successful
- % Unsuccessful
- Abandon Waiting For Agent
- Accepted
- Accepted Immediate
- Accepted Scheduled
- Accepted Wait for Agent
- Added Agents
- Attempt 1
- Attempt 2
- Attempt 3
- Attempt 4
- Attempted
- Avg Added Agents
- Avg Offer Time
- Avg Saved Time
- Avg Time To Abandon Waiting For Agent
- Avg Time To Wait For Agent
- Callback Attempts
- Callback Dim 1 Key
- Callback Dim 2 Key
- Callback Dim 3 Key
- Callback Direction
- Callback Offer Type

MicroStrategy Web : Correspondance d'invites, d'attributs et de mesures lors de l'éditoin de rapports

Il peut se produire des incompatibilités si vous créez un rapport à l'aide de mesures et d'attributs provenant de dossiers incompatibles.

Pour éviter les problèmes d'incompatibilité, Genesys recommande vivement d'ajouter des objets (invites, attributs et mesures) provenant d'un sous-dossier donné du dossier **GCXI**. Chaque sous-dossier contient un ensemble d'attributs et de mesures qui sont conçus pour fonctionner ensemble. Ne mélangez jamais des objets provenant d'un autre dossier — même s'ils peuvent porter le même nom, ils ne sont pas compatibles.



MicroStrategy Developer : Correspondance d'invites, d'attributs et de mesures lors de l'édition de rapports

# Utilisation de données jointes

Utilisez les informations de cette page pour personnaliser les projets et les rapports Genesys CX Insights (GCXI) afin de fournir des résultats organisés en fonction des données utilisateur de votre propre entreprise.

## 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.

## Configuration des données utilisateur des réseaux sociaux

Le Rapport d'occupation sociale dépend de la façon dont les données utilisateur sont configurées dans votre environnement et des stratégies que vous utilisez pour acheminer les interactions. Cette section explique comment configurer votre environnement pour produire des rapports sur les données utilisateur des réseaux sociaux. Le Rapport d'occupation sociale et les objets qui le soutiennent directement sont décrits à la section [Rapport d'occupation sociale d'agent](#). Pour configurer les données utilisateur des réseaux sociaux, procédez comme suit :

1. Examinez les stratégies de routage de votre environnement en ce qui concerne les données utilisateur et mettez-les à jour, si nécessaire.  
Les stratégies de routage par défaut fournies par Genesys ne définissent pas le motif **Envoyé** lorsque les réponses sont envoyées. Vous devez concevoir votre stratégie pour remplacer le motif **Arrêt de traitement** Normal par Envoyé lorsque cet événement se produit. Si vous ne le faites pas, les rapports sur les médias tiers GCXI génèrent des résultats pour les transferts uniquement, et non pour les réponses.
2. Le package d'installation de Genesys Info Mart comprend un exemple de fichier de spécifications de données jointes, **ccon\_adata\_spec\_GIM\_example.xml**, qui contrôle les KVP des données utilisateur stockés par Interaction Concentrator (ICON). Dans ce fichier, les KVP des réseaux sociaux requis sont énumérés, mais commentés. Si vous basez votre fichier de spécifications de données jointes ICON sur **ccon\_adata\_spec\_GIM\_example.xml**, décommentez les lignes appropriées pour permettre à ICON d'enregistrer les données requises.  
Dans le fichier de spécifications des données jointes, assurez-vous que les clés suivantes sont spécifiées :
  - Classify\_Actionability\_CtgRelevancy
  - Classify\_Sentiment\_CtgRelevancy
  - KloutScore
  - CtgName
  - Screen\_Sentiment\_CtgName

- Screen\_Actionability\_CtgName
- Classify\_Actionability\_CtgName
- Classify\_Sentiment\_CtgName
- desktop\_influence

Placez ce fichier dans le répertoire racine d'ICON. Reportez-vous aux étapes 1 et 2 de la section [Activation de la génération de rapports sur les données utilisateur](#) du *Guide de déploiement de Genesys Info Mart* pour des instructions détaillées.

3. Exécutez `make_gim_UDE_template_<rdbms>.sql` par rapport à la base de données Info Mart pour créer les objets de base de données pour la génération de rapports de détails sur les réseaux sociaux. Ce script SQL est déployé dans le sous-dossier **script** dans le cadre d'une installation GCXI. Pour plus d'informations, consultez le chapitre [Fichiers d'application](#) du *Guide de déploiement des agrégations de rapports et d'analyses*.

4. Exécutez l'agrégation en mode autonome et spécifiez le paramètre d'exécution **setFeature** comme suit :

```
-setFeature=eServicesSM
```

Ce paramètre permet à RAA d'agréger les données des réseaux sociaux, y compris le mappage de GEN\_ES\_KEY (dans la table IRF\_USER\_DATA\_KEYS) vers USER\_DATA\_KEY1 dans les hiérarchies H\_ID, H\_AGENT et H\_AGENT\_QUEUE.

Notez que USER\_DATA\_KEY1 ne peut être mappé qu'une seule fois par hiérarchie. Si vous avez précédemment mappé ce champ vers CUSTOM\_KEY\_10 (comme indiqué à l'étape 2 de [Exemple - Rapport Tentative de traitement personnalisé](#)) pour l'exemple **Ligne de produits**, vous pouvez mapper USER\_DATA\_KEY2 vers CUSTOM\_KEY\_10.

Consultez le [Guide de l'utilisateur des agrégations de rapports et d'analyses](#) pour savoir comment exécuter l'agrégation dans ce mode autonome.

Votre environnement est prêt à traiter les données utilisateur des réseaux sociaux pour chaque interaction et RAA est équipé pour agréger ces données. Vous pouvez désormais utiliser Rapports d'occupation sociale agent et d'occupation sociale pour récupérer les données significatives.

La section suivante décrit des objets supplémentaires, dont certains prennent indirectement en charge les rapports sur les données utilisateur des réseaux sociaux.

## Objets de données utilisateur dans le projet

Le tableau [Objets de données utilisateur prédéfinis](#) répertorie les objets clés associés aux données utilisateur.

**Objets de données utilisateur prédéfinis**

Agent/Activité		
Type et nom de l'objet (M=Mesure, A = Attribut/Dimension)	Table et champ de données utilisateur	Caractères ou Numérique
M	Applicabilité	AG2_AGENT_*.ACTIONABILITY Numérique

Agent/Activité			
		AG2_AGENT_GRP_*.ACTIONABILITY AG2_AGENT_QUEUE_*.ACTIONABILITY	
M	Score d'influence	AG2_AGENT_*.INFLUENCE AG2_AGENT_GRP_*.INFLUENCE AG2_AGENT_QUEUE_*.INFLUENCE	Numérique
M	Offert avec applicabilité	AG2_AGENT_*.ACTIONABILITY_OFFERED AG2_AGENT_GRP_*.ACTIONABILITY_OFFERED AG2_AGENT_QUEUE_*.ACTIONABILITY_OFFERED	Numérique
M	Offert avec influence	AG2_AGENT_*.INFLUENCE_OFFERED AG2_AGENT_GRP_*.INFLUENCE_OFFERED AG2_AGENT_QUEUE_*.INFLUENCE_OFFERED	Numérique
M	Offert avec sentiment	AG2_AGENT_*.SENTIMENT_OFFERED AG2_AGENT_GRP_*.SENTIMENT_OFFERED AG2_AGENT_QUEUE_*.SENTIMENT_OFFERED	Numérique
M	Score de sentiment	AG2_AGENT_*.SENTIMENT AG2_AGENT_GRP_*.SENTIMENT AG2_AGENT_QUEUE_*.SENTIMENT	Numérique
Exemple de données utilisateur Agent\Activité\Activité			
A	Dimension 1 Dimension 2 ... Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1 USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2 USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	Caractères
A	Dimension 6 ... Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1 USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	Caractères
A	Filtrage catégorie d'applicabilité	USER_DATA_GEN_ES.SCREEN_ACTIONABILITY_CTGNAM	Caractères
A	Filtrage catégorie de sentiment	USER_DATA_GEN_ES.SCREEN_S	Caractères

<b>Agent/Activité</b>			
		SENTIMENT_CTGNAME	
<b>Attribut commercial\Client BA</b>			
M	Score applicabilité	AG2_ID_*.ACTIONABILITY	Numérique
M	Arrivé avec applicabilité	AG2_ID_*.ACTIONABILITY_ENTERED	Numérique
M	Arrivé avec influence	AG2_ID_*.INFLUENCE_ENTERED	Numérique
M	Arrivé avec sentiment	AG2_ID_*.SENTIMENT_ENTERED	Numérique
M	Score d'influence	AG2_ID_*.INFLUENCE	Numérique
M	Facteur de sentiment	un facteur de l'Exemple de données utilisateur BA\Catégorie Classification de sentiment	Numérique
M	Score de sentiment	AG2_ID_*.SENTIMENT	Numérique
<b>Attribut commercial\Exemple de données utilisateur BA</b>			
A	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...	Caractères	
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	... Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	Caractères
A	Filtrage catégorie d'applicabilité	USER_DATA_GEN_ES.SCREEN_ACTIONABILITY_CTGNAME	Caractères
A	Filtrage catégorie de sentiment	USER_DATA_GEN_ES.SCREEN_SENTIMENT_CTGNAME	Caractères
<b>Détail\Tentative de traitement\Exemple de données utilisateur de traitement</b>			
A	Détail 1	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_1	Caractères
	Détail 2	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_2	Caractères
	...		
	Détail 14	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_14	Caractères
	Détail 15	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_15	Numérique
	Détail 16	IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA_16	Numérique
A	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	Caractères

<b>Agent/Activité</b>			
	...		
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...		Caractères
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
<b>File d'attente\Exemple de données utilisateur de file d'attente</b>			
	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
A	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...		Caractères
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...		Caractères
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
<b>Détail\Transfert\Exemple de données utilisateur source</b>			
	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
A	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...		Caractères
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...		Caractères
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
<b>Détail\Transfert\Exemple de données utilisateur cible</b>			
	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	
A	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...		Caractères
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...		Caractères
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	
<b>File d'attente\Exemple de données utilisateur de file d'attente</b>			
A	Dimension 1	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_1	

Agent/Activité			
	Dimension 2	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_2	
	...		
	Dimension 5	USER_DATA_CUST_DIM_1.DIM_ATTRIBUTE_5	
A	Dimension 6	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_1	
	...		Caractères
	Dimension 10	USER_DATA_CUST_DIM_2.DIM_ATTRIBUTE_5	

## Mappage de tables de clés de données utilisateur

Les tableaux suivants — **Faible cardinalité — Mappage de tables de clés** et **Forte cardinalité — Mappage de tables de clés** — décrivent le mappage par défaut/recommandé des tables de données utilisateur.

### Faible cardinalité — Mappage de tables de clés

GCXI/Nom d'objet	Mappage de tables de clés				Commentaires
	Nom de table de la base de données Genesys Info Mart	Nom PK de la table de dimensions	Nom de clé UDE <-> IRF_USER_DATA_KEYS	Objets du schéma GCXI	
CX Insights\ GCXI\Attribut commercial\ Résultat commercial	INTERACTION_DESCRIPTOR	INTERACTION_DESCRIPTOR	INTERACTION_DESCRIPTOR_KEY	AG2_InteractionDescriptor	Cette table est fournie avec le schéma par défaut pour stocker les KVP à faible cardinalité définis par Genesys tels que le type de service et le segment client. Cette table ne nécessite aucune personnalisation.
CX Insights\ GCXI\Attribut commercial\ Segment client					
CX Insights\ GCXI\Attribut commercial\ Type de service					
CX Insights\ GCXI\Attribut commercial\ Sous-type de service					
CX Insights\ GCXI\ Exemple de données utilisateur\ utilisateur\	USER_DATA_CUST_IDIM_1		CUSTOM_KEY_1	AG2_xxx.USER_DATA_KEY1	

Dimension 1- Dimension 5					
CX Insights\ GCXI\ Exemple de données utilisateur\ Dimension 1- Dimension 5	USER_DATA_CUST_IDIM_2		CUSTOM_KEY_2	AG2_xxx.USER_DATA_KEY2	
CX Insights\ GCXI\Exemple de données utilisateur\ Type d'appel GSW, Dimension 2 Gen - Dimension 5 Gen	USER_DATA_GEN_DIM_1		USER_DATA_GEN_DIM_KEY	USER_DATA_GEN_KEY1	
CX Insights\ GCXI\Exemple de données utilisateur\ Dimension 6 Gen - Dimension 10 Gen	USER_DATA_GEN_DIM_2		USER_DATA_GEN_DIM_KEY	USER_DATA_GEN_KEY2	

**Forte cardinalité — Mappage de tables de clés**

GCXI/Nom d'objet	Mappage de tables de clés				Commentaires
	Nom de table de la base de données Genesys Info Mart	Nom PK de la table de dimensions	Nom de clé UDE <-> IRF_USER_DATA_KEYS	Objets du schéma GCXI	
CX Insights\ GCXI\Détail\ Tentative de traitement\ Exemple de données utilisateur de traitement \Détail 1 - Détail 16	IRF_USER_DATA_CUSTOM_DATA	CUSTOM_DATA [1-16]		IRF_USER_DATA_CUST_1.CUSTOM_DATA [1-16]	
CX Insights\ GCXI\Détail\ Tentative de traitement\ID cas	IRF_USER_DATA_GEN	CASE_ID	s. o.	IRF_USER_DATA_GEN_1.CASE_ID	
CX Insights\ GCXI\Détail\ Tentative de traitement\ID client	IRF_USER_DATA_GEN	CUSTOMER_ID	s. o.	IRF_USER_DATA_GEN_1.CUSTOMER_ID	

CX Insights\ GCXI\Détail\ Tentative de traitement\ Revenu	IRF_USER_DATA_GEN1.REVENUE	s. o.	IRF_USER_DATA_GEN_1.REVENUE
CX Insights\ GCXI\Détail\ Tentative de traitement\ Satisfaction	IRF_USER_DATA_GEN1.SATISFACTION	s. o.	IRF_USER_DATA_GEN_1.SATISFACTION

## Utilisation des objets de données utilisateur prédéfinis

Si les données utilisateur que vous avez configurées dans votre environnement correspondent exactement aux exemples de tables qui ont été importées dans le projet, ainsi qu'à leur structure, tout ce que vous avez à faire pour utiliser les objets de données utilisateur prédéfinis dans des rapports personnalisés consiste à rendre visibles les objets correspondants et à sauvegarder le projet. Les objets sont révélés aux concepteurs de rapports et peuvent être utilisés dans les rapports. Si, toutefois, la configuration de vos données utilisateur utilise des tables ou une structure de table différentes, procédez comme suit :

1. Si nécessaire, ajoutez les tables de données utilisateur appropriées au schéma GCXI. (Reportez-vous à l'étape 4 de la section [Exemple - Rapport Tentative de traitement personnalisé.](#))
2. Modifiez les définitions des objets de données utilisateur, si vous le souhaitez. Par exemple :
  - Les champs des tables IRF\_USER\_DATA\_CUST\_\* peuvent être numériques ou sous forme de caractères.
  - Si votre table de données utilisateur est nommée différemment de celle utilisée dans [la table](#) ci-dessus.
  - Si vous voulez que l'attribut fasse référence à un champ différent de celui qui est déjà défini pour l'objet.
  - Si vous voulez que l'attribut soit disponible sous forme d'invite utilisateur dans un rapport personnalisé. (Reportez-vous à l'étape 5 de la section [Exemple - Rapport Tentative de traitement personnalisé.](#))
  - Si vous voulez renommer les dossiers, attributs ou mesures prédéfinis.
3. Sauvegardez le projet.

## Remarque spéciale sur les données utilisateur numériques

Le Rapport de perspective client comprend quatre mesures basées sur des données utilisateur numériques : **Revenu**, **Satisfaction**, **Revenu moy** et **Satisfaction moy**. L'exécution de l'agrégation (pour fournir les données de ce rapport) produira des erreurs si les utilisateurs sont autorisés à joindre des données non numériques aux interactions pour ces attributs commerciaux. Vous devez vous assurer que les ressources qui définissent les valeurs des clés de données utilisateur Revenu et Satisfaction sont configurées ou formées, selon le cas, pour enregistrer uniquement des

valeurs numériques. Reportez-vous à la section [Vérification du type de données incorrect](#) du *Guide de l'utilisateur des agrégations de rapports et d'analyses* pour savoir comment corriger cette situation.

En plus des informations de cette page, reportez-vous aux supports suivants :

- [Exemple - Rapport Tentative de traitement personnalisé](#)

# Exemple - Rapport Tentative de traitement personnalisé

Cet exemple de personnalisation montre comment vous pouvez modifier le rapport Tentative de traitement pour afficher vos données personnalisées.

## 1. Création de tables de dimensions de données utilisateur

Créez et renseignez une ou plusieurs tables de données utilisateur dans la base de données Info Mart — Dans la base de données Info Mart, créez et renseignez une table de dimensions de données utilisateur personnalisée (par exemple, `USER_DATA_CUST_DIM_10`). Les tables `USER_DATA_CUST_DIM_x` stockent des informations sur les modifications des données qui accompagnent les événements téléphoniques enregistrés par Interaction Concentrator (ICON) et traités ensuite par les processus d'exécution ETL de Genesys Info Mart. Genesys Info Mart écrit dans ces tables jusqu'à cinq descripteurs de vos données commerciales. Cet exemple renseigne deux champs : `PRODUCT_LINE`, avec les données de la ligne de produits, et `PRODUCT_CODE`, avec les données du code produit.

Reportez-vous à la documentation Modèle de données physique Genesys Info Mart correspondant à votre SGBDR (disponible sur [docs.genesys.com](https://docs.genesys.com)) pour obtenir le modèle de données complet des tables `USER_DATA_CUST_DIM_*`.

## 2. Mappage des clés et des colonnes de données utilisateur

Configurez les clés de données utilisateur des tables d'agrégation pour qu'elles pointent vers vos tables de données utilisateur et renseignent les tables d'agrégation. — Les informations de cette section expliquent comment configurer les clés et les colonnes de données utilisateur dans les tables Mappage et Agrégation de la base de données Info Mart.

### Tables de mappage des données utilisateur dans Info Mart

Les attributs spécifiques au déploiement, sous forme de données jointes définies par l'utilisateur, sont représentés dans le modèle Genesys Info Mart à la fois par des données à faible cardinalité (au format chaîne) et par des données à forte cardinalité (aux formats numérique, date/heure et chaîne). Les données utilisateur de type chaîne à faible cardinalité qui sont associées à une ressource d'interactions, comme les modèles d'automobiles et les codes de produits, sont stockées dans les tables de dimensions `IRF_USER_DATA_KEYS` et `USER_DATA_CUST_DIM_x`. Les données utilisateur à forte cardinalité associées à une ressource d'interactions, comme les prix, le nombre de widgets vendus et les dates, sont stockées dans les tables d'extensions de faits `IRF_USER_DATA_GEN_1` et `IRF_USER_DATA_CUST_x`. À ces tables s'ajoutent les tables `CTL_UD_TO_UDE_MAPPING` et `CTL_UDE_KEYS_TO_DIM_MAPPING` que vous devez mettre à jour :

---

- CTL\_UD\_TO\_UDE\_MAPPING lie les clés de données utilisateur définies dans l'application ICON sous-jacente aux colonnes de données utilisateur définies dans les tables susmentionnées.
- CTL\_UDE\_KEYS\_TO\_DIM\_MAPPING mappe les tables de dimensions de données utilisateur (USER\_DATA\_CUST\_DIM\_x) vers IRF\_USER\_DATA\_KEYS.

Exécutez l'exemple de script ([Exemple de script SQL pour la création et le mappage de données utilisateur](#)) pour configurer le mappage et la sauvegarde des données utilisateur dans votre environnement. Reportez-vous également aux supports suivants :

- [Guide de déploiement d'Interaction Concentrator](#).
- Script `make_gim_UDE_template.sql`, fourni avec le déploiement de Genesys Info Mart. Notez que RAA déploie des scripts avec des noms similaires—`make_gim_UDE_template_<rdbms>.sql`. Ces scripts, toutefois, ont un contenu totalement différent et sont conçus pour configurer les données utilisateur à des fins de mesures sur les réseaux sociaux.
- [Feuille de calcul Mappage des données utilisateur](#) du *Guide de déploiement de Genesys Info Mart*. Cette feuille de calcul contient plusieurs colonnes que vous pouvez utiliser pour enregistrer des informations sur les clés de données jointes spécifiques utilisées dans votre environnement. Pensez à ajouter à cette feuille de calcul chaque table de données jointes personnalisée utilisée dans votre environnement.
  - Reportez-vous à [Remarque spéciale sur les données utilisateur numériques](#) pour des informations sur la configuration des clés des données utilisateur Revenu et Satisfaction.
  - Les instructions à l'étape 4 (ci-dessous) pour ajouter des dimensions de données utilisateur au projet et personnaliser les rapports s'appliquent à tous les champs de ce document, et elles ne sont requises que si vous prévoyez d'utiliser des tables autres que les tables Genesys Info Mart par défaut.

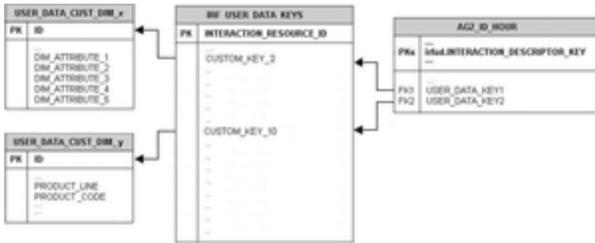
Les données jointes prédéfinies apparaissent également dans d'autres tables de la base de données Info Mart, notamment les suivantes :

- INTERACTION\_DESCRIPTOR (champs CUSTOMER\_SEGMENT, SERVICE\_TYPE, SERVICE\_SUBTYPE, BUSINESS\_RESULT)
- STRATEGY
- REQUESTED\_SKILL
- ROUTING\_TARGET

L'utilisation des données jointes de ces tables sort du cadre de cette section. Plusieurs rapports sont toutefois fournis pour tous les champs liés aux données jointes de la table INTERACTION\_DESCRIPTOR.

## Configuration des clés de données utilisateur dans les tables d'agrégation

Les tables d'agrégation AG2\_AGENT, AG2\_AGENT\_CAMPAGN, AG2\_AGENT\_QUEUE, AG2\_CAMPAGN et AG2\_ID fournissent chacune deux colonnes de clés que vous pouvez configurer pour les joindre à deux tables de dimensions de données utilisateur de votre choix. Les tables AG2\_QUEUE, QUEUE\_ACC et QUEUE\_ABN sont également configurées pour prendre en charge USER\_DATA\_KEY1 et USER\_DATA\_KEY2. Les tables de dimensions de données utilisateur stockent uniquement des données de type chaîne à faible cardinalité. Les tables d'agrégation AG2\_AGENT\_GRP fournissent également deux colonnes de ce type, mais leurs valeurs sont héritées des tables AG2\_AGENT. Les champs USER\_DATA\_KEY ne sont pas disponibles dans les tables d'agrégation uniquement de sessions d'agent, d'états d'agent, d'intervalles d'agent et de files d'attente.



Mappage des clés de données utilisateur des tables/ vues d'agrégation vers des dimensions de données utilisateur

Ces colonnes sont les suivantes :

- USER\_DATA\_KEY1—Clé qui pointe vers une table de dimensions telle que USER\_DATA\_CUST\_DIM\_10 stockant cinq dimensions.
- USER\_DATA\_KEY2—Clé qui pointe vers une deuxième table de dimensions stockant cinq autres dimensions.

Ces deux champs donnent accès à un total de 10 dimensions de données jointes - ou deux hiérarchies - pour chaque table et chaque vue d'agrégation, comme le montre la figure de droite. Vous devez configurer la tâche d'agrégation de sorte qu'elle agrège et renseigne ces champs.

Notre exemple de ligne de produits utilise le jeu d'agrégations d'attributs commerciaux, AG2\_ID\_\*, qui se compose de quatre tables et de trois vues. Nous devons configurer la colonne USER\_DATA\_KEY1 dans chacune d'elles pour qu'elle pointe vers la table de dimensions de données utilisateur personnalisée, USER\_DATA\_CUST\_DIM\_10. Pour plus d'informations sur la façon de mapper le champ USER\_DATA\_KEY2, reportez-vous à la section **Comment configurer les données utilisateur pour l'agrégation ?** du *Guide de l'utilisateur Agrégations de rapports et d'analyses*.

1. Créez un fichier texte ayant le contenu suivant sur une seule ligne :

```
(map-user-data-key (hierarchy: H_ID) (dimension: USER_DATA_KEY1) (expression: irfud.CUSTOM_KEY_10))
```

2. Sauvegardez le fichier dans le répertoire racine de Genesys Info Mart sous le nom user-data-map.ss.

Au prochain redémarrage du serveur Genesys Info Mart, le processus d'agrégation détecte ce fichier et l'agrégation commence.

Reportez-vous à la documentation *Modèle de données physique Agrégations de rapports et d'analyses* (disponible sur [docs.genesys.com](https://docs.genesys.com)) pour obtenir un modèle de données des tables d'agrégation dans la base de données Info Mart, et à la documentation *Modèle de données physique Genesys Info Mart pertinente* (disponible sur [docs.genesys.com](https://docs.genesys.com)) pour obtenir des informations sur la structure des tables USER\_DATA\_CUST\_DIM\_\*.

### 3. Configuration du stockage des données utilisateur

Définissez les options de configuration de Genesys Info Mart et d'Interaction Concentrator pour la collecte des données utilisateur. — Il existe plusieurs options que vous pouvez utiliser pour configurer les données qui sont écrites dans la base de données Info Mart et la durée de conservation des

données. En particulier, vous pouvez configurer le stockage des données utilisateur comme suit :

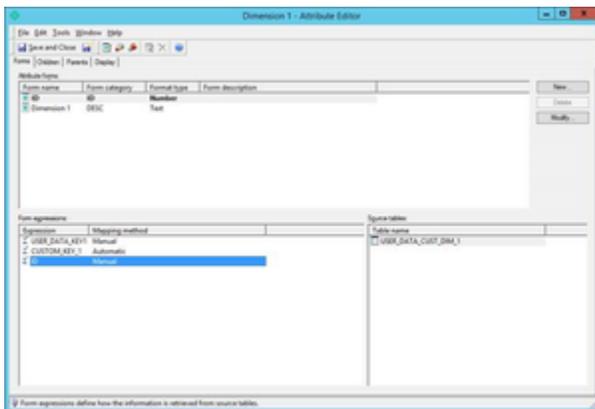
- Dans Interaction Concentrator, au moyen du fichier de spécifications des données jointes (adata\_spec.xml) et des options de configuration ICON telles que **EventData** pour les données utilisateur basées sur les événements.
- Dans Genesys Info Mart, au moyen de scripts SQL personnalisables pour créer des tables de mappage et de stockage dans la base de données Info Mart.

Certaines de ces options s'appliquent spécifiquement aux données utilisateur. Les versions intermédiaires de Genesys Info Mart et d'Interaction Concentrator peuvent également contenir de nouvelles options de configuration qui affectent les résultats. Consultez les documents suivants pour obtenir une liste et une description de ces options :

- [Guide de déploiement de Genesys Info Mart](#)
- [Notes de publication de Genesys Info Mart](#)
- [Guide de déploiement d'Interaction Concentrator](#)
- [Notes de publication d'Interaction Concentrator](#)

## 4. Modification de l'entrepôt du projet

Si vous prévoyez de configurer des données jointes basées sur des tables autres que les tables Genesys Info Mart par défaut, procédez comme suit pour modifier l'entrepôt du projet.



Éditeur d'attributs

1. Ouvrez MicroStrategy Developer et le projet CX Insights. Cela nécessite un compte de connexion avec des informations d'identification appropriées.
2. Dans le menu principal, cliquez sur **Schéma > Catalogue d'entrepôts**. La boîte de dialogue **Catalogue d'entrepôts** apparaît :
  1. Dans la liste **Tables disponibles dans l'instance de base de données**, sélectionnez la table **USER\_DATA\_CUST\_DIM\_10** et cliquez sur « > » pour la déplacer vers la liste **Tables utilisées dans le projet**.

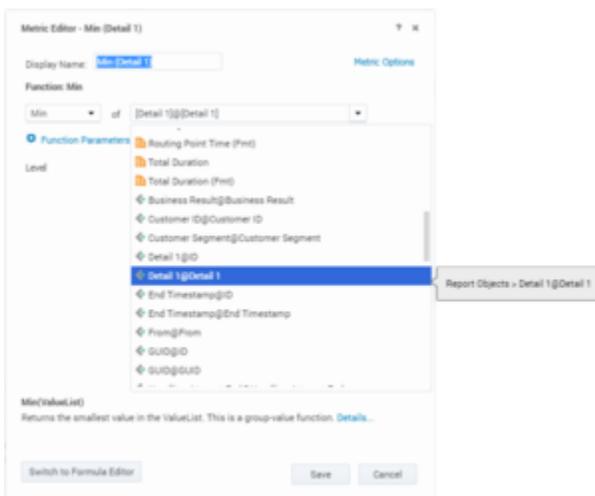
2. Cliquez sur **Sauvegarder et fermer**.
3. Dans la liste de dossiers MicroStrategy Developer, accédez au dossier **CX Insights > Objets du schéma > Tables** et vérifiez que la table USER\_DATA\_CUST\_DIM\_10 est maintenant visible.
4. Dans la liste de dossiers MicroStrategy Developer, ouvrez le dossier **CX Insights > GCXI > Exemple de données utilisateur**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'un des attributs standard **Dimension 1 - Dimension10** et sélectionnez **Éditer**. L'**Éditeur d'attributs** apparaît :
  1. Modifiez l'attribut de sorte qu'il utilise la table USER\_DATA\_CUST\_DIM\_10 dans le formulaire d'attribut ID.
  2. Modifiez le formulaire Dimension x pour le lier à la colonne personnalisée PRODUCT\_LINE ou PRODUCT\_CODE :
 

```
( PRODUCT_LINE    VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',
      PRODUCT_CODE  VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none', )
```
  3. Répétez les deux étapes précédentes pour chacun des attributs **Dimension 1 à Dimension 10** restants. Notez que si les données jointes sont préalablement configurées (via les objets de projet GCXI par défaut), les changements que vous effectuez ici peuvent affecter les données des rapports.
  4. Cliquez sur **Sauvegarder et fermer**.
  5. Cliquez sur **Schéma > Mettre à jour le schéma** pour mettre à jour le schéma du projet.

Les attributs sont maintenant prêts à être utilisés dans les rapports.

## 5. Modification du Rapport Tentative de traitement

Dans Genesys CX Insights/MicroStrategy, vous pouvez facilement ajouter des données jointes sous forme d'attributs, puis afficher les résultats sous forme soit d'attributs, soit de mesures. Cette procédure vous explique comment personnaliser le Rapport Tentative de traitement pour afficher les données des attributs personnalisés sous forme de mesures.



Éditeur de mesures

1. Ouvrez le Rapport Tentative de traitement en mode d'édition.
2. Cliquez sur **ALL OBJECTS** et accédez à **GCXI\Détails\Tentative de traitement\Exemple de traitement des données utilisateur**.
3. Faites glisser un attribut dans le rapport, par exemple **Détail 1**.
4. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur la colonne dans laquelle l'attribut Détail 1 apparaît dans le rapport, puis sélectionnez **Insérer mesure\maximum**.
5. Cliquez sur **REPORT OBJECTS**.
6. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur la mesure **Min (Détail 1)**, et sélectionnez **Éditer**. L'**Éditeur de mesures** apparaît :
7. Vous pouvez renommer la mesure.
8. Corrigez la fonction pour qu'elle utilise la forme **Détail 1** de l'attribut Détail 1 au lieu de la forme ID - Détail 1@Détail 1.
9. Cliquez sur **Sauvegarder**.
10. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur l'attribut **Détail 1** et sélectionnez **Supprimer de la grille**.
11. Vous pouvez également réorganiser l'ordre des colonnes en faisant glisser la colonne de mesure Détail 1 vers la position souhaitée dans le rapport.
12. Sauvegardez et exécutez le rapport pour valider les données.

## Exemple de script SQL pour la création et le mappage de données utilisateur

L'exemple de script suivant fournit le code SQL utilisé pour cet exemple (à l'étape **2. Mappage des clés et des colonnes de données utilisateur**). Notez qu'il s'agit uniquement d'un exemple de script. Vous devez le valider pour pouvoir l'utiliser dans votre environnement.

```

IF EXISTS ( SELECT 1
            FROM sysobjects
            WHERE id = object_id('USER_DATA_CUST_DIM_10') AND type = 'U' )
    DROP TABLE USER_DATA_CUST_DIM_10
GO

CREATE TABLE USER_DATA_CUST_DIM_10 (
    ID                INT identity          ,
    TENANT_KEY        INT NOT NULL          ,
    CREATE_AUDIT_KEY  INT NOT NULL          ,
    PRODUCT_LINE      VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',
    PRODUCT_CODE      VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',
    DIM_ATTRIBUTE_3    VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',
    DIM_ATTRIBUTE_4    VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',
    DIM_ATTRIBUTE_5    VARCHAR(170) NOT NULL DEFAULT 'none',
    CONSTRAINT PK_USER_DATA_CUST_DIM_10 PRIMARY KEY(ID) )
GO

SET IDENTITY_INSERT USER_DATA_CUST_DIM_10 ON;

```

---

```

-- This row is for the predefined key 'UNKNOWN'. It is
-- mandatory. Do not remove it!
INSERT INTO USER_DATA_CUST_DIM_10 (
    ID,
    TENANT_KEY,
    CREATE_AUDIT_KEY )
VALUES ( -1, -1, -1 );
GO

-- This row is for the predefined key 'NO_VALUE'. It is
-- mandatory. Do not remove it!
INSERT INTO USER_DATA_CUST_DIM_10 (
    ID,
    TENANT_KEY,
    CREATE_AUDIT_KEY )
VALUES ( -2, -2, -1 );
GO

SET IDENTITY_INSERT USER_DATA_CUST_DIM_10 OFF;

-- Add a foreign key reference column from IRF_USER_DATA_KEYS
-- to the user data dimension table.
--
-- Note: Adding columns to a sizeable IRF_USER_DATA_KEYS table
-- could consume significant DBMS resources and time. Consider the
-- tradeoff between:
-- (1) adding redundant columns initially and adding/activating
--     mapping later and
-- (2) adding columns later.

ALTER TABLE IRF_USER_DATA_KEYS
    ADD CUSTOM_KEY_10 INT NOT NULL DEFAULT -2
GO

-- Add mapping between user data dimension table and
-- IRF_USER_DATA_KEYS to CTL_UDE_KEYS_TO_DIM_MAPPING

INSERT INTO CTL_UDE_KEYS_TO_DIM_MAPPING (
    DIM_TABLE_NAME,
    DIM_TABLE_PK_NAME,
    UDE_KEY_NAME )
VALUES (
    'USER_DATA_CUST_DIM_10',
    'ID',
    'CUSTOM_KEY_10' )
GO

-- Add mapping between user data keys and user data tables to
-- CTL_UD_TO_UDE_MAPPING.
--
-- Note: ICON should be configured to record these user data keys.

INSERT INTO CTL_UD_TO_UDE_MAPPING (
    ID
    UD_KEY_NAME
    UDE_TABLE_NAME
    UDE_COLUMN_NAME
    PROPAGATION_RULE
    DEFAULT_VALUE
    ACTIVE_FLAG )
VALUES (
    103
    'CustomProductLine'
    ,

```

---

---

```
'USER_DATA_CUST_DIM_10',
'PRODUCT_LINE'
'CALL'
''
1 )
GO

INSERT INTO CTL_UD_TO_UDE_MAPPING (
  ID
  UD_KEY_NAME
  UDE_TABLE_NAME
  UDE_COLUMN_NAME
  PROPAGATION_RULE,
  DEFAULT_VALUE
  ACTIVE_FLAG )
VALUES (
  104
  'CustomProductCode'
  'USER_DATA_CUST_DIM_10',
  'PRODUCT_CODE'
  'CALL'
  ''
  1 )
GO
```

---

# Gestion des performances

Cette page décrit les étapes que vous pouvez suivre pour améliorer les performances de Genesys Customer Experience Insights (Genesys CX Insights/GCXI).

## 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.

## Optimisation du filtrage des rapports

Le filtrage au sein des rapports Genesys CX Insights a été optimisé pour améliorer les performances des rapports. Deux types de filtres sont utilisés, en fonction des différentes approches d'échantillonnage des données :

- **Filtres optimisés** — Afin d'optimiser les performances dans la plupart des scénarios, un rapport spécial est utilisé comme filtre. Les résultats du rapport de filtre spécial sont chargés en mémoire et utilisés comme filtre pour le rapport principal. La plupart des rapports utilisent ces filtres de date et d'heure (reportez-vous à la section [Rapports qui utilisent le filtre standard](#) pour obtenir une liste de ceux qui ne le font pas).
- **Filtres standard** — Ces filtres font partie de l'expression SQL et s'insèrent dans l'opérateur WHERE de l'expression SQL principale pour recevoir le jeu de données du rapport.

Les rapports avec le filtre **optimisé** sont stockés dans un dossier — **CX Insights\Objets publics\Rapports\CX Insights\Service** — qui n'est visible que par les développeurs de rapports :

- Prédéfini et jour
- Prédéfini et plage de dates
- Prédéfini et plage de jours et d'heures

Les filtres **standard** sont stockés dans le dossier **CX Insights\GCXI\Heure** et comprennent :

- Prédéfini et jour
- Prédéfini et plage de dates
- Prédéfini et plage de jours et d'heures

## Rapports qui utilisent le filtre standard

Les rapports suivants utilisent le filtre de rapport de date et d'heure standard :

- CX Insights\Détails\Rapport détaillé de transfert
- CX Insights\Détails\Rapport de tentative de traitement d'interaction
- CX Insights\Routage prédictif\Rapport détaillé de routage prédictif
- CX Insights\Rappel\Rapport détaillé sur les rappels
- CX Insights\Co-navigation\Rapport récapitulatif Co-navigation
- CX Insights\Agent\Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents
- CX Insights\Agent\Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents
- CX Insights\Agent\Rapport détaillé appartenance groupe membres
- CX Insights\Agent\Rapport de hiérarchie d'interaction d'agent
- CX Insights\Agent\Rapport d'utilisation d'agent
- CX Insights for iWD\tous les rapports

Tous les autres rapports utilisent les filtres de date et d'heure optimisés.

### Procédure: Résolution des problèmes de délai d'expiration

**Purpose:** Les performances des rapports basés sur SQL peuvent varier en fonction des données contenues dans votre base de données. Dans certaines situations, les rapports qui utilisent les filtres optimisés peuvent s'exécuter plus lentement que prévu et, dans certains cas, des délais d'expiration peuvent se produire. Pour résoudre ce problème, Genesys recommande de modifier le rapport concerné de sorte qu'il utilise les filtres de date et d'heure standard. Procédez comme suit pour supprimer le filtre spécial optimisé d'un rapport et le remplacer par un filtre standard.

#### Steps

- Connectez-vous à MicroStrategy Web via un compte disposant de droits de développeur ou d'administrateur.
- Ouvrez le rapport.
- Exécutez le rapport, puis cliquez sur « Conception » pour ouvrir le mode Conception.
- Dans le panneau Filtre de rapport, cliquez sur le **X** en regard du filtre optimisé que vous souhaitez supprimer (par exemple **Prédéfini et jour**).
- Dans le coin inférieur gauche de l'écran, cliquez sur **TOUS LES OBJETS**.
- Ouvrez le dossier **GCXI/Heure**, recherchez l'objet de filtre standard portant le même nom que

celui que vous avez supprimé (par exemple, **Prédéfini et jour**) et faites-le glisser dans le panneau Filtre de rapport pour remplacer celui que vous avez supprimé.

- À l'aide de la flèche **Vers le haut** située en regard du filtre récemment ajouté, déplacez-le en haut de la liste (à la même position que celui que vous avez supprimé).
- Sauvegardez et fermez le rapport.

## Moment optimal pour exécuter les rapports

Les rapports historiques Genesys CX Insights fournissent un instantané de l'activité du centre de contacts et de l'entreprise en ce qui concerne la transformation et l'agrégation les plus récentes effectuées dans la base de données Info Mart. Pour les interactions terminées dans les intervalles de rapport terminés qui ont eu lieu avant les dernières transformations et agrégations, les rapports fournissent des résultats cohérents chaque fois qu'ils sont exécutés. Toutefois, les résultats peuvent varier pour les interactions qui sont encore actives ou pour les intervalles qui ne sont pas terminés. Par exemple, l'exécution d'un rapport de type mensuel en milieu de mois donne des résultats différents de ceux obtenus en exécutant le même rapport mensuel à la fin du mois.

### Important

Comme les autres applications Genesys, Genesys CX Insights nécessite que le paramètre GMT (Greenwich Mean Time - Heure moyenne de Greenwich) de votre système soit exact et synchronisé entre les serveurs de votre environnement.

Les en-têtes de chaque rapport affichent la date du rapport (qui est la date et l'heure auxquelles le rapport a été exécuté) et non la date et l'heure auxquelles la tâche de transformation la plus récente a été exécutée. En fait, la date et l'heure d'exécution de la tâche de transformation la plus récente ne sont pas reflétées dans le rapport, même si c'est à cette date et à cette heure que l'activité du centre de contacts est reflétée par les données du rapport.

Pour les niveaux d'agrégation plus petits, les variations des résultats des rapports sont plus prononcées, étant donné la configuration, dans l'application Genesys Info Mart, de la taille des blocs de données à transformer. Genesys Info Mart est une application de génération de rapports historiques. Vous devez donc faire attention à l'interprétation des résultats des rapports lorsque vous utilisez Genesys CX Insights comme outil quasiment en temps réel pour obtenir des rapports quotidiens (par exemple, lorsque la journée n'est pas encore terminée ou qu'elle l'est depuis peu).

De nombreux facteurs contribuent à la latence de la disponibilité des données entre la date et l'heure de la transformation et de l'agrégation les plus récentes et la date et l'heure d'exécution du rapport, notamment les facteurs suivants :

- Planification de tâches ETL et performances des tâches.
- Volume d'interactions et nombre de segments par interaction.

- Nombre de paires clé-valeur configurées.
- Matériel et SGBDR utilisés dans votre environnement.
- Performances de la procédure de fusion d'ICON.

Pour en savoir plus sur ces facteurs, consultez la documentation [Genesys Info Mart](#) et le [Guide de dimensionnement du matériel Genesys](#).

## Accès aux informations du journal

MicroStrategy fournit des fonctionnalités de journalisation des diagnostics détaillées qui peuvent vous aider à résoudre les problèmes que vous pouvez rencontrer. Par défaut, ces journaux sont stockés dans des sous-dossiers sous **/mnt/log**. Le chemin d'accès est spécifié dans la section **volumeMounts** de **gcxi.yaml** :

```
mountPath: /mnt/log
name: log
```

Par défaut, Genesys CX Insights consigne les composants suivants :

```
#{MSTR_LOG_CONF:="Authentication Server@@Trace, Database Classes@@All, Distribution
Service@@Info, Metadata Server@@Content Source Trace, Engine@@DFC Engine, Report
Server@@Report Source Trace, Kernel@@Scheduler Trace@User Trace"}
```

Chaque fichier journal a une taille maximale spécifiée. Lorsqu'un fichier journal MicroStrategy atteint sa taille maximale, le fichier est renommé avec une extension **.bak** et un nouveau fichier journal portant le même nom de fichier est créé.

Par exemple, si le fichier **DSSErrors.log** atteint sa taille maximale, MicroStrategy le renomme **DSSErrors.bak** et crée un fichier **DSSErrors.log**. **DSSErrors.log** est le principal journal d'erreurs enregistré par le serveur MicroStrategy Intelligence Server. Il s'agit du premier fichier journal à examiner lors de la résolution d'un problème avec MicroStrategy Intelligence Server.

## Modification de la journalisation

Utilisez les informations de cette section pour contrôler les composants consignés.

### Procédure: Configuration de la journalisation

**Purpose:** Procédez comme suit pour modifier la journalisation.

#### Steps

1. Ouvrez le fichier **gcxi.properties** pour le modifier.

2. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour capturer les journaux des composants supplémentaires :

1. Ajoutez le paramètre suivant :

2. :

```
{MSTR_LOG_CONF_EXT:=}
```

3. : Par exemple :

4. :

```
MSTR_LOG_CONF_EXT=Component1@@dispatcher1a@dispatcher1b,Component2@@dispatcher2a
```

5. Déployez ou redéployez Genesys CX Insights.

- : OU

- Pour réinitialiser tous les journaux aux paramètres par défaut :

1. Ajoutez le paramètre suivant :

2. :

```
{MSTR_LOG_OFF:=}
```

3. Déployez ou redéployez Genesys CX Insights.

Pour plus d'informations sur la journalisation des diagnostics dans MicroStrategy, y compris les commandes présentées ci-dessus, consultez le site Web de MicroStrategy, notamment les articles [KB15868 : Comment modifier la journalisation des diagnostics...](#) et [Configuration des éléments consignés](#).

---

# Description des rapports

Cette page répertorie les rapports et tableaux de bord historiques, organisés par dossier, inclus dans Genesys Customer Experience Insights (Genesys CX Insights/GCXI). 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*.

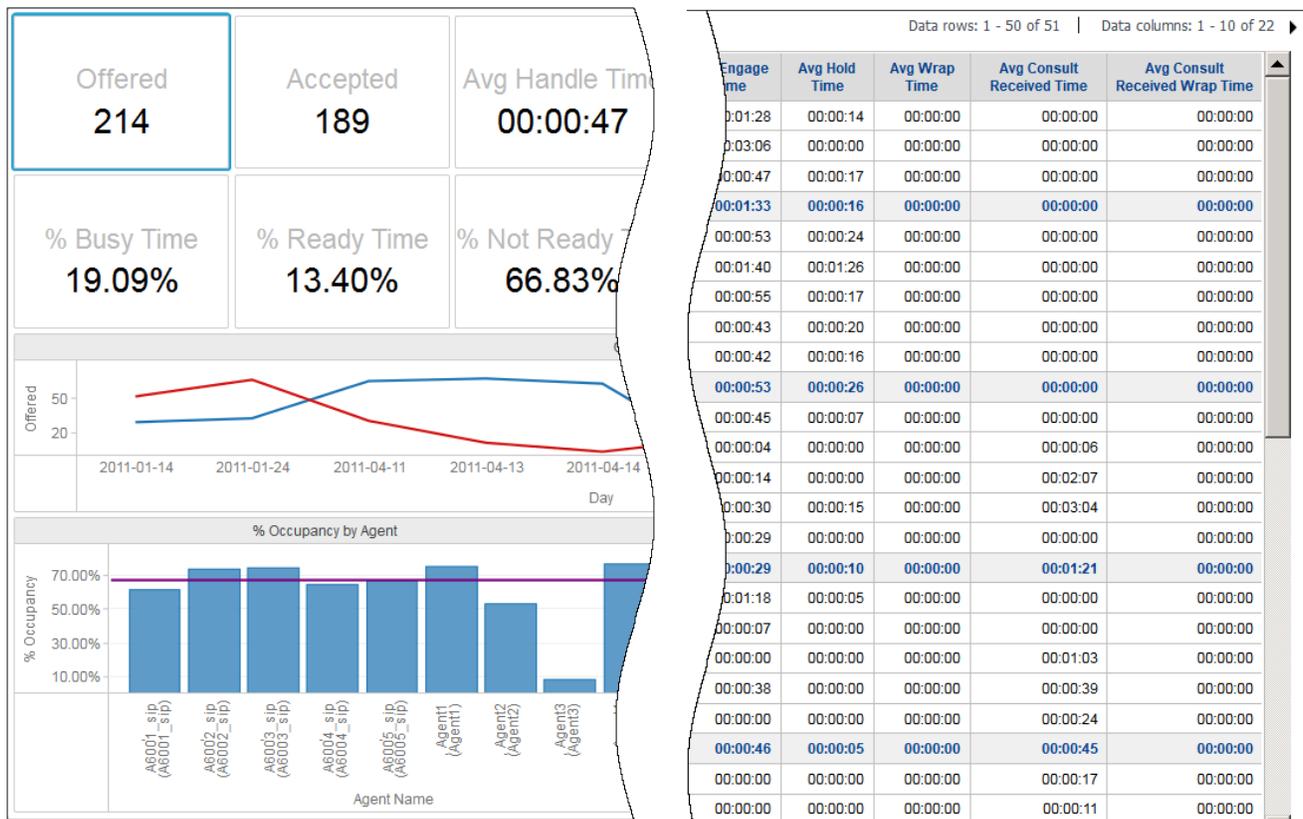
## Important

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.

Pour afficher un échantillon de la sortie d'un rapport, suivez le lien correspondant dans les onglets ci-dessous, puis, sur la page de description du rapport, cliquez sur « Sample XXX Report.pdf ».

Pour afficher des informations plus détaillées sur chaque rapport, y compris un exemple de sortie de rapport, cliquez sur le nom du rapport.

## Rapports et tableaux de bord



Les rapports et tableaux de bord se trouvent dans le dossier **Rapports partagés > CX Insights** et sont organisés dans les sous-dossiers suivants :

- Agents
- Résultats commerciaux
- Rappel
- Chat
- Robot de chat
- Co-navigation
- CX Insights for iWD
- Tableaux de bord
- Designer
- Détails
- E-mail
- Contact sortant
- Routage prédictif

- 
- [Files d'attente](#)

## Vidéo : Parcours et recherche de rapports dans GCXI

### [Link to video](#)

Cette vidéo explique comment parcourir Genesys CX Insights et trouver des rapports pertinents.

## Dossier Agents

Le dossier **Agents** contient des rapports qui vous permettent de recueillir diverses statistiques sur le centre de contacts relatives aux agents surveillés (configurés sous forme d'objets Personne dans Configuration Server) qui traitent les interactions de type voix, chat, SMS, e-mail, réseaux sociaux et médias tiers :

### Rapport de conduite des agents

Ce rapport permet de comparer les performances de traitement des interactions par les agents aux performances du groupe d'agents selon différentes mesures, dont Accepté/Rejeté, Réponses, Temps traitement, Temps mise en suspens, Temps post-appel et selon si une consultation a été initiée.

[>> Retour au début](#)

### Rapport détaillé d'activité d'agent

Utilisez ce rapport pour afficher une répartition chronologique des activités des agents, y compris les heures et la durée des sessions de connexion et le statut des appareils/DN des agents, ainsi que les états d'interaction pertinents.

[>> Retour au début](#)

### Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents

Ce rapport permet de comparer les activités de traitement des interactions par les agents aux revenus générés selon les éléments suivants : Résultat commercial, Segment client et Type de service, pour chaque type de média et d'interaction. Ce rapport est stocké dans le dossier Détails.

[>> Retour au début](#)

### Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents

Utilisez ce rapport pour surveiller les performances de traitement des interactions de groupes d'agents sur des plages de jours spécifiques. Le rapport affiche des informations sur Temps traitement, Temps occupation, Temps post-appel et diverses mesures d'initiation et d'acceptation des transferts.

---

[>> Retour au début](#)

## Rapport détaillé appartenance groupe membres

Utilisez ce rapport pour générer une vue détaillée de la répartition des agents entre les groupes d'agents, notamment des informations sur l'heure à laquelle chaque agent est entré dans et sorti de chaque groupe.

[>> Retour au début](#)

## Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents

Utilisez ce rapport pour comprendre les résultats des activités des agents classés en fonction d'un large éventail d'attributs, notamment Groupe d'agents, Résultat commercial, Segment client, Type d'interaction, Type de média, File d'attente et Type de service.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de hiérarchie d'interaction d'agent

Ce rapport permet de comprendre la hiérarchie des interactions offertes aux agents, dont la nature des interactions acceptées et des réponses (qu'il s'agisse d'interactions avec fil, logiques ou de base).

[>> Retour au début](#)

## Rapport basé sur l'intervalle d'agent

Utilisez ce rapport pour afficher les indicateurs clés de performance relatifs aux agents, et ainsi évaluer leur productivité.

[>> Retour au début](#)

## Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Ce rapport indique les heures auxquelles les agents se sont connectés et déconnectés et la durée de chaque session de connexion pendant une plage d'heures que vous spécifiez pour un jour donné. Le rapport est stocké dans le dossier Détails.

[>> Retour au début](#)

## Rapport Agent Pas prêt

Utilisez ce rapport pour comprendre les motifs fournis pour le temps que les agents ont passé à l'état Non prêt.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de code de motif Agent Pas prêt

Utilisez ce rapport pour contrôler le nombre, la durée et le pourcentage d'appels effectués et reçus par un agent, pendant que cet agent est à l'état Non prêt, durant une plage d'heures que vous

---

spécifiez pour un jour donné.

[>> Retour au début](#)

## Rapport d'activité omnicanal agent

Ce rapport fournit une répartition des durées passées par un agent dans différents états (Prêt, Non prêt, Occupé et Autre) pour tous les canaux de média, indiquant le temps total d'interaction de l'agent (temps passé à traiter des interactions).

[>> Retour au début](#)

## Rapport de campagne sortante d'agent

Ce rapport permet de comprendre la réussite des campagnes sortantes en contrôlant les durées totales et moyennes des activités de traitement d'appels (dont Temps traitement, Temps post-appel, Temps de prévisualisation, Temps occupation et Temps mise en suspens) pour chaque agent.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de file d'attente d'agent

Ce rapport permet de comprendre un traitement d'interaction d'agent par file d'attente selon les pourcentages et les temps d'occupation, de mise en attente et de post-appel.

[>> Retour au début](#)

## Rapport d'occupation sociale d'agent

Ce rapport permet d'afficher, pour chaque agent et par jour, des informations détaillées sur les scores de réseaux sociaux moyens de chaque réponse standard configurée ou catégorie. Le rapport comprend les scores moyens Sentiment, Influence et Applicabilité.

[>> Retour au début](#)

## Rapport détaillé sur l'état d'agent

Utilisez ce rapport pour contrôler les activités d'un agent non liées aux appels, notamment lorsque l'agent est payé à la minute. Le rapport est stocké dans le dossier Détails.

[>> Retour au début](#)

## Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)

Ce rapport permet de comprendre le temps d'activité total des agents dans chaque état par type de média. Le rapport décompose le temps de l'agent selon les mesures Durée Actif (la durée d'activité) et % durée activité (le pourcentage de la durée d'activité).

[>> Retour au début](#)

## Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

Ce rapport permet de comprendre le temps d'interaction des agents dans chaque état par type de média.

---

[>> Retour au début](#)

## Rapport d'utilisation d'agent

Ce rapport permet de comprendre les performances journalières des agents en analysant les volumes d'interactions, les temps d'appel et les données de consultation.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de post-appel d'agent

Utilisez ce rapport pour surveiller les activités de post-appel liées aux appels que les agents (ou groupes d'agents) effectuent après le traitement des appels.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents

Visualisations qui illustrent le traitement hebdomadaire des interactions au niveau du groupe.

[>> Retour au début](#)

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

Visualisations que vous pouvez utiliser pour comprendre quelle proportion du temps total d'activité de l'agent a été passée dans chaque état.

[>> Retour au début](#)

## Dossier Résultats commerciaux

Le dossier **Résultats commerciaux** contient des rapports qui fournissent des statistiques relatives aux résultats commerciaux, au segment client et aux attributs commerciaux du type/sous-type de service :

## Rapport exécutif de mesures d'opérations

Ce rapport permet de surveiller les performances du centre de contacts, ce qui est particulièrement intéressant si vous ne travaillez pas directement dans le centre de contacts, mais permet aussi de mesurer le niveau de service en se basant sur le nombre total d'interactions offertes aux ressources par jour.

[>> Retour au début](#)

## Rapport exécutif de perspective client

Ce rapport permet de comprendre certains indicateurs clés, par exemple le temps écoulé avant que les clients ne soient connectés à des agents ou ne reçoivent une réponse, le degré de satisfaction des clients vis-à-vis de leurs transactions et la quantité d'argent qu'ils ont dépensée.

[>> Retour au début](#)

## Rapport d'attribut commercial de volume d'interactions

Ce rapport permet de comprendre les résultats commerciaux des interactions afin de comparer ces résultats au niveau de service et à l'objectif initial de l'appelant, ainsi que de comprendre les résultats en se basant sur différentes mesures de traitement des interactions.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux

Informations et visualisations détaillées illustrant la manière dont les interactions qui parviennent au centre de contacts sont catégorisées en attributs de résultats commerciaux configurés dans votre environnement.

[>> Retour au début](#)

## Dossier Rappel

Le dossier **Rappel** contient des rapports qui fournissent des informations sur l'utilisation des rappels, notamment sur les taux de réussite, la planification et les temps d'attente :

### Rapport détaillé sur les rappels

Ce rapport permet d'obtenir un aperçu détaillé sur l'utilisation des rappels dans votre centre de contacts, y compris des informations sur le volume de rappels, les taux de réussite, les économies réalisées et les temps d'attente des clients.

[>> Retour au début](#)

### Rapport récapitulatif sur les rappels

Ce rapport permet d'obtenir un aperçu détaillé de l'utilisation des rappels dans votre centre de contacts, y compris des informations sur le volume de rappels, les taux de réussite, les économies réalisées et les temps d'attente des clients.

[>> Retour au début](#)

## Dossier Chat

Le dossier **Chat** contient des rapports qui fournissent des informations détaillées sur les activités de chat du centre de contacts.

---

---

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord de chat asynchrone

Utilisez ce tableau de bord pour afficher des informations détaillées sur les sessions de chat asynchrones du centre de contacts. Les sessions de chat asynchrones (Async) sont des sessions de chat uniques entre un client et un centre de contacts qui durent longtemps (potentiellement plusieurs jours). Les agents peuvent renvoyer une session de chat dans le flux de travail (à un état de veille), puis se reconnecter à la session ultérieurement.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de statistiques de message de chat

Utilisez ce rapport pour en savoir plus sur la façon dont le chat est utilisé dans le centre de contacts.

[>> Retour au début](#)

## Rapport d'arrêt de chat

Utilisez ce rapport pour en savoir plus sur la façon dont les appels de chat sont terminés.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord Acceptation interactions

Utilisez ce tableau de bord pour comprendre combien de temps il faut aux agents pour accepter les interactions clients, et pour identifier le pourcentage d'interactions acceptées rapidement ou avec un certain retard.

[>> Retour au début](#)

## Rapport acceptation interactions

Utilisez ce rapport pour afficher des statistiques sur l'acceptation des interactions par les agents, y compris le temps qu'il faut à l'agent pour accepter les interactions, ainsi que le nombre et le pourcentage d'interactions qui ont été acceptées rapidement ou avec un retard.

[>> Retour au début](#)

## Rapport d'arrêt pré-agent

Utilisez ce rapport pour en savoir plus sur les appels qui se sont terminés avant d'avoir été connectés à un agent.

[>> Retour au début](#)

## Dossier Robot de chat

Les rapports du dossier **Robot de chat** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être

---

modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord de robot

Le Tableau de bord de robot fournit un résumé de type tableau de bord que vous pouvez utiliser pour évaluer l'impact de Robot de chat, y compris des visualisations des volumes de sessions et de messages, et décompose les sessions selon que des robots et/ou des agents étaient impliqués.

[>> Retour au début](#)

## Dossier Co-navigation

Le dossier **Co-navigation** contient des rapports que vous pouvez utiliser pour en savoir plus sur le traitement par les agents des interactions du centre de contacts impliquant des sessions Co-navigation.

[>> Retour au début](#)

### Rapport détaillé Co-navigation

Utilisez ce rapport pour afficher des détails relatifs au segment concernant le traitement par les agents des interactions du centre de contacts qui incluent des sessions Co-navigation. Le rapport fournit des informations détaillées sur les sessions Co-navigation, notamment les durées, les modes de navigation et les pages visitées.

[>> Retour au début](#)

### Rapport récapitulatif Co-navigation

Utilisez ce rapport pour savoir comment chaque agent gère les interactions impliquant des sessions Co-navigation, en comparant le nombre de sessions Co-navigation, la durée des sessions et le pourcentage d'interactions qui incluent Co-navigation.

[>> Retour au début](#)

## Dossier CX Insights for iWD

Le dossier **CX Insights for iWD** contient des rapports qui fournissent des informations sur les interactions du centre de contacts impliquant Genesys Info Mart et intelligent Workload Distribution (iWD).

### Rapport Valeur commerciale du point de capture

Utilisez ce rapport pour comprendre la distribution des tâches par processus et par point d'entrée (point de capture) dans le système iWD, et ainsi évaluer si le temps de réalisation des tâches est en corrélation avec la valeur commerciale et le temps de réalisation souhaités pour une entreprise active. Cela peut vous permettre de mieux ajuster le schéma de priorité et les niveaux de priorité des processus, des points de capture et des services.

---

---

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord Point de capture

Utilisez ce tableau de bord pour comprendre la valeur commerciale générée par les points de capture et le volume de travail traité par chaque point de capture. Le tableau de bord 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. Le tableau de bord affiche également la plage de valeurs commerciales dans laquelle s'inscrivent les tâches, le temps moyen nécessaire à leur réalisation, et représente le nombre total de tâches terminées par rapport à la plage de valeurs commerciales qui leur est attribuée.

[>> Retour au début](#)

## Rapport Durée des tâches du point de capture

Utilisez ce rapport pour identifier les goulets d'étranglement du système et planifier des mesures correctives. 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.

[>> Retour au début](#)

## Rapport Niveau de service du segment client

Utilisez ce rapport pour en savoir plus sur le nombre de nouvelles tâches, le nombre de tâches achevées et le pourcentage de toutes les tâches qui ont été achevées pendant l'intervalle de rapport, par jour, par segment client et par processus métier.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord Niveau de service du segment client

Utilisez ce tableau de bord pour en savoir plus sur le respect des accords de niveau de service, en explorant le pourcentage des tâches qui ont été achevées pendant un intervalle spécifié. Le tableau de bord illustre les volumes de traitement par segment client et par processus métier, ce qui vous permet de comparer les résultats obtenus par rapport à vos objectifs commerciaux, en mettant l'accent sur les progrès de chaque segment client au fil du temps.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord Audit ETL

Utilisez ce tableau de bord pour afficher un aperçu historique des statistiques d'exécution des tâches iWD Datamart, y compris la durée et le statut, et pour explorer d'autres informations plus détaillées provenant de la table ETL\_AUDIT.

[>> Retour au début](#)

---

## Tableau de bord Processus intrajournalier

Utilisez ce tableau de bord pour obtenir une vue d'ensemble intrajournalière des tâches iWD achevées qui étaient en retard, ainsi que les nombres, les pourcentages et les moyennes des tâches iWD achevées, en décomposant le temps moyen nécessaire pour achever les tâches à l'aide de trois mesures clés : Temps moy achèvement — mesure le temps moyen qu'il a fallu aux tâches pour être achevées après être entrées dans le système, Temps moy acceptation — mesure le temps moyen pendant lequel les tâches ont été différées avant d'atteindre une ressource de traitement, et Temps moy traitement — mesure le temps moyen pendant lequel les ressources ont travaillé sur les tâches. Le tableau de bord fournit également une vue d'ensemble de l'arriéré de tâches pour une journée ou un intervalle de rapport, en fournissant des informations synthétiques sur le nombre de tâches en attente, le nombre de tâches en retard et le nombre de tâches terminées alors qu'elles étaient en retard. Les données sont organisées par jour, locataire, service et processus métier.

[>> Retour au début](#)

## Rapport Processus intrajournalier

Utilisez ce rapport pour afficher des informations sur les performances des éléments de travail historiques et en attente, pour en savoir plus sur les sources de retard, sur le débit, et pour comprendre à quelle fréquence les tâches sont en retard avant d'être terminées.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente

Utilisez ce tableau de bord pour suivre les tâches depuis leur création dans le système pré-source jusqu'à leur achèvement dans iWD, et obtenir un aperçu de la durée moyenne des tâches à des étapes définies le long du chemin de distribution d'une tâche. Le tableau de bord vous permet également d'analyser les tâches en fonction de plages de priorités de files d'attente et des différentes étapes de traitement à partir desquelles les tâches ont été distribuées ou qu'elles ont traversé avant d'être achevées.

[>> Retour au début](#)

## Rapport Plage de priorités des files d'attente

Utilisez ce rapport pour ajuster les priorités du système de règles et les stratégies de routage afin de réduire les durées moyennes aux étapes de traitement. Ce rapport est particulièrement utile si vous gérez vos opérations en fonction de priorités fondées sur le niveau de service ou sur les résultats commerciaux.

[>> Retour au début](#)

## Rapport Débit de file d'attente

Utilisez ce rapport pour examiner une vue complète des tâches figurant dans les files d'attente (Nouveau, Annuler, Rejeté, Terminé, etc.). Vous pouvez visualiser les tâches par processus au sein des services afin d'analyser la façon dont les tâches passent par les étapes des processus métier associés aux files d'attente dans un intervalle de temps donné.

[>> Retour au début](#)

## Rapport Durée des tâches en file d'attente

Utilisez ce rapport pour mieux comprendre le mouvement des tâches dans le système iWD, ce qui permet de résoudre les problèmes liés aux règles métier et aux stratégies de routage.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord des performances des ressources

Utilisez ce tableau de bord pour identifier rapidement le jour du mois, le service et le processus qui occupent le temps des ressources.

[>> Retour au début](#)

## Rapport sur les performances des ressources

Utilisez ce rapport pour comprendre comment les ressources traitent les tâches sur des périodes spécifiques. Obtenez un aperçu et la variabilité des performances pour chaque processus, service et des jours de travail de la ressource.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord Âge de la tâche

Utilisez ce tableau de bord pour mieux comprendre dans quelle mesure chaque service et chaque processus respectent les accords de niveau de service. Le tableau de bord fournit des informations détaillées sur le volume des tâches qui sont traitées dans l'intervalle de niveau de service défini, et sur le volume qui ne respecte pas l'accord de niveau de service des services et les processus.

[>> Retour au début](#)

## Rapport Âge de la tâche

Utilisez ce rapport pour mieux comprendre dans quelle mesure chaque service et chaque processus respectent les accords de niveau de service. Ce rapport fournit des informations détaillées sur le volume des tâches qui sont traitées dans l'intervalle de niveau de service défini, et sur le volume qui ne respecte pas l'accord de niveau de service des services et les processus.

[>> Retour au début](#)

## Rapport sur les détails des tâches

Utilisez ce rapport pour comprendre les détails bruts des éléments de travail individuels lorsqu'ils sont vus du point de vue du client. De nombreux filtres sont fournis pour faciliter le dépannage, l'identification et la validation des résultats.

[>> Retour au début](#)

## Rapport sur les détails des opérations des tâches

Utilisez ce rapport pour déterminer les employés qui ont aidé à résoudre une tâche lorsque celle-ci impliquait plusieurs employés, les noms des files d'attente qui ont distribué les tâches aux employés, etc.

---

[>> Retour au début](#)

## Dossier Tableaux de bord

Le dossier **Tableaux de bord** contient des tableaux de bord prêts à l'emploi, chacun d'entre eux rassemblant deux ou plusieurs rapports GCXI quasiment associés dans des résumés visuels à l'aide de tableaux, de graphiques et d'autres dispositifs schématiques.

### Tableau de bord des détails de l'ANI

Fournit des informations détaillées sur les résultats des interactions clients, en fonction de l'identification du numéro automatique (ANI), ce qui vous permet d'identifier les appelants fréquents et le résultat de leurs interactions.

[>> Retour au début](#)

### Tableau de bord de performances d'agent

Utilisez ce tableau de bord pour afficher facilement les informations détaillées sur l'activité d'un agent dans le centre de contacts, dont les informations sur la durée de traitement, le volume d'interactions et le classement relatif par rapport à d'autres agents.

[>> Retour au début](#)

### Tableau de bord analytique de robot

Utilisez ce tableau de bord pour en savoir plus sur l'activité des robots et sur la façon dont ils peuvent vous aider à améliorer l'expérience client avec Genesys Designer.

[>> Retour au début](#)

### Tableau de bord de centre de contacts

Utilisez ce tableau de bord pour afficher des informations détaillées sur les volumes d'interaction et les indicateurs clés de performance (ICP) de l'ensemble du centre de contacts.

[>> Retour au début](#)

### Tableau de bord de disposition finale

Utilisez ce tableau de bord pour analyser les tendances des résultats des interactions en affichant des informations détaillées sur les périodes de votre choix concernant le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans l'application Designer et finissent en phase Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et sont acheminées vers un DN ou un agent.

---

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape

Fournit des informations détaillées et des visualisations illustrant la première et la dernière étapes franchies par les clients, ainsi que le nombre de sessions qui ont abouti à chaque disposition finale.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord de file d'attente

Ce rapport permet de comparer les performances des files d'attente en affichant des informations détaillées sur les performances de l'agent file d'attente par file d'attente.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord de superviseur

Utilisez ce tableau de bord pour évaluer le traitement des interactions et les performances des agents en un clin d'œil. Il comprend à la fois des informations clés sur le volume d'interactions et l'expérience client et des graphiques illustrant l'activité de chaque agent pendant la période du rapport.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents

Visualisations qui illustrent le traitement hebdomadaire des interactions au niveau du groupe.

[>> Retour au début](#)

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

Visualisations que vous pouvez utiliser pour comprendre quelle proportion du temps total d'activité de l'agent a été passée dans chaque état.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux

Informations et visualisations détaillées illustrant la manière dont les interactions qui parviennent au centre de contacts sont catégorisées en attributs de résultats commerciaux configurés dans votre environnement.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

Visualisations qui vous permettent d'évaluer les performances hebdomadaires des files d'attente configurées, de comprendre quel pourcentage d'interactions de chaque file d'attente a été accepté

---

dans le niveau de service défini, de détecter les taux d'abandon élevés et de comparer les performances de chaque file d'attente en matière de traitement des interactions.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Informations détaillées et visualisations que vous pouvez utiliser pour connaître le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans chaque application Designer et se terminent en phase Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et sont acheminées vers un DN ou un agent.

[>> Retour au début](#)

## Dossier Designer

Le dossier **Designer** contient des rapports qui fournissent des informations sur les expériences utilisateur lors des sessions d'applications Genesys Designer/Interactive Voice Response (IVR) du Service assisté.

### Rapport récap. Activités

Utilisez ce rapport pour afficher des informations récapitulatives sur les activités dans les applications Designer (y compris le nombre d'activités lors d'une période donnée) ainsi que le nombre et le pourcentage de ces activités qui sont terminées ou incomplètes.

[>> Retour au début](#)

### Rapport de durée d'application

Utilisez ce rapport pour en savoir plus sur la durée des sessions de l'application Designer, soit pour les sessions complètes, soit séparément pour Libre-service et Service assisté.

[>> Retour au début](#)

### Rapport récapitulatif d'application

Utilisez ce rapport pour en savoir plus sur le résultat final des sessions d'application IVR Designer.

[>> Retour au début](#)

### Rapport Interactions Service assisté par dernière étape

Utilisez ce rapport pour en savoir plus sur les appels qui passent de Libre-service à Service assisté. Les interactions sont incluses dans ce rapport en fonction de la dernière étape à laquelle l'interaction a été acheminée vers Service assisté.

[>> Retour au début](#)

### Rapport récapitulatif de bloc

Utilisez ce rapport pour en savoir plus sur le trafic dans chaque bloc, et pour évaluer le taux et le

---

type d'erreurs dans chaque bloc.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord analytique de robot

Utilisez ce tableau de bord pour en savoir plus sur l'activité des robots et sur la façon dont ils peuvent vous aider à améliorer l'expérience client avec Genesys Designer.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord de disposition finale

Utilisez ce tableau de bord pour analyser les tendances des résultats des interactions en affichant des informations détaillées sur les périodes de votre choix concernant le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans l'application Designer et finissent en phase Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et sont acheminées vers un DN ou un agent.

[>> Retour au début](#)

## Rapport récapitulatif d'étape

Utilisez ce rapport pour en savoir plus sur la fréquence à laquelle chaque étape est atteinte, et sur les dispositions des appels contenant chaque étape.

[>> Retour au début](#)

## Rapport statistiques Libre-service

Utilisez ce rapport pour connaître le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans l'application Designer et se terminent en phase Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et sont acheminées vers un DN ou un agent.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de réponse d'enquête

Ce rapport permet d'en savoir plus sur la façon dont les clients répondent aux questions d'enquête post-appel, ainsi que de connaître le nombre et le pourcentage de fois où chaque réponse a été sélectionnée, et ce par application, groupe d'agents, question ou réponse, sur différentes périodes.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de statistiques d'enquête

Utilisez ce rapport pour en savoir plus sur les enquêtes post-appel, comme le nombre d'enquêtes proposées, acceptées ou non, et le nombre d'erreurs Aucune entrée et Aucune correspondance générées.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Informations détaillées et visualisations que vous pouvez utiliser pour connaître le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans chaque application Designer et se terminent en phase

---

Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et sont acheminées vers un DN ou un agent.

[>> Retour au début](#)

## Dossier Détails

Le dossier **Détails** contient des rapports qui fournissent des informations détaillées sur les interactions de bas niveau et l'agent.

[>> Retour au début](#)

### Rapport détaillé d'activité d'agent

Utilisez ce rapport pour comprendre les activités de certains agents au fil du temps, y compris les détails de connexion, de statut et d'interactions.

[>> Retour au début](#)

### Rapport détaillé appartenance groupe membres

Utilisez ce rapport pour générer une vue détaillée de la répartition des agents entre les groupes d'agents, notamment des informations sur l'heure à laquelle chaque agent est entré dans et sorti de chaque groupe.

[>> Retour au début](#)

### Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Utilisez ce rapport pour afficher des informations détaillées sur les heures de début, de fin et les durées des sessions de connexion des agents.

[>> Retour au début](#)

### Rapport détaillé sur l'état d'agent

Utilisez ce rapport pour comprendre comment les agents utilisent leur temps hors appel et pour comprendre les motifs donnés pour les différents états des agents.

[>> Retour au début](#)

### Rapport de tentative de traitement d'interaction

Utilisez ce rapport pour analyser des informations détaillées sur le temps que les interactions passent à chaque étape de leur progression dans le centre de contacts.

[>> Retour au début](#)

## Dossier E-mail

Le dossier **E-mail** contient des rapports à utiliser pour en savoir plus sur les volumes, les statistiques et les résultats des interactions par e-mail de votre centre de contacts. Les rapports du dossier E-mail

sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

### Rapport récapitulatif d'e-mail d'activité d'agent

Ce rapport permet d'afficher des informations détaillées sur la façon dont le temps d'activité de chaque agent a été utilisé lors du traitement des e-mails.

[>> Retour au début](#)

### Rapport d'e-mail d'utilisation d'agent

Ce rapport permet d'afficher des informations détaillées sur la façon dont le temps d'activité de chaque agent a été utilisé lors du traitement des e-mails.

[>> Retour au début](#)

### Rapport d'e-mail d'attribut commercial de volume d'interactions

Ce rapport permet de comprendre les résultats commerciaux des interactions afin de comparer ces résultats au niveau de service et à l'objectif initial de l'appelant, ainsi que de comprendre les résultats en se basant sur différentes mesures de traitement des interactions.

[>> Retour au début](#)

## Dossier Contact sortant

Le dossier **Contact sortant** contient des rapports qui fournissent des informations sur la progression des campagnes d'appels sortants, notamment des résumés de l'activité des campagnes, des rappels des campagnes et des performances des listes de contacts :

### Rapport récapitulatif sur les rappels dans les campagnes

Ce rapport permet de comprendre la fréquence à laquelle le rappel a été utilisé dans vos campagnes sortantes, et les taux de réussite globaux des rappels.

[>> Retour au début](#)

### Rapport récapitulatif de campagne

Ce rapport permet de comprendre la disposition des tentatives de numérotation de contact de la campagne sortante, que les appels aient été connectés ou arrêtés, ou qu'ils aient échoué (avec le motif d'échec).

[>> Retour au début](#)

### Rapport d'effectivité de liste de contacts

Utilisez ce rapport pour déterminer les listes d'appels qui fonctionnent efficacement et celles qui doivent être ajustées. Le rapport compare, pour chaque liste, le nombre de tentatives d'appels

---

---

sortants au nombre de fois où l'appel n'a pas abouti (une tonalité SIT a été détectée).

[>> Retour au début](#)

## Dossier Routage prédictif

Le dossier **Routage prédictif** contient des rapports et des tableaux de bord qui vous permettent d'en savoir plus sur la manière dont Genesys Predictive Routing (GPR) est utilisé dans votre centre de contacts, y compris des informations sur son impact sur l'expérience client, sur les durées d'attente, sur les taux de résolution des problèmes et d'autres mesures clés.

### Tableau de bord Routage prédictif - AHT & files d'attente

Le Tableau de bord Routage prédictif - AHT & files d'attente fournit un résumé de type tableau de bord que vous pouvez utiliser pour évaluer l'impact de l'activation de Genesys Predictive Routing (GPR) sur l'efficacité du centre de contacts.

[>> Retour au début](#)

### Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle

Le Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle fournit un résumé sous forme de graphique à bulles que vous pouvez utiliser pour évaluer l'impact sur l'efficacité du centre de contacts de l'activation de Genesys Predictive Routing (GPR), et pour comparer l'efficacité de différents modèles de prédiction GPR.

[>> Retour au début](#)

### Rapport de test AB de routage prédictif

Le Rapport de test AB de routage prédictif permet de suivre les résultats de test AB des modèles et indicateurs prédictifs. Ce rapport comprend un calcul du taux de résolution au premier contact, qui vous permet de voir rapidement à quelle fréquence les problèmes des clients ont été résolus dès la première tentative. Cela vous permet également de comparer les interactions qui ont été traitées lorsque le routage prédictif était activé par rapport à celles qui l'ont été lorsqu'il était désactivé. Le rapport présente également le temps de réponse, le temps d'occupation, le temps post-appel et d'autres indicateurs clés de performance (ICP) pertinents.

[>> Retour au début](#)

### Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif

Le Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif fournit un résumé que vous pouvez utiliser pour évaluer l'impact de l'activation de Genesys Predictive Routing (GPR) sur l'efficacité du centre de contacts.

[>> Retour au début](#)

### Rapport détaillé de routage prédictif

Le Rapport détaillé de routage prédictif permet d'afficher des données de niveau d'interaction détaillées sur l'utilisation du Genesys Predictive Routing (GPR) dans votre centre de contacts, et de

---

comprendre ses conséquences sur les indicateurs clés de performance (ICP), et notamment d'afficher des mesures détaillées déterminant les scores d'agent. Cela vous permet de comparer différents modèles ou indicateurs.

[>> Retour au début](#)

## Rapport opérationnel de routage prédictif

Le Rapport opérationnel de routage prédictif permet de suivre les statistiques opérationnelles clés de Genesys Predictive Routing (GPR), dont le nombre d'interactions offertes et acceptées, et les mesures indiquant le temps d'attente des interactions pour obtenir un score, et leur temps d'attente dans une file d'attente.

[>> Retour au début](#)

## Rapport statistique de file d'attente de routage prédictif

Le Rapport statistique de file d'attente de routage prédictif permet de suivre les ICP de chaque file d'attente lorsque Genesys Predictive Routing (GPR) est utilisé pour optimiser le routage. Le rapport vous permet de surveiller les performances globales de traitement des interactions des files d'attente, notamment en comparant, pour chaque modèle et chaque indicateur, le nombre d'interactions offertes et acceptées, le temps d'acceptation, de traitement et d'occupation, ainsi que les mesures d'abandon et de niveau de service.

[>> Retour au début](#)

## Dossier Files d'attente

Le dossier **Files d'attente** contient des rapports qui vous permettent de rassembler des données relatives au flux d'interactions via des files d'attente ACD surveillées, des files d'attente virtuelles, des files d'attente d'interactions, des corbeilles et des objets de groupe de files d'attente.

## Rapport de délai d'abandon

Ce rapport permet d'évaluer le nombre et le pourcentage d'interactions abandonnées (ou déconnectées) alors qu'elles se trouvaient dans une file d'attente spécifique, et le pourcentage d'interactions abandonnées par intervalle de temps de service.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de groupe de trafic d'interaction

Ce rapport permet de mieux comprendre l'efficacité du traitement des interactions dans chaque groupe de files d'attente, à un niveau élevé, et inclut notamment des résumés des interactions offertes, acceptées et abandonnées, et les temps moyens d'acceptation ou d'abandon.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de trafic d'interaction

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.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de présentation de file d'attente

Ce rapport permet de voir les corrélations entre les différentes mesures de file d'attente pertinentes pour les interactions clients et de consultation, et de comprendre comment les mesures contribuent à la somme totale de toutes les interactions entrées dans une ressource de file d'attente.

[>> Retour au début](#)

## Rapport récapitulatif de file d'attente

Ce rapport permet d'évaluer les performances des files d'attente configurées, de comprendre quel pourcentage d'interactions de chaque file d'attente a été accepté dans le niveau de service défini et de comparer les performances de chaque file d'attente en matière de traitement des interactions.

[>> Retour au début](#)

## Rapport de vitesse d'acceptation (heure)

Utilisez ce rapport pour comprendre combien de temps les interactions (telles que les e-mails ou d'autres types de média avec des temps de réponse plus lents) ont attendu en file d'attente avant d'être acceptées.

[>> Retour au début](#)

## Rapport vitesse acceptation (secondes)

Utilisez ce rapport pour comprendre le peu de temps que les interactions (tels que les types de média — voix et chat avec des temps de réponse plus rapides) ont attendu en file d'attente avant d'être acceptées.

[>> Retour au début](#)

## Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

Visualisations qui vous permettent d'évaluer les performances hebdomadaires des files d'attente configurées, de comprendre quel pourcentage d'interactions de chaque file d'attente a été accepté dans le niveau de service défini, de détecter les taux d'abandon élevés et de comparer les performances de chaque file d'attente en matière de traitement des interactions.

[>> Retour au début](#)

---

# Rapports des agents

Cette page décrit les rapports que vous pouvez utiliser pour en savoir plus sur les performances des agents de votre centre de contacts. Les rapports du dossier **Agents** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés en fonction de vos besoins professionnels spécifiques.

## 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.

## Conseil

Les interactions relatives à un agent sont attribuées à chaque groupe dont l'agent est membre. Ainsi, dans les scénarios dans lesquels un agent est membre de plusieurs groupes d'agents, les interactions sont comptabilisées pour chaque groupe et peuvent donc apparaître plusieurs fois dans les rapports historiques. De même, les interactions attribuées à des files d'attente qui sont membres de deux groupes de files d'attente sont indiquées dans les deux groupes de files d'attente.

## À propos des rapports des agents



Les rapports suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Agents** :

- Rapport de conduite des agents
- Rapport détaillé d'activité d'agent
- Rapport d'attribut commercial de groupe d'agents
- Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents
- Rapport détaillé appartenance groupe membres
- Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents
- Rapport de hiérarchie d'interaction d'agent
- Rapport basé sur l'intervalle d'agent
- Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents
- Rapport Agent Pas prêt
- Rapport de code de motif Agent Pas prêt
- Rapport d'activité omnicanal agent
- Rapport de campagne sortante d'agent
- Rapport de file d'attente d'agent
- Rapport d'occupation sociale d'agent
- Rapport détaillé sur l'état d'agent
- Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)
- Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

- [Rapport d'utilisation d'agent](#)
- [Rapport de post-appel d'agent](#)
- [Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents](#)
- [Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents](#)

**Rubriques connexes :**

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

# Rapport de conduite des agents

Cette page explique comment utiliser le Rapport de conduite des agents (dossier **Agents**) pour en savoir plus sur les performances des agents, y compris des informations détaillées sur le traitement des appels de chaque agent.

## Explications sur le Rapport de conduite des agents

Tenant	Media Type	Agent Name	Interaction Type	Hour	Accepted	Responses	Consult Initiated
Environment	Voice	, Agnt1 (Agnt1)	Internal	2016-10-17 15	1	1	
			Total		1	1	
		4100, 4100 (4100)	Outbound	2016-10-17 15	1	1	
				2016-10-17 16	1	1	0
				2016-10-17 18	1	1	0

Tenant	Accepted	Responses	Consult Initiated	Short	Abandoned Inviting	Rejected	Agent Disconnect First	Avg Hold Time (Fmt)	Avg Handle Time (Fmt)	Avg Wrap Time (Fmt)
	1	1	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	1	1	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	1	1	0	1	0	0	0	00:00:00	00:00:05	00:00:00
	1	1	0	1	0	0	0	00:00:00	00:00:05	00:00:00
	1	1	0	1	0	0	0	00:00:00	00:00:05	00:00:00
	3	3	0	3	0	0	0	00:00:00	00:00:05	00:00:00
	4	4	0	3	0	0	0	00:00:00	00:00:04	00:00:00
	4	4	0	3	0	0	0	00:00:00	00:00:04	00:00:00

Ce rapport décrit les performances de l'agent en matière de traitement des interactions et se

concentre sur des mesures qui mettent en évidence les éventuelles erreurs de traitement d'interactions, un nombre élevé d'interactions non acceptées, des temps excessifs de mise en suspens et de travail post-appel et des temps d'occupation avec les clients (conversation) anormalement courts. Il compare le nombre d'interactions qui ont été abandonnées alors qu'elles déclenchaient une alerte au niveau du DN de l'agent, le nombre d'interactions dans les limites d'une conversation courte et le nombre d'interactions qui ont été réacheminées à partir du DN de l'agent parce que l'agent ne les a pas acceptées. Ces mesures indiquent les performances relatives et doivent être analysées avec prudence avant de tirer des conclusions ou de prendre des mesures de correction.

Vous pouvez effectuer un zoom avant ou un zoom arrière sur les mesures suivantes :

- Groupe d'agents - Agent
- Type d'interaction - Sous-type d'interaction
- H-D-M-Q-Y

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

[SampleAgentConductReport.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 de conduite des agents

Invite	Description
Filtre jour 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.
Date de rapport	Sélectionnez un jour pour lequel lancer le rapport.
Heure début	Première heure à inclure dans le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à la remarque ci-dessous.
Heure fin	Dernière heure à inclure dans le rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à la remarque ci-dessous.
Remarque : Pour <b>Heure début</b> et <b>Heure fin</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 représente la première heure, de 12:00:00 AM à 12:59:59 AM.</li> <li>• 1 représente la deuxième heure, de 01:00:00 AM à 01:59:59 AM.</li> <li>• ...</li> <li>• 23 représente la vingt-quatrième heure, de 23:00:00 AM à 11:59:59 PM.</li> <li>• 24 représente également la vingt-quatrième heure, de 23:00:00 AM à 11:59:59 PM.</li> </ul>	

Invite	Description
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour 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 du Rapport de conduite des agents

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon une heure donnée d'un jour de la semaine. Les valeurs d'heure sont présentées au format AAAA-MM-JJ-HH24.

## Mesures du Rapport de conduite des 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 cet agent.

Mesure	Description
Réponses	<p>Pour la voix et le chat, cette mesure représente le nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud ont été acceptées par cet agent. Pour l'e-mail, cette mesure représente le nombre total de fois où l'agent a préparé une réponse sortante.</p> <p>Remarque : Pour le canal voix, cette mesure est identique à Activité\Accepté ; elle renvoie des valeurs positives quand les agents initient des appels.</p>
Consultation initiée	<p>Nombre total de fois où cet agent a initié des demandes de collaboration ou de consultation simple, alors que les collaborations/consultations avaient été établies et associées à des interactions clients.</p>
Court	<p>Nombre total de fois où des interactions clients ont été acceptées par cet agent, puis libérées, transférées ou arrêtées dans le seuil d'occupation courte.</p> <p>Cette mesure dépend de la valeur de l'option <b>occupation courte (discussion courte)</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-AGENT-IXN]</b>.</p>
Abandonné invitation	<p>Nombre total d'interactions de cet attribut commercial qui ont été abandonnées ou annulées pour un motif quelconque alors qu'elles émettaient une alerte/sonnaient sur la première ressource de traitement. Ce nombre inclut les interactions en abandon court.</p>
Refusé	<p>Nombre total de fois où des interactions clients ont émis une alerte chez cet agent et n'ont pas été acceptées.</p>
Agent déconnecté en premier	<p>Pour les interactions vocales, nombre total de fois, durant l'intervalle du rapport, où cet agent a libéré des interactions clients avant l'autre partie. Pour les interactions multimédia, sert d'indicateur pour indiquer si l'interaction a été arrêtée par l'une des parties ou par une entité extérieure (par exemple, le serveur d'interactions ou un serveur média).</p> <p>La valeur représentée par cette mesure est incrémentée uniquement lorsque le système (le commutateur, par exemple) fournit des informations de ce type.</p>
Temps moy mise en suspens (Fmt)	<p>Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens.</p> <p>Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).</p>
Temps moy traitement (Fmt)	<p>Attribut de l'agent : Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à traiter les interactions qu'il a</p>

---

Mesure	Description
	reçues. Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à des interactions clients alors qu'il était à l'état Post-appel.

# Rapport détaillé d'activité d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport détaillé d'activité d'agent (dossier **Agents** et dossier **Détails**) pour en savoir plus sur des agents spécifiques.

## Explications sur le Rapport détaillé d'activité d'agent

Agent Details Activity Report													
Tenant	Media Type	Session Key	Active Flag	Start Timestamp Sess	End Timestamp Sess	Start Timestamp State	End Timestamp State	Interaction Type	State Name	Active Time (Fmt)	Duration	Additional Info	
Environnement	Voice	3	0	1/14/2011 12:30:45 PM	1/14/2011 12:30:48 PM	1/14/2011 12:30:45 PM	1/14/2011 12:30:48 PM		NotReady	00:00:03	3	Reason Code: NO REASON	
						1/14/2011 12:36:51 PM	1/14/2011 12:37:17 PM		NotReady	00:10:45	26	Reason Code: NO REASON	
						1/14/2011 12:37:17 PM	1/14/2011 12:37:18 PM		Ready	00:10:45	1	Reason Code: RC_soft=89	
						1/14/2011 12:37:18 PM	1/14/2011 12:37:21 PM	Inbound	INBOUND Receiver Alert	00:10:45	3	Ixn ID: 1	
						1/14/2011 12:37:18 PM	1/14/2011 12:37:36 PM		Busy	00:10:45	18	Reason Code: NO REASON	
						1/14/2011 12:37:21 PM	1/14/2011 12:37:25 PM	Inbound	INBOUND Receiver Connect	00:10:45	4	Ixn ID: 1	
						1/14/2011 12:37:25 PM	1/14/2011 12:37:28 PM	Inbound	INBOUND Receiver Hold	00:10:45	3	Ixn ID: 1	
						1/14/2011 12:37:28 PM	1/14/2011 12:37:32 PM	Inbound	INBOUND Receiver Connect	00:10:45	4	Ixn ID: 1	
						1/14/2011 12:37:32 PM	1/14/2011 12:37:34 PM	Inbound	INBOUND Receiver Hold	00:10:45	2	Ixn ID: 1	
		1/14/2011 12:37:34 PM	1/14/2011 12:37:36 PM	Inbound	INBOUND Receiver Connect	00:10:45	2	Ixn ID: 1					
		1/14/2011 12:37:36 PM	1/14/2011 12:37:41 PM		Ready	00:10:45	5	Reason Code: RC_soft=89					
		1/14/2011 12:37:41 PM	1/14/2011 12:39:24 PM		NotReady	00:10:45	103	Reason Code: RC_soft=89					
		1/14/2011 12:39:24 PM	1/14/2011 12:39:24 PM		Ready	00:10:45	0	Reason Code: RC_soft=89					
		1/14/2011 12:39:24 PM	1/14/2011 12:39:28 PM	Inbound	INBOUND Receiver Alert	00:10:45	4	Ixn ID: 3					
		1/14/2011 12:39:28 PM	1/14/2011 12:39:28 PM		Busy	00:10:45	4	Reason Code: NO REASON					
		1/14/2011 12:39:28 PM	1/14/2011 12:39:36 PM		Ready	00:10:45	8	Reason Code: RC_soft=89					
		1/14/2011 12:39:36 PM	1/14/2011 12:39:36 PM		INBOUND	00:10:45	45	Ixn ID: 2					

Ce rapport répartit les activités d'un agent chronologiquement sur une période de temps que vous spécifiez, notamment :

- L'horodatage et la durée de la session (de connexion) active de l'agent.
- L'état collectif des appareils ou DN de l'agent (par exemple Prêt, Non prêt ou Occupé), quand chaque état a commencé pour ce DN, et sa durée.
- L'état de l'interaction au moment où elle a été présentée ou de son traitement par l'agent.

Les Rapports Récap. activité agent complètent ce rapport en résumant les durées des sessions d'agent, les états d'agent et les états d'interaction sur une journée.

Pour les lignes relatives à l'état de l'agent, la colonne Infos supplémentaires fournit le code de motif sélectionné pour expliquer pourquoi l'agent était dans un état donné, si des codes de motif logiciels et/ou matériels sont configurés dans votre environnement.

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

[SampleAgentDetailsActivityReport.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 détaillé d'activité d'agent

Invite	Description
Filtre jour 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.
Agent unique (obligatoire)	Sélectionnez un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour 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 détaillé d'activité d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Clé session	Cet attribut permet d'organiser les données selon la session active de l'agent pour un type de média donné.

Attribut	Description
Session Horodatage début	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de début de la session de l'agent.
Session Horodatage fin	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de fin de la session de l'agent. Si l'agent n'est pas déconnecté, la valeur de cette dimension est NULL.
État Horodatage début	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure à laquelle l'agent est passé à un état spécifique.
État Horodatage fin	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de fin de l'état de l'agent.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
Nom état	Cet attribut permet d'organiser les données selon leur état, tel que UNKNOWN, NOTREADY, READY, BUSY ou INBOUND.

## Mesures utilisées dans le Rapport détaillé d'activité d'agent

Mesure	Description
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (en secondes) écoulé entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné, quels que soient les intervalles où la session de ressource intervient. Si un agent se connecte à plusieurs DN, la durée de connexion est mesurée entre le moment où l'agent se connecte au premier DN et le moment où il n'est plus connecté à aucun DN. Si la session de l'agent était toujours active au moment de la compilation des données, la durée de session de l'agent est nulle dans les rapports.</p> <p>Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin de la date du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>
Durée	Différence (en secondes) entre le début et la fin de l'état lié à l'interaction de l'agent.
Infos supplémentaires	Cet attribut permet d'organiser les données selon la clé primaire de la table INTERACTION_FACT. Pour les interactions vocales, l'ID d'interaction est l'ID de connexion de l'appel, lequel est attribué par le serveur de téléphonie. Cet ID reste inchangé aussi longtemps que le serveur de téléphonie traite l'interaction. Pour les interactions multimédia provenant d'un serveur d'interactions, cette valeur

---

Mesure	Description
	est l'ID d'interaction assigné.

En raison du volume de données que ce rapport pourrait potentiellement générer, Genesys vous recommande de restreindre les dates de début et de fin à la plage la plus étroite répondant aux critères de votre rapport. Les sélections de dates par défaut couvrent une journée, et l'invite Agent unique est obligatoire.

Comme ce rapport intègre les résultats de plusieurs tables Info Mart FACT pour relater l'historique des activités de l'agent, certains enregistrements du rapport contiennent des valeurs nulles dans les colonnes qui ne s'appliquent pas. Par exemple, certains types d'interaction ne s'appliquent pas à l'état de l'agent ; par conséquent, aucune valeur n'apparaîtra dans la colonne Type d'interaction pour les enregistrements liés à l'état de l'agent (ou à la session de l'agent).

De nombreux en-têtes de colonnes de ce rapport sont générés à partir de variables.

Les données relatives aux états d'interaction sont directement tirées de la base de données Info Mart. Reportez-vous à la section **Table SM\_RES\_STATE\_FACT** du *Guide de l'utilisateur Genesys Info Mart* pour prendre connaissance des considérations spéciales concernant les états de très courte durée (>0 et <1 s).



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

[AgentGroupBusinessAttributeReport.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 d'attribut commercial de groupe d'agents

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 d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Résultat commercial	Vous pouvez spécifier les résultats commerciaux à inclure dans le rapport (en fonction des résultats commerciaux configurés).
Segment client	Vous pouvez indiquer les segments client à inclure dans le rapport (selon les attributs de segment client configurés pour un locataire donné).
Type de service	Vous pouvez spécifier le type de service à inclure dans le rapport (en fonction du type de service attribué à l'interaction).
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 d'attribut commercial de groupe d'agents

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Groupe d'agents	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon les groupes auxquels appartiennent les agents. Un agent peut appartenir à plusieurs groupes d'agents.
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
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 d'attribut commercial de groupe d'agents

Mesure	Description
Accepté	Attribut du groupe d'agents : 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.
Réponses	Pour la voix et le chat, cette mesure représente le nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud ont été acceptées par des agents qui appartiennent à ce groupe d'agents. Pour l'e-mail, cette mesure représente le nombre total de fois où des agents de ce groupe d'agents

Mesure	Description
	<p>ont préparé une réponse sortante.</p> <p>Pour le canal voix, cette mesure est identique à Activité\ Accepté ; elle renvoie des valeurs positives quand les agents initient des appels.</p>
Temps traitement (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) passé par les agents qui appartiennent à ce groupe d'agents à traiter les interactions reçues par les agents.</p> <p>Le temps de traitement s'obtient en additionnant le temps d'occupation avec le client (par exemple : temps de parole), le temps de mise en suspens, le temps de travail post-appel, tout le temps de consultation pour des interactions qu'il a reçues et tout le temps de travail post-appel pour des consultations qu'il a reçues. Certains de ces composants ne renvoient aucune valeur pour certains types de média.</p>
Temps moy traitement (Fmt)	<p>Temps moyen (HH:MM:SS) passé par les agents qui appartiennent à ce groupe d'agents à traiter les interactions reçues par les agents.</p> <p>Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.</p>
Temps occupation (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont été occupés avec des clients sur des interactions reçues par les agents.</p>
Durée moy occupation (Fmt)	<p>Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont été occupés avec des clients.</p>
Temps mise en suspens (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont eu des interactions clients mises en suspens.</p>
Temps moy mise en suspens (Fmt)	<p>Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont eu des interactions clients mises en suspens.</p> <p>Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).</p>
Consultation reçue acceptée	<p>Nombre total de fois où les agents membres de ce groupe d'agents ont reçu et accepté des collaborations ou de simples consultations associées à des interactions clients.</p>
Temps consultation reçue (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont été impliqués comme destinataires en collaboration ou en simple consultation, y compris les durées de mise en suspens afférentes, lorsque ces collaborations/ consultations étaient associées à des interactions clients.</p>

Mesure	Description
	Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel la demande de consultation/collaboration a été proposée à cet agent.
Temps moy consultation reçue (Fmt)	Temps moyen (en secondes) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont été occupés à des appels de collaboration ou des consultations simples reçus par les agents, alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.
Temps post-appel (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) que les agents membres de ce groupe d'agents ont passé à l'état de traitement post-appel pour des interactions clients reçues par les agents.  Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel l'interaction a été proposée à l'agent pour qui l'état Post-appel a été invoqué.
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents membres de ce groupe d'agents ont passé à des interactions clients à l'état de traitement post-appel.
Transfert initié Agent	Nombre total de fois où les agents membres de ce groupe d'agents ont transféré des interactions clients.  Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.
% Transfert initié	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées (à chaud ou à l'aveugle) par cet agent.
Revenu	Revenu total généré durant l'intervalle du rapport par des interactions clients traitées par des agents qui appartiennent à ce groupe.

# Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents

Cette page explique comment utiliser le Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents (dossier **Agents**) pour obtenir des informations détaillées sur les performances de traitement des interactions d'un ou de plusieurs groupes d'agents au cours d'une plage de jours donnée.

## Explications sur le Rapport de traitement d'interaction par des groupes d'agents

Agent Group Interaction Handling Report										
Tenant	Media Type	Agent Group	Interaction Type	Day	Accepted	Responses	Avg Handle Time (Fmt)	Avg Engage Time (Fmt)	Avg Hold Time (Fmt)	
				2016-05-25	5	5	00:04:47	00:04:47	00:00:00	
				2016-05-27	5	5	00:04:19	00:04:19	00:00:00	
			Inbound	2016-06-01	1	1	00:00:11	00:00:11	00:00:00	

Agent Group Interaction Handling Report											
Day	Accepted	Responses	Avg Handle Time (Fmt)	Avg Engage Time (Fmt)	Avg Hold Time (Fmt)	Avg Wrap Time (Fmt)	Transfer Initiated Agent	% Transfer Initiated	Transfer Received Accepted	% Transfer Received Accepted	
2016-05-25	5	5	00:04:47	00:04:47	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%	
2016-05-27	5	5	00:04:19	00:04:19	00:00:00	00:00:00	1	20.00%	0	0.00%	
2016-06-01	1	1	00:00:11	00:00:11	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%	
2016-06-02	1	1	00:16:34	00:16:34	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%	
2016-06-08	2	2	00:04:21	00:04:21	00:00:00	00:00:00	1	50.00%	0	0.00%	
	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>00:05:04</b>	<b>00:05:04</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:00:00</b>	<b>2</b>	<b>14.29%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	
2016-05-25	5	5	00:04:47	00:04:47	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%	
2016-06-01	1	1	00:00:11	00:00:11	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%	
2016-06-02	1	1	00:16:34	00:16:34	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%	
	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>00:05:48</b>	<b>00:05:48</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:00:00</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	
2016-05-25	5	5	00:04:47	00:04:47	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	0.00%	

Ce rapport affiche des informations sur divers aspects du traitement des interactions, notamment le nombre d'interactions où un transfert est initié et le nombre d'interactions reçues par les groupes

d'agents. Ces informations s'avèrent utiles pour évaluer si les groupes d'agents transfèrent un trop grand nombre d'interactions.

Par traitement des interactions, on entend l'acceptation des interactions, la mise en suspens des interactions, les consultations, les transferts, le travail post-appel et la conversation avec les clients.

Utilisez ce rapport pour surveiller les performances de traitement des interactions de groupes d'agents sur des plages de jours spécifiques. Le rapport affiche des informations sur Temps traitement, Temps occupation, Temps post-appel et diverses mesures d'initiation et d'acceptation des transferts.

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

[HRCXIAgentGroupInteractionHandlingReport.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 de traitement d'interaction par des groupes d'agents

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.
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 d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour 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 traitement d'interaction par des groupes d'agents

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Groupe d'agents	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon les groupes auxquels appartiennent les agents. Un agent peut appartenir à plusieurs groupes d'agents.
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 traitement d'interaction par 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.
Réponses	<p>Pour la voix et le chat, cette mesure représente le nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud ont été acceptées par des agents qui appartiennent à ce groupe d'agents. Pour l'e-mail, cette mesure représente le nombre total de fois où des agents de ce groupe d'agents ont préparé une réponse sortante.</p> <p>Pour le canal voix, cette mesure est identique à Activité\ Accepté ; elle renvoie des valeurs positives quand les agents initient des appels.</p>
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (en secondes) passé par les agents membres de ce groupe d'agents à traiter les

Mesure	Description
	interactions reçues par les agents.  Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
Durée moy occupation (Fmt)	Temps moyen (en secondes) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont été occupés avec des clients.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Temps moyen (en secondes) pendant lequel les agents membres de ce groupe d'agents ont eu des interactions clients mises en suspens.  Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (en secondes), que les agents membres de ce groupe d'agents ont passé à des interactions clients à l'état de traitement post-appel.
Transfert initié Agents	Nombre total de fois où les agents membres de ce groupe d'agents ont transféré des interactions clients.  Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.
% Transfert initié	Pourcentage d'interactions clients acceptées
Transfert reçu accepté	Nombre total de fois où les agents membres de ce groupe d'agents ont reçu des interactions clients qui leur avaient été transférées avec succès.  Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.
% Transfert reçu accepté	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées avec succès (à chaud ou à l'aveugle) à des agents membres de ce groupe d'agents.

# Rapport détaillé appartenance groupe membres

Cette page explique comment utiliser le **Rapport détaillé appartenance groupe membres** (dossiers **Agents** et **Détails**) pour comprendre comment les agents sont répartis entre les groupes d'agents.

## Explications sur le Rapport détaillé appartenance groupe membres

Agent Group Membership Details Report			
Agent Group	Agent Name	Date Added	Date Removed
AG1	, A101_sw1 (A101_sw1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, A102_sw1 (A102_sw1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	Last A601_sw1, First A601_sw1 (A601_sw1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
AG123	, User_Tenant (User_Tenant2)	1/14/2011 11:43:39 AM	
Agent Group 1	, Agent1 (Agent1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, Agent2 (Agent2)	1/14/2011 11:43:39 AM	
Agent Group 2	, Agent1 (Agent1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, Agent2 (Agent2)	1/14/2011 11:43:39 AM	
AgentGroup1Ten	601_swTen1, 601_swTen1 (601_swTen1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
Chat distribution for processing	, MMAgent1 (MMAgent1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent10 (MMAgent10)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent2 (MMAgent2)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent3 (MMAgent3)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent4 (MMAgent4)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent5 (MMAgent5)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent6 (MMAgent6)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent7 (MMAgent7)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent8 (MMAgent8)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent9 (MMAgent9)	1/14/2011 11:43:39 AM	
E-mail distribution for processing	, MMAgent1 (MMAgent1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent10 (MMAgent10)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent2 (MMAgent2)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent3 (MMAgent3)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent4 (MMAgent4)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent5 (MMAgent5)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent6 (MMAgent6)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent7 (MMAgent7)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent8 (MMAgent8)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent9 (MMAgent9)	1/14/2011 11:43:39 AM	
E-mail QA review group	, MMAgent5 (MMAgent5)	1/14/2011 11:43:39 AM	
forTest	, 601_forTest (601_forTest)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, 602_forTest (602_forTest)	1/14/2011 11:43:39 AM	

Utilisez le Rapport détaillé appartenance groupe membres pour générer une vue détaillée de la répartition des agents entre les groupes d'agents, notamment des informations sur l'heure à laquelle chaque agent est entré et sorti de chaque groupe.

Vous pouvez spécifier la Date, le Groupe d'agents et l'Agent.

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

[HRCXIAgentGroupMembershipDetails.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 détaillé appartenance groupe membres

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Sélectionnez un jour dans la liste des options prédéfinies. Cette invite a priorité sur la valeur Date de rapport.
Date de rapport	Sélectionnez la date de début de l'adhésion de l'agent. Seuls les agents qui ont été ajoutés au groupe après cette date sont inclus dans le rapport.
Groupe d'agents	Sélectionnez un ou plusieurs Groupes d'agents dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.
Agent	Sélectionnez un ou plusieurs Agents dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.

## Attributs utilisés dans le Rapport détaillé appartenance groupe membres

Attribut	Description
Groupe d'agents	Cet attribut permet d'organiser les données par Groupe d'agents.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données par Nom de l'agent.

## Mesures utilisées dans le Rapport détaillé appartenance groupe membres

Mesure	Description
Membre de groupe \ Date d'ajout	Date et heure auxquelles l'agent a rejoint le groupe.
Membre de groupe \ Date de suppression	Date et heure auxquelles l'agent a quitté le groupe.

# Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents (dossier **Agents**) pour en savoir plus sur les performances des agents, y compris des informations détaillées sur le traitement des appels pour chaque agent.

## Explications sur le Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents

Agent Group Queue Business Attribute Report						
Tenant	Month	Agent Group	Queue	Media Type	Interaction Type	Service Type
						default
						DEFAULT_SERVICE
Business Attribute Report						
Customer Segment	Business Result	Offered	Accepted	Transfer Initiated Agent	Transfer Received Accepted	
default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	2	2	0	0	
DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	38	33	7	0	
not-typical	none	0	0	0	0	
typical	unknown	0	0	0	0	
DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	13	10	0	4	
not-typical	none	0	0	0	0	
typical	unknown	0	0	0	0	
default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	48	40	13	0	
not-typical	none	0	0	0	0	
default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	16	10	0	5	
not-typical	none	0	0	0	0	

Ce rapport résume la façon dont les interactions ont été caractérisées par les points suivants :

- Le système ou les agents qui les ont acceptées et/ou transférées (via les groupes auxquels les agents appartiennent).
- Le dispositif de type file d'attente par lequel les interactions ont été distribuées.
- Le type de média d'interaction (tel que voix ou chat) et le type d'interaction (tel que entrant ou interne).

- Chaque période d'un mois tout au long de l'intervalle de rapport désigné.

Des résultats par extraction sont fournis uniquement pour les regroupements mensuels ou de plus haut niveau et pour les actions file d'attente à groupe de files d'attente (et groupe de files d'attente à file d'attente).

Utilisez ce rapport pour comprendre les résultats des activités des agents classés en fonction d'un large éventail d'attributs, notamment Groupe d'agents, Résultat commercial, Segment client, Type d'interaction, Type de média, File d'attente et Type de service.

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

[SampleAgentGroupQueueBusinessResultReport.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 d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents

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.
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.
File d'attente	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs files d'attente à inclure dans le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Résultat commercial	Vous pouvez spécifier les résultats commerciaux à inclure dans le rapport (en fonction des résultats commerciaux configurés).
Segment client	Vous pouvez indiquer les segments client à inclure dans le rapport (selon les attributs de segment client configurés pour un locataire donné).
Type de service	Vous pouvez spécifier le type de service à inclure dans le rapport (en fonction du type de service attribué à l'interaction).
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.

Invite	Description
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 du Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Mois	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon un mois spécifique de l'année. Les valeurs des mois sont présentées au format AAAA-MM.
Groupe d'agents	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon les groupes auxquels appartiennent les agents. Un agent peut appartenir à plusieurs groupes d'agents.
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 de média	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction : Voix, E-mail et Chat, par exemple.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.

## Mesures utilisées dans le Rapport d'attribut commercial de file

## d'attente de groupe d'agents

Mesure	Description
Offert	<p>Nombre total de fois où des interactions ont été reçues ou initiées par des agents qui appartiennent à ce groupe d'agents.</p> <p>Ce nombre inclut les interactions qui ont été abandonnées lors d'invitations, le traitement de tentatives que l'agent a rejetées, ainsi que les consultations à chaud et les conférences que l'agent a reçues. Ce nombre exclut les consultations simples, qu'elles aient été initiées ou reçues. Pour les enregistrements AGT_AGENT_QUEUE, cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section [agg-gim-thld-ID-IXN].</p>
Accepté	<p>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.</p> <p>Pour le canal voix, cette mesure est identique à Activité\ Réponses.</p>
Transfert initié Agent	<p>Nombre total de fois où les agents membres de ce groupe d'agents ont transféré des interactions clients.</p> <p>Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.</p>
Transfert reçu accepté	<p>Nombre total de fois où les agents membres de ce groupe d'agents ont reçu des interactions clients qui leur avaient été transférées avec succès.</p> <p>Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.</p>

Si une ressource (par exemple, un agent ou une file d'attente) a été ajoutée à un groupe pendant l'intervalle du rapport, les activités que la ressource a réalisées alors qu'elle n'était pas membre du groupe sont exclues des mesures dans les rapports. Ce rapport ne comprend que les activités que les ressources effectuent pendant qu'elles font partie du groupe.

# Rapport de hiérarchie d'interaction d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport de hiérarchie d'interaction d'agent (dossier **Agents**) pour en savoir plus sur la hiérarchie des interactions proposées aux agents.

## Explications sur le Rapport de hiérarchie d'interaction d'agent

Tenant	Media Type	Agent Name	Day	Offered	Accepted Thread	Accepted Unique	Accepted	Responded Unique	Responses	Avg Handle Time (Fmt)
	Chat	Sqa_15556667770_2275, Sqa_15556667770_2275 (Sqa_15556667770_2275)	2016-05-25	1	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>00:00:00</b>	
		Sqa_15556667778_2275, Sqa_15556667778_2275 (Sqa_15556667778_2275)	2016-05-25	5	0	5	5	0	5	00:04:47
			2016-06-01	2	0	1	1	0	1	00:00:11
			2016-06-02	1	0	1	1	0	1	00:16:34
		<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>00:05:48</b>	
	Email	voice_2275_1, voice_2275_1 (voice_2275_1)	2016-05-27	6	0	5	5	0	5	00:04:19
			2016-06-08	3	0	2	2	0	2	00:04:21
			<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>00:04:20</b>
		Sqa_15556667777_2275, Sqa_15556667777_2275 (Sqa_15556667777_2275)	2016-05-25	1	0	0	0	0	0	00:00:00
			2016-06-02	1	0	1	1	0	0	23:59:00
		<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23:59:00</b>	
	Sqa_15556667771_2275, Sqa_15556667771_2275 (Sqa_15556667771_2275)	2016-06-02	1	0	1	1	0	0	00:00:55	
		2016-06-13	2	0	2	2	0	0	00:00:12	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>00:00:26</b>	
		Sqa_15556667770_2275, Sqa_15556667770_2275 (Sqa_15556667770_2275)	2016-05-25	2	0	1	2	1	1	00:00:10

Ce rapport permet de comprendre la hiérarchie des interactions offertes aux agents, dont la nature des interactions acceptées et des réponses (qu'il s'agisse d'interactions avec fil, logiques ou de base).

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

[HRCXIAgentInteractionHierarchyReport.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 de hiérarchie d'interaction d'agent

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste pratique des intervalles de temps de

Invite	Description
	roulement prédéfinis, sélectionnez un intervalle s'étendant sur un jour ou plus sur lequel axer le rapport.
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 d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour 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 hiérarchie d'interaction d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
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 hiérarchie d'interaction d'agent

Mesure	Description
Offert	<p>Nombre total de fois où des interactions ont été reçues ou initiées par un agent.</p> <p>Ce nombre inclut les interactions qui ont été abandonnées lors d'invitations, le traitement de tentatives que l'agent a rejetées, ainsi que les consultations à chaud et les conférences que l'agent a reçues. Ce nombre exclut les consultations simples, qu'elles aient été initiées ou reçues.</p> <p>Pour les enregistrements AG2_AGENT_QUEUE, cette mesure repose sur la valeur de l'option <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-ID-IXN]</b>.</p>
Accepté fil de communication	Nombre total de fils de communication d'interactions clients qui ont été acceptés, extraits ou initiés pour la première fois par cet agent.
Accepté unique	<p>Nombre total d'interactions logiques qui ont été acceptées, initiées ou extraites par cet agent.</p> <p>Cette mesure inclut la première participation d'un agent dans les réponses sortantes aux interactions entrantes.</p>
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 cet agent.
Réponse unique	<p>Nombre total de premières réponses sortantes auxquelles cet agent a participé en réponse à des interactions clients.</p> <p>N'importe quel nombre de réponses peuvent être préparées en réponse à une interaction client. Cette mesure attribue uniquement la première réponse connectée à cet agent, que la réponse ait été envoyée ou non. Cette mesure exclut les réponses sortantes à des consultations, les réponses sortantes que l'agent a extraites de sa corbeille personnelle ou rejetées, et les réponses générées par le système.</p>
Réponses	<p>Pour la voix et le chat, cette mesure représente le nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud ont été acceptées par cet agent. Pour l'e-mail, cette mesure représente le nombre total de fois où l'agent a préparé une réponse sortante.</p> <p>Pour le canal voix, cette mesure est identique à Activité\ Accepté ; elle renvoie des valeurs positives quand les agents initient des appels.</p>
Temps moy traitement (Fmt)	<p>Temps moyen (en secondes) que cet agent a passé à traiter les interactions qu'il a reçues.</p> <p>Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé</p>

---

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
	par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.

# Rapport basé sur l'intervalle d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport basé sur l'intervalle d'agent (dossier **Agents**) pour en savoir plus sur les indicateurs clés de performance des agents pendant des intervalles de temps spécifiques.

## Explications sur le Rapport basé sur l'intervalle d'agent

Tenant	Media Type	Agent Name	Hour	Interaction Type	Active Time (Fmt)	Accepted	Engage Time (Fmt)	% Engage Time
			2011-04-11 12	Inbound	00:17:27		00:00:00	0.00%
			2011-04-11 12	Internal	00:17:27	3	00:09:28	54.25%
			2011-04-11 12	Outbound	00:17:27		00:00:00	0.00%
			2011-04-11 12	Unknown	00:17:27		00:00:00	0.00%

Accepted	Engage Time (Fmt)	% Engage Time	Hold	Hold Time (Fmt)	% Hold Time	Consult Received Accepted	Consult Received Time (Fmt)	% Consult Received Time	Ixn Wrap	Ixn Wrap Time (Fmt)	% Ixn Wrap Time
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
3	00:09:28	54.25%	1	00:00:14	1.34%	0	00:00:00	0.00%	0	00:00:00	0.00%
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
6	00:03:45	29.68%	0	00:00:00	0.00%	0	00:00:00	0.00%	0	00:00:00	0.00%
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
4	00:06:11	45.13%	6	00:01:57	14.23%	1	00:00:04	0.49%	0	00:00:00	0.00%
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
6	00:02:37	21.72%	2	00:00:04	0.55%	0	00:00:00	0.00%	0	00:00:00	0.00%
	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%

Ce rapport génère un instantané des activités de traitement des interactions des agents pour une plage d'heures que vous spécifiez pour un jour donné. Ce rapport s'avère utile aux personnes qui gèrent les opérations du centre de contacts et leur permet de voir les indicateurs clés de performance liés aux agents sous leur supervision et d'évaluer la productivité des agents. Aucune distinction n'est faite entre les interactions acheminées directement à partir d'un commutateur et celles acheminées via un objet de DN de médiation. Utilisez ce rapport pour comprendre les activités de traitement des interactions des agents (y compris les temps et les pourcentages Accepté, Consultation, Attente et Post-appel) pendant une plage d'heures spécifiée.

Il s'agit d'un rapport basé sur les intervalles, c'est-à-dire que, pour la majorité des mesures, les chiffres et les durées sont reconnus dans chaque intervalle dans lequel des interactions ont lieu,

indépendamment du début ou de la fin des interactions en question.

Ce rapport présente uniquement des données sur les interactions qui se produisent au niveau des DN des agents pendant les sessions actives, et sur l'état des DN associés aux sessions actives des agents. Pour étendre le rapport afin d'inclure les interactions qui se produisent au niveau des DN non associés à l'agent, et le statut des DN non associés à l'agent, contactez votre représentant Genesys.

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

[SampleAgentIntervalBasedReport.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 basé sur l'intervalle d'agent

Invite	Description
Filtre jour 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.
Date de rapport	Sélectionnez le jour à partir duquel rassembler des données dans le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à inclure dans 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 basé sur l'intervalle d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données

Attribut	Description
	comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon une heure donnée d'un jour de la semaine. Les valeurs d'heure sont présentées au format AAAA-MM-JJ-HH24.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).

## Mesures utilisées dans le Rapport basé sur l'intervalle d'agent

Mesure	Description
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (en secondes) attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné.</p> <p>Dans les scénarios dans lesquels un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).</p> <p><b>Remarque :</b> Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin du jour du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>
Accepté	<p>Nombre total d'interactions clients et de consultations à chaud qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été initiées par cet agent dans l'intervalle ou qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été initiées dans un intervalle précédent mais qui se sont poursuivies dans cet intervalle.</p>
Temps occupation (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) passé par cet agent à être occupé avec des clients sur des interactions reçues par l'agent dans l'intervalle ou dans un intervalle précédent et qui se sont poursuivies dans cet intervalle.</p> <p>Cette mesure peut inclure le temps d'occupation pour des interactions établies ou reçues par l'agent dans les états Non prêt ou Traitement post-appel (si l'application ICON sous-jacente qui fournit les données à Genesys Info Mart est configurée de</p>

Mesure	Description
	manière appropriée). Cette mesure exclut le temps d'occupation associé à des collaborations, des consultations et d'autres durées liées aux interactions, telles que le temps de mise en suspens, le temps post-appel et le temps d'alerte (sonnerie).
% Temps occupation	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
Attente	Nombre total de fois, durant l'intervalle du rapport, où cet agent a eu des appels clients mis en suspens.
Temps mise en suspens (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens. Cette mesure totalise les durées des interactions, que celles-ci aient été mises en suspens une seule ou plusieurs fois.
% Temps mise en suspens	Pourcentage de temps pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens durant l'intervalle du rapport, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant cet intervalle.
Consultation reçue acceptée	Nombre total de fois, durant l'intervalle, où cet agent a reçu et accepté des demandes de collaboration ou de consultation alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients ou alors que l'agent a accepté les interactions après que le client a quitté l'interaction.
Temps consultation reçue (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé en tant que destinataire dans des collaborations ou des consultations, alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions client. Ce temps inclut toute durée de mise en suspens survenue durant l'intervalle et durant la collaboration/consultation.
% Temps consultation reçue	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, que cet agent a passé à des collaborations ou des interactions de consultation reçues par l'agent, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de cet agent sur un canal de média donné.
Post-appel interaction	Nombre total de fois, durant l'intervalle du rapport, où cet agent a été à l'état Post-appel pour des interactions clients qu'il a reçues.
Temps post-appel interaction (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel pour des appels clients qu'il a reçus.
% Temps post-appel interaction	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel

---

Mesure	Description
	associé à des appels clients, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant l'intervalle.

Ce rapport fournit des résultats basés sur l'agrégation au niveau horaire.

Si une ressource (par exemple, un agent ou une file d'attente) a été ajoutée à un groupe pendant l'intervalle du rapport, les activités que la ressource a réalisées alors qu'elle n'était pas membre du groupe sont exclues des mesures dans les rapports. Ce rapport ne comprend que les activités que les ressources effectuent pendant qu'elles font partie du groupe.

# Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Cette page explique comment utiliser le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents (dossier **Agents** et dossier **Détails**) pour en savoir plus sur les sessions de connexion des agents.

## Explication sur le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Agent Login-Logout Details Report					
Tenant	Media Type	Agent Name	Start Timestamp	End Timestamp	Active Time (Fmt)
Environment	Voice	, A6001_sip (A6001_sip)	4/11/2011 12:30:34 PM	4/11/2011 12:40:38 PM	00:10:04
			4/11/2011 12:40:44 PM	4/11/2011 12:44:49 PM	00:04:05
			4/11/2011 12:48:30 PM	4/11/2011 12:51:48 PM	00:03:18
			4/11/2011 1:03:16 PM	4/11/2011 1:15:54 PM	00:12:38
		, A6002_sip (A6002_sip)	4/11/2011 12:31:08 PM	4/11/2011 12:38:02 PM	00:06:54
			4/11/2011 12:41:01 PM	4/11/2011 12:44:47 PM	00:03:46
			4/11/2011 12:48:44 PM	4/11/2011 12:51:46 PM	00:03:02
			4/11/2011 1:03:28 PM	4/11/2011 1:08:23 PM	00:04:55
		, A6003_sip (A6003_sip)	4/11/2011 1:08:44 PM	4/11/2011 1:15:52 PM	00:07:08
			4/11/2011 12:31:38 PM	4/11/2011 12:38:04 PM	00:06:26
			4/11/2011 12:41:40 PM	4/11/2011 12:44:45 PM	00:03:05
			4/11/2011 12:49:19 PM	4/11/2011 12:50:50 PM	00:01:31
		, A6004_sip (A6004_sip)	4/11/2011 1:03:51 PM	4/11/2011 1:15:50 PM	00:11:59
			4/11/2011 12:32:09 PM	4/11/2011 12:38:06 PM	00:05:57
			4/11/2011 12:42:28 PM	4/11/2011 12:44:44 PM	00:02:16
			4/11/2011 12:51:08 PM	4/11/2011 12:51:44 PM	00:00:36

Ce rapport indique les heures auxquelles les agents se sont connectés et déconnectés et la durée de chaque session de connexion pendant une plage d'heures que vous spécifiez pour un jour donné. Le rapport affiche les horodatages dans le fuseau horaire standard du locataire.

Si un agent se connecte à plusieurs DN, la durée totale de la session de connexion de l'agent, capturée par la mesure Durée Actif, commence au moment du premier événement de connexion et

se termine au moment du dernier événement de déconnexion. Si l'agent reste connecté pendant une période de deux jours (ou plus longtemps) sans que le système ne force sa déconnexion, la durée de connexion est divisée entre les jours civils concernés.

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

[SampleHRCXIAgentLogInOutReport.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 des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Dans la liste pratique des jours prédéfinis, sélectionnez les jours pour lesquels lancer le rapport.  La sélection par défaut de ce rapport est Aujourd'hui.
Date de rapport	Sélectionnez un jour pour lequel lancer le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
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 des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction : VOIX, E-MAIL et

Attribut	Description
	CHAT, par exemple.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Horodatage début	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de début de la session de l'agent.
Horodatage fin	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de fin de la session de l'agent. Si l'agent n'est pas déconnecté, la valeur de cette dimension est NULL.

Mesures utilisées dans le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Mesure	Description
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) écoulé entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal donné, quels que soient les intervalles où la session de ressource intervient. Si un agent se connecte à plusieurs DN, la durée de connexion est mesurée entre le moment où l'agent se connecte au premier DN et le moment où il n'est plus connecté à aucun DN. Si la session de l'agent était toujours active au moment de la compilation des données, la durée de session de l'agent est nulle dans les rapports.</p> <p>Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin de la date du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>

## Rapport de code de motif Agent Pas prêt

Cette page explique comment utiliser le Rapport de code de motif Agent Pas prêt (dossier **Agents**) pour en savoir plus sur les performances des agents, y compris des informations détaillées sur le traitement des appels pour chaque agent.

### Explications sur le Rapport de code de motif Agent Pas prêt

Tenant	Media Type	Agent Name	Hour	Reason Code	Not Ready Time (Fmt)	% Not Ready Time	Not Ready Reason Count	Not Ready Reason Time (Fmt)	% Not Ready Reason Time
Environment	Voice	, A6001_sip (A6001_sip)	2011-04-11 12	NO REASON	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
				RC_soft_2=71	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
				RC_soft_3=81	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
				RC_soft=89	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
			2011-04-11 13	NO REASON	00:06:19	50.00%		00:00:00	0.00%
				RC_soft_2=71	00:06:19	50.00%		00:00:00	0.00%
				RC_soft_3=81	00:06:19	50.00%		00:00:00	0.00%
				RC_soft=89	00:06:19	50.00%		00:00:00	0.00%
		, A6002_sip (A6002_sip)	2011-04-11 12	NO REASON	00:00:10	1.22%		00:00:00	0.00%
				RC_soft_2=71	00:00:10	1.22%		00:00:00	0.00%
				RC_soft_3=81	00:00:10	1.22%		00:00:00	0.00%
				RC_soft=89	00:00:10	1.22%		00:00:00	0.00%
2011-04-11 13	NO REASON	00:05:33	46.06%		00:00:00	0.00%			
	RC_soft_2=71				00:00:00	0.00%			

Ce rapport indique les nombres, les durées et les pourcentages pour chaque code de motif Non prêt pendant la plage d'heures que vous spécifiez pour un jour donné. Les codes de motif indiqués dans ce rapport ne sont pas nécessairement liés à des interactions spécifiques.

Utilisez ce rapport pour comprendre le temps que les agents ont passé dans un état Non prêt et pour identifier les motifs les plus courants, les durées les plus longues et les agents qui passent le plus ou le moins de temps à l'état Non prêt.

Ce rapport présente uniquement des données sur les interactions qui se produisent au niveau des DN des agents pendant les sessions actives, et sur l'état des DN associés aux sessions actives des agents. Pour étendre le rapport afin d'inclure les interactions qui se produisent au niveau des DN non associés à l'agent, et le statut des DN non associés à l'agent, contactez votre représentant Genesys.

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

rapport :

[SampleAgentNtRdyRsnCdReport.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 de code de motif Agent Pas prêt

Invite	Description
Filtre jour 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.
Date de rapport	Sélectionnez un jour pour lequel lancer le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Type de code motif	Vous pouvez sélectionner le type de code de motif pour lequel rassembler des données.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
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 code de motif Agent Pas prêt

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon une heure donnée d'un jour de la semaine. Les valeurs d'heure sont présentées au format AAAA-MM-JJ-

Attribut	Description
	HH24.
Code de motif	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le motif sélectionné par l'agent.

## Mesures utilisées dans le Rapport de code de motif Agent Pas prêt

Mesure	Description
Code de motif	Clé du code de motif de l'état Non prêt de l'agent et valeur de la clé. Vous pouvez personnaliser ce rapport pour afficher uniquement les valeurs de clé, si les valeurs sont distinctes dans votre environnement.
Temps Pas prêt (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état Non prêt pour un canal de média donné (y compris la durée Ne pas déranger, si elle est configurée), qu'un motif ait été indiqué ou non.
% 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.
Nombre Pas prêt motif	Nombre total de fois, durant l'intervalle du rapport, où cet agent était à l'état Non prêt pour un canal de média donné (y compris les instances Ne pas déranger, si elles sont configurées) pour ce motif.
Temps Pas prêt motif (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état Non prêt pour un canal de média donné (y compris la durée Ne pas déranger, si elle est configurée), pour le motif indiqué.
% Temps Pas prêt motif	Pourcentage de temps, durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent était à l'état Non prêt et qui peut être attribué à un code de motif matériel ou logiciel spécifique, par rapport au temps total à l'état Non prêt de l'agent durant l'intervalle du rapport pour un canal de média donné. Si aucun code de motif n'a été défini dans votre environnement, cette mesure renvoie 0.

Pour que ce rapport soit utile, votre environnement doit à la fois configurer des codes de motif matériels et/ou logiciels et permettre aux opérateurs du centre de contacts d'attribuer des motifs matériels ou logiciels pour placer leurs DN spécifiques au canal voix dans un état Non prêt.

Les codes de motif logiciels ont une priorité supérieure à celle des codes de motif matériels. Lorsque des codes de motif des deux types se produisent simultanément, Genesys Info Mart enregistre le

motif logiciel dans la base de données Info Mart.

# Rapport Agent Pas prêt

Cette page explique comment utiliser le Rapport Agent Pas prêt (dossier **Agents**) pour en savoir plus sur le temps que les agents passent à l'état Non prêt.

## Explications sur le Rapport Agent Pas prêt

Agent Not Ready Report													
Tenant	Media Type	Agent Name	Interaction Type	Hour	Active Time (Fmt)	Not Ready Time (Fmt)	Not Ready In	Not Ready In Time (Fmt)	Not Ready Out	Not Ready Out Time (Fmt)	% Not Ready Time	% Not Ready In Time	% Not Ready Out Time
Environment	Voice	,A6001_sip (A6001_sip)	Inbound	2011-04-11 12	00:17:27	00:00:00		00:00:00		00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%
				2011-04-11 13	00:12:38	00:06:19		00:00:00	50.00%	0.00%	0.00%		
			Internal	2011-04-11 12	00:17:27	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%
				2011-04-11 13	00:12:38	00:06:19	0	00:00:00	3	00:01:45	50.00%	0.00%	27.70%
			Outbound	2011-04-11 12	00:17:27	00:00:00		00:00:00		00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%
				2011-04-11 13	00:12:38	00:06:19		00:00:00		00:00:00	50.00%	0.00%	0.00%
		Unknown	2011-04-11 12	00:17:27	00:00:00		00:00:00		00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	
			2011-04-11 13	00:12:38	00:06:19		00:00:00		00:00:00	50.00%	0.00%	0.00%	
		,A6002_sip (A6002_sip)	Inbound	2011-04-11 12	00:13:42	00:00:10		00:00:00		00:00:00	1.22%	0.00%	0.00%
				2011-04-11 13	00:12:03	00:05:33		00:00:00		00:00:00	46.06%	0.00%	0.00%
			Internal	2011-04-11 12	00:13:42	00:00:10	0	00:00:00	0	00:00:00	1.22%	0.00%	0.00%
				2011-04-11 13	00:12:03	00:05:33	0	00:00:00	0	00:00:00	46.06%	0.00%	0.00%
			Outbound	2011-04-11 12	00:13:42	00:00:10		00:00:00		00:00:00	1.22%	0.00%	0.00%
				2011-04-11 13	00:12:03	00:05:33		00:00:00		00:00:00	46.06%	0.00%	0.00%
		Unknown	2011-04-11 12	00:13:42	00:00:10		00:00:00		00:00:00	1.22%	0.00%	0.00%	
			2011-04-11 13	00:12:03	00:05:33		00:00:00		00:00:00	46.06%	0.00%	0.00%	
		,A6003_sip (A6003_sip)	Inbound	2011-04-11 12	00:11:02	00:01:47		00:00:00		00:00:00	16.16%	0.00%	0.00%
				2011-04-11 13	00:11:59	00:10:41		00:00:00		00:00:00	89.15%	0.00%	0.00%
			Internal	2011-04-11 12	00:11:02	00:01:47	0	00:00:00	0	00:00:00	16.16%	0.00%	0.00%
				2011-04-11 13	00:11:59	00:10:41	0	00:00:00	0	00:00:00	89.15%	0.00%	0.00%
			Outbound	2011-04-11 12	00:11:02	00:01:47		00:00:00		00:00:00	16.16%	0.00%	0.00%
2011-04-11 13	00:11:59			00:10:41		00:00:00		00:00:00	89.15%	0.00%	0.00%		

Ce rapport fournit des informations détaillées sur le temps que les agents passent à l'état Non prêt.

Utilisez ce rapport pour contrôler le nombre, la durée et le pourcentage d'appels effectués et reçus par un agent, pendant que cet agent est à l'état Non prêt, durant une plage d'heures que vous spécifiez pour un jour donné.

Ce rapport présente uniquement des données sur les interactions qui se produisent au niveau des DN des agents pendant les sessions actives, et sur l'état des DN associés aux sessions actives des agents. Pour étendre le rapport afin d'inclure les interactions qui se produisent au niveau des DN non associés à l'agent, et le statut des DN non associés à l'agent, contactez votre représentant Genesys.

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

[SampleAgentNotRdyReport.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 Agent Pas prêt

Invite	Description
Filtre jour 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.
Date de rapport	Sélectionnez un jour pour lequel lancer le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à inclure dans 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 Agent Pas prêt

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon une heure donnée d'un jour de la semaine. Les valeurs d'heure sont présentées au format AAAA-MM-JJ-HH24.

## Mesures utilisées dans le Rapport Agent Pas prêt

Mesure	Description
Durée Actif (Fmt)	Temps total (en secondes) attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné. Dans le scénario dans lequel un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).  Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin du jour du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.
Temps Pas prêt (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état Non prêt pour un canal de média donné (y compris la durée Ne pas déranger, si elle est configurée), qu'un motif ait été indiqué ou non.
Pas prêt (appel entrant)	Nombre total de fois où cet agent a traité des appels clients qu'il a acceptés alors qu'il était à l'état Non prêt.
Temps Pas prêt (appel entrant) (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) que cet agent a passé à traiter des interactions clients reçues alors qu'il était à l'état Non prêt. Ce temps inclut le temps d'alerte (sonnerie) des interactions acceptées.
Pas prêt (appel sortant)	Nombre total de fois où cet agent a initié des interactions sortantes ou internes alors qu'il était à l'état Non prêt. Ce nombre exclut les consultations auxquelles l'agent a participé dans cet état Non prêt.
Temps Pas prêt (appel sortant) (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) que cet agent a passé à traiter des interactions sortantes ou internes qu'il a initiées alors qu'il était à l'état Non prêt. Cette durée inclut le temps de numérotation, le temps de mise en suspens et le temps d'occupation ; elle exclut les consultations auxquelles l'agent a participé alors qu'il était à l'état Non prêt.
% 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 Pas prêt entrée	Pourcentage de temps que cet agent a passé à des interactions clients qui ont été acceptées durant l'intervalle alors que l'agent était à l'état Non prêt, par rapport à la durée totale à l'état Non prêt de l'agent durant cet intervalle pour un canal de média donné.  Les consultations et les collaborations que l'agent reçoit pendant qu'il est à l'état Non prêt sont exclues de ce pourcentage.
% Temps Pas prêt sortie	Pourcentage de temps que cet agent a passé à des interactions clients composées par l'agent durant l'intervalle du rapport alors que l'agent était à l'état Non prêt, par rapport à la durée totale à l'état Non prêt de l'agent durant cet intervalle.

Ce rapport fournit des données significatives pour les mesures Entrée et Sortie uniquement si l'application ICON qui fournit des données à la base de données Info Mart est configurée pour reconnaître les états Post-appel et Non prêt ininterrompu (**gls-enable-acwbusy**). Dans les situations dans lesquelles les agents indiquent qu'ils sont prêts alors qu'en réalité ils traitent des appels, les mesures % Temps Pas prêt entrée et % Temps Pas prêt sortie peuvent dépasser 100 %.

# Rapport d'activité omnicanal agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'activité omnicanal agent (dossier **Agents**) pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisation du temps actif de chaque agent.

Ce rapport nécessite que l'option RAA **enable-media-neutral** soit activée. Pour plus d'informations, consultez le *Guide de déploiement de Genesys CX Insights*.

## Conseil

Ce rapport est similaire au **Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)**, à la différence notable près que ce rapport ne fait pas de distinction entre les différents canaux de média.

## Explications sur le Rapport d'activité omnicanal agent

Tenant	Agent Name	Day	Omni Active Time (Fmt)	Omni Ready Time (Fmt)	Omni Not Ready Time (Fmt)	Omni Busy Time (Fmt)	Omni Wrap Time (Fmt)	Omni Other State Time (Fmt)	Omni Ready	Omni Not Ready	Omni Busy	Omni Wrap	Omni Other State Time
.A6001_sip (A6001_sip)		2011-04-11	00:30:05	00:10:11	00:06:19	00:13:35	00:00:00	00:00:00	10				
		2011-04-13	00:08:07	00:00:33	00:00:00	00:07:34	00:00:00	00:00:00	4				
		2011-11-10	00:10:22	00:04:12	00:03:15	00:02:55	00:00:00	00:00:00	7				

Agent Name	Omni Other State Time (Fmt)	Omni Ready	Omni Not Ready	Omni Busy	Omni Wrap	% Omni Ready Time	% Omni Not Ready Time	% Omni Busy Time	% Omni Wrap Time	% Omni Other State Time
.A6002_sip (A6002_sip)	00:00:00	10	1	6	0	33.85%	21.00%	45.15%	0.00%	0.00%
	00:00:00	4	0	2	0	6.78%	0.00%	93.22%	0.00%	0.00%
.A6003_sip (A6003_sip)	00:00:00	7	2	3	0	40.51%	31.35%	28.14%	0.00%	0.00%
	00:00:00	12	5	10	0	31.97%	22.20%	45.83%	0.00%	0.00%
.A6004_sip	00:00:00	5	0	2	0	6.12%	0.00%	93.88%	0.00%	0.00%
	00:00:00	6	5	5	0	9.22%	32.41%	58.37%	0.00%	0.00%
.A6004_sip	00:00:00	12	8	8	0	15.16%	53.08%	31.76%	0.00%	0.00%
	00:00:00	5	3	3	0	7.55%	46.80%	45.65%	0.00%	0.00%
.A6004_sip	00:00:00	9	4	8	0	20.49%	54.16%	25.34%	0.00%	0.00%
	00:00:00	4	2	4	0	46.01%	31.18%	22.81%	0.00%	0.00%
.A6004_sip	00:00:00	7	5	5	0	9.14%	46.87%	43.99%	0.00%	0.00%
	00:00:00	12	8	8	0	8.10%	57.76%	34.14%	0.00%	0.00%
.A6004_sip	00:00:00	4	3	3	0	5.19%	57.79%	37.02%	0.00%	0.00%
	00:00:00	4	0	3	0	48.39%	0.00%	51.61%	0.00%	0.00%
.A6004_sip	00:00:00	6	2	4	0	24.21%	50.00%	25.79%	0.00%	0.00%
	00:00:00	7	5	5	0	15.54%	69.09%	15.37%	0.00%	0.00%

Ce rapport fournit une répartition des durées passées par un agent dans différents états (Prêt, Non prêt, Occupé et Autre) pour tous les canaux de média, indiquant le temps total d'interaction de

l'agent (temps passé à traiter des interactions).

Ce rapport permet de comprendre le temps d'activité total des agents dans chaque état, résumé pour tous les types de média. Le rapport suit un large éventail de mesures qui décomposent à la fois la *quantité* et le *pourcentage* du temps actif passé dans chaque état, ainsi que le nombre de fois où l'agent s'est trouvé dans chaque état.

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

[HRCXIAgentOmnichannelActivityReport.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 d'activité omnicanal agent

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.
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 d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
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 d'activité omnicanal agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction

Attribut	Description
	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 d'activité omnicanal agent

Mesure	Description
Durée Actif omni. (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent, quel que soit le canal de média. Dans le scénario dans lequel un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).
Durée Prêt omni. (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent était à l'état Prêt, quel que soit le canal de média.
Durée Pas prêt omni. (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état Non prêt, quel que soit le canal de média (y compris la durée Ne pas déranger, si elle est configurée), qu'un motif ait été indiqué ou non.
Durée Occupé omni. (Fmt)	Durée totale (HH:MM:SS) de toutes les activités de traitement d'interactions, y compris le temps associé à des demandes de consultation reçues par l'agent, mais sans le temps passé à du travail post-appel, quel que soit le canal de média.
Durée concl. omni. (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel, que le motif d'entrée dans cet état ait été ou non lié à une interaction, quel que soit le canal de média.
Durée Autre état omni. (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel l'état de cet agent n'était ni Prêt, ni Non prêt après la connexion, quel que soit le canal de média. Cette situation se produit généralement lors de la première connexion si le commutateur, par exemple, ne met pas de force les agents à l'état Prêt lors de leur connexion.
Prêt omni.	Nombre de fois où l'agent est entré dans l'état Prêt, quel que soit le canal de média.
Pas prêt omni.	Nombre de fois où l'agent est entré dans l'état Non Prêt, quel que soit le canal de média.
Occupé omni.	Nombre de fois où l'agent est entré dans l'état Occupé, quel que soit le canal de média.
Concl. omni.	Nombre de fois où l'agent est entré dans l'état Post-appel, quel que soit le canal de média.
% durée Prêt omni.	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, quel que soit le canal de média.

---

Mesure	Description
% durée Pas prêt omni.	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent a été Non prêt, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent, quel que soit le canal de média.
% durée Occupé omni.	Pourcentage de temps de toutes les activités de traitement d'interactions, quel que soit le canal de média.
% durée concl. omni.	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, quel que soit le canal de média.
% durée état Autre omni.	Pourcentage de temps où l'état de cet agent n'était ni Prêt ni Non prêt après la connexion, quel que soit le canal de média.

## Rapport de campagne sortante d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport de campagne sortante d'agent (dossier **Agents**) pour obtenir des informations détaillées sur les performances des agents lors de vos campagnes d'appels sortants.

### Explications sur le Rapport de campagne sortante d'agent

Tenant	Agent Name	Campaign	Business Result	Day
Environment	Sqa_15556667777_2275, Sqa_15556667777_2275 (Sqa_15556667777_2275)	C_2275.June_1_2.1550C88360A14C6100A14017200000000000	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	2016-06-01
		C_2275.May_25_1.154E7F0364D5B51430A14017200000000000	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	2016-05-25
		C_2275.May_27_1.154F21604BC0C07550A14017200000000000	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	2016-05-27
Total				
Total				

Campaign	Business Result	Day	Avg Handle Time (Fmt)	Engage Time (Fmt)	Avg Engage Time (Fmt)	Hold Time (Fmt)	Avg Hold Time (Fmt)	Wrap Time (Fmt)	Avg Wrap Time (Fmt)	Preview Time (Fmt)	Avg Preview Time (Fmt)
360A14C6100A140172000000000000	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	2016-06-01	00:00:07	00:00:07	00:00:07	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
64D5B51430A1401720000000000000	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	2016-05-25	00:00:25	00:00:50	00:00:25	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
04BC0C07550A140172000000000000	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	2016-05-27	00:00:14	00:00:14	00:00:14	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
			00:00:18	00:01:11	00:00:18	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
			00:00:18	00:01:11	00:00:18	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Ce rapport fournit les durées totales et moyennes des activités de traitement des appels (y compris Temps traitement, Temps post-appel, Temps de prévisualisation, Temps occupation et Temps mise en suspens) pour les agents qui participent à des campagnes d'appels sortants.

Utilisez ce rapport en combinaison avec les rapports du dossier Campagne d'appels sortants pour comprendre les performances des agents lors de vos campagnes d'appels sortants en passant en revue les durées totales et moyennes des activités de traitement des appels (dont Temps traitement, Temps post-appel, Temps de prévisualisation, Temps occupation et Temps mise en suspens) pour chaque agent.

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

[HRCXIAgentOutboundCampaignReport.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 de campagne sortante d'agent

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.
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.
Résultat commercial	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs résultats commerciaux à inclure dans le rapport.
Campagne	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs campagnes à partir desquelles rassembler des données pour le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
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 campagne sortante d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Campagne	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom de la campagne sortante.
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
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 campagne sortante d'agent

Mesure	Description
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à traiter les interactions qu'il a reçues.  Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
Temps occupation (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients pour des interactions que cet agent a reçues.
Durée moy occupation (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients.
Temps mise en suspens (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a eu des clients mis en suspens pour des interactions associées à cette campagne.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens.  Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).
Temps post-appel (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) passé par cet agent à l'état Post-appel pour des interactions clients qu'il a reçues et qui étaient associées à cette campagne.
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à des interactions clients alors qu'il était à l'état Post-appel.
Temps de prévisualisation (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) passé par l'agent à prévisualiser des interactions clients associées à cette campagne que l'agent a demandées ou que le serveur d'interactions a envoyées au bureau de l'agent.
Temps moy de prévisualisation (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) passé par l'agent à prévisualiser des interactions que l'agent a demandées ou que le serveur d'interactions a envoyées au bureau de l'agent.

# Rapport de file d'attente d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport de file d'attente d'agent (dossier **Agents**) pour en savoir plus sur les performances des agents, y compris des informations détaillées sur le traitement des appels pour chaque agent.

## Explications sur le Rapport de file d'attente d'agent

Tenant	Media Type	Agent Name	Queue	Queue Type	Interaction Type	Day	Accepted
		, A6001_sip (A6001_sip)	UNKNOWN	UNKNOWN	Internal	2011-04-11	0
						2011-11-10	0

Type	Day	Accepted	Avg Handle Time (Fmt)	Engage Time (Fmt)	Avg Engage Time (Fmt)	Hold Time (Fmt)	Avg Hold Time (Fmt)	Wrap Time (Fmt)	Avg Wrap Time (Fmt)
	2011-04-11	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2011-11-10	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2011-04-13	2	00:03:06	00:03:20	00:01:40	00:02:52	00:01:26	00:00:00	00:00:00
	2011-04-11	10	00:01:05	00:08:48	00:00:53	00:02:01	00:00:24	00:00:00	00:00:00
	2011-11-03	5	00:01:12	00:04:36	00:00:55	00:01:26	00:00:17	00:00:00	00:00:00
	2011-11-08	8	00:01:03	00:05:42	00:00:43	00:02:40	00:00:20	00:00:00	00:00:00
	2011-11-10	3	00:00:52	00:02:06	00:00:42	00:00:31	00:00:16	00:00:00	00:00:00
	2011-04-11	3	00:00:39	00:01:24	00:00:28	00:00:17	00:00:09	00:00:00	00:00:00
	2011-04-11	3	00:01:06	00:03:04	00:01:01	00:00:09	00:00:05	00:00:00	00:00:00
	2011-04-13	2	00:00:10	00:00:08	00:00:04	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2011-11-03	4	00:00:44	00:00:56	00:00:14	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2011-11-08	7	00:01:00	00:03:29	00:00:30	00:00:44	00:00:15	00:00:00	00:00:00
	2011-11-10	3	00:00:33	00:01:26	00:00:29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2011-04-11	2	00:01:13	00:02:12	00:01:06	00:00:04	00:00:04	00:00:00	00:00:00
	2011-04-11	1	00:01:52	00:01:43	00:01:43	00:00:05	00:00:05	00:00:00	00:00:00
	2011-04-13	2	00:00:13	00:00:13	00:00:07	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2011-11-03	0	00:01:03	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Ce rapport permet aux superviseurs de contrôler les performances de traitement des interactions d'un agent (ou de tous les agents) en fonction de la file d'attente depuis laquelle les interactions ont été distribuées pendant la plage de jours que vous spécifiez. Le rapport présente le temps de traitement moyen par agent et par file d'attente (ou file d'attente virtuelle). Par traitement des interactions, on entend l'acceptation des interactions, la mise en suspens des appels, les

consultations, les transferts, le travail post-appel et les conversations.

Genesys prend en charge la personnalisation de la mesure Temps moy traitement pour l'aligner sur la définition de ce terme propre à votre entreprise. Pour les autres définitions possibles, ouvrez les propriétés de cette mesure dans l'univers et lisez sa description.

Ce rapport permet de comprendre un traitement d'interaction d'agent par file d'attente selon les pourcentages et les temps d'occupation, de mise en attente et de post-appel.

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

[SampleAgentQueueReport.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 de file d'attente d'agent

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.
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 un ou plusieurs groupes de files d'attente à inclure dans le rapport.
File d'attente	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs files d'attente à inclure dans le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à inclure dans 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 file d'attente d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
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 de file d'attente	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le type de file d'attente, tel que ACDQueue, VirtualQueue, InteractionQueue ou InteractionWorkBin.
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 file d'attente d'agent

Mesure	Description
Accepté	<p>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 cet agent.</p> <p>Pour le canal voix, cette mesure est identique à Activité\ Réponses.</p>
Temps moy traitement (Fmt)	<p>Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à traiter des interactions qu'il a reçues et distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente.</p> <p>Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations</p>

Mesure	Description
	reçues.
Temps occupation (Fmt)	<p>Pour les interactions distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente, temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients pour des interactions reçues par l'agent.</p> <p>Cette mesure exclut les autres durées liées aux interactions telles que le temps de mise en suspens, le temps post-appel, le temps d'alerte (sonnerie) et le temps consacré à la collaboration ou à la consultation.</p>
Durée moy occupation (Fmt)	Pour les interactions distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente, temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients.
Temps mise en suspens (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens distribuées à partir de cette file d'attente.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens distribuées à partir de cette file d'attente. Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).
Temps post-appel (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a été à l'état Post-appel pour des interactions clients qu'il a reçues de cette file d'attente.</p> <p>Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel l'interaction a été proposée à l'agent pour qui l'état Post-appel a été invoqué.</p>
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) passé par cet agent, alors qu'il était à l'état Post-appel, à des interactions clients distribuées à partir de cette file d'attente.

Pour les environnements à plusieurs commutateurs qui partagent les mêmes noms de file d'attente entre commutateurs, vous pouvez personnaliser ce rapport pour qu'il reconnaisse une combinaison commutateur-file d'attente donnée (au lieu de la file d'attente seule) afin de récupérer les résultats souhaités.

Ce rapport fournit également des résultats pour les scénarios de flux d'interactions dans lesquels les interactions ne passent par aucun dispositif de file d'attente.

# Rapport d'occupation sociale d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'occupation sociale d'agent (dossier **Agents**) pour en savoir plus sur les scores moyens des agents sur les réseaux sociaux.

Ce rapport nécessite que l'option RAA **eServicesSM** soit activée. Pour plus d'informations, consultez le [Guide de déploiement de Genesys CX Insights](#).

## Explications sur le Rapport d'occupation sociale d'agent

Agent Social Engagement Report											
Tenant	Media Type	Agent Name	Category	Classify Sentiment Category	Influence Category	Classify Actionability Category	Day	Accepted	Avg Sentiment Score	Avg Influence Score	Avg Actionability Score
Environment	Voice	. A6001_sip (A6001_sip)	blue	positive	wide	positive	2011-04-11	9	1.05	1.00	2.50
							2011-04-13	2	2.50	2.50	1.05
							2011-11-10	3	1.00	1.50	2.50
		. A6002_sip (A6002_sip)	blue	neutral	wide	neutral	2011-04-11	10	2.50	2.50	1.00
							2011-04-13	2	1.50	3.00	2.50
							2011-11-03	5	2.50	2.50	1.50
		. A6003_sip (A6003_sip)	green	positive	wide	positive	2011-11-08	8	3.00	1.00	2.50
							2011-11-10	3	2.50	2.50	3.00
							2011-04-11	6	1.00	1.50	2.50
		. A6004_sip (A6004_sip)	none	neutral	wide	positive	2011-04-13	2	2.50	0.00	1.00
							2011-11-03	4	1.50	3.00	2.50
							2011-11-08	7	0.00	2.50	1.50
		. A6005_sip (A6005_sip)	blue	neutral	none	positive	2011-11-10	3	3.00	1.00	2.50
							2011-04-11	3	2.50	2.50	3.00
							2011-04-13	2	1.00	1.50	2.50
							2011-11-03	0	2.50	3.00	1.00
		. A6005_sip (A6005_sip)	blue	neutral	none	positive	2011-11-08	2	1.50	2.50	2.50
							2011-11-10	0	4.50	1.00	1.50
							2011-11-03	0	3.00	2.50	0.00
		. A6005_sip (A6005_sip)	blue	neutral	none	positive	2011-11-08	0	1.00	1.50	1.00

Ce rapport permet d'afficher, pour chaque agent et par jour, des informations détaillées sur les scores de réseaux sociaux moyens de chaque réponse standard configurée ou catégorie. Le rapport comprend les scores moyens Sentiment, Influence et Applicabilité.

[HRCXIAgentSocialEngagementReport.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 d'occupation sociale d'agent

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Vous pouvez sélectionner une date sur laquelle axer le rapport.
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 d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Catégorie	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs catégories à partir desquelles rassembler des données pour le rapport.
Classification catégorie de sentiment	Vous pouvez sélectionner une valeur pour filtrer le rapport selon le sentiment des clients (généralement positif, négatif ou neutre).
Classification catégorie d'applicabilité	Vous pouvez sélectionner une valeur pour filtrer le rapport selon la mesure dans laquelle les interactions exigent l'attention de l'agent (leur applicabilité).
Catégorie d'influence	Vous pouvez sélectionner une valeur pour filtrer le rapport en fonction de l'influence du client (accumulée sur les réseaux sociaux au moment où les interactions sont entrées ou ont commencé dans le centre de contacts).
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport—par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
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 d'occupation sociale d'agent

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

Attribut	Description
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Catégorie	Cet attribut permet d'organiser les données selon les réponses standard aux interactions, configurées dans votre environnement.
Classification catégorie de sentiment	Cet attribut permet d'organiser les données selon la caractéristique des interactions reflétant l'attitude exprimée (généralement positive, négative ou neutre).
Catégorie d'influence	Cet attribut permet d'organiser les données selon le poids client accumulé sur les réseaux sociaux au moment où les interactions sont entrées ou ont débuté dans le centre de contacts.
Classification catégorie d'applicabilité	Cet attribut permet d'organiser les données selon la caractéristique des interactions reflétant l'attitude exprimée (généralement positive, négative ou neutre).
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 d'occupation sociale d'agent

Mesure	Description
Accepté	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de l'agent : 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 cet agent.</li> <li>Attribut du groupe d'agents : 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.</li> <li>Attributs de l'agent et de la file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud distribuées à partir de cette file d'attente ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été lancées par cet agent.</li> </ul>

Mesure	Description
Score moy de sentiment	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de l'agent : Score moyen reflétant l'attitude exprimée par les clients pour des interactions traitées par cet agent.</li> <li>• Attribut du groupe d'agents : Score moyen reflétant l'attitude exprimée par les clients pour des interactions traitées par des membres de ce groupe d'agents.</li> <li>• Attributs de l'agent et de la file d'attente : Score moyen reflétant l'attitude exprimée par les clients pour des interactions qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente et traitées par cet agent.</li> </ul> <p>La moyenne considère uniquement les interactions pour lesquelles un score de sentiment a été attribué.</p>
Score moy d'influence	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de l'agent : Score moyen représentant le poids accumulé sur les réseaux sociaux pour les interactions traitées par cet agent.</li> <li>• Attribut du groupe d'agents : Score moyen représentant le poids accumulé sur les réseaux sociaux pour les interactions traitées par des agents appartenant à ce groupe d'agents.</li> <li>• Attributs de l'agent et de la file d'attente : Score moyen représentant le poids accumulé sur les réseaux sociaux pour les interactions distribuées à partir de cette file d'attente et traitées par cet agent.</li> </ul> <p>La moyenne considère uniquement les interactions pour lesquelles un score d'applicabilité a été attribué.</p>
Score moy applicabilité	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de l'agent : Score moyen attribué aux interactions traitées par cet agent, indiquant dans quelle mesure les interactions ont exigé l'attention de l'agent.</li> <li>• Attribut du groupe d'agents : Score moyen attribué aux interactions traitées par des agents qui appartiennent à ce groupe d'agents, indiquant dans quelle mesure les interactions</li> </ul>

---

Mesure	Description
	<p>ont exigé l'attention des agents.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Attributs de l'agent et de la file d'attente : Score moyen attribué aux interactions distribuées à partir de cette file d'attente et traitées par cet agent, indiquant dans quelle mesure les interactions ont exigé l'attention de l'agent.</li></ul> <p>La moyenne considère uniquement les interactions pour lesquelles un score d'applicabilité a été attribué.</p>

## Rapport détaillé sur l'état d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport détaillé sur l'état d'agent (dossier **Agents** et dossier **Détails**) pour en savoir plus sur la façon dont les agents utilisent leur temps lorsqu'ils ne sont pas en appel.

### Explications sur le Rapport détaillé sur l'état d'agent

Agent State Details Report									
Tenant	Media Type	Agent Name	Start Timestamp	State	Reason Timestamp	Reason Code	Duration (Fmt)	Reason Time (Fmt)	Active
Environment	Voice	, A6001_sip (A6001_sip)	4/11/2011 12:30:34 PM	Ready			00:00:20	00:00:00	
			4/11/2011 12:30:54 PM	Busy			00:03:35	00:00:00	
			4/11/2011 12:34:29 PM	Ready			00:06:09	00:00:00	
			4/11/2011 12:40:44 PM	Ready			00:00:11	00:00:00	
			4/11/2011 12:40:55 PM	Busy			00:03:45	00:00:00	
			4/11/2011 12:44:40 PM	Ready			00:00:09	00:00:00	
			4/11/2011 12:48:30 PM	Ready			00:00:10	00:00:00	
			4/11/2011 12:48:40 PM	Busy			00:03:01	00:00:00	
			4/11/2011 12:51:41 PM	Ready			00:00:07	00:00:00	
			4/11/2011 1:03:16 PM	Ready			00:00:06	00:00:00	
			4/11/2011 1:03:22 PM	Busy			00:01:02	00:00:00	
			4/11/2011 1:04:24 PM	Ready			00:01:34	00:00:00	
			4/11/2011 1:05:58 PM	Busy			00:01:16	00:00:00	
			4/11/2011 1:07:14 PM	Ready			00:01:16	00:00:00	
			4/11/2011 1:08:30 PM	Busy			00:00:56	00:00:00	
			4/11/2011 1:09:26 PM	Ready			00:00:09	00:00:00	
			4/11/2011 1:09:35 PM	NotReady			00:06:19	00:00:00	
						4/11/2011 12:31:08 PM	Ready		

Ce rapport affiche les horodatages et les durées des différents changements d'état de l'agent durant une plage d'heures que vous spécifiez pour un jour donné. Ces informations permettent aux superviseurs de déterminer comment un agent a passé son temps dans les différents états non liés à des appels et d'évaluer dans quelle mesure ce temps a été utilisé à bon escient. Si un motif matériel ou logiciel a été enregistré pour un n'importe quel état, le motif correspondant est également indiqué dans le rapport.

Utilisez ce rapport pour contrôler les activités d'un agent non liées aux appels, notamment lorsque l'agent est payé à la minute.

Si l'agent reste connecté pendant une période de deux jours (ou plus longtemps) sans que le système ne force sa déconnexion, la durée de l'état est divisée entre les différents jours civils concernés.

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

## SampleAgntStatReport.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 détaillé sur l'état d'agent

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Dans la liste pratique des jours prédéfinis, sélectionnez un jour pour lequel lancer le rapport.
Date de rapport	Sélectionnez un jour pour lequel lancer le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Type de code motif	Vous pouvez sélectionner le code de motif à inclure dans le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
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 détaillé sur l'état d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Horodatage début	Cet attribut permet d'organiser les données selon le moment où l'agent est passé à un état spécifique.
État	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon l'état de l'agent. Les valeurs d'état dépendent de l'application Genesys (par exemple, Interaction Concentrator) qui fournit les données sources à

Attribut	Description
	Genesys Info Mart. Pour connaître les valeurs d'état, reportez-vous à la description de la colonne de ce tableau Info Mart dans la documentation Modèle de données physique Genesys Info Mart de votre SGBDR (disponible dans la <a href="#">documentation Genesys Info Mart</a> ).
Horodateur Motif	Cet attribut permet d'organiser les données selon le moment où l'agent est entré dans une combinaison état-motif spécifique.
Code de motif	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le motif sélectionné par l'agent.

## Mesures utilisées dans le Rapport détaillé sur l'état d'agent

Mesure	Description
Durée (Fmt)	Différence (HH:MM:SS) entre le début et la fin de l'état de l'agent.
Durée Motif (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent était dans un état spécifique pour un motif spécifique, quels que soient les intervalles dans lesquels la combinaison état-motif intervient. Ce temps est mesuré entre le moment où l'agent entre dans cette combinaison état-motif et le moment où il quitte cet état ou cette combinaison état-motif. Si l'état de l'agent était toujours actif au moment de la compilation des données, la durée de l'agent dans cet état est nulle dans les rapports.
Actif	La colonne Actif est une variable de rapport basée sur les valeurs des attributs Motif Actif et État Actif.

Pour que ce rapport fournisse les codes de motif susceptibles d'être associés à l'état d'un agent, votre environnement doit configurer des codes de motif matériels et/ou logiciels. Lorsqu'ils sont configurés, une instance de rapport fournira les motifs matériels ou logiciels, mais pas les deux dans le même rapport.

Pour que ce rapport fournisse des détails ininterrompus sur les états Post-appel et Non prêt, vous devez configurer de manière appropriée l'application ICON sous-jacente fournissant des données à Genesys Info Mart (**gls-enable-acw-busy**). Reportez-vous à la section **Table SM\_RES\_STATE\_FACT** du [Guide de l'utilisateur Genesys Info Mart](#) pour prendre connaissance des considérations spéciales concernant les états de très courte durée (>0 et <1 s).

La colonne Actif est une variable de rapport basée sur les valeurs des attributs Motif Actif et État Actif.

# Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif) (dossier **Agents**) pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisation du temps actif de chaque agent.

## Explications sur le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)

Agent Summary Activity Report (Active)															
Tenant	Media Type	Agent Name	Day	% Occupancy	Active Time (Fmt)	Ready Time (Fmt)	Not Ready Time (Fmt)	Busy Time (Fmt)	Wrap Time (Fmt)	Other State Time (Fmt)	% Ready Time	% Not Ready Time			
Environment	Voice	, A6001_sip (A6001_sip)	2011-04-11	57.15%	00:30:05	00:10:11	00:06:19	00:13:35	00:00:00	00:00:00	33.85%	21.00%			
		, A6002_sip (A6002_sip)	2011-04-11	58.90%	00:25:45	00:08:14	00:05:43	00:11:48	00:00:00	00:00:00	31.97%	22.20%			
		, A6003_sip (A6003_sip)	2011-04-11	55.29%	00:23:01	00:04:43	00:12:28	00:05:50	00:00:00	00:00:00	20.49%	54.16%			
Agent Summary Activity Report (Active)															
				% Occupancy	Active Time (Fmt)	Ready Time (Fmt)	Not Ready Time (Fmt)	Busy Time (Fmt)	Wrap Time (Fmt)	Other State Time (Fmt)	% Ready Time	% Not Ready Time	% Busy Time	% Wrap Time	% Other State Time
				57.15%	00:30:05	00:10:11	00:06:19	00:13:35	00:00:00	00:00:00	33.85%	21.00%	45.15%	0.00%	0.00%
				58.90%	00:25:45	00:08:14	00:05:43	00:11:48	00:00:00	00:00:00	31.97%	22.20%	45.83%	0.00%	0.00%
				55.29%	00:23:01	00:04:43	00:12:28	00:05:50	00:00:00	00:00:00	20.49%	54.16%	25.34%	0.00%	0.00%
				51.61%	00:08:49	00:04:16	00:00:00	00:04:33	00:00:00	00:00:00	48.39%	0.00%	51.61%	0.00%	0.00%
				99.73%	01:41:03	00:00:16	00:01:10	01:39:37	00:00:00	00:00:00	0.26%	1.15%	98.58%	0.00%	0.00%
				70.15%	00:01:50	00:00:20	00:00:43	00:00:47	00:00:00	00:00:00	18.18%	39.09%	42.73%	0.00%	0.00%

Ce rapport fournit une répartition des durées passées par un agent dans différents états (Prêt, Non prêt, Occupé et Autre) pour un type de média spécifique, indiquant le temps total d'interaction de l'agent (temps passé à traiter des interactions).

Ce rapport permet de comprendre le temps d'activité total des agents dans chaque état par type de média. Le rapport suit un large éventail de mesures, ventilées en fonction de la *quantité* et du *pourcentage* du temps actif passé dans chaque état.

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

[HRCXIAgentSummaryActivityReport\(Active\).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 récapitulatif d'activité d'agent (actif)

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.
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 d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport—par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
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 récapitulatif d'activité d'agent (actif)

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
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 récapitulatif d'activité d'agent

(actif)

Mesure	Description
% Occupation	<p>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.</p> <p>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.</p>
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné. Dans le scénario dans lequel un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).</p> <p>Remarque : Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin du jour du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>
Temps Prêt (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent était à l'état Prêt pour un type de média donné.
Temps Pas prêt (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état Non prêt pour un canal de média donné (y compris la durée Ne pas déranger, si elle est configurée), qu'un motif ait été indiqué ou non.
Temps occupé (Fmt)	Durée totale (HH:MM:SS) de toutes les activités de traitement des interactions, y compris le temps associé à des demandes de consultation reçues par l'agent, mais sans le temps passé à du travail post-appel.
Temps post-appel (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel, que le motif d'entrée dans cet état ait été ou non lié à une interaction.
Temps état inconnu (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel l'état de cet agent n'était ni Prêt, ni Non prêt après la connexion à un canal de média donné. Cette situation se produit généralement lors de la première connexion si le commutateur, par exemple, ne met pas de force les agents à l'état Prêt lors de leur connexion.

---

Mesure	Description
% 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 occupé	Pourcentage de temps de toutes les activités de traitement des interactions.
% 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 état inconnu	Pourcentage du temps passé par l'agent dans un état autre que ceux listés dans le rapport.

# Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction) (dossier **Agents**) pour obtenir des informations détaillées sur le temps passé par les agents sur les interactions.

## Explications sur le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

Tenant	Media Type	Agent Name	Day	Interaction Type	Ixn Busy Time (Fmt)	Invite Time (Fmt)	Engage Time (Fmt)	Hold Time (Fmt)	Ixn Wrap Time (Fmt)	Co Rec Time	
		, ExampleUser1 (ExampleUser1)	2017-02-08	Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
				INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
				Internal	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
				Outbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
				Unknown	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
				2017-02-10	Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
					INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

Day	Interaction Type	Ixn Busy Time (Fmt)	Invite Time (Fmt)	Engage Time (Fmt)	Hold Time (Fmt)	Ixn Wrap Time (Fmt)	Consult Received Time (Fmt)	% Invite Time	% Engage Time	% Hold Time	% Ixn Wrap Time	% Consult Received Time
2017-02-08	Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Internal	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Outbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Unknown	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2017-02-10	Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Internal	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Outbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Unknown	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
2017-01-02	Inbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	INBOUND	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Internal	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Outbound	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Unknown	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Ce rapport fournit une répartition des durées passées par un agent dans différents états (Prêt, Non prêt, Occupé et Autre) pour un type de média spécifique, indiquant le temps total d'interaction de l'agent (temps passé à traiter des interactions). Le rapport décompose le temps de l'agent en fonction du temps actif consacré au traitement des interactions et présente également chaque valeur en pourcentage du temps actif.

Ce rapport permet de comprendre le temps d'interaction des agents dans chaque état. Le rapport suit un large éventail de mesures, ventilées en fonction de la *quantité* et du *pourcentage* du temps

d'interaction passé dans chaque état.

Ce rapport présente uniquement des données sur les interactions qui se produisent au niveau des DN des agents pendant les sessions actives, et sur l'état des DN associés aux sessions actives des agents. Pour étendre le rapport afin d'inclure les interactions qui se produisent au niveau des DN non associés à l'agent, et le statut des DN non associés à l'agent, contactez votre représentant Genesys.

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

[HRCXIAgentSummaryActivityReport\(Interaction\).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 récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

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.
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 d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour 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 récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
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.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).

## Mesures utilisées dans le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (interaction)

Mesure	Description
Temps occupé interaction (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent a été occupé à traiter des interactions. Ce temps est calculé en additionnant le temps de numérotation des interactions établies et le temps d'alerte (Temps invitation), le temps d'occupation avec le client/discussion, le temps de mise en suspens, le temps post-appel (pour le travail post-appel lié à des interactions) et le temps passé par l'agent à traiter des interactions de consultations reçues. Cette mesure exclut Temps de sonnerie, Temps de consultation post-appel interaction, Temps de consultation invitation et Temps invitation pour Abandonné invitation.
Temps invitation (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), attribuable à l'intervalle du rapport, pendant lequel des interactions clients ont émis une alerte ou ont sonné chez les agents, plus la durée totale de la numérotation effectuée par les agents. Pour le composant d'alerte de cette mesure, il n'est pas nécessaire que les interactions soient établies pour que cette mesure soit incrémentée. Pour le composant de numérotation,

Mesure	Description
	la durée de numérotation est mesurée pour les appels établis uniquement.
Temps occupation (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) passé par cet agent à être occupé avec des clients sur des interactions reçues par l'agent dans l'intervalle ou dans un intervalle précédent et qui se sont poursuivies dans cet intervalle. Cette mesure peut inclure le temps d'occupation pour des interactions établies ou reçues par l'agent dans les états Non prêt ou Traitement post-appel (si l'application ICON sous-jacente qui fournit les données à Genesys Info Mart est configurée de manière appropriée). Cette mesure exclut le temps d'occupation associé à des collaborations, des consultations et d'autres durées liées aux interactions, telles que le temps de mise en suspens, le temps post-appel et le temps d'alerte (sonnerie).
Temps mise en suspens (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens. Cette mesure totalise les durées des interactions, que celles-ci aient été mises en suspens une seule ou plusieurs fois.
Temps post-appel interaction (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel pour des appels clients qu'il a reçus.
Temps consultation reçue (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé en tant que destinataire dans des collaborations ou des consultations, alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions client. Ce temps inclut toute durée de mise en suspens survenue durant l'intervalle et durant la collaboration/consultation.
% Temps invitation	Pourcentage de temps pendant lequel des interactions clients ont été en Temps invitation, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant cet intervalle.
% Temps occupation	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
% Temps mise en suspens	Pourcentage de temps pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens durant l'intervalle du rapport, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant cet intervalle.
% Temps post-appel interaction	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel (délai entre appels) pour des appels clients, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant l'intervalle.

---

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
% Temps consultation reçue	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, que cet agent a passé à des collaborations ou des interactions de consultation reçues par l'agent, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de cet agent sur un canal de média donné.

# Rapport d'utilisation d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'utilisation d'agent (dossier **Agents**) pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisation du temps des agents.

## Explications sur le Rapport d'utilisation d'agent

Tenant	Media Type	Agent Name	Interaction Type	Day	Offered	Accepted	Not Accepted	Responses
		Sqa_15556667777_2275, Sqa_16505509567_2275 (Sqa_16505509567_2275)	Inbound	2016-05-25	1	0	1	0
			Total		1	0	1	
		Sqa_15556667778_2275, Sqa_16505509588_2275 (Sqa_16505509588_2275)	Inbound	2016-05-25	5	5	0	
				2016-06-01	2	1	1	
				2016-06-02	1	1	0	

Accepted	Not Accepted	Responses	Avg Handle Time (Fmt)	Avg Engage Time (Fmt)	Avg Hold Time (Fmt)	Avg Wrap Time (Fmt)	Avg Consult Received Time (Fmt)	Avg Consult Received Wrap Time (Fmt)	Avg Consult Received Warm Time (Fmt)	Avg Consult Received Warm Wrap Time (Fmt)
0	1	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
0	1	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
5	0	5	00:04:47	00:04:47	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
1	1	1	00:00:11	00:00:11	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
1	0	1	00:16:34	00:16:34	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Avg Consult Received Warm Wrap Time (Fmt)	Hold	Conference Initiated	Conference Received Accepted	Transfer Initiated Agent	% Transfer Initiated	Consult Initiated	Avg Consult Initiated Time (Fmt)	Consult Responses	Consult Received Accepted	Consult Received Accepted Warm
00:00:00	0	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	1	20.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	1	50.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	2	28.57%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	2	14.29%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	1	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	1	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	1	100.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	1	33.33%	0	00:00:00	0	0	0
00:00:00	0	0	0	0	0.00%	0	00:00:00	0	0	0

Ce rapport fournit des informations détaillées sur les performances des agents par rapport aux interactions clients et aux consultations traitées au sein du centre de contacts pour une plage de jours que vous spécifiez, et il illustre le pourcentage d'interactions acceptées par les agents. Les mesures comprennent le nombre total d'interactions offertes ou acceptées, le nombre et le pourcentage de celles qui ont été transférées par la suite, les temps de consultation, etc. Le rapport inclut les interactions provenant d'un objet DN de médiation et celles directement acheminées depuis un commutateur.

Ce rapport permet de comprendre les performances journalières des agents en analysant les volumes d'interactions, les temps d'appel et les données de consultation.

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

[HRCXIAgentUtilizationReport.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 d'utilisation d'agent

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.
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 d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour 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 d'utilisation d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction : VOIX, E-MAIL et

Attribut	Description
	CHAT, par exemple.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
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 d'utilisation d'agent

Mesure	Description
Offert	<p>Nombre total de fois où des interactions ont été reçues ou initiées par un agent.</p> <p>Ce nombre inclut les interactions qui ont été abandonnées lors d'invitations, le traitement de tentatives que l'agent a rejetées, ainsi que les consultations à chaud et les conférences que l'agent a reçues. Ce nombre exclut les consultations simples, qu'elles aient été initiées ou reçues. Pour les enregistrements AG2_AGENT_QUEUE, cette mesure repose sur la valeur de l'option <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-ID-IXN]</b>.</p>
Accepté	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 cet agent.</li> </ul> <p>Pour le canal voix, cette mesure est identique à Activité\ Réponses.</p>
Non accepté	<p>Nombre total de fois où des interactions clients ont été redirigées vers une autre ressource suite à une absence de réponse de cet agent ou où ces interactions n'ont pas été acceptées par cet agent.</p> <p>Cette mesure comprend les interactions que le client a abandonnées alors qu'elles étaient en état d'alerte chez l'agent.</p>
Réponses	<p>Pour la voix et le chat, cette mesure représente le nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud ont été acceptées par cet agent. Pour l'e-mail, cette mesure représente le nombre total de fois où l'agent a préparé une réponse sortante.</p>

Mesure	Description
	Pour le canal voix, cette mesure est identique à Activité\ Accepté ; elle renvoie des valeurs positives quand les agents initient des appels.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à traiter les interactions qu'il a reçues.  Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
Durée moy occupation (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens.  Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à des interactions clients alors qu'il était à l'état Post-appel.
Temps moy consultation reçue (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a été occupé à des collaborations ou des consultations simples qu'il a reçues, alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.
Durée moy post-appel consultation reçue (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent était à l'état Post-appel après des consultations simples qu'il a acceptées, alors que ces consultations étaient associées à des appels clients.  Cette durée ne s'arrête pas si les agents reçoivent ou passent des appels à l'état Post-appel. Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel l'interaction de consultation a été proposée à cet agent pour qui l'état Post-appel a été invoqué.
Durée moy consultation reçue à chaud (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a été impliqué comme destinataire dans des collaborations ou des consultations, y compris les durées de mise en suspens afférentes, alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.  Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel l'interaction de consultation a été présentée à l'agent destinataire. Cette mesure exclut les durées d'alerte (sonnerie) et de traitement post-appel associées aux interactions de consultation.
Durée moy post-appel consultation reçue à chaud (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à l'état Post-appel après des consultations qu'il a demandées et reçues, alors que ces consultations étaient associées à des interactions clients

Mesure	Description
	<p>transférées vers cet agent ou mises en conférence avec lui.</p> <p>Cette mesure se compose des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les durées post-appel associées aux conférences au cours desquelles le client quitte l'interaction.</li> <li>• Les interactions internes transférées à l'agent.</li> </ul>
Attente	Nombre total d'interactions clients que cet agent a eues en suspens.
Conférence initiée	<p>Nombre total de fois où cet agent a initié des conférences pour des interactions clients qu'il a reçues et où ces conférences ont été établies.</p> <p>Le décompte comprend le nombre de conférences établies qui ont été lancées pour des interactions transférées que cet agent a reçues.</p>
Conférence reçue acceptée	Nombre total de fois où cet agent a rejoint des conférences pour participer à des interactions clients.
Transfert initié Agent	<p>Nombre total de fois où cet agent a transféré des interactions clients.</p> <p>Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.</p>
% Transfert initié	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées (à chaud ou à l'aveugle) par cet agent.
Consultation initiée	Nombre total de fois où cet agent a initié des demandes de collaboration ou de consultation simple, alors que les collaborations/consultations avaient été établies et associées à des interactions clients.
Temps moy consultation initiée (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a été occupé à des collaborations ou des interactions de consultation simples qu'il a initiées, alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.
Réponses consultation	<p>Pour l'e-mail, nombre total de réponses de collaboration initiées par cet agent.</p> <p>Pour la voix, cette mesure est la même que celle correspondant à Activité\Consultation reçue acceptée.</p>
Consultation reçue acceptée	Nombre total de fois où cet agent a reçu et accepté des collaborations ou des consultations simples associées à des interactions clients.
Consultation reçue acceptée à chaud	Nombre total de fois où cet agent a participé à des consultations qu'il a reçues, alors que ces consultations étaient associées à des interactions

---

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
	clients transférées vers cet agent ou mises en conférence avec lui.

# Rapport de post-appel d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport de post-appel d'agent (dossier **Agents**) pour en savoir plus sur les performances des agents, y compris des informations détaillées sur le traitement des appels pour chaque agent.

## Explications sur le Rapport de post-appel d'agent

Tenant	Agent Name	Interaction Type	Hour	Active Time (Fmt)	Wrap Time (Fmt)
		Inbound	2011-04-11 12	00:17:27	00:00:00
			2011-04-11 13	00:12:38	00:00:00

Hour	Active Time (Fmt)	Wrap Time (Fmt)	% Wrap Time	Wrap In	Wrap In Time (Fmt)	% Wrap In Time	Wrap Out	Wrap Out Time (Fmt)	% Wrap Out Time
-11 12	00:17:27	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
-11 13	00:12:38	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
11 12	00:17:27	00:00:00	0.00%	0	00:00:00	0.00%	0	00:00:00	0.00%
11 13	00:12:38	00:00:00	0.00%	0	00:00:00	0.00%	0	00:00:00	0.00%
1 12	00:17:27	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
1 13	00:12:38	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
11 12	00:17:27	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
-11 13	00:12:38	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%
-11 12	00:13:42	00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%		00:00:00	0.00%

Ce rapport permet aux superviseurs de surveiller les activités post-appel liées aux appels effectués par un agent (ou un groupe d'agents) après avoir traité des appels et durant la plage d'heures que vous indiquez pour un jour donné. Ce rapport affiche un récapitulatif des données liées au nombre, à la durée et au pourcentage des appels effectués et reçus alors que les DN associés à l'agent étaient à l'état post-appel (WORKMODE=WRAP).

Ce rapport s'applique uniquement au type de média voix.

Les pourcentages Post-appel (entrant) et Post-appel (sortant) concernent la durée globale de post-appel de toutes les activités, qu'elles soient liées ou non à un appel, et non la durée de la session de

connexion de l'agent. Les mesures ne font pas de différence selon que les interactions sont acheminées directement depuis un commutateur ou via un DN de médiation.

Ce rapport s'avère particulièrement utile pour afficher les progrès des nouveaux agents, car ils passent plus (ou moins) d'appels pour effectuer le travail post-appel que les agents plus établis. Grâce à ces données, vous pouvez déterminer si vous devez affiner la configuration de Genesys Info Mart pour, par exemple, envoyer davantage d'informations sur un client (c'est-à-dire des données jointes) au bureau de l'agent.

Ce rapport présente uniquement des données sur les interactions qui se produisent au niveau des DN des agents pendant les sessions actives, et sur l'état des DN associés aux sessions actives des agents. Pour étendre le rapport afin d'inclure les interactions qui se produisent au niveau des DN non associés à l'agent, et le statut des DN non associés à l'agent, contactez votre représentant Genesys.

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

[SampleAgentWrapReport.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 de post-appel d'agent

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Dans la liste pratique des jours prédéfinis, sélectionnez-en un pour lequel lancer le rapport.
Date de rapport	Sélectionnez le jour à partir duquel rassembler des données dans le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à inclure dans le rapport.
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 post-appel d'agent

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

Attribut	Description
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon une heure donnée d'un jour de la semaine. Les valeurs d'heure sont présentées au format AAAA-MM-JJ-HH24.

## Mesures utilisées dans le Rapport de post-appel d'agent

Mesure	Description
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (en secondes) attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné. Dans le scénario dans lequel un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).</p> <p>Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin du jour du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>
Temps post-appel (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel, que le motif d'entrée dans cet état ait été ou non lié à une interaction.
% 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.
Post-appel (entrant)	Nombre total de fois où cet agent a reçu des appels clients alors qu'il était à l'état Post-appel.
Temps post-appel (entrant) (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) que cet agent a consacré au traitement des appels clients auxquels il a répondu en état de traitement post-appel. Cette durée inclut le temps d'alerte (sonnerie), le temps de mise en suspens et temps d'occupation avec le client.

Mesure	Description
% Temps post-appel (entrant)	Pourcentage de temps que cet agent a passé à des interactions clients reçues durant l'intervalle du rapport alors que les DN d'agent étaient à l'état Post-appel, par rapport à la durée totale d'état Post-appel du DN durant cet intervalle.
Post-appel (sortant)	Nombre total de fois où cet agent a passé des appels alors qu'il était à l'état Post-appel. Cette mesure exclut les consultations auxquelles l'agent a participé dans cet état Post-appel.
Temps post-appel (sortant) (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) que cet agent a passé à traiter des interactions sortantes ou internes qu'il a initiées alors qu'il était à l'état Post-appel. Cette durée inclut le temps de numérotation, le temps de mise en suspens et le temps d'occupation avec le client ; elle exclut les consultations auxquelles l'agent a participé alors qu'il était à l'état Post-appel.
% Temps post-appel (sortant)	Pourcentage de temps que cet agent a passé à des interactions clients composées par l'agent durant l'intervalle du rapport alors que les DN d'agent étaient à l'état Post-appel, par rapport à la durée totale d'état Post-appel résumé du DN durant cet intervalle.

Ce rapport fournit des données significatives pour les mesures Post-appel (entrant) et Post-appel (sortant) uniquement si l'application ICON qui fournit des données à la base de données Info Mart est configurée pour reconnaître les états Post-appel et Non prêt ininterrompus (**gls-enable-acw-busy**).

Bien que ce rapport vous permette d'aller au-delà de l'agrégation au niveau du jour, les résultats de l'analyse ascendante/descendante ne sont pris en charge que pour les opérations sous-heure-heure-à-jour ou jour-à-heure-sous-heure.

## Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents

Le Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents (dossiers **Tableaux de bord** et **Agents**) fournit des visualisations qui illustrent le traitement hebdomadaire des interactions au niveau du groupe.

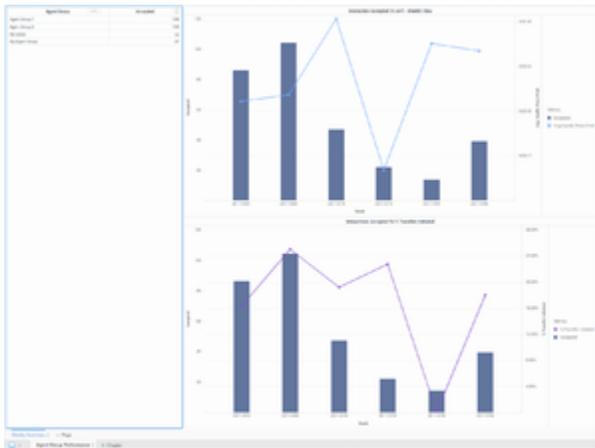


Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents

### Explications sur le Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents

Le Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents offre deux vues que vous pouvez utiliser pour surveiller les performances du traitement des interactions des groupes d'agents :

- **Interaction acceptée par rapport à AHT - Vue hebdomadaire** — Représentation graphique du nombre d'interactions acceptées par rapport au temps de traitement moyen pour les groupes sélectionnés.
- **Interaction acceptée par rapport à % Transferts initiés** — Représentation graphique du nombre d'interactions acceptées par rapport au pourcentage d'interactions qui ont été transférées à partir des groupes sélectionnés.

Le rapport présente les données de tous les groupes ou de ceux que vous avez sélectionnés sur la page d'invites. Une fois que vous avez exécuté le rapport, vous pouvez effectuer une sélection dans la liste Groupe d'agents/Accepté pour vous concentrer dynamiquement sur un groupe spécifique. Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce tableau de bord, consultez un exemple de sortie du tableau de bord :

## Sample Weekly Agent Group Performance Dashboard

### 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 des performances des groupes d'agents

Le tableau suivant décrit les invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire des performances 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 des performances des groupes d'agents

Le tableau suivant décrit les attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire des performances 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

Attribut	Description
	l'intervalle du rapport selon une semaine donnée (1-53).

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents

Le tableau suivant décrit les mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire des performances 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.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (en secondes) passé par les agents membres de ce groupe d'agents à traiter les interactions reçues par les agents.  Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
% Transfert initié	Pourcentage d'interactions clients acceptées

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](#).

## 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.

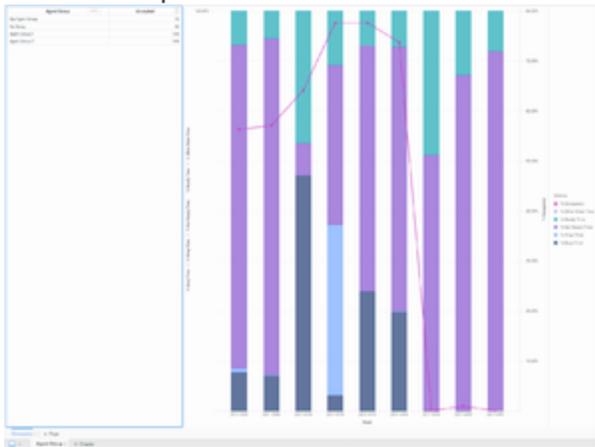


Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents

### 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

## 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
% 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](#).

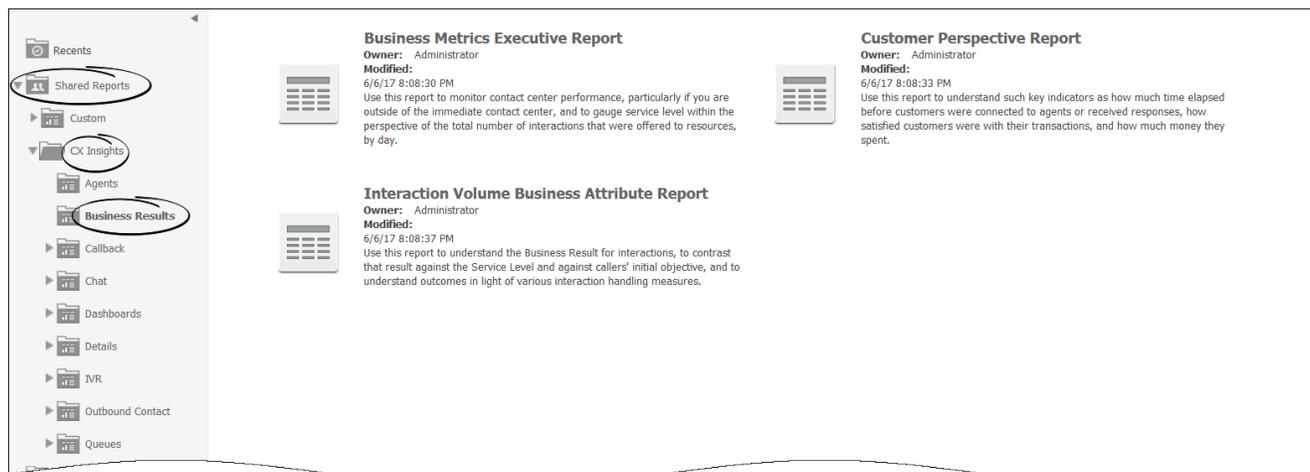
# Rapports Résultats commerciaux

Cette page décrit les rapports que vous pouvez utiliser pour en savoir plus sur les résultats commerciaux résultant de l'activité de votre centre de contacts. Les rapports du dossier **Résultats commerciaux** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés en fonction de vos besoins professionnels spécifiques.

## 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.

## À propos des rapports Résultats commerciaux



Les rapports suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Résultats commerciaux** :

- [Rapport exécutif de mesures d'opérations](#)
- [Rapport de perspective client](#)
- [Rapport d'attribut commercial de volume d'interactions](#)
- [Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux](#)

**Rubriques connexes :**

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

# Rapport exécutif de mesures d'opérations

Cette page explique comment utiliser le Rapport exécutif de mesures d'opérations (dossier **Résultats commerciaux**) pour examiner le respect du niveau de service.

## Explications sur le Rapport exécutif de mesures d'opérations

Business Metrics Executive Report								
Tenant	Media Type	Business Result	Customer Segment	Service Type	Day	% First Response Time Service Level	Entered with Objective	
Environment	Chat	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	Chat_CS	Chat_ST	2016-05-25	80.00%	5	
					2016-05-26	0.00%	1	
					2016-05-27	0.00%	2	
					2016-06-01	50.00%	2	
					2016-06-02	0.00%	1	
			2016-06-08	50.00%	2			
			2016-06-13	0.00%	5			
			default	default	2016-05-25	0.00%	1	
					2016-05-27	0.00%	5	
					2016-06-02	0.00%	1	
	2016-06-08	0.00%			1			
	2016-06-01	100.00%			1			
	Email	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	default	default	default	2016-06-01	100.00%	1
						2016-06-13	0.00%	2
			Email_CS	Email_ST	2016-05-25	25.00%	4	
					2016-05-26	0.00%	3	
					2016-06-01	100.00%	1	
					2016-06-02	0.00%	1	
					2016-06-07	0.00%	3	
					2016-05-25	93.94%	99	
2016-05-26					97.22%	36		
2016-05-27					95.00%	60		
Voice	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	default	default	2016-05-30	96.97%	33		
				2016-05-31	93.33%	30		
				2016-06-01	100.00%	4		
				2016-06-02	100.00%	3		
				2016-06-03	100.00%	1		
				2016-06-06	50.00%	2		
				2016-06-08	0.00%	1		

Ce rapport souligne les exceptions au niveau de service par résultat commercial, segment client et

type de service pour les interactions qui ont défini un objectif de service de référence supérieur à zéro (0). La mesure *Arrivé avec objectif* vous permet d'évaluer le niveau de service du point de vue du nombre total d'interactions présentées aux ressources par jour sur l'intervalle du rapport.

Ce rapport permet de surveiller les performances du centre de contacts, ce qui est particulièrement intéressant si vous ne travaillez pas directement dans le centre de contacts, mais permet aussi de mesurer le niveau de service en se basant sur le nombre total d'interactions offertes aux ressources par jour.

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

[HRCXIBusinessMetricsExecutiveReport.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 exécutif de mesures d'opérations

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.
Résultat commercial	Vous pouvez sélectionner un résultat commercial configuré pour lequel établir un rapport.
Segment client	Vous pouvez sélectionner un segment client configuré pour lequel établir le rapport.
Type de service	Vous pouvez sélectionner le type de service à inclure dans 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 exécutif de mesures d'opérations

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
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 exécutif de mesures d'opérations

Mesure	Description
% Temps première réponse niveau de service	Niveau de service offert pour cet attribut commercial, mesuré comme le pourcentage d'interactions clients qui ont été acceptées dans les limites d'un seuil défini par l'utilisateur, par rapport à l'ensemble des interactions clients qui ont été présentées aux ressources de traitement.
Arrivé avec objectif	Nombre total d'interactions clients arrivées ou entamées dans le centre de contacts et ayant reçu cet attribut commercial, qui avaient soit un objectif de service de base, soit un <b>seuil de réponse</b> (défini à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b> ) supérieur à zéro.

# Rapport de perspective client

Cette page explique comment utiliser le Rapport de perspective client (dossier **Résultats commerciaux**) pour examiner les mesures clés de l'expérience client dans le centre de contacts.

## Explications sur le Rapport de perspective client

Tenant	Media Type	Day	Customer Segment	Service Type	Entered	Response Ratio	% Accept Service Level	% First Response Service Level
		2016-05-25	Chat_CS	Chat_LST	5	1.00	0.00%	80.00%
			default	default	1	1.00	100.00%	0.00%

Environment	Media Type	Entered	Response Ratio	% Accept Service Level	% First Response Time Service Level	% Finished Service Level	Avg Accept Time Agent (Fmt)	Avg First Response Time (Fmt)	Avg Finish Response Time (Fmt)	Avg Satisfaction	Avg Revenue
Environment	Chat	5	1.00	0.00%	80.00%	100.00%	00:00:35	00:00:35	00:06:31	0.00	0.00
		1	1.00	100.00%	0.00%	100.00%	00:00:05	00:00:05	00:00:19	0.00	0.00
		1	0.00	0.00%	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00	0.00
		2	0.00	0.00%	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00	0.00
		5	1.00	100.00%	0.00%	100.00%	00:00:03	00:00:03	00:15:49	0.00	0.00
	2	1.00	50.00%	50.00%	100.00%	00:00:05	00:00:05	00:00:17	0.00	0.00	
	1	0.00	0.00%	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00	0.00	
	1	1.00	100.00%	0.00%	100.00%	00:00:04	00:00:04	00:16:39	0.00	0.00	
	2	1.00	0.00%	50.00%	100.00%	00:00:26	00:00:26	00:15:50	0.00	0.00	
	1	1.00	100.00%	0.00%	100.00%	00:00:04	00:00:04	00:07:48	0.00	0.00	
	5	0.00	0.00%	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00	0.00	
	26	1.00	34.62%	23.08%	100.00%	00:00:14	00:00:14	00:10:26	0.00	0.00	
	4	1.00	0.00%	25.00%	100.00%	00:00:35	00:00:05	00:00:49	0.00	0.00	
	3	0.00	0.00%	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00	0.00	
	1	1.00	100.00%	100.00%	100.00%	00:00:02	00:00:08	00:00:15	0.00	0.00	
1	1.00	100.00%	100.00%	100.00%	00:00:12	00:00:05	00:00:25	0.00	0.00		
1	0.00	100.00%	0.00%	0.00%	00:00:05	00:00:00	00:00:00	0.00	0.00		
3	0.00	0.00%	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00	0.00		
TYPE	2	0.00	100.00%	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00	0.00	
				20.00%	93.33%			00:00:30	0.00	0.00	

Ce rapport récapitule les étapes du centre de contacts du point de vue du client en indiquant les moyennes des temps de réponse, des revenus et des scores de satisfaction client, ainsi que divers pourcentages de niveau de service des interactions qui parviennent au centre de contacts ou commencent avec le centre de contacts. Ce rapport fournit également des valeurs sommaires telles que les revenus moyens générés par segment client, par type de média, et il permet d'évaluer les

scores de satisfaction client moyens. Les attributs appliqués à ces mesures comprennent le segment client, le type de service et le type de média.

Ce rapport permet de comprendre certains indicateurs clés, par exemple le temps écoulé avant que les clients ne soient connectés à des agents ou ne reçoivent une réponse, le degré de satisfaction des clients vis-à-vis de leurs transactions et la quantité d'argent qu'ils ont dépensée.

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

[HRCXICustomerPerspectiveReport.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 de perspective client

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.
Segment client	Vous pouvez sélectionner un segment client configuré pour lequel établir le rapport.
Type de service	Vous pouvez sélectionner le type de service à inclure dans le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport—par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
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 perspective client

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

Attribut	Description
	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.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.

## Mesures utilisées dans le Rapport de perspective client

Mesure	Description
Arrivé	Nombre total d'interactions clients qui sont parvenues au centre de contacts ou qui ont commencé dans le centre de contacts et qui ont reçu cet attribut commercial. Ce nombre inclut les interactions abandonnées.
Taux de réponse	Taux d'interactions de cet attribut commercial pour lesquelles une réponse sortante a été créée pour les clients, par rapport à toutes les interactions de cet attribut commercial qui ont été acceptées.  Pour tous les types de média, il se peut que ce taux soit supérieur à 1:1.
% Accepter Niveau de service	Niveau de service mesuré comme le pourcentage d'interactions qui sont parvenues à ce locataire et qui ont été acceptées dans le seuil défini par l'utilisateur, par rapport à l'ensemble des interactions qui sont parvenues à ce locataire et qui ont été présentées à une ressource.
% Temps première réponse niveau de service	Niveau de service offert pour cet attribut commercial, mesuré comme le pourcentage d'interactions clients qui ont été acceptées dans les limites d'un seuil défini par l'utilisateur, par rapport à l'ensemble des interactions clients qui ont été présentées aux ressources de traitement.
% Terminé Niveau de service	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
Temps moy acceptation Agent (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont mis pour accepter les interactions clients ayant reçu cet attribut commercial.  Cette mesure est identique à celle de Client BA\ASA.
Temps moy première réponse (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS), y compris le temps de

Mesure	Description
	<p>médiation, écoulé avant la création d'une première réponse à une interaction client ayant reçu cet attribut commercial.</p> <p>Pour les médias synchrones, une réponse est supposée avoir été créée lorsque l'interaction est acceptée par une ressource de traitement. Pour les médias asynchrones, la première réponse à une interaction donnée doit être envoyée pour que cette mesure soit incrémentée.</p>
Temps moy terminé avec réponse (Fmt)	Durée moyenne (HH:MM:SS) des interactions clients terminées qui ont reçu une réponse par une ressource de traitement et auxquelles cet attribut commercial a été assigné. Cette durée comprend toute la durée de vie de l'interaction, y compris le traitement, la mise en file d'attente et la gestion.
Satisfaction moy	Score de satisfaction client moyen des interactions ayant reçu cet attribut commercial. La moyenne tient compte uniquement des interactions pour lesquelles une satisfaction client a été enregistrée.
Revenu moy	Revenu moyen généré par des interactions ayant cet attribut commercial. La moyenne considère uniquement les interactions pour lesquelles un revenu a été généré.

# Rapport d'attribut commercial de volume d'interactions

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'attribut commercial de volume d'interactions (dossier **Résultats commerciaux**) pour comprendre le résultat commercial des interactions afin de comparer ces résultats au niveau service et à l'objectif initial de l'appelant, ainsi que pour comprendre les résultats en se basant sur différentes mesures de traitement des interactions.



commercial associé est associé à l'interaction. Les pourcentages qui donnent des valeurs nulles (0) indiquent soit une durée 0, soit un nombre 0. Ainsi, par exemple, % Abandon en attente peut signifier soit qu'aucune interaction de ce résultat commercial n'a été abandonnée, soit qu'aucune interaction de ce résultat commercial n'est parvenue au centre de contacts.

Toutes les mesures de ce rapport sont des mesures de disposition, ce qui signifie que le nombre total d'interactions est attribué à l'intervalle dans lequel l'interaction arrive, et seulement lorsque le traitement de l'interaction est terminé. Genesys prend en charge la personnalisation de la mesure de niveau de service % Premier temps réponse afin d'aligner sa définition sur votre activité.

Ce rapport permet de comprendre les résultats commerciaux des interactions afin de comparer ces résultats au niveau de service et à l'objectif initial de l'appelant, ainsi que de comprendre les résultats en se basant sur différentes mesures de traitement des interactions.

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

[HRCXIIInteractionVolumeBusinessAttributeReport.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 d'attribut commercial de volume d'interactions

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.
Résultat commercial	Vous pouvez sélectionner un résultat commercial configuré pour lequel établir un rapport.
Segment client	Vous pouvez sélectionner le segment client à inclure dans le rapport.
Type de service	Vous pouvez sélectionner le type de service à inclure dans 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.

Invite	Description
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 d'attribut commercial de volume d'interactions

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
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 d'attribut commercial de volume d'interactions

Mesure	Description
% Temps première réponse niveau de service	Niveau de service offert pour cet attribut commercial, mesuré comme le pourcentage d'interactions clients qui ont été acceptées dans les limites d'un seuil défini par l'utilisateur, par rapport à l'ensemble des interactions clients qui ont été présentées aux ressources de traitement.
Arrivé avec objectif	Nombre total d'interactions clients arrivées ou entamées dans le centre de contacts et ayant reçu cet attribut commercial, qui avaient soit un objectif

Mesure	Description
	de service de base, soit un <b>seuil de réponse</b> (défini à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b> ) supérieur à zéro.
Terminé sans réponse	<p>Nombre total d'interactions achevées pour lesquelles aucune réponse n'a été créée. Ce nombre inclut les interactions qui ont été abandonnées ou arrêtées pour tout autre motif.</p> <p>Cette mesure se calcule comme la différence entre les interactions terminées (Terminé) et les interactions terminées qui ont reçu une réponse (Terminé avec réponse).</p>
Accepté	Nombre total d'interactions clients ayant cet attribut commercial qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été lancées par une ressource de traitement.
% Accepté	<p>Pourcentage d'interactions clients avec cet attribut commercial qui ont été acceptées par rapport au nombre total d'interactions ayant cet attribut commercial qui ont été soumises à une ressource de traitement.</p> <p>Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-ID-IXN]</b>.</p>
Abandonné en attente	Nombre total d'interactions clients ayant cet attribut commercial qui ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque alors qu'elles étaient en train d'attendre la première ressource de traitement. Ce nombre inclut les interactions clients qui ont été abandonnées alors qu'elles sonnaient sur le bureau de l'agent ou qu'elles étaient en alerte au niveau de la ressource de traitement, ainsi que les interactions ayant fait l'objet d'un abandon court.
% Abandonné en attente	Pourcentage d'interactions clients avec cet attribut commercial qui ont été abandonnées par rapport au nombre total d'interactions clients avec cet attribut commercial qui sont arrivées ou qui ont commencé dans le centre de contacts durant l'intervalle.
ASA (Fmt)	<p>Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont mis pour accepter, répondre à ou extraire des interactions clients ayant reçu cet attribut commercial.</p> <p>Cette mesure est identique à celle de Client BA\Temps moy acceptation Agent.</p>
Durée max acceptation Agent (Fmt)	Durée maximale (HH:MM:SS) pendant laquelle des interactions clients ayant cet attribut commercial ont été mises en file d'attente avant que les interactions soient acceptées par la première ressource de traitement. La durée débute lorsque l'interaction entre ou commence dans le centre de

Mesure	Description
	contacts et se termine lorsque l'interaction est acceptée. Cette mesure comprend le temps d'alerte (sonnerie).
Temps moy attente avant abandon (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les interactions ayant cet attribut commercial ont été en attente dans le centre de contacts avant que les clients abandonnent les interactions ou avant qu'elles aient été abandonnées pour un motif quelconque. Cette moyenne inclut les interactions qui ont été abandonnées ou arrêtées dans le seuil d'abandon court et exclut les interactions abandonnées qui ont été abandonnées ou arrêtées alors que ces interactions étaient en train d'émettre une alerte ou de sonner sur le bureau d'un agent.
Temps max attente avant abandon (Fmt)	Temps maximal (HH:MM:SS) que des interactions clients arrivées ou commencées dans le centre de contacts et ayant reçu cet attribut commercial ont passé dans une file d'attente et/ou à l'état d'alerte/ de sonnerie à la première cible avant d'être abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque.
Temps moy terminé avec réponse (Fmt)	Durée moyenne (HH:MM:SS) des interactions clients terminées qui ont reçu une réponse par une ressource de traitement et auxquelles cet attribut commercial a été assigné. Cette durée comprend toute la durée de vie de l'interaction, y compris le traitement, la mise en file d'attente et la gestion.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) passé par les agents à traiter des interactions ayant reçu cet attribut commercial.
Durée moy occupation (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les agents ont été occupés avec des clients dans des interactions ayant reçu cet attribut commercial.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) passé en mise en suspens par des clients pour des interactions ayant reçu cet attribut commercial. Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions ont été acceptées par une ressource.
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) passé par les agents à effectuer le traitement post-appel pour des interactions clients ayant reçu cet attribut commercial.
Transfert initié Agent	Nombre total d'interactions clients ayant cet attribut commercial que les agents ont transférées.  Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.
% Transfert initié Agent	Pourcentage d'interactions clients ayant cet attribut commercial que les agents ont transférées.

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
	Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.

## Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux

Le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux (dossiers **Tableaux de bord** et **Résultats commerciaux**) fournit des informations détaillées et des visualisations illustrant la manière dont les interactions qui entrent dans le centre de contacts sont classées en attributs de résultats commerciaux configurés dans votre environnement.

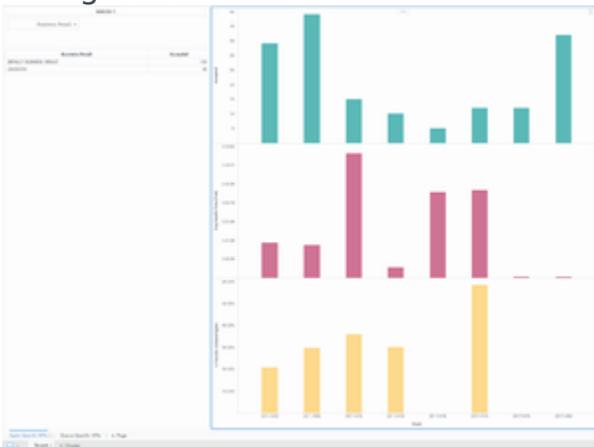


Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux

### Explications sur le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux

Le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux comporte un onglet pour chaque locataire, qui est lui-même subdivisé en deux onglets :

- Onglet **ICP spécifiques aux agents** — Visualisations du volume hebdomadaire d'interactions acceptées par les agents, du temps de traitement moyen et du pourcentage d'interactions qui ont été transférées. Utilisez la liste Résultats commerciaux pour axer rapidement la visualisation sur un seul résultat.
- Onglet **ICP spécifiques aux files d'attente** — Visualisations des valeurs hebdomadaires représentant les ICP de file d'attente critiques : Arrivé avec objectif, ASA, Temps première réponse et Abandonné en attente. Utilisez la liste Résultats commerciaux pour axer rapidement la visualisation sur un seul résultat.

Si la classification des résultats commerciaux change au cours d'une interaction, Genesys Info Mart attribue le résultat commercial en vigueur lorsque le traitement de l'interaction se termine au

résultat commercial qui est associé à l'interaction. Plus précisément, le résultat commercial associé à l'interaction à la fin du segment avec la première ressource de traitement est associé à l'interaction.

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

[SampleWeekly Business Attribute 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 des attributs commerciaux

Le tableau suivant répertorie les invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux :

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.
Résultat commercial	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs résultats commerciaux sur lesquels axer le rapport.
Segment client	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs segments client sur lesquels axer le rapport.
Type de service	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types de services 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 des

## attributs commerciaux

Le tableau suivant répertorie les attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux :

Attribut	Description
Résultat commercial	Cliquez sur les valeurs de cette colonne pour axer le rapport sur des résultats commerciaux 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 des attributs commerciaux

Le tableau suivant répertorie les mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux :

Mesure	Description
Accepté	Nombre total d'interactions clients ayant cet attribut commercial qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été lancées par une ressource de traitement.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) passé par les agents à traiter des interactions ayant reçu cet attribut commercial.
% Transfert initié Agent	Pourcentage d'interactions clients ayant cet attribut commercial que les agents ont transférées.  Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.
Arrivé avec objectif	Nombre total d'interactions clients arrivées ou entamées dans le centre de contacts et ayant reçu cet attribut commercial, qui avaient soit un objectif de service de base, soit un <b>seuil de réponse</b> (défini à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b> ) supérieur à zéro.
ASA (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont mis pour accepter, répondre à ou extraire des interactions clients ayant reçu cet attribut commercial.  Cette mesure est identique à celle de Client BA\Temps moy acceptation Agent.
% Temps première réponse niveau de service	Niveau de service offert pour cet attribut

---

Mesure	Description
	commercial, mesuré comme le pourcentage d'interactions clients qui ont été acceptées dans les limites d'un seuil défini par l'utilisateur, par rapport à l'ensemble des interactions clients qui ont été présentées aux ressources de traitement.
% Abandonné en attente	Pourcentage d'interactions clients avec cet attribut commercial qui ont été abandonnées par rapport au nombre total d'interactions clients avec cet attribut commercial qui sont arrivées ou qui ont commencé dans le centre de contacts durant l'intervalle.

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](#).

# Rapports Rappel

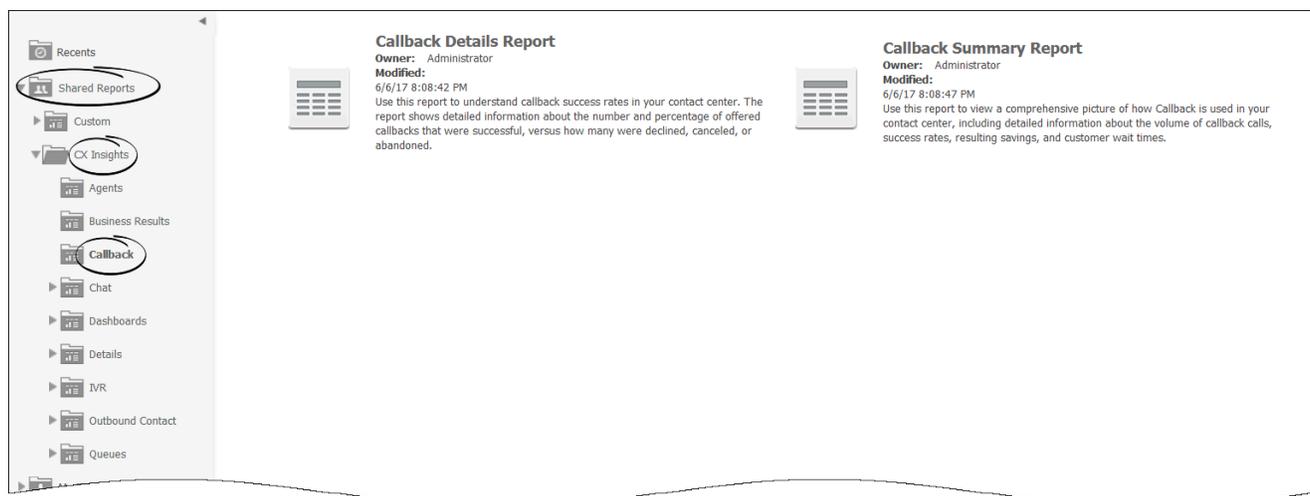
Cette page décrit les rapports que vous pouvez utiliser pour en savoir plus sur les performances des rappels de votre centre de contacts. Les rapports du dossier **Rappel** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## 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.

Les rapports de ce dossier nécessitent l'activation d'options RAA spécifiques : [enable-callback](#). Pour plus d'informations, consultez le [Guide de déploiement de Genesys CX Insights](#).

## À propos des rapports Rappel



Les rapports suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Rappel** :

- [Détail de rappel](#)
- [Récapitulatif sur les rappels](#)

**Rubriques connexes :**

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

## Rapport récapitulatif sur les rappels

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif sur les rappels (dossier **Rappel**) pour comprendre les taux de réussite globaux des rappels dans votre centre de contacts. Elle montre, en un clin d'œil, le nombre et le pourcentage de rappels proposés qui ont abouti, par rapport au nombre de rappels refusés, annulés ou abandonnés.

## Explications sur le Rapport récapitulatif sur les rappels

Tenant	Queue	Day	Callback Type	Callback Offer Type	Channel	Offered	Accepted	Accepted Wait for Agent	Accepted Scheduled	Accepted Immediate	Declined	% Declined
		2016-08-10	SCHEDULED	COMBINED_SCHEDULED_AND_WAIT_FOR_AGENT	IVR	1	1	0	1	0	0	0.00%
			SCHEDULED	SCHEDULED	IVR	1	1	0	1	0	0	0.00%
			UNKNOWN	SCHEDULED	IVR	1	0	0	0	0	1	100.00%
			WAIT_FOR_AGENT	COMBINED_SCHEDULED_AND_WAIT_FOR_AGENT	IVR	7	7	7	0	0	0	0.00%
				COMBINED_SCHEDULED_AND_WAIT_FOR_AGENT	IVR	13	0	0	0	0	13	100.00%

### Callback Summary Report

Declined	% Declined	Attempted	Customer Connected	% Customer Connected	% Canceled	% Abandoned	Successful	% Successful	% Unsuccessful	Saved Time (Fmt)	Avg Saved Time (Fmt)	Money Saved	Avg Money Saved	Attempt 1	Attempt 2	Attempt 3
0	0.00%	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	1	100.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	0	0.00	1	0	0
0	0.00%	1	0	0.00%	100.00%	0.00%	0	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0
1	100.00%	0	0	0.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%	00:01:07	00:00:00	0	0.00	0	0	0
0	0.00%	7	3	42.86%	0.00%	0.00%	3	42.86%	57.14%	00:00:00	00:00:00	0	0.00	2	1	0

### Report

	Avg Saved Time (Fmt)	Money Saved	Avg Money Saved	Attempt 1	Attempt 2	Attempt 3	Attempt 4	Time To Abandon Waiting For Agent (Fmt)	Max Time To Abandon Waiting For Agent (Fmt)	Avg Time To Abandon Waiting For Agent (Fmt)	Time To Wait For Agent (Fmt)	Max Time To Wait For Agent (Fmt)	Avg Time To Wait For Agent (Fmt)
00:00	00:00:00	0	0.00	1	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:11	00:00:11	00:00:11
00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:01:07	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	0	0.00	2	1	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:35	00:00:13	00:00:12
00:00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:23:12	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	0	0.00	3	1	2	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:15	00:00:13	00:00:13
00:00:44	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	0	0.00	1	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:12	00:00:12	00:00:12
00:00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:09:28	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:04:30	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:04:30	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	0	0.00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Ce rapport fournit des informations détaillées sur les rappels qui ont été traités par le centre de contacts, vous permettant d'analyser les performances de rappel en fonction de près de trente mesures, notamment :

- Nombre total de rappels acceptés, refusés, tentés, connectés, annulés, abandonnés et réussis.
- Pourcentages de rappels réussis, non réussis, refusés ou connectés.

- Économies résultant des rappels, y compris la totalité du temps et de l'argent économisés et le temps et l'argent moyens économisés par rappel.
- Nombre de tentatives effectuées pour terminer les rappels, temps que les clients ont passé à attendre un agent, et temps que les clients ont attendu avant d'abandonner un appel.

Ce rapport permet d'obtenir un aperçu détaillé de l'utilisation des rappels dans votre centre de contacts, y compris des informations sur le volume de rappels, les taux de réussite, les économies réalisées et les temps d'attente des clients.

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

[HRCXICallbackSummaryReport.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 récapitulatif sur les rappels

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.
File d'attente	Vous pouvez sélectionner une file d'attente sur laquelle axer le rapport.
Canal	Vous pouvez sélectionner un canal de média sur lequel axer le rapport.
Type de rappel	Vous pouvez sélectionner le type de rappel à inclure dans le rapport—par exemple : IMMEDIATE, WAIT_FOR_AGENT, SCHEDULE.
Locataire	Pour les environnements à locataires multiples, vous pouvez sélectionner les locataires pour lesquels inclure les données dans le rapport.
Prix de la minute	Entrez un prix par minute à utiliser pour calculer les économies de coût.

## Attributs utilisés dans le Rapport récapitulatif sur les rappels

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
File d'attente	Cette attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le type de file d'attente virtuelle.
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.
Type de rappel	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de rappel. Valeurs : {IMMEDIATE, WAIT_FOR_AGENT, SCHEDULE}
Type d'offre de rappel	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de rappel proposé qui a été présenté au client. Valeurs : {SCHEDULED, WAIT_FOR_AGENT, COMBINED_SCHEDULED_AND_WAIT_FOR_AGENT} Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• En dehors des heures de travail, seule l'option programmée est disponible.</li> <li>• Les règles métier peuvent également n'autoriser que l'option wait_for_agent pendant les heures d'ouverture, ou une combinaison de l'option programmée et de wait_for_agent.</li> </ul>
Canal	Cet attribut permet d'organiser les données selon le canal d'origine du rappel. Valeurs={ivr, web}.

## Mesures utilisées dans le Rapport récapitulatif sur les rappels

Mesure	Description
Offert	Nombre total de fois où un rappel a été présenté à un client.
Accepté	Nombre total de fois où des rappels ont été acceptés par un client.
Composé forcé	Nombre total d'appels composés de manière forcée (ou insérés), quelle que soit la disponibilité de

Mesure	Description
	l'agent en question, car la file d'attente de rappels était en train d'être vidée.
Attente acceptée pour agent	Nombre total de fois où un rappel WAIT FOR AGENT a été accepté par un client.
Accepté planifié	Nombre total de fois où un rappel SCHEDULED a été accepté par un client.
Accepté immédiat	Nombre total de fois où un rappel IMMEDIATE a été accepté par un client.
Refusé	Nombre total d'offres de rappel clients qui ont été refusées par le client.
% Refusé	Pourcentage d'offres de rappel clients qui ont été refusées par le client.
Tentative	Nombre total de tentatives de rappel, y compris celle qui a réussi.
Client Connecté	Nombre total de fois où un client a été connecté après la composition du rappel, y compris les cas où aucun agent n'était connecté.
% Client connecté	Pourcentage d'appels clients connectés après la composition du rappel, y compris les cas où aucun agent n'était connecté.
% Annulé	Pourcentage d'interactions clients de rappel qui ont été annulées avant la fin de l'opération. Il inclut tous les rappels annulés, qu'ils aient été annulés manuellement par le client, manuellement par un administrateur ou automatiquement parce que le client a rappelé avant que le rappel ne soit effectué.
% Abandonné	Pourcentage d'interactions clients de rappel qui ont été abandonnées par le client lors de l'attente de connexion d'un agent.
Réussite	Nombre total de rappels qui ont connecté avec succès le client à un agent.
% Réussite	Pourcentage de rappels qui ont connecté avec succès le client à un agent.
% Échoué	Pourcentage d'interactions clients de rappel qui n'ont pas été terminées avec succès (parce qu'elles ont été abandonnées, refusées ou annulées).
Durée économisée (Fmt)	Temps d'appel (HH:MM:SS) économisé grâce au rappel.
Durée moy économisée (Fmt)	Temps d'appel moyen (HH:MM:SS) économisé grâce au rappel.
Économies	Montant de l'argent économisé grâce au rappel, calculé sur la base du prix de la minute.
Économies moy.	Montant d'argent moyen économisé par rappel.
Tentative 1	Nombre total de connexions de rappel qui se sont terminées avec succès lors de la première tentative de rappel.

Mesure	Description
Tentative 2	Nombre total de connexions de rappel qui se sont terminées avec succès lors de la seconde tentative de rappel.
Tentative 3	Nombre total de connexions de rappel qui se sont terminées avec succès lors de la troisième tentative de rappel.
Tentative 4	Nombre total de connexions de rappel qui se sont terminées avec succès lors de la quatrième tentative de rappel.
Temps avant abandon en phase d'attente d'un agent (Fmt)	Après la réussite d'un rappel, temps total (HH:MM:SS) pendant lequel tous les clients ont dû attendre des agents avant d'abandonner l'appel.
Temps max avant abandon en phase d'attente d'un agent (Fmt)	Après la réussite d'un rappel, temps maximal (HH:MM:SS) qu'un client a attendu avant d'abandonner l'appel.
Temps moy avant abandon en phase d'attente d'un agent (Fmt)	Après la réussite d'un rappel, temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les clients ont dû attendre des agents avant d'abandonner l'appel.
Attente avant agent (Fmt)	Après la réussite de rappels, temps total (HH:MM:SS) pendant lequel tous les clients ont dû attendre un agent.
Attente max avant agent (Fmt)	Après la réussite d'un rappel, temps maximal (HH:MM:SS) pendant lequel un client a dû attendre un agent.
Attente moy avant agent (Fmt)	Après la réussite d'un rappel, temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel un client a dû attendre un agent.

# Rapport détaillé sur les rappels

Cette page explique comment utiliser le **Rapport détaillé sur les rappels** (dossier **Rappel**) pour comprendre les taux de réussite globaux des rappels dans votre centre de contacts. Elle montre des informations détaillées sur le nombre et le pourcentage de rappels proposés qui ont abouti, par rapport au nombre de rappels refusés, annulés ou abandonnés.

## Explications sur le Rapport détaillé sur les rappels

Tenant	Queue	Service ID	Customer Phone Number	Final	Offered	Accepted	Service Start Timestamp	Ready to Start Timestamp	Customer Connected Timestamp	Callback Offered Timestamp	Last Callback Offered Timestamp	Callback Accepted Timestamp	Push D Conf Time
		HRIIKJ563569LDP80P79LASLJZ000001	6666000	0	1	1	11/06/2014 19:31:30	11/06/2014 19:31:48	11/06/2014 19:31:48	11/06/2014 19:31:30	11/06/2014 19:31:30	11/06/2014 19:31:48	
				1	1	1	11/06/2014 19:31:30	11/06/2014 19:32:36	11/06/2014 19:33:02	11/06/2014 19:31:30	11/06/2014 19:31:30	11/06/2014 19:31:49	
				0	1	1	11/06/2014 20:00:17	11/06/2014 20:00:31	11/06/2014 20:00:31	11/06/2014 20:00:17	11/06/2014 20:00:17	11/06/2014 20:00:31	

Push Delivery Confirmed Timestamp	Customer Ready To start Timestamp	Callback Attempts	Expected Wait Time (Pmt)	Callback Offer Time (Pmt)	Last Callback Offer Time (Pmt)	Offline Waiting Time (Pmt)	Establish Time (Pmt)	Connect Waiting Time (Pmt)	Desired Time (Pmt)	Position in Queue	Transfer Failed	Added Agent	Abandoned Waiting	Timeout Waiting (Pmt)	Requested Agent Assistance	Callback Offers per Session
0	00:00:00	0	00:00:19	00:00:19	00:00:19	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:19	0	0	0	0	00:00:00	1	1
2	00:00:00	2	00:00:19	00:00:19	00:01:13	00:00:26	00:00:06	00:00:19	1	0	1	0	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
2	00:00:00	2	00:00:15	00:00:15	00:01:11	00:00:26	00:00:06	00:00:15	1	0	1	0	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
1	00:00:01	1	00:00:15	00:00:15	00:00:41	00:00:26	00:00:00	00:00:15	1	0	0	1	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
1	00:00:01	1	00:00:15	00:00:15	00:00:41	00:00:26	00:00:00	00:00:15	1	0	0	1	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
3	00:00:01	3	00:00:15	00:00:15	00:01:41	00:00:26	00:00:06	00:00:15	1	0	1	0	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
3	00:00:01	3	00:00:15	00:00:15	00:01:41	00:00:26	00:00:06	00:00:15	1	0	1	0	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
2	00:00:02	2	00:00:15	00:00:15	00:01:11	00:00:26	00:00:06	00:00:15	1	0	1	0	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
2	00:00:02	2	00:00:15	00:00:15	00:01:11	00:00:26	00:00:06	00:00:15	1	0	1	0	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1	1
2	00:00:01	2	00:00:15	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	1	0	0	1	00:00:00	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1
2	00:00:01	2	00:00:15	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	1	0	0	1	00:00:00	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	0	00:00:00	1	1
0	00:00:00	0	00:00:15	00:00:15	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:15	0	0	0	1	00:00:00	1	1

Ce rapport fournit des informations détaillées sur les rappels qui ont été traités par le centre de contacts, vous permettant d'analyser les performances de rappel en fonction de près de trente mesures. Ce rapport permet d'obtenir un aperçu détaillé sur l'utilisation des rappels dans votre centre de contacts, y compris des informations sur le volume de rappels, les taux de réussite, les économies réalisées et les temps d'attente des clients.

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

[HRCXICallbackDetailsReport.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 détaillé sur les rappels

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Sélectionnez un jour dans la liste des options prédéfinies. Cette invite a priorité sur les valeurs Heure de début et Heure de fin.
Heure de début	Sélectionnez le jour et l'heure à partir desquels commencer à collecter les données pour le rapport. Cette invite n'a aucun effet si Filtre jour prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
Heure de fin	Sélectionnez le jour et l'heure auxquels arrêter la collecte de données dans le rapport.
Final ou non	Entrez 1 pour que le rapport se limite aux appels pour lesquels un rappel a été composé, ou entrez 0 pour inclure tous les rappels programmés, même s'ils n'ont jamais été composés.
File d'attente	Sélectionnez une ou plusieurs files d'attente dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport. Par défaut : <b>TOUT</b>
Numéro de téléphone du client	Sélectionnez un ou plusieurs numéros de téléphone de clients pour lesquels vous souhaitez recueillir des données dans le rapport. Par défaut : <b>TOUT</b>
Locataire	Sélectionnez un ou plusieurs locataires à inclure dans le rapport. Par défaut : <b>TOUT</b>

## Attributs utilisés dans le Rapport détaillé sur les rappels

Attribut	Description
Locataire	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire. Dans le cas d'environnements multilocataires, la connexion à l'univers que vous définissez pointe vers un seul schéma de locataire dans Info Mart. De nouvelles connexions sont requises pour accéder à d'autres schémas de locataires.
File d'attente	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le nom de file d'attente virtuelle.
ID de service	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon l'ID de session original SCXML/GMS.
Numéro de téléphone du client	Permet d'organiser les données selon le numéro de téléphone fourni par le client pour rappel.  Ce numéro est utilisé pour une connexion externe (scénario CUSTOMER_TERMINATED) ou pour exécuter une correspondance par identification du numéro automatique (ANI) (scénario

Attribut	Description
	CUSTOMER_ORIGINATED).
Composé forcé	<p>Permet d'organiser les données selon que la file d'attente de rappel a été vidée ou non et que la numérotation (ou la notification push) a été forcée, quelle que soit la disponibilité de l'agent. (0 = Non, 1 = Oui).</p> <p>Une valeur 1 (oui) peut se produire en fin de journée, lorsque le personnel du centre de contacts tente de fermer la file d'attente pour la journée et ne veut pas laisser de rappels pour le jour suivant.</p>

## Mesures utilisées dans le Rapport détaillé sur les rappels

Mesure	Description
Offert	Indique si un rappel a été offert au client. (0=non, 1=oui)
Accepté	Indique si un rappel a été accepté par le client. (0=non, 1=oui)
Horodateur début service	Date et heure (UTC) de démarrage du service de rappel.
Horodateur prêt à démarrer	<p>Soit :</p> <p>Heure à laquelle le centre de contacts était prêt à lancer la tentative de numérotation sortante pour les scénarios CUSTOMER_TERMINATED.</p> <p>soit :</p> <p>Heure à laquelle le centre de contacts a envoyé la notification push à l'appareil de l'utilisateur dans les scénarios CUSTOMER_ORIGINATED.</p>
Horodateur client connecté	Moment où le client a commencé à attendre d'être connecté à un agent.
Horodateur rappel offert	Moment où un rappel a été proposé pour la première fois au client au cours de la session.
Horodateur dernier rappel offert	Date et heure du dernier rappel proposé à un client au cours de la session.
Horodateur rappel accepté	Moment où le client a accepté le rappel au cours de la session.
Horodateur de la confirmation de la réception de la notification Push	Moment où l'application a confirmé la réception de la notification Push. Cela est utilisé pour les scénarios CUSTOMER_ORIGINATED.
Horodatage client prêt à démarrer	<p>Moment où le client était prêt à démarrer l'interaction multimédia pour les scénarios CUSTOMER_ORIGINATED.</p> <p>Cette valeur est généralement définie lorsque l'application envoie une requête pour obtenir un numéro d'accès afin de</p>

Mesure	Description
	composer un code et d'y accéder pour la fonction de correspondance.
Horodateur désiré	Durée de rappel qui a été promise au client lorsque le rappel a été planifié.
Tentatives de rappel	Nombre de fois où le système a essayé de rappeler le client.
Temps d'attente attendu (Fmt)	Temps d'attente prévu du client lorsque la tentative de numérotation de rappel était prête à commencer.
Durée offre de rappel (Fmt)	Temps qui s'est écoulé entre le moment où un rappel a été offert au client et le moment où le client a accepté ou décliné l'offre.
Durée dernière offre de rappel (Fmt)	Durée (en secondes) du dernier rappel proposé à un client au cours de la session.
Temps d'attente hors ligne (Fmt)	Temps qui s'est écoulé entre le moment où le client a accepté une offre de rappel et le moment où il a été connecté à un agent après le rappel.
Temps établi (Fmt)	Durée nécessaire pour établir l'appel sortant.
Temps d'attente de connexion (Fmt)	Temps qui s'est écoulé entre le moment où le client s'est connecté à l'appel de rappel et le moment où un agent s'est connecté.
Position dans la file d'attente	Position du client dans la file d'attente lorsque la tentative de numérotation de rappel sortant est prête à commencer.
Échec du transfert	Nombre d'échecs de tentatives de transfert de l'interaction de rappel vers l'agent.
Agent ajouté	Indique si l'agent a été ajouté avec succès à l'appel de rappel. (0=non, 1=oui)
Abandonné en attente	Indique si l'appel a été abandonné par le client alors qu'il attendait qu'un agent se connecte. (0=non, 1=oui)
Délai d'expiration Attente (Fmt)	Nombre de fois où un client a été déconnecté parce que le délai d'attente maxi. a été atteint.
Assistance agent Demandée	Nombre de rappels offerts aux clients ayant demandé l'aide d'un agent. (0=non, 1=oui)
Offres de rappel par session	Nombre de fois où le rappel a été proposé, par interaction unique.

# Rapports Chat

Cette page décrit les rapports à utiliser pour en savoir plus sur les volumes, les statistiques et les résultats des interactions par chat de votre centre de contacts. Pour plus d'informations sur la fourniture de rapports Chat, reportez-vous aux sections [Administration du serveur de chat](#) et [Sources de données utilisateur et KVP](#) du *Guide de déploiement de Genesys Info Mart*.

## 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.

Les rapports de ce dossier nécessitent l'activation d'options RAA spécifiques : [enable-chat](#) et, dans certains cas, [enable-chat-thread](#). Pour plus d'informations, consultez le *Guide de déploiement de Genesys CX Insights*.

## À propos des rapports Chat

The screenshot displays the 'CX Insights > Shared Reports > CX Insights > Chat' section. A sidebar on the left lists various report categories like Recents, Shared Reports, Custom, CX Insights, Agents, Business Results, Callback, Chat, Chat Bot, Co-browse, Dashboards, Designer, Details, Email, Outbound Contact, Predictive Routing, and Queues. The main content area shows a grid of reports and dashboards:

- Async Chat Dashboard**: Owner: Administrator, Modified: 12/12/19 10:33:26 PM. Provide visual summaries of async and regular chat statistics.
- Chat Engagement Report**: Owner: Administrator, Modified: 12/12/19 10:33:08 PM. This report shows statistics about the number and duration of chat engagements, as well as a comparison of the total time required to handle each one to the amount of time the agent spent focused on the engagement.
- Chat Message Statistics Report**: Owner: Administrator, Modified: 12/12/19 10:33:08 PM. Chat Message Statistics Report will show the Messages sent by Customer and the messages sent by the Agent and its characters per session.
- Chat Session Report**: Owner: Administrator, Modified: 12/12/19 10:33:08 PM. This report shows statistics about the number of chat sessions handled, and session durations, as well as the number and percentage of chat sessions that were missed or transferred, and the number of chat messages within the chat sessions.
- Chat Termination Report**: Owner: Administrator, Modified: 12/12/19 10:33:08 PM. This Report will give the statistics of the session terminations by user and agent. This will further give the Inactivity and other categories due to which the sessions are terminated.
- Interactions Acceptance Dashboard**: Owner: Administrator, Modified: 12/12/19 10:33:26 PM. This dashboard provides visual summaries for understanding timeframe it takes for agent to accept interactions as well as interaction acceptance rate and speed. It also captures percentage of interactions which look less time and long time to accept.
- Interactions Acceptance Report**: Owner: Administrator, Modified: 12/12/19 10:33:08 PM. The report helps in understanding timeframe it takes for agent to accept interactions as well as interaction acceptance rate and speed. It also captures percentage of interactions which look less time and long time to accept.
- Pre-Agent Termination Report**: Owner: Administrator, Modified: 12/12/19 10:33:08 PM. Use this report to understand the circumstances that led to pre-agent termination of interactions. The report shows the sessions created, sessions abandoned, and the average duration before the sessions were abandoned.

Les rapports et tableaux de bord suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Chat** :

- [Tableau de bord de chat asynchrone](#)
- [Rapport engagement chat](#)
- [Rapport de statistiques de message de chat](#)

- 
- [Rapport session chat](#)
  - [Rapport d'arrêt de chat](#)
  - [Tableau de bord Acceptation interactions](#)
  - [Rapport acceptation interactions](#)
  - [Rapport d'arrêt pré-agent](#)

**Rubriques connexes :**

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

## Rapport engagement chat

Cette page explique comment utiliser le Rapport engagement chat (dossier **Chat**) pour en savoir plus sur le nombre d'engagements chat des agents et la durée de chacun. Les sessions peuvent contenir plus d'un *engagement* ; chaque engagement représente la participation d'un agent à cette partie d'une session.

### Explications sur le Rapport engagement chat

Chat Engagement Report

Tenant	Media Type	Media Origin	Agent Group	Agent Name			Day	Offered	Accepted	Acceptance Rate	Engagement Handle Time (Fmt)	Focus Time (Fmt)	
Environment	Chat	facebook	No Group	a1001	surname01	name01	e1001	2019-02-20	1	1	100.00%	00:05:55	00:00:00
								2019-01-30	1	1	100.00%	00:00:59	00:00:00
				2019-02-11	2	2	100.00%	00:01:43	00:00:00				
				2019-02-20	2	2	100.00%	00:01:04	00:00:00				
		unknown	No Group	a1001	surname01	name01	e1001	2019-02-22	2	0	0.00%	00:00:00	00:00:00
								2019-03-01	2	0	0.00%	00:00:00	00:00:00
								2019-03-04	6	4	66.67%	00:15:22	00:00:00
				a1002	surname02	name02	e1002	2019-03-04	3	1	33.33%	00:39:18	00:00:00

Ce rapport présente les statistiques sur le nombre et la durée des engagements chat ainsi qu'une comparaison de la durée totale requise pour traiter chaque engagement par rapport au temps passé par l'agent à se concentrer sur l'engagement.

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

[SampleChatEngagementReport.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures et attributs représentés dans le rapport :

### Invites du Rapport engagement chat

Toutes les invites de ce rapport sont facultatives ; exécutez-les sans valeur pour obtenir toutes les données disponibles.

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle portera le rapport et déplacez-la vers la liste <b>Sélectionné</b> . Par défaut : Mois en cours. Si cette invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , les invites Date sont ignorées.
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de

Invite	Description
	<b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes d'agents pour lesquels établir un rapport.
Origine média	Vous pouvez sélectionner le lieu d'origine de la session de chat, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.

Le tableau suivant explique en quoi le type de média diffère de l'origine du média.

#### Type de média vs Origine média

Média	Type de média	Origine média
Chat	CHAT	Chat
Messagerie privée Facebook	CHAT	Facebook
Messagerie publique Facebook	Facebook	Facebook
Message direct Twitter	CHAT	Twitter
Twitter	Twitter	Twitter
SMS	SMS	SMS
WhatsApp	CHAT	WhatsApp

#### Attributs utilisés dans le Rapport engagement chat

Attribut	Description
Locataire	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport par type de média, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus

Attribut	Description
	d'informations.
Origine média	Permet d'organiser les données selon l'origine de la session de chat, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.
Groupe d'agents	Permet d'organiser les données selon les groupes auxquels appartiennent les agents. Un agent peut appartenir à plusieurs groupes d'agents.
Nom de l'agent	Permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Jour	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique.

## Mesures utilisées dans le Rapport engagement chat

Mesure	Description
Offert	Nombre total d'engagements proposés aux agents
Accepté	Nombre total d'engagements attribués que les agents ont acceptés.
Taux d'acceptation	Pourcentage d'engagements acceptés/engagements attribués
Durée moy. d'occupation (Fmt)	Durée totale (HH:MM:SS) de l'occupation de l'agent. Calculé comme la différence entre l'heure à laquelle l'agent rejoint le chat et l'heure à laquelle l'agent quitte le chat (ou l'heure à laquelle le chat se termine).
Durée de concentration (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) passé à traiter des interactions de chat reçues par des agents ou des groupes d'agents. Cette mesure exclut le temps passé à l'état de veille.

# Rapport de statistiques de message de chat

Cette page explique comment utiliser le Rapport de statistiques de message de chat (dossier **Chat**) pour en savoir plus sur la façon dont le chat est utilisé dans le centre de contacts.

## Explications sur le Rapport de statistiques de message de chat

Chat Message Statistics Report

Day	Tenant	Media Type	Avg Messages sent by Agent	Avg Messages sent by Customer	Avg Characters per Session typed by Agent
2018-02-19	Environment	Chat	3.52	4.03	176.07
	<b>Total</b>		<b>3.52</b>	<b>4.03</b>	<b>176.07</b>
2018-02-20	Environment	Chat	3.15	3.71	157.61
	<b>Total</b>		<b>3.15</b>	<b>3.71</b>	<b>157.61</b>
<b>Total</b>			<b>3.36</b>	<b>3.89</b>	<b>167.94</b>

Ce rapport fournit des informations détaillées sur le nombre et la durée des messages de chat échangés entre les clients et les agents.

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

[Sample Chat Message Statistics Report.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures et attributs représentés dans le rapport :

## Invites du Rapport de statistiques de message de chat

Toutes les invites de ce rapport sont facultatives ; exécutez-les sans valeur pour obtenir toutes les données disponibles.

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle

Invite	Description
	portera le rapport et déplacez-la vers la liste <b>Sélectionné</b> . Par défaut : Mois en cours. Si cette invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , les invites Date sont ignorées.
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Motif de fin	Vous pouvez afficher uniquement les sessions de chat qui se sont terminées pour un motif donné.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.

## Attributs utilisés dans le Rapport de statistiques de message de chat

Attribut	Description
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique.
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le type de média.

---

## Mesures utilisées dans le Rapport de statistiques de message de chat

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
Messages moy. envoyés par agent	Nombre moyen de messages envoyés par les agents, par session de chat.
Messages moy. envoyés par client	Nombre moyen de messages envoyés par les appelants/clients, par session de chat.
Caractères moy. par session saisis par l'agent	Nombre moyen de caractères saisis par les agents, par session.

## Rapport session chat

Cette page explique comment utiliser le Rapport session chat (dossier **Chat**) pour en savoir plus sur le volume des sessions de chat traitées dans votre centre de contacts au cours d'une période spécifique, y compris les détails sur le nombre de messages dans les sessions de chat, et sur la fréquence des sessions de chat manquées ou transférées.

### Explications sur le Rapport session chat

Tenant	Media Type	Media Origin	Day	Chats	Chats Missed	Chats Transferred	% Chats Missed	% Chats Transferred	Messages From Customer	Messages From Agent	Avg Session Time (Fmt)
Environment	Chat	facebook	2019-02-20	1	0	0	0.00%	0.00%	0	1	00:00:20
			<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>00:00:20</b>
		unknown	2019-01-30	1	0	0	0.00%	0.00%	3	3	00:01:06
			2019-02-11	1	0	1	0.00%	100.00%	2	1	00:02:12
			2019-02-20	2	0	0	0.00%	0.00%	1	2	00:22:47
			2019-02-22	1	0	0	0.00%	0.00%	0	0	00:54:39
			2019-03-01	5	1	0	20.00%	0.00%	3	0	00:01:14
			2019-03-04	6	0	0	0.00%	0.00%	3	3	00:09:38
			<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6.25%</b>	<b>6.25%</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>00:10:28</b>
			<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5.88%</b>	<b>5.88%</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>00:09:52</b>
		<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5.88%</b>	<b>5.88%</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>00:09:52</b>	
		<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5.88%</b>	<b>5.88%</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>00:09:52</b>	

Ce rapport affiche les statistiques sur le nombre de sessions de chat traitées, la durée des sessions, le nombre et le pourcentage de sessions de chat qui ont été manquées ou transférées ainsi que le nombre des messages chat des sessions de chat.

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

[SampleChatSessionReport.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures et attributs représentés dans le rapport :

### Invites du Rapport session chat

Toutes les invites de ce rapport sont facultatives ; exécutez-les sans valeur pour obtenir toutes les données disponibles.

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle portera le rapport et déplacez-la vers la liste <b>Sélectionné</b> . Par défaut : Mois en cours. Si cette

Invite	Description
	invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , les invites Date sont ignorées.
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.
Origine média	Vous pouvez sélectionner le lieu d'origine de la session de chat, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.

Le tableau suivant explique en quoi le type de média diffère de l'origine du média.

**Type de média vs Origine média**

Média	Type de média	Origine média
Chat	CHAT	Chat
Messagerie privée Facebook	CHAT	Facebook
Messagerie publique Facebook	Facebook	Facebook
Message direct Twitter	CHAT	Twitter
Twitter	Twitter	Twitter
SMS	SMS	SMS
WhatsApp	CHAT	WhatsApp

## Attributs utilisés dans le Rapport session chat

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 de l'intervalle du rapport par type de média, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.
Origine média	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'origine de la session de chat, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique.

## Mesures utilisées dans le Rapport session chat

Mesure	Description
Chats	Nombre total de sessions de chat.
Chats manqués	Nombre total de chats demandés par les clients et auxquels les agents n'ont pas répondu au cours de la période du rapport.
Chats transférés	Nombre total de chats qui ont été transférés à un agent pendant la période du rapport.
% chats manqués	Pourcentage de chats demandés par les clients et auxquels les agents n'ont pas répondu.
% chats transférés	Pourcentage de chats demandés par les clients qui ont été transférés à un agent.
Messages de client	Nombre total de messages de clients de toutes les sessions de chat pendant la période du rapport.
Messages d'agent	Nombre total de messages d'agent dans toutes les sessions de chat pendant la période de rapport.
Durée moy. de session (Fmt)	Durée moyenne (HH:MM:SS) des sessions de chat pendant la période du rapport.

# Rapport d'arrêt de chat

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'arrêt de chat (dossier **Chat**) pour en savoir plus sur la façon dont les appels de chat se sont terminés.

## Explications sur le Rapport d'arrêt de chat

Chat Termination Report

Day	Tenant	Media Type	Media Sessions	Avg Session Time	Customer Terminated	% Customer Terminated	Agent Terminated	% Agent Terminated	Sessions Inactive	% Sessions Inactive
2018-02-19	Environment	Chat	117	00:00:36	0	0.00%	117	100.00%	0	0.00%
	<b>Total</b>		<b>117</b>	<b>00:00:36</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>117</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>
2018-02-20	Environment	Chat	92	00:00:32	0	0.00%	92	100.00%	0	0.00%
	<b>Total</b>		<b>92</b>	<b>00:00:32</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>92</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>
<b>Total</b>			<b>209</b>	<b>00:00:34</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>209</b>	<b>100.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>

Ce rapport présente des statistiques sur la façon dont les interactions se sont terminées, que ce soit par le client, par l'agent, pour cause d'inactivité ou pour tout autre motif.

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

[SampleChatTerminationReport.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures et attributs représentés dans le rapport :

## Invites du Rapport d'arrêt de chat

Toutes les invites de ce rapport sont facultatives ; exécutez-les sans valeur pour obtenir toutes les données disponibles.

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste <b>Sélectionné</b> . Par défaut : Mois en cours. Si cette invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , les invites Date sont ignorées.
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne

Invite	Description
	contient aucune donnée.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Motif de fin	Vous pouvez afficher uniquement les sessions de chat qui se sont terminées pour un motif donné.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.

## Attributs utilisés dans le Rapport d'arrêt de chat

Attribut	Description
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique.
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le type de média.

## Mesures utilisées dans le Rapport d'arrêt de chat

Mesure	Description
Sessions média	Nombre total de sessions média.
Durée moy. de session	Durée de session moyenne (HH:MM:SS).
Client terminé	Nombre total de sessions qui ont été terminées par l'appelant.
% Client Terminé	Pourcentage de sessions qui ont été terminées par l'appelant.
Agent Terminé	Nombre total de sessions qui ont été terminées par l'agent.
% Agent Terminé	Pourcentage de sessions qui ont été terminées par l'agent.
Sessions Inactif	Nombre total de sessions qui ont été terminées

---

Mesure	Description
	pour cause d'inactivité.
% Sessions Inactif	Pourcentage de sessions qui ont été terminées pour cause d'inactivité.
Terminé pour d'autres raisons	Nombre total de sessions qui se sont terminées pour tout autre motif que l'interruption par l'agent, l'abandon ou l'interruption par l'appelant, ou l'inactivité.

## Tableau de bord Acceptation interactions

Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord Acceptation interactions (dossier **Chat**) pour comprendre le temps nécessaire aux agents pour accepter les interactions clients et pour identifier le pourcentage d'interactions acceptées rapidement ou avec un certain retard.

Notez que le terme « tableau de bord » est utilisé de manière interchangeable avec le terme « dossier ». Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

### Explications sur le Tableau de bord Acceptation interactions

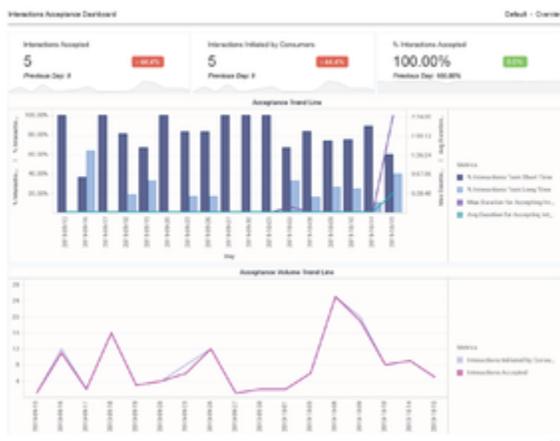


Tableau de bord Acceptation interactions

Le **Tableau de bord Acceptation interactions** présente des statistiques détaillées sur la vitesse et le taux d'acceptation des interactions clients par les agents. Le rapport affiche le temps nécessaire aux agents pour accepter des interactions et le pourcentage d'interactions qui sont acceptées rapidement ou avec un certain retard. Utilisez ce rapport pour comprendre le taux et la vitesse d'acceptation des interactions, ce qui vous permet d'optimiser les performances des agents et, en surveillant le temps d'attente des clients avant d'être connectés à un agent, de contribuer à améliorer l'expérience client.

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

[Sample Interactions Acceptance Dashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord Acceptation interactions :

### Invites du Tableau de bord Acceptation interactions

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste d'options prédéfinies, sélectionnez une période et déplacez-la vers la liste Sélectionné. Si cette invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , les invites Date sont ignorées. Par défaut : <b>Cumul annuel jusqu'à ce jour</b>
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de Aucun, cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de Aucun, cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs locataires à inclure dans le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes d'agents dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.
Origine média	Vous pouvez sélectionner le lieu d'origine de la session de chat, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.

Le tableau suivant explique en quoi le type de média diffère de l'origine du média.

### Type de média vs Origine média

Média	Type de média	Origine média
Chat	CHAT	Chat
Messagerie privée Facebook	CHAT	Facebook
Messagerie publique Facebook	Facebook	Facebook
Message direct Twitter	CHAT	Twitter
Twitter	Twitter	Twitter
SMS	SMS	SMS
WhatsApp	CHAT	WhatsApp

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord Acceptation interactions :

**Attributs du Tableau de bord Performances PR/Onglet File d'attente**

Attribut	Description
Locataire	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire. Pour les environnements multi-locataires, la connexion du projet GCXI ne pointe que vers un seul schéma de locataires Info Mart. De nouvelles connexions sont requises pour accéder à d'autres schémas de locataires.
Type de média	Permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction, par exemple : Voix, E-mail ou Chat.
Origine média	Permet d'organiser les données selon l'origine de la session de chat ; par exemple, Chat, Facebook, Twitter ou SMS.
Groupe d'agents	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon les groupes auxquels appartiennent les agents. Un agent peut appartenir à plusieurs groupes d'agents.
Nom de l'agent	Permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
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.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord Acceptation interactions :

**Mesures du Tableau de bord Acceptation interactions**

Mesure	Description
Offert	Nombre total d'engagements qui ont été proposés aux agents. Identique à la mesure « Interactions initiées par les consommateurs ».
Accepté	Nombre total d'engagements attribués que les agents ont acceptés. Identique à la mesure « Interactions acceptées ».
Taux d'acceptation	Pourcentage d'engagements qui ont été acceptés par les agents. Identique à la mesure « % interactions acceptées ».
Durée moy. acceptation des interactions	Temps moyen ([H]:MM:SS) qui s'est écoulé après qu'un engagement a été proposé, avant qu'il ne soit accepté par un agent.
Durée max. pour accepter les interactions	Temps maximal ([H]:MM:SS) qui s'est écoulé après qu'un engagement a été proposé, avant qu'il ne soit accepté par un agent.
% interactions acceptés rapidement	Pourcentage d'interactions qui ont été acceptées par un agent avant la durée configurée comme le seuil de durée acceptée à la section <a href="#">agg-gim-thld-CHAT-ACC</a> .

---

% interactions acceptées, long délai	Pourcentage d'interactions qui ont été acceptées par un agent après la durée configurée comme le seuil de durée acceptée à la section <b>agg-gim-thld-CHAT-ACC</b> .
--------------------------------------	--

# Rapport acceptation interactions

Utilisez ce rapport pour afficher des statistiques sur l'acceptation des interactions par les agents, y compris le temps qu'il a fallu aux agents pour accepter les interactions, ainsi que le nombre et le pourcentage d'interactions qui ont été acceptées rapidement ou avec un retard.

## Explications sur le Rapport acceptation interactions

Interactions Acceptance Report															
Tenant	Media Type	Media Origin	Agent Group	Agent Name			Day	Interactions Accepted	% Interactions Accepted	Avg Duration for Accepting Interactions (Pmt)	Max Duration for Accepting Interactions (Pmt)	% Interactions Less Time to Accept	% Interactions Long Time to Accept		
Environment	Chat		Agnet_grp-2	a1002_4002	a1002_4002	a1002_4002	2019-09-18	4	100.00%	00:00:06	00:00:09	100.00%	0.00%		
							2019-09-26	5	100.00%	00:00:08	00:00:13	80.00%	20.00%		
							2019-10-08	6	100.00%	00:00:04	00:00:06	100.00%	0.00%		
				2019-10-09	4	100.00%	00:00:07	00:00:13	75.00%	25.00%					
				<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100.00%</b>	<b>00:00:06</b>	<b>00:00:41</b>	<b>89.47%</b>	<b>10.53%</b>					
				Customer40-02_AgentGrp	a1001_4002	a1001	a1001_4002	2019-09-13	1	100.00%	00:00:02	00:00:02	100.00%	0.00%	0.00%
								2019-09-16	9	90.00%	00:00:20	00:01:05	33.33%	66.67%	
								2019-09-17	2	100.00%	00:00:07	00:00:08	100.00%	0.00%	
					2019-09-18	12	100.00%	00:00:07	00:00:16	75.00%	25.00%				
					2019-09-19	2	100.00%	00:00:08	00:00:12	50.00%	50.00%				
					2019-09-20	3	100.00%	00:00:05	00:00:08	100.00%	0.00%				
					2019-09-23	6	75.00%	00:00:15	00:00:59	83.33%	16.67%				
			2019-09-26		7	100.00%	00:00:05	00:00:11	85.71%	14.29%					
			2019-09-27		1	100.00%	00:00:06	00:00:06	100.00%	0.00%					
			2019-10-01		1	100.00%	00:00:02	00:00:02	100.00%	0.00%					
			2019-10-03		4	100.00%	00:00:09	00:00:11	75.00%	25.00%					
			2019-10-08		18	100.00%	00:00:06	00:00:13	83.33%	16.67%					
			2019-10-09	13	92.86%	00:00:07	00:00:14	76.92%	23.08%						
			<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>95.18%</b>	<b>00:00:09</b>	<b>00:03:47</b>	<b>75.95%</b>	<b>24.05%</b>						
			Customer40-02_AgentGrp	a1008_4002	a1008	a1008_4002	2019-09-19	1	100.00%	00:00:03	00:00:03	100.00%	0.00%	0.00%	
							2019-09-20	1	100.00%	00:00:08	00:00:08	100.00%	0.00%		
							2019-10-08	1	100.00%	00:00:24	00:00:24	0.00%	100.00%		
				2019-10-09	2	100.00%	00:00:11	00:00:16	50.00%	50.00%					
				<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>	<b>00:00:11</b>	<b>00:00:51</b>	<b>60.00%</b>	<b>40.00%</b>					
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>95.45%</b>		<b>00:00:09</b>	<b>00:04:38</b>	<b>75.00%</b>	<b>25.00%</b>								
Agnet_grp-2	a1002_4002	a1002_4002	a1002_4002	2019-10-03	1	100.00%	00:00:09	00:00:09	100.00%	0.00%	0.00%				
				2019-10-10	2	100.00%	00:00:08	00:00:13	50.00%	50.00%					
				<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100.00%</b>	<b>00:00:08</b>	<b>00:00:22</b>	<b>66.67%</b>	<b>33.33%</b>					
	Customer40-02_AgentGrp	a1001_4002	a1001	a1001_4002	2019-09-16	1	100.00%	00:00:11	00:00:11	0.00%	100.00%				
					2019-09-30	1	100.00%	00:00:04	00:00:04	100.00%	0.00%				
					2019-10-03	1	100.00%	00:08:14	00:08:14	0.00%	100.00%				
2019-10-10	6	100.00%	00:00:07	00:00:11	83.33%	16.67%									
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00%</b>	<b>00:00:07</b>	<b>00:08:40</b>	<b>66.67%</b>	<b>33.33%</b>									

L'expérience client est directement affectée en cas de délai avant qu'un agent accepte une interaction. Utilisez ce rapport pour comprendre le taux et la vitesse d'acceptation des interactions, ce qui peut vous aider à optimiser les performances des agents et l'expérience des consommateurs.

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

[InteractionsAcceptanceReport.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures et attributs représentés dans le rapport :

## Invites du Rapport acceptation interactions

Toutes les invites de ce rapport sont facultatives ; exécutez-les sans valeur pour obtenir toutes les données disponibles.

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle portera le rapport et déplacez-la vers la liste <b>Sélectionné</b> . Par défaut : Mois en cours. Si cette invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , les invites Date sont ignorées.
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes d'agents dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.
Origine média	Vous pouvez sélectionner le lieu d'origine de la session de chat, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.

Le tableau suivant explique en quoi le type de média diffère de l'origine du média.

**Type de média vs Origine média**

Média	Type de média	Origine média
Chat	CHAT	Chat
Messagerie privée Facebook	CHAT	Facebook
Messagerie publique Facebook	Facebook	Facebook
Message direct Twitter	CHAT	Twitter
Twitter	Twitter	Twitter
SMS	SMS	SMS

Média	Type de média	Origine média
WhatsApp	CHAT	WhatsApp

## Attributs utilisés dans le Rapport acceptation interactions

Attribut	Description
Locataire	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport par type de média, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.
Origine média	Permet d'organiser les données selon l'origine de la session de chat, par exemple : CHAT, Facebook, Twitter ou SMS. Reportez-vous au tableau <a href="#">Type de média vs Origine média</a> pour plus d'informations.
Groupe d'agents	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon les groupes auxquels appartiennent les agents. Un agent peut appartenir à plusieurs groupes d'agents.
Nom de l'agent	Permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Jour	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique.

## Mesures utilisées dans le Rapport acceptation interactions

Mesure	Description
Interactions acceptées	Nombre d'interactions acceptées pendant la période du rapport. Cette mesure est identique à Chat > Agent > Accepté.
% interactions acceptées	Pourcentage d'interactions qui ont été acceptées, par rapport au nombre total d'interactions initiées par les clients. Cette mesure est identique à Chat > Agent > Taux d'acceptation.
Durée moyenne Durée pour accepter une interaction	Temps moyen ([H]:MM:SS) qui s'est écoulé avant que les agents acceptent les interactions.
Durée max. pour accepter une interaction	Temps maximal ([H]:MM:SS) qui s'est écoulé avant qu'un agent accepte une interaction.
% interactions acceptés rapidement	Pourcentage d'interactions qui ont été acceptées par un agent avant la durée configurée comme le seuil de durée acceptée à la section <a href="#">agg-gim-thld-</a>

---

Mesure	Description
	CHAT-ACC.
% interactions acceptées, long délai	Pourcentage d'interactions qui ont été acceptées par un agent après la durée configurée comme le seuil de durée acceptée à la section <a href="#">agg-gim-thld-CHAT-ACC</a> .

# Rapport d'arrêt pré-agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'arrêt pré-agent (dossier **Chat**) pour en savoir plus sur les appels qui se sont terminés sans être connectés à un agent.

## Explications sur le Rapport d'arrêt pré-agent

Pre-Agent Termination Report

Day	Sessions Created	Sessions Abandoned	Sessions Offered	Avg Duration Before Abandonment (Fmt)	Max Duration Before Abandonment (Fmt)	% Abandoned Sessions
2011-01-14	56	4	56	00:00:37	00:01:49	7.14%
2011-01-24	162	16	160	00:00:16	00:00:31	9.88%
2011-04-11	23	2	23	00:00:39	00:01:00	8.70%
2011-04-13	8	0	8	00:00:00	00:00:00	0.00%
2011-04-14	3	0	3	00:00:00	00:00:00	0.00%
2011-04-25	2	0	2	00:00:00	00:00:00	0.00%
2011-11-03	9	0	9	00:00:00	00:00:00	0.00%
2011-11-08	18	0	18	00:00:00	00:00:00	0.00%
2011-11-10	8	0	8	00:00:00	00:00:00	0.00%
<b>Total</b>	<b>289</b>	<b>22</b>	<b>287</b>	<b>00:00:22</b>	<b>00:01:49</b>	<b>7.61%</b>

Ce rapport présente des statistiques sur les interactions qui ont été interrompues avant d'être connectées à un agent, notamment :

- Sessions créées
- Sessions abandonnées
- Durée moyenne avant l'abandon des sessions

Utilisez ce rapport pour comprendre les circonstances qui ont conduit à l'arrêt des interactions pré-agent.

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

[SamplePreAgentTerminationReport.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures et attributs représentés dans le rapport :

## Invites du Rapport d'arrêt pré-agent

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste <b>Sélectionné</b> .
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.
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 d'arrêt pré-agent

Attribut	Description
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique.

## Mesures utilisées dans le Rapport d'arrêt pré-agent

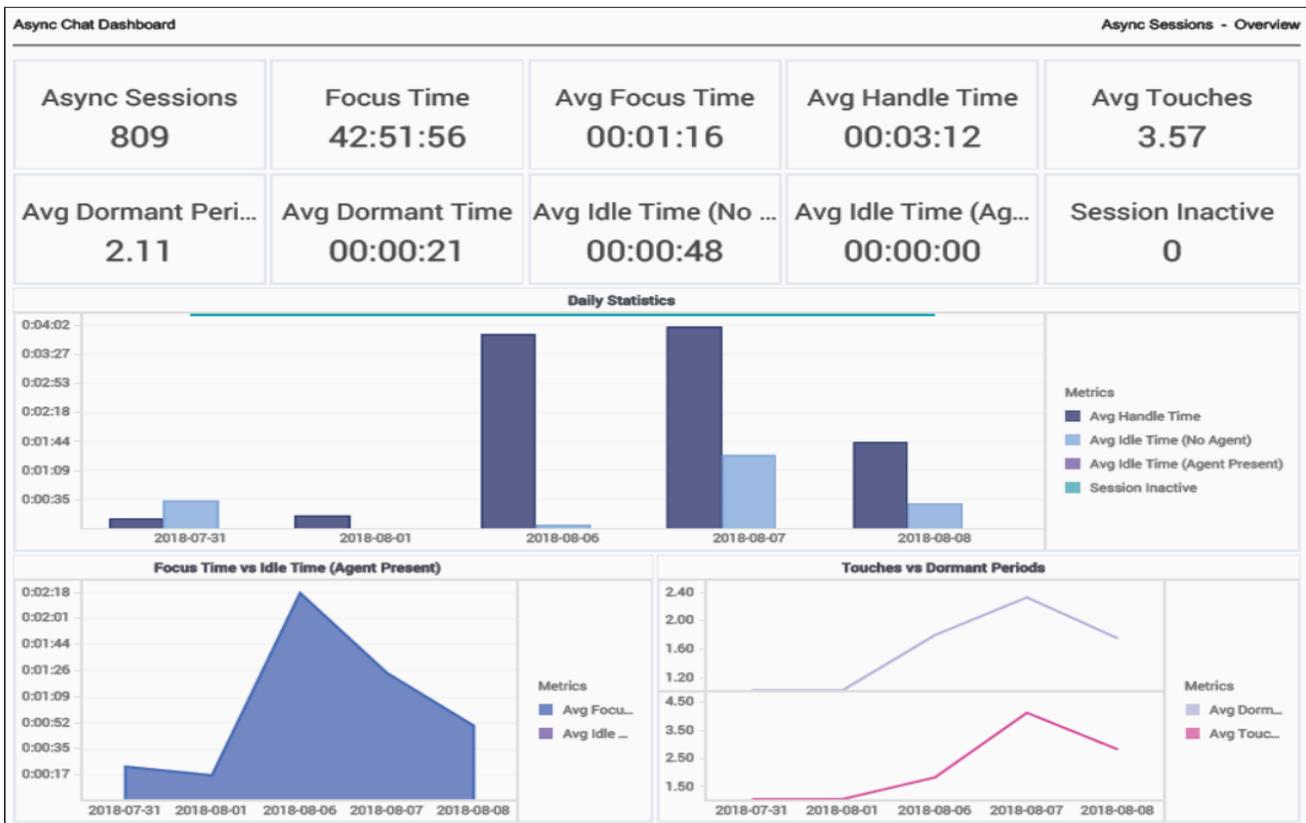
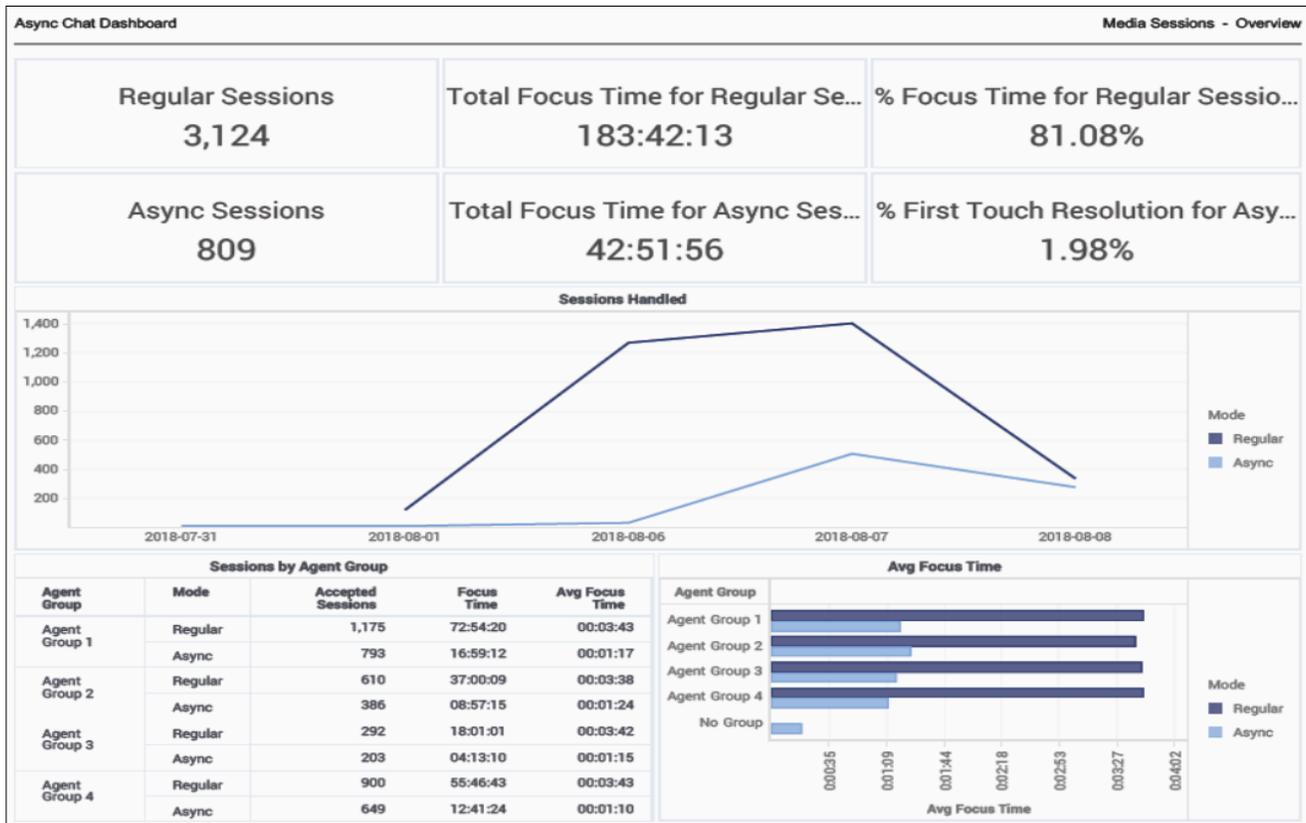
Mesure	Description
Sessions créées	Nombre total de sessions créées pendant la période du rapport.
Sessions abandonnées	Nombre de sessions au cours de la période du rapport qui ont été abandonnées par l'appelant avant la connexion à un agent.
Sessions offertes	Nombre total de sessions offertes pendant la période du rapport.
Durée moyenne avant abandon (Fmt)	Durée moyenne (HH:MM:SS) des sessions qui ont été abandonnées par la suite par l'appelant sans connexion à un agent.
Durée maximale avant abandon (Fmt)	Durée maximale (HH:MM:SS) pendant laquelle un appelant a attendu avant d'abandonner l'appel sans être connecté à un agent.
% Sessions abandonnées	Pourcentage de sessions abandonnées sans être connectées à un agent, par rapport au nombre total de sessions établies.

## Tableau de bord de chat asynchrone

Utilisez le Tableau de bord de chat asynchrone (dossier **Chat** >) pour obtenir des informations détaillées sur les sessions de chat asynchrone (async) du centre de contacts. Les sessions de chat asynchrone sont des sessions de chat uniques entre un client et un centre de contacts qui durent longtemps (potentiellement plusieurs jours). Les agents peuvent renvoyer une session de chat dans le flux de travail (à un état de veille), puis se reconnecter à la session ultérieurement.

Notez que ce tableau de bord, comme de nombreux autres rapports et tableaux de bord, ne peut fournir des informations utiles que si votre environnement est configuré pour le faire.

## Explications sur le Tableau de bord de chat asynchrone



Spécialement conçu pour capturer des informations sur les sessions de chat asynchrone, le tableau de bord est divisé en deux onglets :

- Sessions Média — Cet onglet fournit plusieurs outils à utiliser pour comparer le nombre et le temps de concentration relatif des sessions de chat standard par rapport aux sessions de chat asynchrones, et pour comparer les performances relatives des groupes d'agents. Il comprend trois graphiques pratiques qui illustrent le nombre de sessions traitées sur une période de plusieurs jours et comparent le nombre de sessions traitées par différents groupes d'agents, ainsi que le temps de concentration moyen des différents groupes d'agents.
- Sessions asynchrones — Cet onglet fournit des informations plus détaillées sur les sessions asynchrones, pour vous aider à comprendre comment les clients vivent les sessions de chat asynchrone. Il comprend des graphiques qui illustrent plusieurs statistiques, notamment Temps traitement, le temps de Session Inactif, le temps Inactif (par rapport à Durée de concentration), et compare les Périodes Veille vs Contact.

Notez que ce tableau de bord affiche des informations uniquement sur les sessions de chat asynchrone *terminées*. Vous pouvez visualiser les sessions de chat non encore terminées dans d'autres rapports de chat de Genesys CX Insights, qui combinent les mesures des sessions standard ou asynchrones sans faire de distinction entre les deux.

Utilisez ce tableau de bord pour évaluer l'efficacité relative des sessions de chat asynchrone, par rapport aux sessions de chat standard, et pour comprendre comment les agents interagissent avec les sessions de chat asynchrones dans votre centre de contacts.

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

[HRCXIAynchronousChatDashboard.pdf](#)

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

## Invites du Tableau de bord de chat asynchrone

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.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le tableau de bord — par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
Locataire	Pour les environnements à locataires multiples, vous pouvez sélectionner les locataires pour lesquels inclure les données dans le tableau de bord.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord de chat asynchrone

Attribut	Description
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.
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.
Mode	Cet attribut permet d'organiser les données par mode (Standard ou Asynchrone).
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord de chat asynchrone

Le Tableau de bord de chat asynchrone est divisé en deux onglets :

- Sessions média
- Sessions asynchrones

Mesure	Description
<b>Onglet Sessions média</b>	
Sessions régulières	Nombre total de sessions de chat en ligne lancées au cours de la période du rapport.
Durée de concentration totale pour les sessions régulières	Temps total (HH:MM:SS), pendant la période du rapport, que les agents ont passé à traiter des interactions de chat standard reçues par l'agent ou le groupe d'agents.
% temps de concentration pour les sessions régulières	Pourcentage du temps passé par les agents, pendant la période du rapport, à traiter les interactions de chat asynchrones reçues par l'agent ou le groupe d'agents.
Sessions asynchrones	Nombre total de sessions de chat asynchrones lancées au cours de la période du rapport.
Durée de concentration totale pour les sessions asynchrones	Temps total (HH:MM:SS), pendant la période du rapport, que les agents ont passé à travailler sur des sessions de chat asynchrones.
% Résolution Premier contact pour les sessions asynchrones	Pourcentage de sessions de chat asynchrones qui ont été traitées via un seul contact. Cette mesure compte les sessions qui n'ont jamais été placées à l'état de veille, qui ont été placées une fois à l'état de veille et qui n'ont jamais été réveillées de cet

Mesure	Description
	état, et inclut les sessions terminées par un agent, un client ou par un délai d'attente.
Sessions traitées	Nombre total de sessions de chat en ligne lancées pendant la période du rapport.
Durée moy. de concentration	Temps moyen (HH:MM:SS) passé à traiter les interactions de chat reçues par des agents.
<b>Onglet Sessions asynchrones</b>	
Sessions asynchrones	Nombre total de sessions de chat asynchrones lancées au cours de la période du rapport.
Durée de concentration	Temps total (HH:MM:SS) passé à traiter les interactions de chat asynchrones reçues par des agents ou des groupes d'agents. Cette mesure exclut le temps passé à l'état de veille.
Durée moy. de concentration	Temps moyen (HH:MM:SS) passé à traiter les interactions de chat asynchrones reçues par des agents.
Temps moy traitement	Durée moyenne (HH:MM:SS) des sessions de chat asynchrones.
Contacts moy	Nombre moyen de fois où les sessions étaient à l'état actif (hors état de veille).
Période moyenne de veille	Nombre moyen de fois où les sessions sont entrées dans un état de veille pendant la période du rapport.
Durée Veille moyenne	Durée moyenne (HH:MM:SS) pendant laquelle les interactions clients sont restées à l'état de veille ou en suspens (sans participant agent). Le temps d'acheminement est exclu du temps de veille.
Durée moy. Inactif (aucun agent)	Durée moyenne (HH:MM:SS), dépassant le seuil configuré, sans activité lorsque l'interaction était à l'état actif et qu'aucun agent ne participait au chat.
Durée moyenne d'inactivité (agent présent)	Durée moyenne (HH:MM:SS), dépassant le seuil configuré, sans activité lorsque l'interaction était à l'état actif et qu'au moins un agent participait au chat.
Temps Session Inactif	Temps total pendant lequel les sessions ont été inactives au cours de la période du rapport.
Durée de concentration	Temps total (HH:MM:SS) passé à traiter (sans compter le temps de veille) les interactions de chat asynchrones reçues par des agents ou des groupes d'agents.
Durée Inactif (agent présent)	Durée totale (HH:MM:SS), sans activité, pendant laquelle l'interaction était à l'état actif et qu'au moins un agent participait au chat. Cette mesure ne compte que le temps qui dépasse le seuil configuré.

# Rapports et tableaux de bord Robot de chat

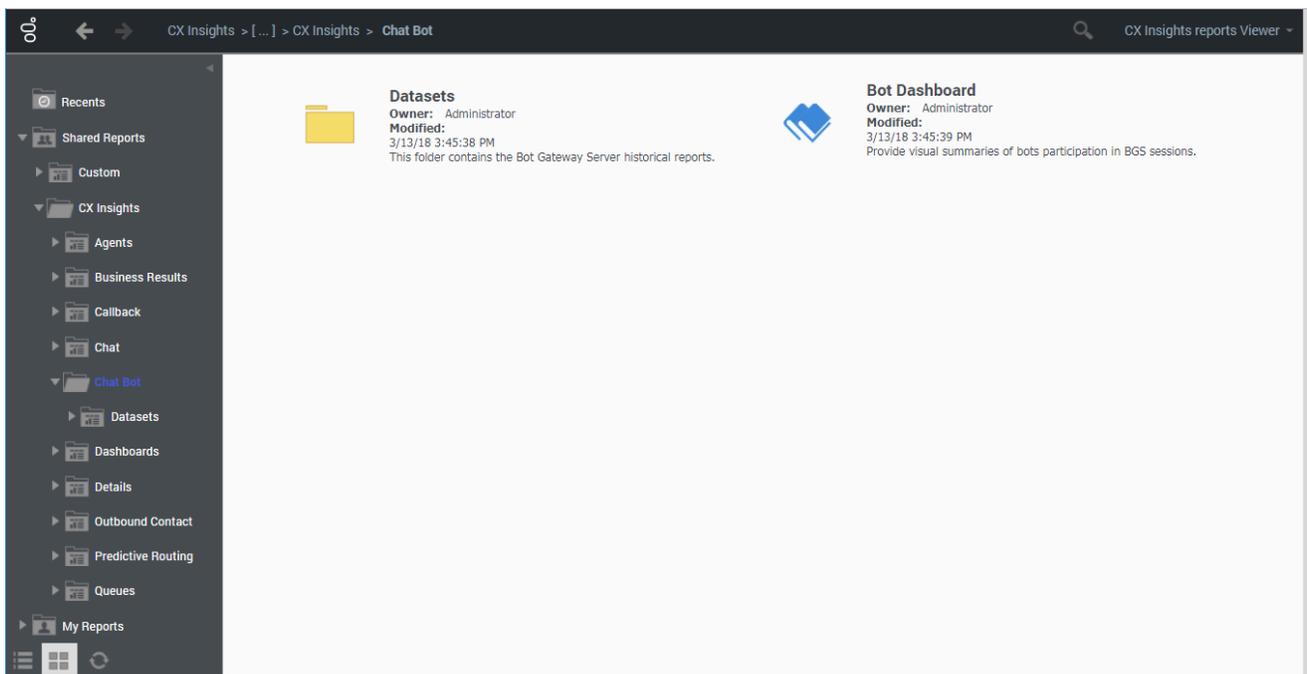
Cette page décrit les rapports ou les tableaux de bord à utiliser pour en savoir plus sur les volumes, les statistiques et les résultats des interactions par robot de chat de votre centre de contacts. Les rapports du dossier **Robot de chat** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## 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.

Les rapports de ce dossier nécessitent l'activation d'options RAA spécifiques : [enable-bgs](#). Pour plus d'informations, consultez le [Guide de déploiement de Genesys CX Insights](#).

## À propos des rapports Robot de chat



Les rapports/tableaux de bord suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Robot de chat** :

- [Tableau de bord de robot](#)

**Rubriques connexes :**

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

## Tableau de bord de robot



Tableau de bord de robot — Sessions de robot

Le Tableau de bord de robot fournit un résumé de type tableau de bord que vous pouvez utiliser pour évaluer l'impact de Robot de chat, y compris des visualisations des volumes de sessions et de messages, et décompose les sessions selon que des robots et/ou des agents étaient impliqués. Le tableau de bord organise les données dans les onglets suivants :

- L'onglet Sessions de robot fournit une vue d'ensemble des sessions de robot, y compris des informations sur les points suivants :
  - Durées des sessions
  - Nombre de sessions initiées, démarrées, interrompues ou échoué
  - Informations sur le nombre de messages envoyés et reçus par les robots
- L'onglet Sessions média se concentre sur les sessions média, en comparant le nombre de sessions média au nombre (et au pourcentage) de sessions avec des robots et au nombre (et au pourcentage) de sessions avec des robots uniquement.

Notez que le terme « tableau de bord » est utilisé de manière interchangeable avec le terme « dossier ». Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

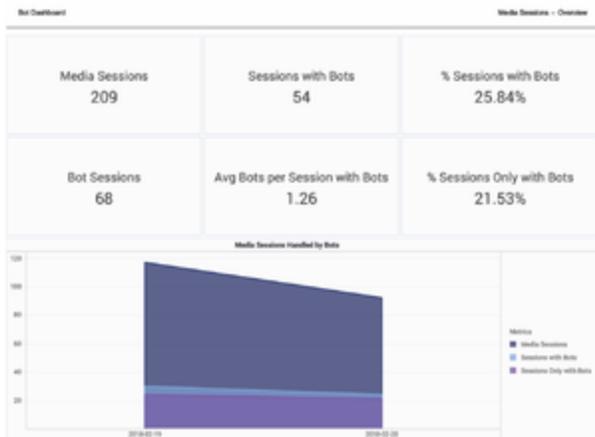


Tableau de bord de robot — Sessions média

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

[Sample Bot Dashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord de robot :

#### Invites du Tableau de bord de robot

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Sélectionnez une date dans la liste des options prédéfinies. Si cette invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , l'invite Date de rapport est ignorée.
Date de début	Sélectionnez la première date du rapport. Cette invite n'a aucun effet si Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
Date de fin	Sélectionnez la dernière date du rapport. Cette invite n'a aucun effet si Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
Catégorie robot	Sélectionnez une ou plusieurs catégories de robot génériques à inclure dans le rapport.
Type de média	Sélectionnez un ou plusieurs types de média dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.
Locataire	Sélectionnez un ou plusieurs locataires à inclure dans le rapport.

## Onglet Sessions de robot

L'onglet Sessions de robot fournit une vue d'ensemble des sessions de robot, y compris des informations sur la durée des sessions, sur le nombre de sessions initiées, démarrées, interrompues ou ayant échoué, ainsi que des informations sur le nombre de messages envoyés et reçus par les

robots.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans l'onglet Sessions de robot :

#### Mesures du Tableau de bord de robot /Sessions de robot

Mesure	Description
Sessions initiées	Nombre total de sessions BGS initiées. Comprend toutes les sessions pour lesquelles une demande initiale a été envoyée de l'interaction/du flux de travail à BGS.
Sessions commencées	Nombre total de sessions BGS durant lesquelles une connexion a été établie entre le robot et la session de chat.
Sessions interrompues	<p>Nombre total de sessions de robot interrompues par le client (par exemple, parce que la session de chat n'avait pas de participants humains).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans les déploiements avec RAA version 9.0.001.10 ou une version ultérieure, cette mesure est définie comme suit : ENDED_BY = 'CBP' et ENDED_REASON = 'ALL_CLIENTS_LEFT'.</li> <li>Dans les déploiements avec la version RAA 9.0.001.07 ou une version antérieure, elle était définie comme suit : ENDED_BY = 'Client'.</li> </ul>
Sessions échouées	Nombre total de sessions de robot ayant échoué qui ont été interrompues pendant l'exécution en raison de problèmes techniques. (ENDED_ABNORMALLY = 1).
Messages envoyés	Nombre total de messages envoyés par des robots pendant des sessions BGS.
Messages reçus	Nombre total de messages reçus par des robots pendant des sessions BGS.
Durée de session	Durée totale des sessions de robot pendant la période du rapport.
Durée moy. de session	Durée moyenne des sessions de robot.

## Onglet Sessions média

L'onglet Sessions média se concentre sur les sessions média, en comparant le nombre de sessions média au nombre (et au pourcentage) de sessions avec des robots et au nombre (et au pourcentage) de sessions avec des robots uniquement.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans l'onglet Sessions média :

#### Mesures du Tableau de bord de robot/onglet Sessions média

Mesure	Description
--------	-------------

---

Sessions média	Nombre total de sessions média.
Sessions de robot	Nombre total de sessions de robot.
Sessions avec robots	Nombre total de sessions média auxquelles ont participé des robots.
Robots moy par sessions avec robots	Nombre moyen de sessions Bot Gateway Server (BGS) par session média auxquelles ont participé des robots.
% Sessions avec robots	Pourcentage de sessions média auxquelles ont participé des robots.
% Sessions uniquement avec des robots	Pourcentage de sessions média gérées par des robots sans aucune implication d'un agent.

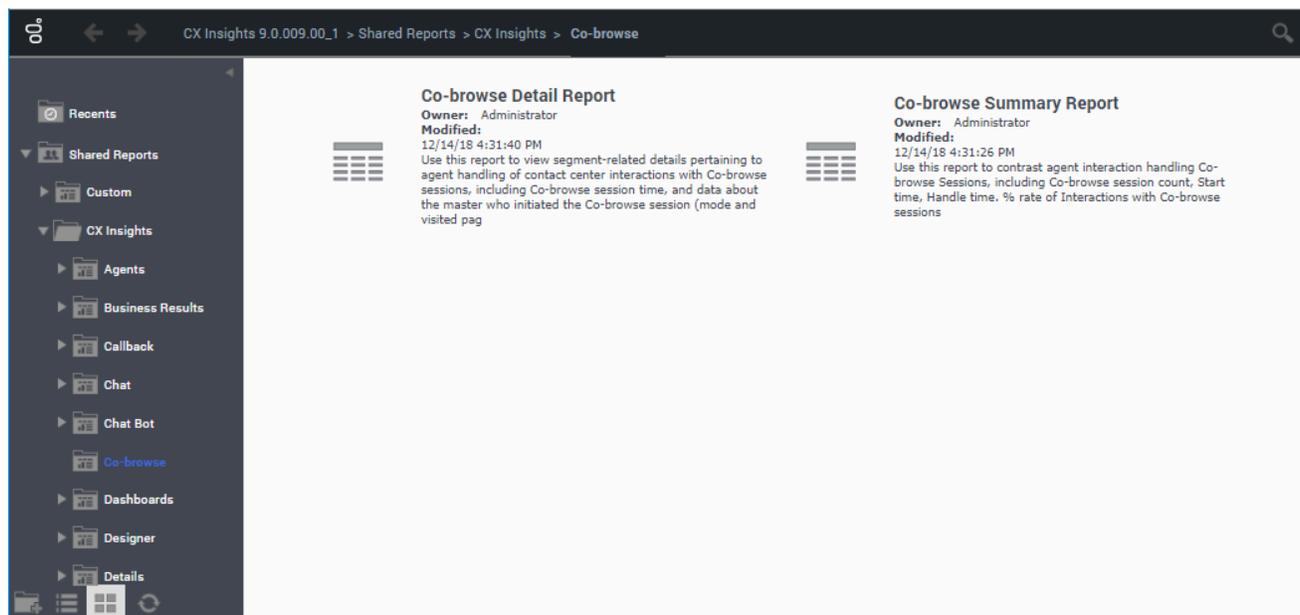
# Rapports Co-navigation

Cette page décrit les rapports que vous pouvez utiliser pour en savoir plus sur le traitement par les agents des interactions du centre de contacts impliquant des sessions Co-navigation. Les rapports du dossier **Co-navigation** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## 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.

## À propos des rapports Co-navigation



Les rapports suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Co-navigation** :

- [Rapport détaillé Co-navigation](#)
- [Rapport récapitulatif Co-navigation](#)

**Rubriques connexes :**

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

# Rapport détaillé Co-navigation

Utilisez ce rapport pour afficher des détails relatifs au segment concernant le traitement par les agents des interactions du centre de contacts qui incluent des sessions Co-navigation. Le rapport fournit des informations détaillées sur les sessions Co-navigation, notamment les durées, les modes de navigation et les pages visitées.

## Explications sur le Rapport détaillé Co-navigation

**Co-browse Detail Report**

Media type	Handling Agent Name	Queue	VQueue	Interaction ID	Interaction Start Time	Interaction End Time	Interaction Duration	Co-browse Session ID	Co-browse Start Time	Co-browse End Time	Co-browse Duration	Mode Start Time	Mode	Mode End Time	Page Start Time	Page Title	Page Uri	Page End Time			
Chat	. Agent3 (Agent3)	E-mail Distribution	NONE	219350	9/10/2018 4:00:53 PM	9/10/2018 4:01:06 PM	00:00:13	305545278	9/10/2018 4:01:13 PM	9/10/2018 4:01:30 PM	00:00:17	9/10/2018 4:01:13 PM	POINTER	9/10/2018 4:01:13 PM	9/10/2018 4:01:13 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/10/2018 4:01:30 PM			
									9/10/2018 4:01:30 PM	9/10/2018 4:01:45 PM	00:00:15	9/10/2018 4:01:30 PM	WRITE	9/10/2018 4:01:45 PM	9/10/2018 4:01:45 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/10/2018 4:01:45 PM			
									9/10/2018 4:01:45 PM	9/10/2018 4:01:50 PM	00:00:05	9/10/2018 4:01:45 PM	POINTER	9/10/2018 4:01:50 PM	9/10/2018 4:01:50 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/10/2018 4:01:50 PM			
									9/10/2018 4:01:50 PM	9/10/2018 4:01:55 PM	00:00:05	9/10/2018 4:01:50 PM	WRITE	9/10/2018 4:01:55 PM	9/10/2018 4:01:55 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/10/2018 4:01:55 PM			
									9/10/2018 4:01:55 PM	9/10/2018 4:02:00 PM	00:00:05	9/10/2018 4:01:55 PM	POINTER	9/10/2018 4:02:00 PM	9/10/2018 4:02:00 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/10/2018 4:02:00 PM			
									9/10/2018 4:02:00 PM	9/10/2018 4:02:05 PM	00:00:05	9/10/2018 4:02:00 PM	WRITE	9/10/2018 4:02:05 PM	9/10/2018 4:02:05 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/10/2018 4:02:05 PM			
				229350	9/11/2018 2:09:59 PM	9/11/2018 2:09:40 PM	00:02:11	341169927	9/11/2018 2:09:59 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	00:00:07	9/11/2018 2:09:59 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	00:00:07	9/11/2018 2:09:59 PM	POINTER	9/11/2018 2:09:59 PM	9/11/2018 2:09:59 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/11/2018 2:09:59 PM
									9/11/2018 2:09:59 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	00:00:07	9/11/2018 2:09:59 PM	WRITE	9/11/2018 2:09:52 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/11/2018 2:09:52 PM			
									9/11/2018 2:09:59 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	00:00:07	9/11/2018 2:09:59 PM	POINTER	9/11/2018 2:09:52 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/11/2018 2:09:52 PM			
									9/11/2018 2:09:59 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	00:00:07	9/11/2018 2:09:59 PM	WRITE	9/11/2018 2:09:52 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/11/2018 2:09:52 PM			
									9/11/2018 2:09:59 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	00:00:07	9/11/2018 2:09:59 PM	POINTER	9/11/2018 2:09:52 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/11/2018 2:09:52 PM			
									9/11/2018 2:09:59 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	00:00:07	9/11/2018 2:09:59 PM	WRITE	9/11/2018 2:09:52 PM	9/11/2018 2:09:52 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/11/2018 2:09:52 PM			
227350	9/13/2018 11:19:43 AM	9/13/2018 2:38:45 PM	03:19:02	645918951	9/13/2018 11:19:43 AM	9/13/2018 11:37:45 AM	00:02:02	9/13/2018 11:19:43 AM	9/13/2018 11:37:45 AM	00:02:02	9/13/2018 11:19:43 AM	POINTER	9/13/2018 11:37:45 AM	9/13/2018 11:37:45 AM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/13/2018 11:37:45 AM				
					9/13/2018 11:19:43 AM	9/13/2018 11:37:45 AM	00:02:02	9/13/2018 11:19:43 AM	WRITE	9/13/2018 11:37:45 AM	9/13/2018 11:37:45 AM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/13/2018 11:37:45 AM							
245350	9/17/2018 12:15:53 PM	9/17/2018 1:47:09 PM	01:31:16	43180427	9/17/2018 12:15:53 PM	9/17/2018 12:16:25 PM	00:00:32	9/17/2018 12:15:53 PM	9/17/2018 12:16:25 PM	00:00:32	9/17/2018 12:15:53 PM	POINTER	9/17/2018 12:16:25 PM	9/17/2018 12:16:25 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/17/2018 12:16:25 PM				
					9/17/2018 12:15:53 PM	9/17/2018 12:16:25 PM	00:00:32	9/17/2018 12:15:53 PM	WRITE	9/17/2018 12:16:25 PM	9/17/2018 12:16:25 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/17/2018 12:16:25 PM							
247350	9/17/2018 1:47:30 PM	10/17/2018 1:47:30 PM	720:00:00	876399987	9/17/2018 1:47:30 PM	9/17/2018 1:48:15 PM	00:00:45	9/17/2018 1:47:30 PM	9/17/2018 1:48:15 PM	00:00:45	9/17/2018 1:47:30 PM	POINTER	9/17/2018 1:48:15 PM	9/17/2018 1:48:15 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/17/2018 1:48:15 PM				
					9/17/2018 1:47:30 PM	9/17/2018 1:48:15 PM	00:00:45	9/17/2018 1:47:30 PM	WRITE	9/17/2018 1:48:15 PM	9/17/2018 1:48:15 PM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/17/2018 1:48:15 PM							
Voice	. Agent3 (Agent3)	NONE	NONE	40149	9/12/2018 9:10:43 AM	9/12/2018 9:12:34 AM	00:01:51	534718879	9/12/2018 9:11:35 AM	9/12/2018 9:11:45 AM	00:00:10	9/12/2018 9:11:35 AM	POINTER	9/12/2018 9:11:45 AM	9/12/2018 9:11:35 AM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/12/2018 9:11:45 AM			
					9/12/2018 9:10:43 AM	9/12/2018 9:12:34 AM	00:01:51	429427943	9/12/2018 9:12:04 AM	9/12/2018 9:12:14 AM	00:00:10	9/12/2018 9:12:04 AM	9/12/2018 9:12:14 AM	00:00:10	9/12/2018 9:12:04 AM	POINTER	9/12/2018 9:12:14 AM	9/12/2018 9:12:04 AM	simplestyle_b_anner - contact us	http://127.0.0.1:8081/contac	9/12/2018 9:12:14 AM

Ce rapport fournit des informations détaillées sur les sessions Co-navigation, agent par agent, y compris les durées d'interaction, les durées des sessions Co-navigation, les modes Co-navigation et des détails sur les pages visitées.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport : [Sample Co-browse Detail Report.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures et attributs représentés dans le rapport :

## Invites du Rapport détaillé Co-navigation

Toutes les invites de ce rapport sont facultatives ; exécutez-les sans valeur pour obtenir toutes les données disponibles.

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Sélectionnez un jour dans la liste des options prédéfinies. Cette invite a priorité sur les valeurs Heure de début et Heure de fin.
Heure de début	Sélectionnez le jour et l'heure à partir desquels commencer à collecter les données pour le rapport. Cette invite n'a aucun effet si <b>Filtre jour prédéfini</b> est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
Heure de fin	Sélectionnez le jour et l'heure auxquels arrêter la collecte de données dans le rapport. Cette invite n'a aucun effet si <b>Filtre jour prédéfini</b> est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
Nom de l'agent	Sélectionnez un agent sur lequel axer le rapport.
Dernière file d'attente	Dans la liste, sélectionnez une file d'attente sur laquelle axer le rapport. Le rapport ne comprendra que les interactions qui ont transité par la file d'attente sélectionnée immédiatement avant le traitement de l'interaction.
Dernière VQueue	Dans la liste, sélectionnez une file d'attente virtuelle sur laquelle axer le rapport. Le rapport ne comprendra que les interactions qui ont transité par la file d'attente sélectionnée immédiatement avant le traitement de l'interaction.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : VOIX ou CHAT.
ID d'interaction	Vous pouvez sélectionner un ID d'interaction sur lequel axer le rapport.

## Attributs utilisés dans le Rapport détaillé Co-navigation

Attribut	Description
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données de l'intervalle de rapport selon le type de média à partir duquel la session Co-navigation a été initiée (voix ou chat).
Nom agent traitement	Cet attribut permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon le nom de l'agent qui a aidé le client lors de la session Co-navigation.
File d'attente	Cet attribut permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon la file d'attente à partir de laquelle l'interaction Co-navigation a été acheminée vers un agent. Co-navigation fait partie de l'interaction vocale ou de chat, donc, techniquement, l'interaction principale acheminée est voix ou chat.
File d'attente	Cet attribut permet d'organiser les données de

Attribut	Description
	l'intervalle du rapport selon la file d'attente à partir de laquelle l'interaction Co-navigation a été acheminée vers un agent. Co-navigation fait partie de l'interaction vocale ou de chat, donc, techniquement, l'interaction principale acheminée est voix ou chat.

## Mesures utilisées dans le Rapport détaillé Co-navigation

Mesure	Description
ID d'interaction	ID d'interaction de la voix ou du chat.
Heure début interaction	Heure de début d'interaction de la voix ou du chat.
Heure fin interaction	Heure de fin d'interaction de la voix ou du chat.
Durée d'interaction	Durée de l'interaction qui a commencé et qui s'est terminée.
ID session co-navigation	Identifiant unique de la session Co-navigation.
Heure début co-navigation	Heure à laquelle la session Co-navigation a commencé. Chaque interaction peut contenir plusieurs sessions Co-navigation.
Heure fin co-navigation	Heure à laquelle la session Co-navigation s'est terminée. Chaque interaction peut contenir plusieurs sessions Co-navigation.
Durée co-navigation	Durée de la session Co-navigation.
Heure début mode	Heure de début du mode dans la session Co-navigation. Une session Co-navigation peut contenir plusieurs sessions de mode.
Mode	Mode (POINTER ou WRITE) utilisé dans la session. Dans les sessions POINTER, l'agent observe tandis que l'appelant parcourt la page web, alors que, dans les sessions WRITE, l'agent peut activement cliquer ou entrer des données sur la page web.
Heure fin mode	Heure de fin du mode dans la session Co-navigation. Une session Co-navigation peut contenir plusieurs sessions de mode.
Heure début page	Heure à laquelle la page a été chargée ou rechargée pendant la session Co-navigation.
Titre page	Titre de la page Web sur laquelle se déroule la session Co-navigation. Le rapport affiche une entrée pour chaque page co-naviguée pendant la session.
URL page	URL de la page Web sur laquelle se déroule la session Co-navigation. Le rapport affiche une entrée pour chaque page co-naviguée pendant la session.
Heure fin page	Heure à laquelle la session Co-navigation est

---

Mesure	Description
	passée à la page suivante ou s'est terminée.

# Rapport récapitulatif Co-navigation

Utilisez ce rapport pour savoir comment chaque agent gère les interactions impliquant des sessions Co-navigation, en comparant le nombre de sessions Co-navigation, la durée des sessions et le pourcentage d'interactions qui incluent Co-navigation.

## Explications sur le Rapport récapitulatif Co-navigation

Co-browse Summary Report									
Media Type	Agent Name	Day	Interaction Count	Interactions with Co-browse	Co-browse Sessions	% Rate of Co-browse	Co-browse Write Sessions	Avg Before Co-browse Started Time (Fmt)	Avg Handle Time (Fmt)
Chat	, Agent1 (Agent1)	2018-09-17	1	0	0	0.00%	0		
	, Agent2 (Agent2)	2018-09-10	2	2	2	100.00%	1	00:00:18	00:00:27
		2018-09-11	3	1	1	33.33%	1	00:00:59	00:01:34
		2018-09-13	1	1	3	100.00%	0	00:00:53	00:03:29
		2018-09-15	3	0	0	0.00%	0		
		2018-09-17	16	2	2	12.50%	0	00:00:40	00:00:14
	<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>23.08%</b>	<b>2</b>	<b>00:00:38</b>	<b>00:01:40</b>
Voice	, A6001_sip (A6001_sip)	2011-04-11	9	0	0	0.00%	0		
		2011-04-13	2	0	0	0.00%	0		
		2011-11-10	3	0	0	0.00%	0		
	, Agent1 (Agent1)	2011-01-14	35	0	0	0.00%	0		
		2011-01-24	44	0	0	0.00%	0		
		2011-04-13	1	0	0	0.00%	0		
		2011-04-14	2	0	0	0.00%	0		
		2011-04-25	4	0	0	0.00%	0		
		2011-11-10	1	0	0	0.00%	0		
		2017-12-04	6	0	0	0.00%	0		
		2017-12-05	1	0	0	0.00%	0		
		2017-12-06	3	0	0	0.00%	0		
		2017-12-15	17	0	0	0.00%	0		

Ce rapport fournit une vue d'ensemble des volumes de sessions Co-navigation, par agent, y compris les volumes d'interactions, le nombre et le pourcentage d'interactions comprenant des sessions Co-navigation, les temps de traitement et d'autres mesures clés.

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

[Sample Co-browse Summary Report.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les attributs et les mesures qui sont représentés dans le rapport :

## Invites du Rapport récapitulatif Co-navigation

Toutes les invites de ce rapport sont facultatives ; exécutez-les sans valeur pour obtenir toutes les données disponibles.

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle portera le rapport, puis déplacez-la dans la liste <b>Sélectionné</b> . Par défaut : Mois en cours. Si cette invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , les invites Date sont ignorées.
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport. Si le Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> , cette invite n'a aucun effet, sauf si la période sélectionnée pour Filtre date prédéfini ne contient aucune donnée.
Agent	Vous pouvez sélectionner un agent sur lequel axer le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : VOIX ou CHAT.

## Attributs utilisés dans le Rapport récapitulatif Co-navigation

Attribut	Description
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon le type de média pour lequel la Co-navigation a été fournie (voix ou chat).
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon le nom de l'agent qui a aidé le client lors de la session Co-navigation.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon le jour où la session Co-navigation a été lancée. Vous pouvez zoomer cet attribut sur Heure, 30 min ou 15 min.

## Mesures utilisées dans le Rapport récapitulatif Co-navigation

Mesure	Description
Nombre d'interactions	Nombre total d'interactions voix ou chat qui ont été acceptées par l'agent (indépendamment du fait que les sessions Co-navigation faisaient partie de l'interaction).
Interactions avec co-navigation	Nombre total d'interactions voix ou chat qui ont été acceptées par l'agent et qui comprenaient une ou plusieurs sessions Co-navigation.
Sessions de co-navigation	Nombre total de sessions Co-navigation. Une interaction avec Co-navigation peut être comptée comme plusieurs sessions Co-navigation.
% taux de co-navigation	Pourcentage d'interactions avec Co-navigation par rapport au nombre total d'interactions. Notez que le nombre total d'interactions Co-navigation est le nombre d'interactions et non de sessions.
Sessions Write, co-navigation	Nombre total de sessions Co-navigation en mode WRITE. Les sessions sont en mode POINTER ou WRITE. Dans les sessions POINTER, l'agent observe tandis que l'appelant parcourt la page web, alors que, dans les sessions WRITE, l'agent peut activement cliquer sur la page web ou entrer des données.
Moy. avant heure début co-navigation (Fmt)	Temps moyen entre le début d'une interaction et le lancement de la première session Co-navigation.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à traiter des sessions Co-navigation.

# Rapports CX Insights for iWD

Cette page décrit les rapports du projet **CX Insights for iWD**, qui est distinct du projet **CX Insights** ordinaire.

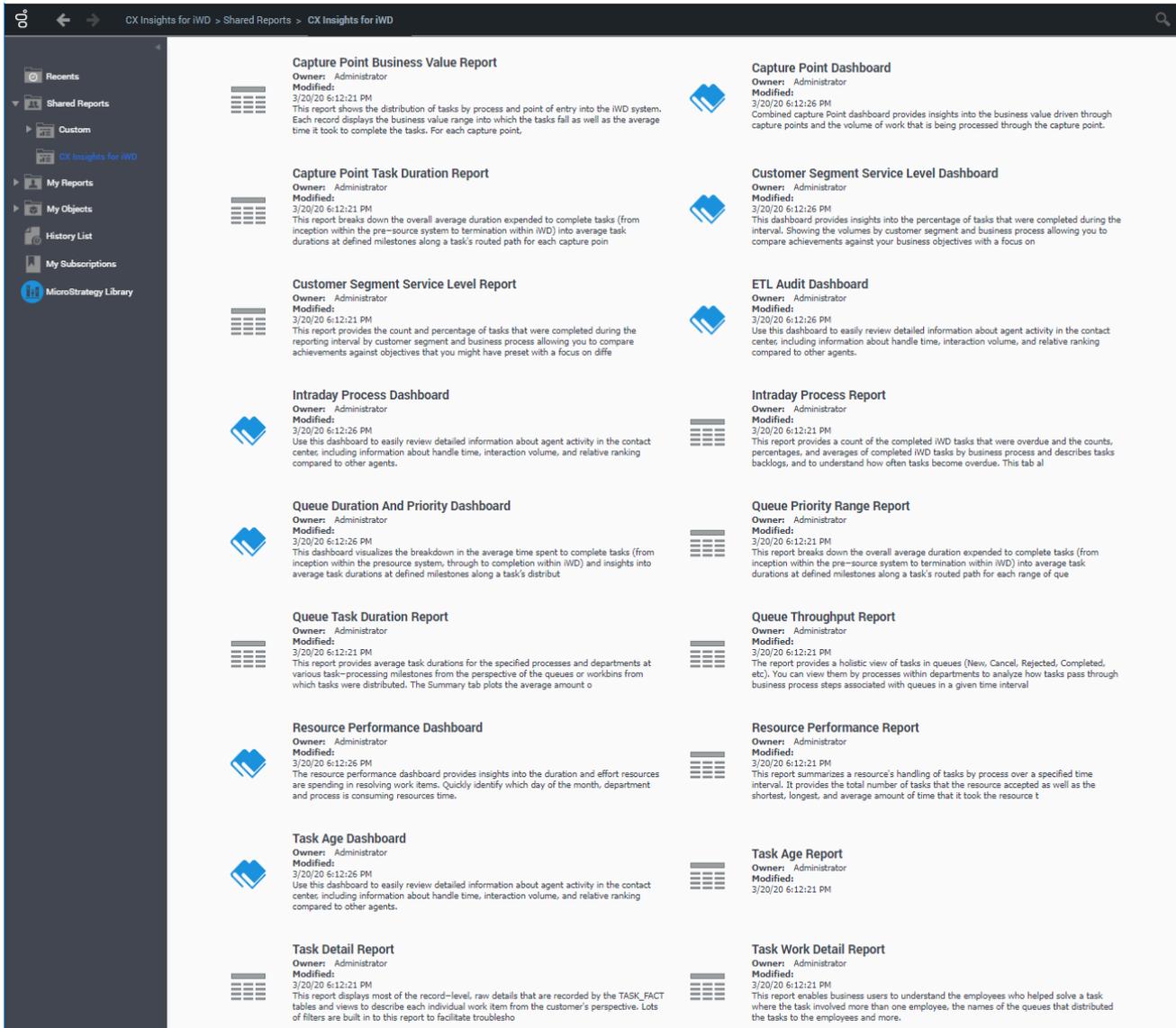
## Important

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.

Le dossier **Rapports partagés** du projet **CX Insights for iWD** ne contient que deux dossiers : **Personnalisé** et **CX Insights for iWD**, ce dernier contenant des rapports que vous pouvez utiliser pour en savoir plus sur les interactions du centre de contacts impliquant Genesys Info Mart et intelligent Workload Distribution (iWD).

Les rapports du dossier **CX Insights for iWD** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

# À propos des rapports iWD



Les rapports et tableaux de bord suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights for iWD** :

- Rapport Valeur commerciale du point de capture
- Tableau de bord Point de capture
- Rapport Durée des tâches du point de capture
- Rapport Niveau de service du segment client
- Tableau de bord Niveau de service du segment client
- Tableau de bord Audit ETL

- [Tableau de bord Processus intrajournalier](#)
- [Rapport Processus intrajournalier](#)
- [Rapport Débit de file d'attente](#)
- [Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente](#)
- [Rapport Plage de priorités des files d'attente](#)
- [Rapport Durée des tâches en file d'attente](#)
- [Tableau de bord des performances des ressources](#)
- [Rapport sur les performances des ressources](#)
- [Rapport sur les détails des tâches](#)
- [Tableau de bord Âge de la tâche](#)
- [Rapport Âge de la tâche](#)
- [Rapport sur les détails des opérations des tâches](#)

## Avant d'utiliser les rapports iWD

La solution de génération de rapports Genesys CX Insights for iWD Data Mart utilise un modèle abstrait préconstruit sur le serveur Microstrategy qui nécessite l'existence de tables de plug-in agrégées sous-jacentes dans le schéma de la base de données iWD Data Mart.

Avant de pouvoir utiliser les rapports Genesys CX Insights for iWD, vous devez effectuer les opérations suivantes :

1. Activez cinq plugins : Classification, Capture, File d'attente, Âge et Agent. Pour plus d'informations, consultez les sections suivantes du *Guide de référence intelligent Workload Distribution Data Mart* :
  - Version 9.0.0 : [Activation des plug-ins d'agrégation iWD](#)
  - Version 8.5.1 : [Activation des plug-ins d'agrégation iWD](#)
2. Redémarrez le nœud d'exécution iWD. Les objets de base de données appropriés sont automatiquement créés.

## Commentaires généraux sur les rapports iWD

Les informations contenues dans cette section peuvent vous aider à comprendre les rapports CX Insights for iWD.

### Moyennes

Les moyennes des rapports qui indiquent des valeurs 0 (zéro) correspondent soit à une durée égale à

---

0, soit à un nombre égal à 0. Par exemple, un temps de mise en suspens moyen de 0 peut signifier que les interactions ont été mises en suspens pendant 0 seconde ou qu'aucune interaction n'a été mise en suspens pendant l'intervalle du rapport.  $\text{AverageHoldTime} = \frac{\text{Activity(HoldTime)}}{\text{Activity(Hold)}} = 0$

## Définition d'une file d'attente

Lorsqu'il s'applique à intelligent Workload Distribution (iWD), le terme *file d'attente* fait référence aux types de DN de médiation suivants :

- File d'attente d'interactions
- Corbeille
  - Corbeille d'agent
  - Corbeille de groupe d'agents
  - Corbeille de place
  - Corbeille de groupe de places

## Affichage des activités de la journée

La précision des rapports d'affichage des activités de la journée en cours dépend du moment où la transformation et l'agrégation se terminent au cours d'une journée et de la rapidité avec laquelle vous exécutez les rapports. Reportez-vous à la section [Moment optimal pour exécuter des rapports](#) pour plus d'informations sur le timing d'exécution des rapports.

### Rubriques connexes :

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

# Rapport Valeur commerciale du point de capture

Cette page explique comment (en tant qu'utilisateur métier) utiliser le **Rapport Valeur commerciale du point de capture** (dossier **CX Insights for iWD**) pour comprendre la distribution des tâches par processus et par point d'entrée (point de capture) dans le système iWD. Vous pouvez utiliser ces informations pour évaluer si le temps d'exécution des tâches est en corrélation avec la valeur commerciale et le temps d'exécution souhaités pour une entreprise ultra active, ce qui peut vous aider à mieux ajuster le schéma de priorité et les niveaux de priorité des processus, des points de capture et des services.

## Explications sur le Rapport Valeur commerciale du point de capture

Capture Point Business Value Report													
Tenant	Capture Point	Department	Process	Media Type	Business Value Range 100	Day	Entered	Finished	Avg Accept Time (Fmt)	Avg Finish Time (Fmt)			
selenium	inx_server_1_jmscp	Email Marketing	Advertising	workitem	401-500	2020-07-31	16	0	00:00:00	00:00:00			
						2020-08-01	0	0	00:00:00	00:00:00			
						2020-08-02	0	16	48:00:40	48:03:05			
						2020-08-03	0	16	48:00:40	72:00:17			
						<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>48:00:40</b>	<b>60:01:41</b>			
						<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>48:00:40</b>	<b>60:01:41</b>			
			Newsletter	workitem	601-700	2020-07-31	17	17	07:00:16	07:02:46			
						2020-08-01	0	17	07:00:16	24:00:09			
						<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>07:00:16</b>	<b>15:31:28</b>			
						<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>07:00:16</b>	<b>15:31:28</b>			
						Promotion	workitem	401-500	2020-07-31	15	30	04:00:19	07:01:22
									<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>04:00:19</b>	<b>07:01:22</b>
		Retention	workitem	801-900	2020-07-31	10	10	00:25:18	00:28:27				
					2020-08-01	0	10	00:25:18	12:00:22				
					<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>00:25:18</b>	<b>06:14:25</b>				
					<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>00:25:18</b>	<b>06:14:25</b>				
					<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>116</b>	<b>16:24:22</b>	<b>24:00:07</b>				
					<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>116</b>	<b>16:24:22</b>	<b>24:00:07</b>				
		Online Presence	workitem	1501-1600	2020-07-31	11	11	08:00:16	08:03:44				
					2020-08-01	0	11	08:00:16	24:00:29				
					<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>08:00:16</b>	<b>16:02:06</b>				
					<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>08:00:16</b>	<b>16:02:06</b>				
					Forums	workitem	701-800	2020-07-31	10	10	02:00:18	02:03:37	
								2020-08-01	0	10	02:00:18	12:00:27	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>02:00:18</b>	<b>07:02:02</b>									
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>02:00:18</b>	<b>07:02:02</b>									
Online Advertisements	workitem	1101-1200	2020-07-31	10	0	00:00:00	00:00:00						

Pour chaque enregistrement, le rapport affiche la plage de valeurs commerciales dans laquelle s'inscrivent les tâches ainsi que le temps moyen qu'il a fallu pour les accomplir. Pour chaque point de capture, le rapport indique le nombre total de tâches terminées par rapport à la plage de valeurs commerciales qui leur est attribuée.

Bien que ce rapport soit défini à l'aide de l'attribut Plage de valeurs commerciales, vous pouvez approfondir cet attribut pour afficher des plages plus larges dans lesquelles se situe la valeur commerciale de la capture des tâches.

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

[SampleCapturePointBusinessValueReport.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 Valeur commerciale 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 Valeur commerciale 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 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.
Plage de valeurs commerciales 100	Permet d'organiser les données selon la plage dans laquelle se situe la valeur commerciale de la capture des tâches.  Les plages sont des valeurs de caractères de granularité de 100,

Attribut	Description
	par exemple : 1-100, 101-200, 201-300.
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 Valeur commerciale du point de capture

Mesure	Description
Arrivé	Nombre total de nouvelles tâches qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture pendant l'intervalle du rapport.
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 achèvement (Fmt)	Temps moyen qui s'est écoulé avant que les tâches entrées dans le système iWD par ce point de capture ne soient achevées. Cette mesure comprend le temps pendant lequel les tâches ont été différées ainsi que le temps de travail.
Temps moy acceptation (Fmt)	Pour les tâches achevées, temps moyen qui s'est écoulé avant que les tâches entrées dans le système iWD par ce point de capture soient affectées à une ressource pour la première fois. Cette mesure reflète la durée moyenne pendant laquelle les tâches ont été différées.

## Personnalisation du rapport

Certains tableaux de bord contiennent des attributs représentant différentes granularités d'un attribut telles que Plage de priorités ou Valeur commerciale. Vous pouvez modifier la granularité des données affichées dans le rapport en remplaçant cet attribut par un autre ; cette procédure utilise Plage de valeurs commerciales dans le Rapport Valeur commerciale du point de capture comme exemple.

The screenshot shows a report interface with a left-hand navigation pane and a main data grid. The navigation pane is titled 'ALL OBJECTS' and contains a search bar and a list of 30 items. The 'Priority Range 500' item is circled in red. An arrow points from this item to the 'Priority Range 500' column in the data grid. Another arrow points from the 'ALL OBJECTS' tab in the navigation pane to the object list. The data grid has columns for Department, Process, Queue, Priority Range 500, Priority Range 100, Day, and Entered. The grid shows data for various dates from 2019-12-06 to 2020-01-08. The 'Priority Range 500' column has a value of '1-500' for the row corresponding to the date 2019-12-30.

Department	Process	Queue	Priority Range 500	Priority Range 100	Day	Entered
					2019-12-06	3,911
					2019-12-07	10,631
					2019-12-08	10,604
					2019-12-09	10,629
					2019-12-10	10,694
					2019-12-11	10,937
					2019-12-12	10,791
					2019-12-13	10,807
					2019-12-14	10,799
					2019-12-15	10,682
					2019-12-16	10,929
					2019-12-17	10,703
					2019-12-18	10,649
					2019-12-19	10,790
					2019-12-20	10,737
					2019-12-21	10,902
					2019-12-22	10,670
					2019-12-23	10,898
					2019-12-24	10,800
					2019-12-25	10,859
					2019-12-26	10,801
					2019-12-27	10,801
					2019-12-28	11,151
					2019-12-29	10,874
					2019-12-30	10,811
Email Marketing	Advertising	iwd_bp_comp.Main.iWD_Captured	1-500	1-100	2019-12-31	10,788
					2020-01-01	10,752
					2020-01-02	10,782
					2020-01-03	10,515
					2020-01-04	10,789
					2020-01-05	10,761
					2020-01-06	10,888
					2020-01-07	10,712
					2020-01-08	10,851

Modification de la granularité des données du rapport

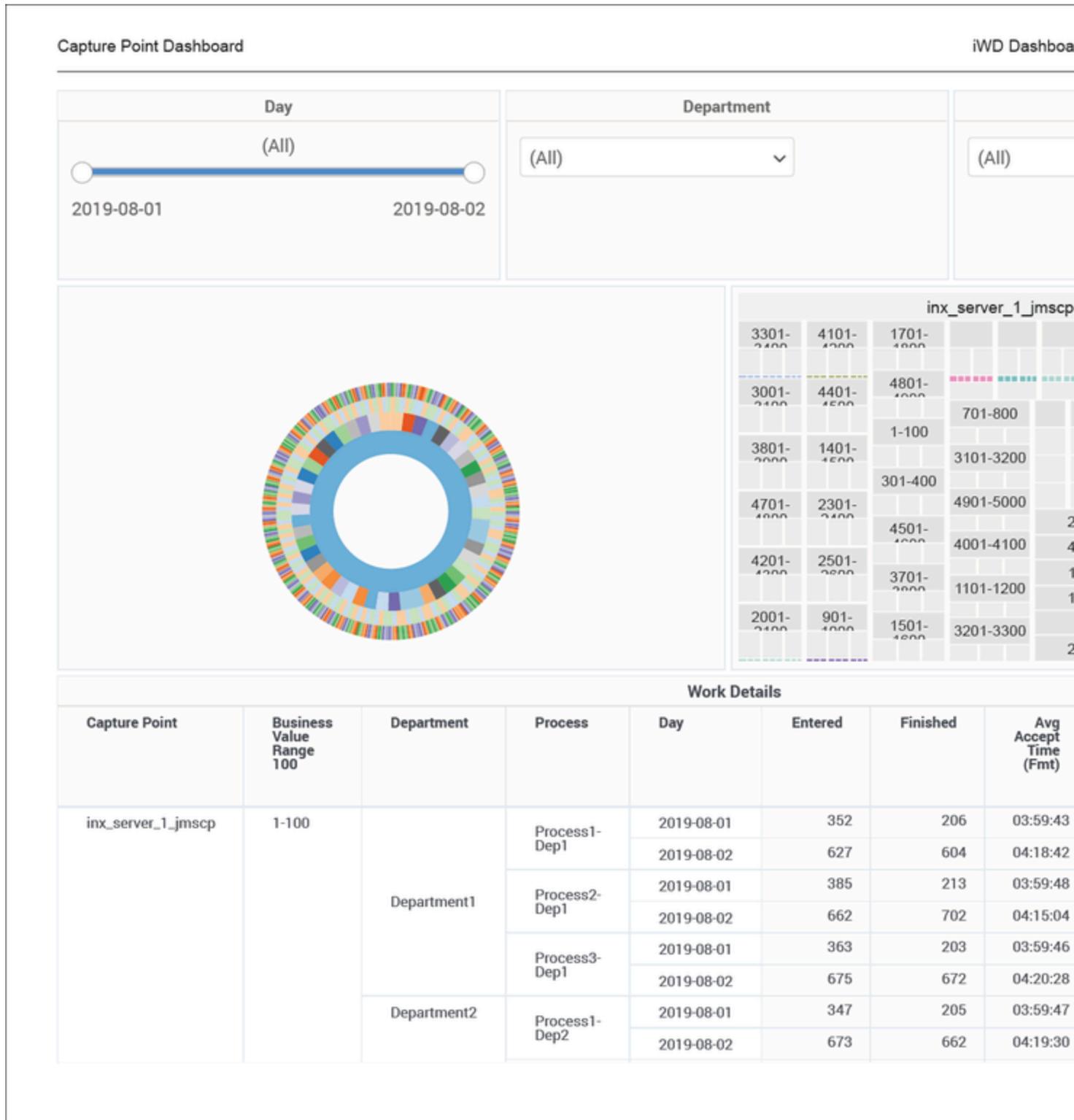
## Procédure: Modification de la granularité des données du rapport

**Purpose:** Modifier la plage de granularité d'un attribut. Dans cet exemple, nous modifions le Rapport Valeur commerciale du point de capture, qui est configuré par défaut pour utiliser l'attribut « Plage de valeurs commerciales 100 ».

### Steps

1. Connectez-vous via un compte disposant de privilèges d'administrateur.
2. Ouvrez et exécutez le rapport. Le mieux est de modifier une copie du rapport plutôt que l'original :
  1. Cliquez sur **Accueil rapport > Sauvegarder sous**.
  2. Dans l'éditeur **Sauvegarder sous** :
    1. Dans la liste **Sauvegarder dans**, sélectionnez l'un des chemins d'accès suivants :
      - **Rapports partagés > Personnalisés** — pour permettre aux autres utilisateurs d'accéder au rapport modifié.
      - **Mes rapports** — pour que vous seul puissiez accéder au rapport modifié.
    2. Entrez un **Nom** pour le rapport, et, éventuellement, modifiez la **Description**.
    3. Cliquez sur **OK**.
  3. Dans l'éditeur **Rapport sauvegardé**, cliquez sur **Exécuter le rapport récemment sauvegardé** et répondez aux invites pour générer le rapport.
3. Vous pouvez maintenant modifier le rapport :
  1. Dans le menu **Objets du rapport**, cliquez sur **Tous les objets**.  
Dans la hiérarchie **Tous les objets**, faites glisser le nouvel attribut (par exemple **Plage de valeurs commerciales 1 000**) dans le rapport en relâchant le bouton gauche de la souris lorsqu'il se trouve à l'emplacement approprié du rapport.
  2. Faites glisser l'attribut indésirable (par exemple **Plage de valeurs commerciales 100**) hors de la grille du rapport.
4. Cliquez sur **Accueil rapport > Sauvegarder**. Relancez le rapport pour vérifier les résultats.

# Tableau de bord Point de capture

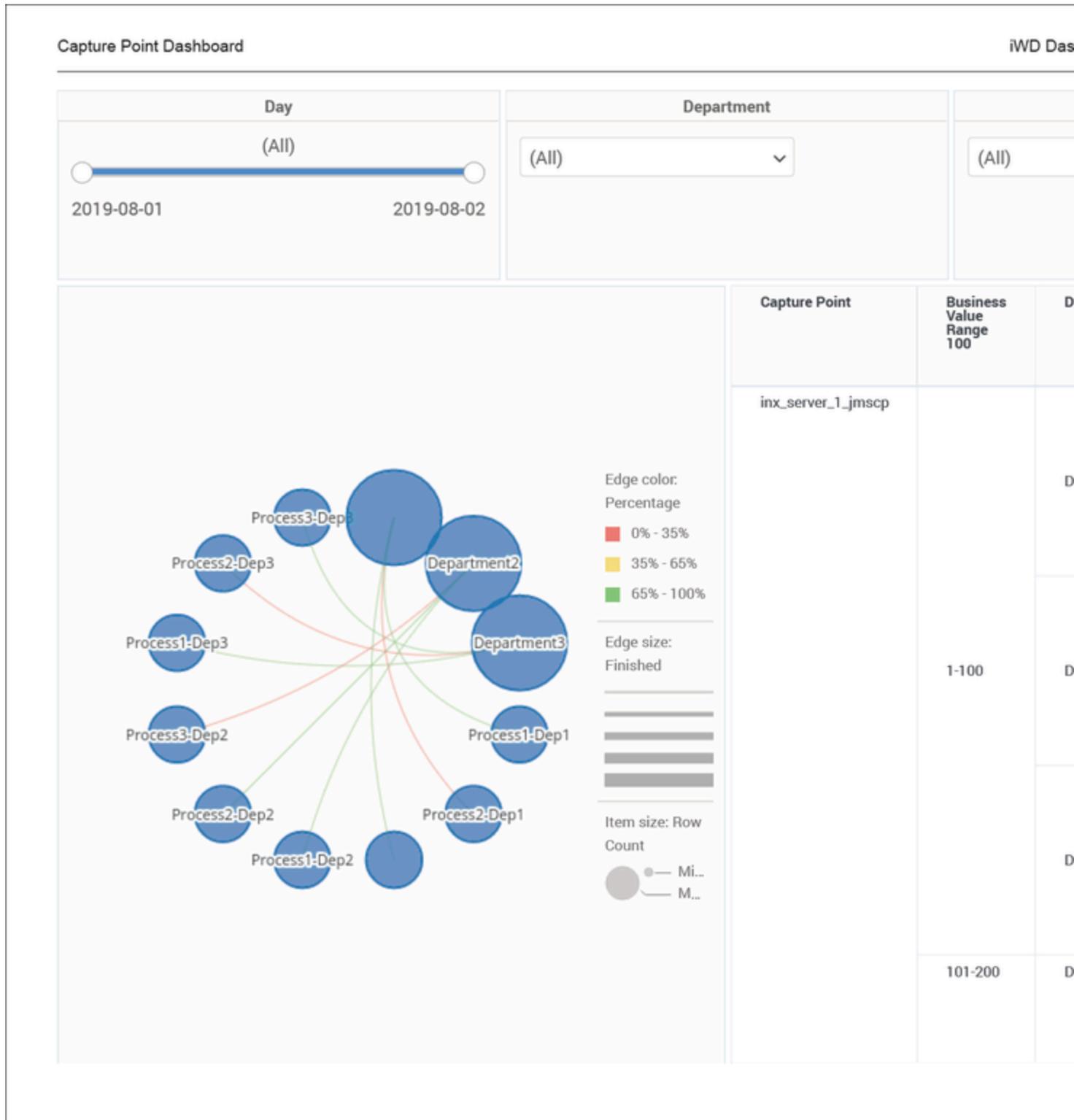


Onglet Valeur commerciale de l'arrivée du travail

Le Tableau de bord Point de capture fournit des informations sur la valeur commerciale générée par les points de capture et sur le volume de travail traité par chaque point de capture.

Le tableau de bord organise les données dans les onglets suivants :

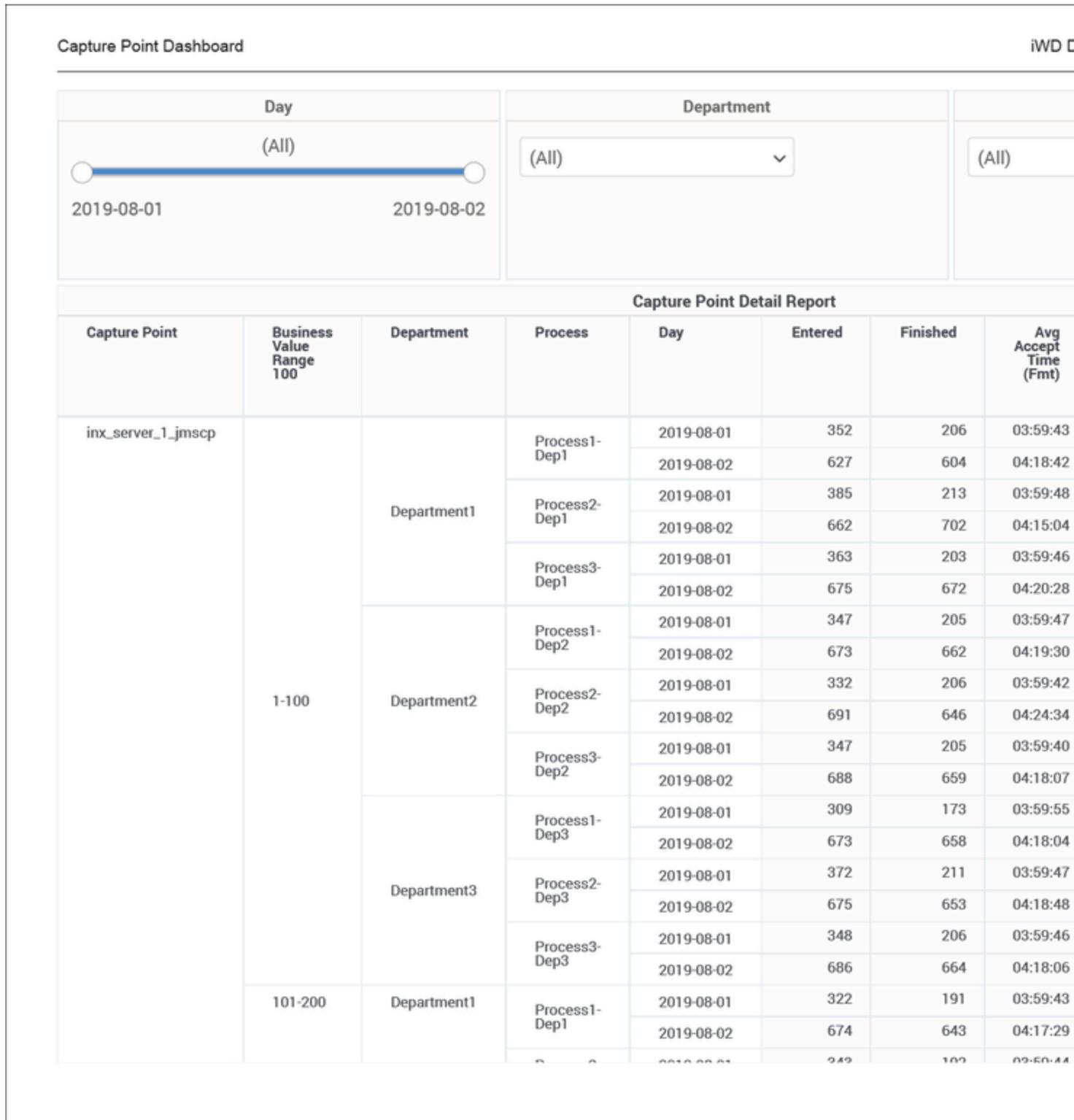
- Onglet **Valeur commerciale de l'arrivée du travail** — Cet onglet fournit des informations sur la valeur du travail qui arrive à chaque point de capture.
- Onglet **Volumes du point de capture** — Cet onglet fournit des informations sur le volume de travail qui arrive à chaque point de capture.
- Onglet **Détails du point de capture** — Cet onglet permet d'effectuer un zoom avant sur le travail qui arrive au point de capture.



Onglet Volumes du point de capture

Le tableau de bord 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. Le tableau de bord affiche également la plage de valeurs commerciales dans laquelle s'inscrivent les tâches, le temps moyen nécessaire à leur réalisation, et représente le nombre total de tâches terminées par rapport à la plage de valeurs commerciales qui leur est attribuée.

Bien que ce rapport soit défini à l'aide de l'attribut Plage de valeurs commerciales, vous pouvez approfondir cet attribut pour afficher des plages plus larges.



Onglet Détails du point de capture

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation. Pour des instructions spécifiques sur la personnalisation de la granularité des données de ce tableau de bord, reportez-vous à la section [Personnalisation du tableau de bord](#).

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

[Sample Capture Point Dashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord Point de capture :

#### Invites du Tableau de bord 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.

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord Point de capture :

#### Attributs du Tableau de bord Point de capture

Attribut	Description
Point de capture	Permet d'organiser les données selon le nom du point de capture qui a acquis les tâches à partir du système source.
Plage de valeurs commerciales	Permet d'organiser les données selon la plage dans laquelle se situe la valeur commerciale de la capture des tâches. Pour plus d'informations,

	<p>reportez-vous à la section <b>Personnalisation du tableau de bord</b>.</p> <p>Les plages sont des valeurs de caractères d'une granularité égale à 5, par exemple : 1-5, 6-10, 11-15.</p>
Service	Permet d'organiser les données selon le nom du service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches.
Processus	Permet d'organiser les données selon le nom du processus métier. Le nom du processus métier est un attribut essentiel qui est utilisé pour définir les stratégies d'acheminement des tâches et des éléments de travail.
Locataire	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord Point de capture :

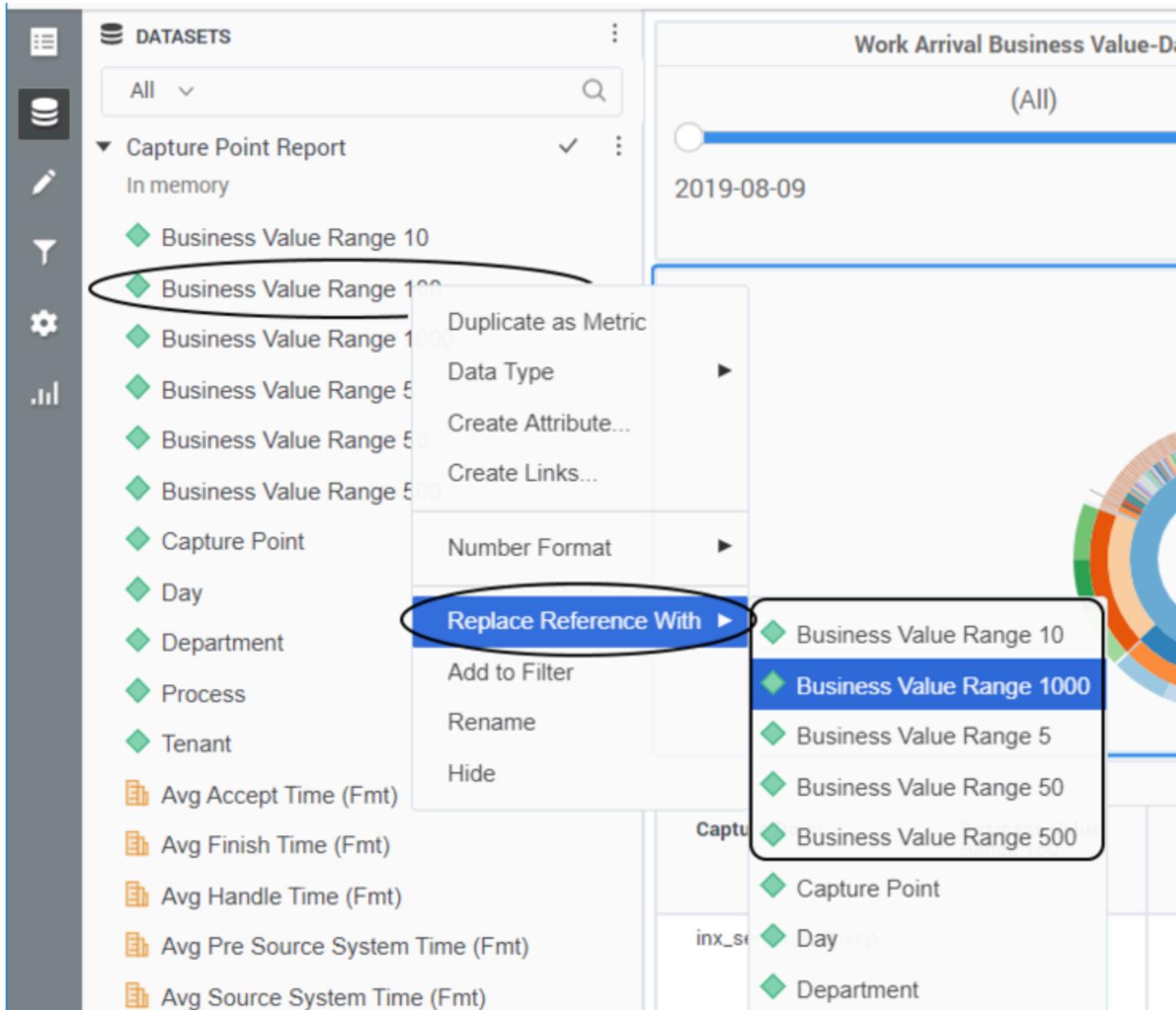
#### Mesures du Tableau de bord Point de capture

Mesure	Description
Arrivé	Nombre total de nouvelles tâches qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture pendant l'intervalle du rapport.
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 acceptation (Fmt)	Pour les tâches achevées, temps moyen qui s'est écoulé avant que les tâches entrées dans le système iWD par ce point de capture soient affectées à une ressource pour la première fois. Cette mesure reflète la durée moyenne pendant laquelle les tâches ont été différées.
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 achèvement (Fmt)	Temps moyen qui s'est écoulé avant que les tâches entrées dans le système iWD par ce point de capture 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.
--	---

## Personnalisation du tableau de bord

Certains tableaux de bord contiennent des attributs représentant différentes granularités d'un attribut telles que Plage d'âges ou Valeur commerciale. Vous pouvez modifier la granularité des données affichées sur le tableau de bord en remplaçant cet attribut par un autre ; cette procédure utilise Plage de valeurs commerciales dans le Tableau de bord Point de capture comme exemple (ou reportez-vous à la vidéo ci-dessous).



Modification de la granularité des données du tableau de bord

Procédure: Modification de la granularité des données du tableau de bord

**Purpose:** Modifiez la Plage de valeurs commerciales. Par défaut, le Tableau de bord Point de capture est configuré pour utiliser l'attribut « Plage de valeurs commerciales 100 ».

### Steps

1. Connectez-vous via un compte disposant de privilèges d'administrateur.
2. Ouvrez et exécutez le tableau de bord.
3. Procédez comme suit pour faire une copie du tableau de bord plutôt que de modifier l'original :
  1. Cliquez sur **Fichier > Sauvegarder sous**.
  2. Dans l'éditeur **Sauvegarder sous** :
    1. Dans la liste **Sauvegarder dans**, sélectionnez l'un des chemins d'accès suivants :
      - **Rapports partagés > Personnalisés** — pour permettre aux autres utilisateurs d'accéder au tableau de bord modifié.
      - **Mes rapports** — pour que vous seul puissiez accéder au tableau de bord modifié.
    2. Entrez un **Nom** pour le rapport, et, éventuellement, modifiez la **Description** ou les **Options avancées**.
    3. Cliquez sur **OK**.
  3. Dans l'éditeur **Dossier sauvegardé**, cliquez sur **Exécuter le dossier récemment sauvegardé**.
4. Vous pouvez maintenant modifier le tableau de bord :
  1. Dans le menu **Affichage**, cliquez sur **Panneau d'ensembles de données**.  
Le **Panneau d'ensembles de données** apparaît, vous permettant de sélectionner une nouvelle Plage de valeurs commerciales à appliquer.
  2. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur la valeur d'attribut existante (**Plage de valeurs commerciales 100** par défaut), et, dans le menu qui apparaît, sélectionnez **Remplacer la référence par**.
  3. Cliquez sur le nom de l'objet d'ensemble de données à insérer (par exemple **Plage de valeurs commerciales 1 000**).  
L'attribut d'ensemble de données sélectionné remplace l'attribut par défaut **Plage de valeurs commerciales 100**.
5. Cliquez sur **Fichier > Sauvegarder** pour sauvegarder vos modifications et réexécutez le rapport pour vérifier les résultats.

Vidéo : Modification de la granularité des données du tableau de bord

[Link to video](#)

Cette vidéo explique comment personnaliser la Plage de valeurs commerciales.

# 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_fmscp		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		
				<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>			
			Email Marketing	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	
							<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>
						Promotion	workitem	2020-07-31	15	30	00:02:06	04:00:19	07:01:22	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>			
			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	
					<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 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	
					<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

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.

# Rapport Niveau de service du segment client

Cette page explique comment (en tant que chef d'équipe ou utilisateur métier) utiliser le **Rapport Niveau de service du segment client** (dossier **CX Insights for iWD**) pour en savoir plus sur le nombre de nouvelles tâches, le nombre de tâches terminées et le pourcentage de toutes les tâches qui ont été terminées pendant l'intervalle du rapport, par jour, par segment client et par processus métier.

## Explications sur le Rapport Niveau de service du segment client

Customer Segment Service Level Report													
Tenant	Department	Process	Media Type	Customer Segment	Product	Day	New	Finished	% Finished				
selenium	Email Marketing	Advertising	workitem	Existing users	Hard Drive (HDD)	2020-07-31	3	0	0.00%				
						2020-08-01	0	0	0.00%				
						2020-08-02	0	3	0.00%				
						2020-08-03	0	3	0.00%				
					Motherboard	2020-07-31	1	0	0.00%				
						2020-08-01	0	0	0.00%				
						2020-08-02	0	1	0.00%				
						2020-08-03	0	1	0.00%				
					Optical Drive (e.g., BD/DVD/CD drive)	2020-07-31	2	0	0.00%				
						2020-08-01	0	0	0.00%				
						2020-08-02	0	2	0.00%				
						2020-08-03	0	2	0.00%				
				Solid-State Drive (SSD)	2020-07-31	3	0	0.00%					
					2020-08-01	0	0	0.00%					
					2020-08-02	0	3	0.00%					
					2020-08-03	0	3	0.00%					
				<b>Total</b>							<b>9</b>	<b>18</b>	<b>200.00%</b>
				New users	Central Processing Unit (CPU)	2020-07-31	2	0	0.00%				
						2020-08-01	0	0	0.00%				
						2020-08-02	0	2	0.00%				
						2020-08-03	0	2	0.00%				
					Hard Drive (HDD)	2020-07-31	1	0	0.00%				
						2020-08-01	0	0	0.00%				
						2020-08-02	0	1	0.00%				
						2020-08-03	0	1	0.00%				
					Optical Drive (e.g., BD/DVD/CD drive)	2020-07-31	1	0	0.00%				
						2020-08-01	0	0	0.00%				
2020-08-02	0	1	0.00%										
2020-08-03	0	1	0.00%										
Random Access Memory (RAM)	2020-07-31	2	0		0.00%								
	2020-08-01	0	0		0.00%								
	2020-08-02	0	2		0.00%								
	2020-08-03	0	2	0.00%									
Solid-State Drive (SSD)	2020-07-31	1	0	0.00%									
	2020-08-01	0	0	0.00%									
	2020-08-02	0	1	0.00%									
2020-08-03	0	1	0.00%										

Ce rapport fournit le nombre et le pourcentage de tâches qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport par segment client et processus métier, ce qui vous permet de comparer les réalisations par rapport aux objectifs que vous pourriez avoir prédéfinis en vous concentrant sur différents segments client.

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

[SampleCustomerSegmentServiceLevelReport.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 Niveau de service du segment client

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.
Date de début	Sélectionnez le premier jour et la première heure pour lesquels rassembler des données dans le rapport.
Date 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.
Segment client	Vous pouvez sélectionner un segment client 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 Niveau de service du segment client

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.
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.
Segment client	Permet d'organiser les données selon le segment client, qui est un attribut étendu d'une tâche ou d'un élément de travail attribué par le système source.
Produit	Permet d'organiser les données selon le type de produit.
Type de média	Permet d'organiser les données par type de média.
Jour	Permet d'organiser les données comprises dans

---

Attribut	Description
	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 Niveau de service du segment client

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 de cette classification qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.
% Terminé	Pourcentage de tâches de cette classification qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.

# Tableau de bord Niveau de service du segment client

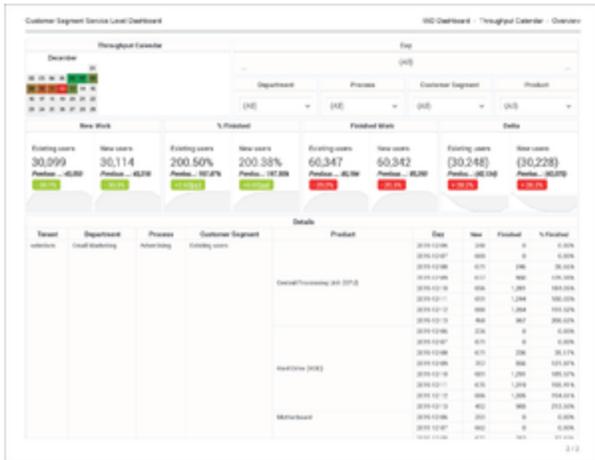
Le Tableau de bord Niveau de service du segment client fournit des informations sur le respect des accords de niveau de service, en explorant le pourcentage de tâches qui ont été achevées pendant un intervalle spécifié. Il illustre les volumes de traitement par segment client et par processus métier, ce qui vous permet de comparer les résultats obtenus par rapport à vos objectifs commerciaux, en mettant l'accent sur les progrès de chaque segment client au fil du temps.



Onglet Récapitulatif

Le tableau de bord organise les données dans les onglets suivants :

- Onglet **Récapitulatif** — Cet onglet fournit un récapitulatif de haut niveau, avec un résumé pour chaque produit, pour l'ensemble de la période du rapport, sous la forme d'un seul poste, et fournit des représentations du travail accompli réparti par produit, service et processus et segment client. Il fournit un curseur **Jour** que vous pouvez utiliser pour vous concentrer rapidement sur un jour ou une plage de jours donné.
- Onglet **Calendrier de rendement** — Cet onglet décompose les performances pour chaque produit, par jour, et fournit un widget Calendrier qui vous indique les performances relatives de chaque jour de la période du rapport, et vous permet de vous concentrer facilement sur un jour ou sur une plage de jours.



Onglet Calendrier de rendement

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

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

[Sample Customer Segment Service Level Dashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord Niveau de service du segment client :

**Invites du Tableau de bord Niveau de service du segment client**

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.
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.
Service	Vous pouvez sélectionner un service sur lequel axer le rapport.
Processus	Vous pouvez sélectionner un processus métier sur lequel axer le rapport.
Segment client	Vous pouvez sélectionner un segment client 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.
--	--

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord Niveau de service du segment client :

#### Attributs du Tableau de bord Niveau de service du segment client

Attribut	Description
<b>Onglet Récapitulatif</b>	
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.
Service	Permet d'organiser les données selon le nom du service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches.
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.
Segment client	Permet d'organiser les données selon le segment client, qui est un attribut étendu d'une tâche ou d'un élément de travail attribué par le système source.
Produit	Permet d'organiser les données selon le type de produit.
<b>Onglet Calendrier de rendement</b>	
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.
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.
Segment client	Permet d'organiser les données selon le segment client, qui est un attribut étendu d'une tâche ou d'un élément de travail attribué par le système source.
Produit	Permet d'organiser les données selon le type de produit.
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.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord Niveau de service du

segment client :

**Mesures du Tableau de bord Niveau de service du segment client**

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
% Terminé	Pourcentage de tâches de cette classification qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.
Terminé/Travail terminé	Nombre total de tâches de cette classification qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.
Delta	Évolution du nombre de tâches au cours de la période considérée. Une valeur positive indique qu'il existe plus de tâches incomplètes à la fin de l'intervalle qu'au début, tandis qu'une valeur négative indique qu'il existe moins de tâches incomplètes.
Nouveau/Nouveau travail	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.

## Tableau de bord Audit ETL

### Important

Ce tableau de bord est conçu pour être utilisé par les administrateurs et, par défaut, il n'est visible que par les membres des groupes d'utilisateurs Administrateurs.

Utilisez le **Tableau de bord Audit ETL** (dossier **CX Insights for iWD**) pour auditer/analyser efficacement les processus ETL iWD. Le tableau de bord fournit un aperçu des statistiques d'exécution des tâches, y compris la durée, le statut et d'autres informations tirées de la table ETL\_AUDIT.



Onglet Récapitulatif intrajournalier

Le tableau de bord organise les données dans les onglets suivants :

- Onglet **Récapitulatif intrajournalier** — Utilisez cet onglet pour analyser les statistiques d'exécution des tâches intrajournalières, qui sont des tâches exécutées à intervalles réguliers (toutes les 15 minutes, par défaut, ou à des intervalles configurables par l'utilisateur).
- Onglet **Récapitulatif historique** — Utilisez cet onglet pour analyser les statistiques d'exécution des tâches historiques, qui sont des tâches exécutées quotidiennement.



Onglet Récapitulatif historique

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

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

[SampleETLAuditDashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord Audit ETL :

#### Invites du Tableau de bord Audit ETL

Invite	Description
Heure de début mini.	Sélectionnez la valeur de filtre inférieure de l'attribut Heure de début.
Heure de début maxi.	Sélectionnez la valeur de filtre supérieure de l'attribut Heure de début.
Type de source de données	Vous pouvez sélectionner un type de source de données sur lequel axer le rapport.
Nom du processus	Vous pouvez sélectionner un processus métier sur lequel axer le rapport.
Statut	Vous pouvez sélectionner un statut sur lequel axer le rapport.

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord Audit ETL :

#### Attributs du Tableau de bord Audit ETL

Attribut	Description
Clé d'audit ETL	Permet d'organiser les données selon la clé technique qui identifie la tâche DataMart.
Type de source de données	Permet d'organiser les données selon le type de

	source de données.
Nom de la source de données	Permet d'organiser les données selon le nom de la source de données.
Nom du processus	Permet d'organiser les données selon le nom du processus.
Statut	Permet d'organiser les données selon le statut de la tâche.
Type de tâche	Permet d'organiser les données selon le type de source de tâche.
Heure de début	Permet d'organiser les données selon l'heure à laquelle la tâche a commencé.
Temps achèvement	Permet d'organiser les données selon l'heure à laquelle la tâche s'est terminée.
ID de Batch	Permet d'organiser les données selon le numéro de batch (lot). S'applique uniquement aux tâches qui traitent les données par lots.
ID premier événement extrait	Permet d'organiser les données selon l'ID qui démarre la plage d'ID d'événement qui sont traités.
ID dernier événement extrait	Permet d'organiser les données selon l'ID qui termine la plage d'ID d'événement qui sont traités.
ID dernier événement batch	Permet d'organiser les données selon l'ID du dernier événement du lot.
Clé dernier intervalle de dates	Permet d'organiser les données selon le dernier intervalle de dates traité par les scripts ETL d'agrégation.
Clé dernier intervalle d'heures	Permet d'organiser les données selon le dernier intervalle d'heures traité par les scripts ETL d'agrégation.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord Audit ETL :

#### Mesures du Tableau de bord Audit ETL

Mesure	Description
Durée	Nombre total de secondes d'exécution de la tâche. Cette valeur est calculée sur la base de l'horodatage de création de la tâche pendant l'intervalle de temps donné (ETL_AUDIT_START_TIME) et de l'heure de fin de la tâche (ETL_AUDIT_FINISH_TIME).
Nombre d'événements extraits	Nombre d'événements chargés pendant l'exécution d'une tâche ou d'un lot.

# Tableau de bord Processus intrajournalier



Onglet Récapitulatif



Onglet Tendances



Onglet Traitement de tâches



Onglet Terminé échu

Cette page explique comment utiliser le **Tableau de bord Processus intrajournalier** (dossier **CX Insights for iWD**) pour obtenir un aperçu intrajournalier des tâches iWD terminées qui étaient en retard, ainsi que les nombres, les pourcentages et les moyennes des tâches iWD terminées, en décomposant le temps moyen nécessaire à la réalisation des tâches à l'aide de trois mesures clés :

- Temps moy achèvement — mesure le temps moyen qu'il a fallu aux tâches pour être achevées après être entrées dans le système,
- Temps moy acceptation — mesure le temps moyen pendant lequel les tâches ont été différées avant d'atteindre une ressource de traitement, et
- Temps moy traitement — mesure le temps moyen pendant lequel les ressources ont travaillé sur les tâches.

Le tableau de bord fournit également une vue d'ensemble de l'arrière de tâches pour une journée ou un intervalle de rapport, en fournissant des informations synthétiques sur le nombre de tâches en attente, le nombre de tâches en retard et le nombre de tâches terminées alors qu'elles étaient en retard. Les données sont organisées par jour, locataire, service et processus métier.

## Explications sur le Tableau de bord Processus intrajournalier

Le tableau de bord est divisé en quatre onglets :

- Onglet **Récapitulatif** — Fournit un résumé intrajournalier de haut niveau du backlog pour la période sélectionnée. Il s'agit du point de départ de l'analyse, qui vous permet de repérer rapidement les tendances des indicateurs clés de performance et les goulets d'étranglement potentiels des tâches. Par exemple, il peut vous permettre de repérer rapidement si le backlog augmente ou diminue.
- Onglet **Tendances** — Fournit des informations en un clin d'œil sur les tendances du traitement de la charge de travail, et vous aide à comprendre plus en détail les goulots d'étranglement et le traitement intrajournalier.
- **Onglet Traitement de tâches** — Vous permet d'examiner comment le temps de traitement peut affecter le traitement des tâches, et vous aide à repérer rapidement les exceptions.
- **Onglet Terminé échu** — Fournit des informations sur les tâches qui n'ont pas été traitées avant leur accord de niveau de service (SLA).

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

[SampleiWDIntradayProcessDshbrd.pdf](#)

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

## Invites du Tableau de bord Processus intrajournalier

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste Sélectionné.

Invite	Description
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.
Service	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs services à inclure dans le rapport.
Processus	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs processus à inclure dans le rapport.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs locataires à inclure dans le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types de média sur lesquels recueillir des données dans le rapport.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord Processus intrajournalier

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.
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.
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 utilisées dans le Tableau de bord Processus intrajournalier

Le Tableau de bord Processus intrajournalier est divisé en quatre onglets :

- Récapitulatif
- Tendances

- Traitement de tâches
- Terminé échoué

Mesure	Description
<b>Onglet Récapitulatif</b>	
Diff. en attente	Différence entre les mesures Arrivé et Terminé.
Arrivé	Nombre total de nouvelles tâches de cette classification qui ont été soumises à iWD pendant l'intervalle du rapport.
Terminé	Nombre total de tâches de cette classification qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.
Terminé échoué	Nombre total de tâches terminées qui étaient en retard pendant l'intervalle du rapport.
En attente	Nombre actuel de tâches qui étaient en suspens (lorsque le statut de la tâche est En file d'attente, Affecté ou En attente) à la fin de l'intervalle du rapport.
En attente échoué	Nombre actuel de tâches en attente qui étaient en retard à la fin de l'intervalle du rapport. Une tâche est considérée comme en retard lorsque la date/l'heure d'échéance du SLA a été dépassée.
<b>Onglet Tendances</b>	
Arrivé	Nombre total de nouvelles tâches de cette classification qui ont été soumises à iWD pendant l'intervalle du rapport.
Terminé	Nombre total de tâches de cette classification qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.
Terminé échoué	Nombre total de tâches terminées qui étaient en retard pendant l'intervalle du rapport.
En attente	Nombre actuel de tâches qui étaient en suspens (lorsque le statut de la tâche est En file d'attente, Affecté ou En attente) à la fin de l'intervalle du rapport.
Temps moy traitement	Temps moyen pendant lequel les agents ont travaillé sur des tâches avant que celles-ci ne soient achevées.
<b>Onglet Traitement de tâches</b>	
Temps moy traitement	Temps moyen pendant lequel les agents ont travaillé sur des tâches avant que celles-ci ne soient achevées.
Temps moy acceptation	Pour les tâches achevées, temps moyen qui s'est écoulé dans le système iWD 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	Temps moyen qui s'est écoulé avant que les agents ne terminent les tâches. Cette mesure comprend le

Mesure	Description
	temps pendant lequel les tâches sont restées en suspens, ainsi que le temps de travail.
<b>Onglet Terminé échu</b>	
En attente échu	Nombre actuel de tâches en attente qui étaient en retard à la fin de l'intervalle du rapport. Une tâche est considérée comme en retard lorsque la date/ l'heure d'échéance du SLA a été dépassée.
% En attente échu	Pourcentage de tâches en attente qui étaient en retard à la fin de l'intervalle du rapport.
Terminé échu	Nombre total de tâches terminées qui étaient en retard pendant l'intervalle du rapport.
% Terminé échu	Pourcentage de tâches terminées de cette classification qui étaient en retard pendant l'intervalle du rapport.
Temps moy traitement	Temps moyen pendant lequel les agents ont travaillé sur des tâches avant que celles-ci ne soient achevées.

# Rapport Processus intrajournalier

Cette page explique comment (en tant que manager, utilisateur métier, utilisateur de la planification des effectifs ou chef d'équipe) utiliser le **Rapport Processus intrajournalier** (dossier **CX Insights for iWD**) pour afficher des informations sur les performances des éléments de travail historiques et en suspens, pour en savoir plus sur les sources de retard et sur le débit, et pour comprendre à quelle fréquence les tâches sont en retard avant d'être terminées.

## Explications sur le Rapport Processus intrajournalier

Intraday Process Report																
Tenant	Department	Process	Media Type	Day	Entered	Finished	% Finished	Finished Overdue	% Finished Overdue	Pending	Pending Overdue	Avg Finish Time (Fmt)	Avg Handle Time (Fmt)	Avg Accept Time (Fmt)		
selenium	Email Marketing	Advertising	workitem	2020-07-31	16	0	0.00%	0	0.00%	16	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
				2020-08-01	0	0	0.00%	0	0.00%	16	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
				2020-08-02	0	16	0.00%	0	0.00%	0	0	48:03:05	00:02:48	48:00:40		
				2020-08-03	0	16	0.00%	0	0.00%	0	0	72:00:17	00:02:48	48:00:40		
		<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>200.00%</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60:01:41</b>	<b>00:02:48</b>	<b>48:00:40</b>				
		Newsletter	workitem	2020-07-31	17	17	100.00%	0	0.00%	0	0	07:02:46	00:02:30	07:00:16		
				2020-08-01	0	17	0.00%	17	100.00%	0	0	24:00:09	00:02:30	07:00:16		
				<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>200.00%</b>	<b>17</b>	<b>50.00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15:31:28</b>	<b>00:02:30</b>	<b>07:00:16</b>		
				Promotion	workitem	2020-07-31	15	30	200.00%	15	50.00%	0	0	07:01:22	00:02:06	04:00:19
		<b>Total</b>	<b>15</b>			<b>30</b>	<b>200.00%</b>	<b>15</b>	<b>50.00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>07:01:22</b>	<b>00:02:06</b>	<b>04:00:19</b>		
		Retention	workitem	2020-07-31	10	10	100.00%	0	0.00%	10	100.00%	10	10	00:28:27	00:03:09	00:25:18
				2020-08-01	0	10	0.00%	10	100.00%	0	0	12:00:22	00:03:09	00:25:18		
	<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>20</b>	<b>200.00%</b>	<b>10</b>	<b>50.00%</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>06:14:25</b>	<b>00:03:09</b>	<b>00:25:18</b>			
	<b>Total</b>			<b>58</b>	<b>116</b>	<b>200.00%</b>	<b>42</b>	<b>36.21%</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>24:00:07</b>	<b>00:02:36</b>	<b>16:24:22</b>			
	Online Presence	Blogs / News Portals	workitem	2020-07-31	11	11	100.00%	0	0.00%	0	0	08:03:44	00:03:28	08:00:16		
				2020-08-01	0	11	0.00%	11	100.00%	0	0	24:00:29	00:03:28	08:00:16		
				<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>200.00%</b>	<b>11</b>	<b>50.00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16:02:06</b>	<b>00:03:28</b>	<b>08:00:16</b>		
				Forums	workitem	2020-07-31	10	10	100.00%	0	0.00%	10	100.00%	10	10	02:03:37
		2020-08-01	0			10	0.00%	10	100.00%	0	0	12:00:27	00:03:19	02:00:18		
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>200.00%</b>	<b>10</b>	<b>50.00%</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>07:02:02</b>	<b>00:03:19</b>	<b>02:00:18</b>				
		Online Advertisements	workitem	2020-07-31	10	0	0.00%	0	0.00%	10	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
				2020-08-01	0	10	0.00%	0	0.00%	0	0	24:03:45	00:03:28	24:00:17		
				2020-08-02	0	10	0.00%	10	100.00%	0	0	48:00:21	00:03:28	24:00:17		
				<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>200.00%</b>	<b>10</b>	<b>50.00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36:02:03</b>	<b>00:03:28</b>	<b>24:00:17</b>		
		Website	workitem	2020-07-31	11	11	100.00%	0	0.00%	0	0	04:03:20	00:03:02	04:00:18		
				2020-08-01	0	11	0.00%	11	100.00%	0	0	16:00:23	00:03:02	04:00:18		
	<b>Total</b>			<b>11</b>	<b>22</b>	<b>200.00%</b>	<b>11</b>	<b>50.00%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10:01:52</b>	<b>00:03:02</b>	<b>04:00:18</b>			
	<b>Total</b>			<b>42</b>	<b>84</b>	<b>200.00%</b>	<b>42</b>	<b>50.00%</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>17:04:52</b>	<b>00:03:19</b>	<b>09:20:17</b>			
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>200.00%</b>	<b>84</b>	<b>42.00%</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>21:05:42</b>	<b>00:02:54</b>	<b>13:26:15</b>					

Ce rapport fournit le nombre de tâches iWD achevées qui étaient en retard et les nombres, pourcentages et moyennes des tâches iWD achevées, et décompose le temps moyen nécessaire à l'achèvement des tâches via trois mesures :

- Temps moy achèvement — mesure le temps moyen qu'il a fallu aux tâches pour être achevées après être entrées dans le système,
- Temps moy acceptation — mesure le temps moyen pendant lequel les tâches ont été différées avant

d'atteindre une ressource de traitement, et

- Temps moy traitement — mesure le temps moyen pendant lequel les ressources ont travaillé sur les tâches.

Le rapport fournit également un aperçu de l'arrière des tâches pour un jour ou un intervalle du rapport, en fournissant des informations détaillées sur le nombre de tâches en suspens, le nombre de tâches actuellement en retard et le nombre de tâches terminées qui étaient en retard. Les données sont organisées par jour, par locataire, par service et par processus métier.

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

[SampleIntradayProcessReport.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 Processus intrajournalier

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.
Date de début	Sélectionnez le premier jour et la première heure pour lesquels rassembler des données dans le rapport.
Date 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.
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 Processus intrajournalier

Attribut	Description
Locataire	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.

Attribut	Description
Service	Permet d'organiser les données selon le nom du service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches.
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 Processus intrajournalier

Mesure	Description
Arrivé	Nombre total de nouvelles tâches de cette classification qui ont été soumises à iWD pendant l'intervalle du rapport.
Terminé	Nombre total de tâches de cette classification qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.
% Terminé	Pourcentage de tâches de cette classification qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.
Terminé échu	Nombre total de tâches terminées de cette classification qui étaient en retard pendant l'intervalle du rapport.
% Terminé échu	Pourcentage de tâches terminées de cette classification qui étaient en retard pendant l'intervalle du rapport.
En attente	Nombre actuel de tâches qui étaient en suspens (lorsque le statut de la tâche est En file d'attente, Affecté ou En attente) à la fin de l'intervalle du rapport.
En attente échu	Nombre actuel de tâches en attente qui étaient en retard à la fin de l'intervalle du rapport. Une tâche est considérée comme en retard lorsque la date/heure d'échéance de l'Accord de niveau de service (SLA) a été dépassée.
Temps moy achèvement (Fmt)	Temps moyen qui s'est écoulé avant que les agents ne terminent les tâches de cette classification. Cette mesure comprend le temps pendant lequel les tâches sont restées en suspens, ainsi que le temps de travail.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen pendant lequel les agents ont travaillé sur les tâches de cette classification avant

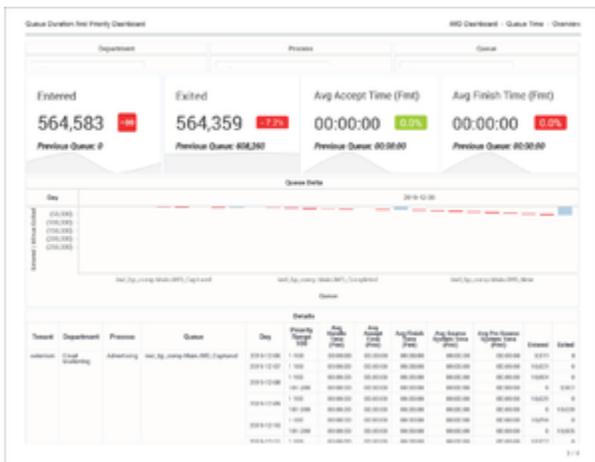
---

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
	que les tâches ne soient terminées.
Temps moy acceptation (Fmt)	Pour les tâches achevées, temps moyen qui s'est écoulé dans le système iWD avant que les tâches de cette classification ne soient affectées à une ressource pour la première fois. Cette mesure reflète la durée moyenne pendant laquelle les tâches ont été différées.





Onglet Priorité des files d'attente



Onglet Temps file d'attente

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.



Onglet Profondeur file d'attente

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

[Sample Queue Duration and Priority Dashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente :

**Invites du Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente**

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.
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.
Service	Vous pouvez sélectionner un service sur lequel axer le rapport.
Processus	Vous pouvez sélectionner un processus métier sur lequel axer le rapport.
File d'attente	Vous pouvez sélectionner une file d'attente sur laquelle axer le rapport.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente :

**Attributs du Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente**

Attribut	Description
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.
Service	Permet d'organiser les données selon le nom du service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches.
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.
File d'attente	Permet d'organiser les données selon le nom de la file d'attente d'interactions, de la corbeille de l'agent, de la corbeille du groupe d'agents, de la corbeille de place ou de la corbeille du groupe de places dans lequel les tâches ou les éléments de travail sont entrés.
Locataire	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente :

#### Mesures du Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente

Mesure	Description
Plage de priorités 100	Permet d'organiser les données selon la plage (granularité de 100) dans laquelle se situe la priorité de la tâche. Vous pouvez approfondir cet attribut pour afficher des plages plus larges dans lesquelles se situent les priorités des tâches. Les plages sont des valeurs de caractères de granularité 100, par exemple : « 1-100 », « 101-200 », etc. Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous à la section <a href="#">Personnalisation du tableau de bord</a> .
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen pendant lequel les agents ont travaillé sur les tâches qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente avant qu'elles ne soient terminées.
Temps moy acceptation (Fmt)	Pour les tâches achevées qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente, temps moyen qui s'est écoulé dans le système iWD 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)	Temps moyen qui s'est écoulé avant que les agents ne terminent les tâches qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente. Cette mesure comprend le temps pendant lequel les tâches sont restées en suspens, ainsi que le temps de travail.
Temps moy système source (Fmt)	Pour les tâches terminées qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente, 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 terminées qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente, temps moyen que les tâches ont passé dans le système pré-source.
Arrivé	Nombre total de nouvelles tâches qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente et qui ont été soumises à iWD pendant l'intervalle du rapport.
Quitté	Nombre total de tâches qui ont quitté la file d'attente ou la corbeille pendant l'intervalle du rapport.

# Rapport Plage de priorités des files d'attente

Cette page explique comment (en tant qu'utilisateur métier technique) utiliser le **Rapport Plage de priorités des files d'attente** (dossier **CX Insights for iWD**) pour régler les priorités du système de règles et les stratégies de routage afin de réduire les durées moyennes aux étapes de traitement. Ce rapport est particulièrement utile si vous gérez vos opérations en fonction de priorités fondées sur le niveau de service ou sur les résultats commerciaux.

## Explications du Rapport Plage de priorités des files d'attente

Queue Priority Range Report									
Tenant	Department	Process	Queue	Priority Range 100	Day	Entered	Exited	Avg Accept Time (Fmt)	Avg Finish Time (Fmt)
					2019-12-06	3,911	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-07	10,631	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-08	10,604	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-09	10,629	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-10	10,694	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-11	10,937	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-12	10,791	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-13	10,807	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-14	10,799	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-15	10,682	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-16	10,929	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-17	10,703	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-18	10,649	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-19	10,790	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-20	10,737	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-21	10,902	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-22	10,670	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-23	10,898	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-24	10,800	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-25	10,859	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-26	10,801	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-27	10,801	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-28	11,151	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-29	10,874	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-30	10,811	0	00:00:00	00:00:00
					2019-12-31	10,786	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-01	10,752	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-02	10,782	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-03	10,515	0	00:00:00	00:00:00
selenium	Email Marketing	Advertising	iwd_bp_comp.Main.iWD_Captured	1-100	2020-01-04	10,789	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-05	10,761	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-06	10,888	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-07	10,712	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-08	10,851	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-09	10,751	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-10	10,796	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-11	10,671	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-12	10,601	0	00:00:00	00:00:00
					2020-01-13	42,342	23	00:00:00	00:00:00
					2020-01-14	14,366	3,897	00:00:00	00:00:00
					2020-01-15	45,154	2,232	00:00:00	00:00:00
							2	00:00:00	00:00:00

Ce rapport décompose le temps moyen global à terminer des tâches (du début dans le système pré-source jusqu'à la fin dans iWD) en durées moyennes des tâches à des étapes définies le long du chemin de routage d'une tâche pour chaque plage de priorités de file d'attente.

Bien que ce rapport soit défini à l'aide de l'attribut Plage de priorités, vous pouvez approfondir cet attribut pour afficher des plages plus larges dans lesquelles se situent les priorités des tâches.

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

[SampleQueuePriorityRangeReport.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 Plage de priorités des files d'attente

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.
Date de début	Sélectionnez le premier jour et la première heure pour lesquels rassembler des données dans le rapport.
Date 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.
File d'attente	Vous pouvez sélectionner une file d'attente sur laquelle axer le rapport.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.

## Attributs du Rapport Plage de priorités des files d'attente

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.
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.
File d'attente	Permet d'organiser les données selon le nom de la file d'attente d'interactions, de la corbeille de l'agent, de la corbeille du groupe d'agents, de la

Attribut	Description
	corbeille de place ou de la corbeille du groupe de places dans lequel les tâches ou les éléments de travail sont entrés.
Plage de priorités 100	Permet d'organiser les données selon la plage dans laquelle se situe la priorité de la tâche.  Les plages sont des valeurs de caractères de granularité de 100, par exemple : 1-100, 101-200, 201-300.
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 Plage de priorités des files d'attente

Mesure	Description
Arrivé	Nombre total de nouvelles tâches qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente et qui ont été soumises à iWD pendant l'intervalle du rapport.
Quitté	Nombre total de tâches qui ont quitté la file d'attente ou la corbeille pendant l'intervalle du rapport.
Temps moy acceptation (Fmt)	Pour les tâches terminées, temps moyen qui s'est écoulé dans le système iWD avant que les tâches distribuées à partir de cette file d'attente 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)	Temps moyen qui s'est écoulé avant que les agents ne terminent les tâches qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente. Cette mesure comprend le temps pendant lequel les tâches ont été différées, ainsi que le temps de travail.

Certains rapports contiennent des attributs représentant une granularité différente d'un attribut, comme Plage de priorités ou Valeur commerciale. Vous pouvez modifier la granularité des données affichées dans le rapport en remplaçant cet attribut par un autre ; reportez-vous à la section [Personnalisation de la granularité des attributs](#).

## Rapport Débit de file d'attente

Utilisez le Rapport Débit de file d'attente (dossier **CX Insights for iWD**) pour analyser la manière dont les tâches passent par les étapes des processus métier associées aux files d'attente dans un intervalle de temps donné, organisées par processus au sein des services. Le rapport fournit une vue complète des tâches en files d'attente (y compris les tâches Nouveau, Annuler, Rejeté et Terminées).

### Explications sur le Rapport Débit de file d'attente

Queue Throughput Report											
Tenant	Department	Process	Day	Tasks on New Queue	Tasks on Captured Queue	Tasks on Queued Queue	Tasks on Completed Queue	Tasks on Cancel Queue	Tasks on Rejected Queue	Tasks on Error Held Queue	
selenium	Email Marketing	Advertising	2020-03-06	1,190	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-07	0	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-08	0	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-09	21	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-10	3,920	0	0	0	0	0	0	
		Newsletter	2020-03-06	1,251	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-07	0	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-08	0	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-09	36	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-10	3,877	0	0	0	0	0	0	
		Promotion	2020-03-06	1,230	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-07	0	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-08	0	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-09	30	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-10	4,017	0	0	0	0	0	0	
		Retention	2020-03-06	1,247	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-07	0	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-08	0	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-09	32	0	0	0	0	0	0	
			2020-03-10	4,008	0	0	0	0	0	0	
				20,850	0	0	0	0	0		

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

[SampleQueueThroughputReport .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 Débit de file d'attente

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Sélectionnez une plage de dates dans la liste des options prédéfinies. Cette invite remplace les valeurs Date de début et Date de fin.
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel collecter des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel collecter des données dans le rapport.
Service	Sélectionnez un ou plusieurs services à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Processus	Sélectionnez un ou plusieurs processus à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Locataire	Sélectionnez un ou plusieurs locataires dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.

## Attributs du Rapport Débit de file d'attente

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 service dans lequel l'interaction a été traitée.
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.
Temps\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 Débit de file d'attente

### Conseil

Par défaut, toutes les mesures décrites ici n'apparaissent pas dans le rapport. Cependant, vous pouvez facilement modifier le rapport pour afficher des mesures différentes, comme décrit à la section [Personnalisation des rapports](#).

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
Tâches en file d'attente Soumises	Nombre de tâches dans la file d'attente Soumises.
Tâches en file d'attente Nouvelles	Nombre de tâches dans la file d'attente Nouvelles.
Tâches en file d'attente Capturées	Nombre de tâches dans la file d'attente Capturées.
Tâches en file d'attente En file d'attente	Nombre de tâches dans la file d'attente En file d'attente.
Tâches en file d'attente Terminées	Nombre de tâches dans la file d'attente Terminées.
Tâches en file d'attente Annuler	Nombre de tâches dans la file d'attente Annuler.
Tâches en file d'attente Rejetées	Nombre de tâches dans la file d'attente Rejetées.
Tâches en file d'attente Erreur	Nombre de tâches dans la file d'attente Erreur.
Tâches en file d'attente Attente	Nombre de tâches dans la file d'attente Attente.
Tâches en file d'attente Post-traitement	Nombre de tâches dans la file d'attente Post-traitement.
Tâches en file d'attente Non routables	Nombre de tâches dans la file d'attente Non routables.
Tâches en file d'attente Attente tentative de livraison	Nombre de tâches dans la file d'attente Attente tentative de livraison.
Tâches en file d'attente Attente forcer route	Nombre de tâches dans la file d'attente Attente forcer route.
Tâches en file d'attente En file d'attente forcer route	Nombre de tâches dans la file d'attente En file d'attente forcer route.
Tâches en file d'attente Attente fenêtre de livraison	Nombre de tâches dans la file d'attente Attente fenêtre de livraison.
Tâches en file d'attente Livraison restreinte	Nombre de tâches dans la file d'attente Livraison restreinte.
Tâches en file d'attente Transférer	Nombre de tâches dans la file d'attente Transférer.

## Rapport Durée des tâches en file d'attente

Cette page explique comment (en tant qu'utilisateur métier, manager, chef d'équipe ou analyste métier technique) utiliser le **Rapport Durée des tâches en file d'attente** (dossier **CX Insights for iWD**) pour mieux comprendre le mouvement des tâches dans le système iWD, ce qui permet de dépanner les règles métier et les stratégies de routage.

### Explications sur le Rapport Durée des tâches en file d'attente

Queue Task Duration Report									
Tenant	Department	Process	Queue	Day	Avg Handle Time	Avg Accept Time	Avg Finish Time	Avg Source System Time	Avg Pre Source System Time
selenium	selenium_dep_1	selenium_proc_1	iWD_Captured	2018-12-14	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2018-12-17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2018-12-18	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2018-12-19	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2018-12-20	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2018-12-21	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2018-12-24	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2018-12-26	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
				2018-12-27	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
			2018-12-28	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
			iWD_Completed	2018-12-14	00:39:20	00:00:10	00:39:33	71:44:20	00:00:00
				2018-12-17	00:26:34	00:22:31	00:49:08	144:09:07	00:00:00
				2018-12-18	00:38:01	00:09:38	00:47:43	168:11:05	00:00:00
				2018-12-19	00:17:17	00:21:01	00:38:22	192:22:18	00:00:00
				2018-12-20	00:37:32	00:00:12	00:37:46	05:33:30	00:00:00
				2018-12-21	00:21:38	00:32:50	00:54:31	22:20:14	00:00:00
				2018-12-24	00:30:26	00:21:40	00:52:08	00:25:29	00:00:00

Ce rapport fournit les durées moyennes des tâches pour les processus et services spécifiés à diverses étapes de traitement des tâches du point de vue des files d'attente ou des corbeilles à partir desquelles les tâches ont été distribuées.

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

[SampleQueueTaskDurationReport.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 en file d'attente

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.
Date de début	Sélectionnez le premier jour et la première heure pour lesquels rassembler des données dans le rapport.
Date 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.
File d'attente	Vous pouvez sélectionner une file d'attente sur laquelle axer le rapport.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.

## Attributs du Rapport Durée des tâches en file d'attente

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.
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.
File d'attente	Permet d'organiser les données selon le nom de la file d'attente d'interactions, de la corbeille de l'agent, de la corbeille du groupe d'agents, de la corbeille de place ou de la corbeille du groupe de places dans lequel les tâches ou les éléments de travail sont entrés.
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 en file d'attente

Mesure	Description
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen pendant lequel les agents ont travaillé sur les tâches qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente avant qu'elles ne soient terminées.
Temps moy acceptation (Fmt)	Pour les tâches achevées qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente, temps moyen qui s'est écoulé dans le système iWD 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)	Temps moyen qui s'est écoulé avant que les agents ne terminent les tâches qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente. Cette mesure comprend le temps pendant lequel les tâches sont restées en suspens, ainsi que le temps de travail.
Temps moy système source (Fmt)	Pour les tâches terminées qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente, 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 terminées qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente, temps moyen que les tâches ont passé dans le système pré-source.

# Tableau de bord des performances des ressources

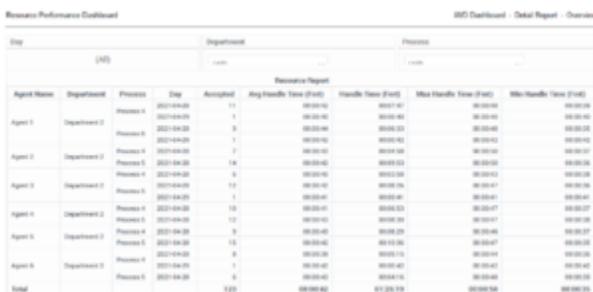


Onglet Récapitulatif

Le Tableau de bord des performances des ressources fournit des informations sur le temps et les efforts que les ressources consacrent à la résolution des éléments de travail. Utilisez ce tableau de bord pour identifier rapidement les jours, les services et les processus qui occupent le temps des ressources.

Le tableau de bord organise les données dans les onglets suivants :

- Onglet **Récapitulatif** — Cet onglet fournit une vue en un clin d'œil de l'activité des ressources de traitement comme suit :
  - Où mes employés passent-ils le plus de temps ?
  - Quels jours mes employés traitent-ils le plus gros volume de travail ?
- Onglet **Rapport détaillé** — Cet onglet fournit des informations sur le nombre d'interactions et une répartition détaillée du temps de traitement de chaque ressource de traitement.



Onglet Rapport détaillé

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les

tableaux de bord fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

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

[Sample Resource Performance Dashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord des performances des ressources :

#### Invites du Tableau de bord des performances des ressources

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une plage temporelle et déplacez-la vers 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.
Service	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs services sur lesquels portera le rapport.
Processus	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs processus métier sur lesquels portera le rapport.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs locataires sur lesquels portera le rapport.
ID de l'employé	Vous pouvez sélectionner l'identifiant d'employé de l'agent 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.

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord des performances des ressources :

#### Attributs du Tableau de bord des performances des ressources

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.
Processus	Permet d'organiser les données selon le nom du processus métier. Le nom du processus métier est un attribut essentiel qui est utilisé pour définir les stratégies d'acheminement des tâches et des éléments de travail.
ID de l'employé	Permet d'organiser les données selon l'identifiant

	d'employé de l'agent.
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.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord des performances des ressources :

#### Mesures du Tableau de bord des performances des ressources

Mesure	Description
Temps traitement (Fmt)	<p>Temps total, en secondes, pendant lequel cette ressource a travaillé sur des tâches avant de les terminer. Cette durée est mesurée comme la différence entre le moment où la ressource est affectée à une tâche et le moment où la tâche est terminée.</p> <p>Notez que le fait qu'une ressource termine une tâche dans le système iWD n'entraîne pas, en soi, le marquage de la tâche comme Terminée—l'un des trois états qui indiquent la finalisation de la tâche. Une tâche peut comporter plusieurs éléments de travail. Cette mesure prend en compte les tâches actives ainsi que les tâches terminées dans son calcul.</p>
Accepté	Pour les tâches terminées, nombre total de tâches qui ont été assignées à cette ressource pendant l'intervalle du rapport.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen pendant lequel cette ressource (par exemple, un agent) a travaillé sur des tâches avant de les terminer. Notez que le fait qu'une ressource termine une tâche dans le système iWD n'entraîne pas, en soi, le marquage de la tâche comme Terminée—l'un des trois états qui indiquent la finalisation de la tâche. Cette mesure prend en compte les tâches actives ainsi que les tâches terminées dans son calcul.
Temps max traitement (Fmt)	Temps maximal pendant lequel cette ressource a travaillé sur une tâche avant de la terminer. L'achèvement d'une tâche dans le système iWD ne signifie pas nécessairement que la tâche est Terminée—l'un des trois états qui indiquent la finalisation de la tâche. Cette mesure prend en compte les tâches actives ainsi que les tâches terminées dans son calcul.
Temps min traitement (Fmt)	Temps minimal pendant lequel cette ressource a travaillé sur une tâche avant de la terminer. L'achèvement d'une tâche dans le système iWD ne signifie pas nécessairement que la tâche est Terminée—l'un des trois états qui indiquent la finalisation de la tâche. Cette mesure prend en compte les tâches actives ainsi que les tâches terminées dans son calcul.

# Rapport sur les performances des ressources

Cette page explique comment (en tant que chef d'équipe, manager ou utilisateur métier) utiliser le **Rapport sur les performances des ressources** (dossier **CX Insights for iWD**) pour comprendre comment les ressources traitent les tâches, par processus, dans un intervalle de temps donné. Le rapport fournit le nombre total de tâches que chaque ressource a acceptées, ainsi que le temps minimal, le temps maximal et le temps moyen qui ont été nécessaires pour traiter les tâches.

## Explications sur le Rapport sur les performances des ressources

**Resource Performance Report**

Tenant	Department	Process	Media Type	Interaction Type	Interaction Subtype	Agent Name	Day	Accepted	Handle Time (Fmt)	Avg Handle Time (Fmt)
Tenant 1	Department 1	Process 2	email	Inbound	InboundNew	Agent 3	2021-04-28	1	00:00:48	00:00:48
					<b>Total</b>			1	00:00:48	00:00:48
					<b>Total</b>			1	00:00:48	00:00:48
				Outbound	OutboundNew	Agent 5	2021-04-28	1	00:00:40	00:00:40
					<b>Total</b>			1	00:00:40	00:00:40
					OutboundReply	Agent 4	2021-04-28	1	00:00:42	00:00:42
					<b>Total</b>			1	00:00:42	00:00:42
					<b>Total</b>			2	00:01:22	00:00:41
					<b>Total</b>			3	00:02:10	00:00:43
		workitem	OutboundNew	Agent 3	2021-04-28	1	00:00:48	00:00:48		
			<b>Total</b>			1	00:00:48	00:00:48		
			OutboundReply	Agent 4	2021-04-28	1	00:00:40	00:00:40		
			<b>Total</b>			1	00:00:40	00:00:40		
			<b>Total</b>			2	00:01:28	00:00:44		
			<b>Total</b>			2	00:01:28	00:00:44		
		Process 3	email	Inbound	InboundNew	Agent 2	2021-04-28	1	00:00:40	00:00:40
					<b>Total</b>			1	00:00:40	00:00:40
					InboundTest	Agent 6	2021-04-28	2	00:01:19	00:00:40
<b>Total</b>						2	00:01:19	00:00:40		
<b>Total</b>						3	00:01:59	00:00:40		
<b>Total</b>						3	00:01:59	00:00:40		
Outbound	OutboundACK			Agent 5	2021-04-28	2	00:01:25	00:00:43		
	<b>Total</b>					2	00:01:25	00:00:43		
	<b>Total</b>					2	00:01:25	00:00:43		
			OutboundNew	Agent 1	2021-04-28	1	00:00:42	00:00:42		

Ce rapport résume le traitement des tâches par une ressource par processus sur un intervalle de

temps donné. Il fournit le nombre total de tâches que la ressource a acceptées, ainsi que le temps minimal, le temps maximal et le temps moyen qui ont été nécessaires à la ressource pour les traiter.

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

[SampleResourcePerformanceReport.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 sur les performances des ressources

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.
ID de l'employé	Vous pouvez sélectionner l'identifiant d'employé de l'agent 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.
Type d'interaction	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types d'interaction dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.

## Attributs du Rapport sur les performances des ressources

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

Attribut	Description
	service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches.
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.
Type d'interaction	Permet d'organiser les données par type d'interaction.
Sous-type d'interaction	Permet d'organiser les données par sous-type d'interaction.
ID de l'employé	Permet d'organiser les données selon l'identifiant d'employé de l'agent.
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.

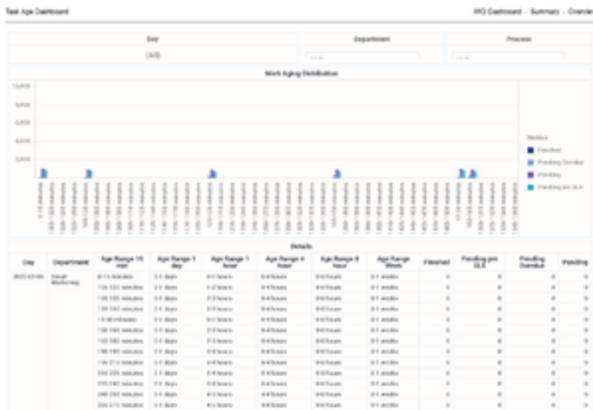
## Mesures du Rapport sur les performances des ressources

Mesure	Description
Accepté	Pour les tâches terminées, nombre total de tâches qui ont été assignées à cette ressource pendant l'intervalle du rapport.
Terminé	Nombre total d'activités terminées durant l'intervalle du rapport.
Temps traitement (Fmt)	<p>Temps total, en secondes, pendant lequel cette ressource a travaillé sur des tâches avant de les terminer. Cette durée est mesurée comme la différence entre le moment où la ressource est affectée à une tâche et le moment où la tâche est terminée.</p> <p>Notez que le fait qu'une ressource termine une tâche dans le système iWD n'entraîne pas, en soi, le marquage de la tâche comme Terminée—l'un des trois états qui indiquent la finalisation de la tâche. Une tâche peut comporter plusieurs éléments de travail. Cette mesure prend en compte les tâches actives ainsi que les tâches terminées dans son calcul.</p>
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen pendant lequel cette ressource (par exemple, un agent) a travaillé sur des tâches avant de les terminer. Notez que le fait qu'une ressource termine une tâche dans le système iWD n'entraîne pas, en soi, le marquage de la tâche comme Terminée—l'un des trois états qui indiquent la finalisation de la tâche. Cette mesure prend en compte les tâches actives ainsi que les tâches

---

Mesure	Description
Temps min traitement (Fmt)	terminées dans son calcul. Temps minimal pendant lequel cette ressource a travaillé sur une tâche avant de la terminer. L'achèvement d'une tâche dans le système iWD ne signifie pas nécessairement que la tâche est Terminée—l'un des trois états qui indiquent la finalisation de la tâche. Cette mesure prend en compte les tâches actives ainsi que les tâches terminées dans son calcul.
Temps max traitement (Fmt)	Temps maximal pendant lequel cette ressource a travaillé sur une tâche avant de la terminer. L'achèvement d'une tâche dans le système iWD ne signifie pas nécessairement que la tâche est Terminée—l'un des trois états qui indiquent la finalisation de la tâche. Cette mesure prend en compte les tâches actives ainsi que les tâches terminées dans son calcul.

# Tableau de bord Âge de la tâche



Onglet Récapitulatif

Utilisez le **Tableau de bord Âge de la tâche** (dossier **CX Insights for iWD**) pour mieux comprendre dans quelle mesure chaque service et chaque processus respectent les accords de niveau de service. Le tableau de bord fournit des informations détaillées sur le volume des tâches qui sont traitées dans l'intervalle de niveau de service défini, et sur le volume qui ne respecte pas l'accord de niveau de service des services et les processus.



Onglet Distribution chronologique du travail au fil du temps

Ce tableau de bord fournit une analyse chronologique du travail, en comparant le travail effectué avant la violation du niveau de service au travail qui a violé l'accord de niveau de service pour vos services et processus. Cela vous permet de visualiser et d'analyser la manière dont chaque service et chaque processus atteignent leurs niveaux de service. Le tableau de bord organise les données dans les onglets suivants :

- Récapitulatif
- Distribution chronologique du travail au fil du temps

- Intervalle de travail terminé [15 min]
- Intervalle de travail terminé [8 h]
- Service et processus par âge de la tâche



Work Completed Interval [15min] onglet

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.



Work Completed Interval [8hr] onglet

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce tableau de bord, consultez un exemple de sortie du rapport : [Sample Task Age Dashboard.pdf](#)



Service	Permet d'organiser les données selon le nom du service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches.
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.
Tranche d'âge 15 min	Permet d'organiser les données selon le type d'identifiant de l'âge. Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous à la section <a href="#">Personnalisation de la granularité des attributs</a> .
Tranche d'âge 1 jour	Permet d'organiser les données selon le type d'identifiant de l'âge.
Tranche d'âge 1 heure	Permet d'organiser les données selon le type d'identifiant de l'âge.
Tranche d'âge 4 heures	Permet d'organiser les données selon le type d'identifiant de l'âge.
Tranche d'âge 8 heures	Permet d'organiser les données selon le type d'identifiant de l'âge.
Tranche d'âge semaine	Permet d'organiser les données selon le type d'identifiant de l'âge.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord Âge de la tâche :

#### Mesures du Tableau de bord Âge de la tâche

Mesure	Description
Terminé	Nombre total de tâches de cette classification qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.
En attente pré-SLA	Nombre de tâches en attente qui ne sont pas en retard. Calculé comme la différence entre le nombre total de tâches en attente et le nombre total de tâches en retard.
En attente échoué	Nombre actuel de tâches en attente qui étaient en retard à la fin de l'intervalle du rapport. Une tâche est considérée comme en retard lorsque la date/l'heure d'échéance du SLA a été dépassée.
En attente	Nombre actuel de tâches qui étaient en suspens (lorsque le statut de la tâche est En file d'attente, Affecté ou En attente) à la fin de l'intervalle du rapport.

Certains tableaux de bord contiennent des attributs représentant différentes granularités d'un attribut telles que Plage de priorités ou Valeur commerciale. Vous pouvez modifier la granularité des données affichées dans le tableau de bord en remplaçant cet attribut par un autre ; reportez-vous à la section [Personnalisation de la granularité des attributs](#).

## Rapport Âge de la tâche

Utilisez le **Rapport Âge de la tâche** (dossier **CX Insights for iWD**) pour mieux comprendre dans quelle mesure chaque service et chaque processus respectent les accords de niveau de service. Ce rapport fournit des informations détaillées sur le volume des tâches qui sont traitées dans l'intervalle de niveau de service défini, et sur le volume qui ne respecte pas l'accord de niveau de service des services et les processus.

## Explications sur le Rapport Âge de la tâche

Task Age Report								
Tenant	Department	Process	Media Type	Age Range 1 day	Day	Pending	Pending Overdue	Finished
selenium	Email Marketing	Advertising	workitem	0-1 days	2020-07-31	768	0	0
					2020-08-01	768	0	0
				1-2 days	2020-08-01	768	0	0
					2020-08-02	768	0	0
				2-3 days	2020-08-02	0	0	16
					2020-08-03	16	0	0
				3-4 days	2020-08-03	0	0	16
		<b>Total</b>		<b>1,552</b>	<b>0</b>	<b>32</b>		
		<b>Total</b>		<b>1,552</b>	<b>0</b>	<b>32</b>		
		Newsletter	workitem	0-1 days	2020-07-31	476	119	17
					2020-08-01	17	17	0
				1-2 days	2020-08-01	0	0	17
		<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>136</b>	<b>34</b>		
		<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>136</b>	<b>34</b>		
	Promotion	workitem	0-1 days	2020-07-31	255	120	30	
			<b>Total</b>		<b>255</b>	<b>120</b>	<b>30</b>	
	<b>Total</b>		<b>255</b>	<b>120</b>	<b>30</b>			
	Retention	workitem	0-1 days	2020-07-31	35	20	10	
				2020-08-01	0	0	10	
			<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
	<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>			
	<b>Total</b>		<b>1,824</b>	<b>276</b>	<b>116</b>			
	Blogs / News Portals	workitem	0-1 days	2020-07-31	352	33	11	
				2020-08-01	11	11	0	
1-2 days			2020-08-01	0	0	11		
<b>Total</b>				<b>11</b>	<b>44</b>	<b>22</b>		
<b>Total</b>			<b>11</b>	<b>44</b>	<b>22</b>			
Forums		workitem	0-1 days	2020-07-31	100	20	10	
			2020-08-01	0	0	10		
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>				
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>				

Ce rapport fournit des informations détaillées sur le volume des tâches qui sont traitées dans l'intervalle de niveau de service défini, et sur le volume qui ne respecte pas l'accord de niveau de service des services et les processus.

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

[SampleTaskAgeReport.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 Âge de la tâche

Invite	Description
Filtre jour 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.
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.
Service	Vous pouvez sélectionner un service sur lequel axer le rapport.
Processus	Vous pouvez sélectionner un processus métier 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 Âge de la tâche

Attribut	Description
Service	Permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon le nom du service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches.
Processus	Permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport 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.
Tranche d'âge 1 jour	Permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon l'âge de la tâche, où Âge est défini en tranches de 1 jour. Par exemple : 0-1 jour, 1-2 jour, 3-4 jour. Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous à la section <a href="#">Personnalisation du tableau de bord</a> .
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 Âge de la tâche

Mesure	Description
En attente	Nombre actuel de tâches qui étaient en suspens (lorsque le statut de la tâche est En file d'attente, Affecté ou En attente) à la fin de l'intervalle du rapport.
En attente échu	Nombre actuel de tâches en attente qui étaient en retard à la fin de l'intervalle du rapport. Une tâche est considérée comme en retard lorsque la date/ l'heure d'échéance du SLA a été dépassée.
Terminé	Nombre total de tâches de cette classification qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.

Certains rapports contiennent des attributs représentant une granularité différente d'un attribut, comme Plage de priorités ou Valeur commerciale. Vous pouvez modifier la granularité des données affichées dans le rapport en remplaçant cet attribut par un autre ; reportez-vous à la section [Personnalisation de la granularité des attributs](#).

# Rapport sur les détails des tâches

Cette page explique comment utiliser le **Rapport sur les détails des tâches** (dossier **CX Insights for iWD**) pour comprendre les détails bruts des éléments de travail individuels vus du point de vue du client. De nombreux filtres sont fournis pour faciliter le dépannage, l'identification et la validation des résultats.

## Explications sur le Rapport sur les détails des tâches

Due Date Time	Interaction ID	Last Task Event ID	Capture ID	Solution Name	Capture Point Name	Queue	Queue Type	Queue Target Name	Media Channel	Category	Priority	Status Name	Is Final	Is Held	Last Agent Name
2021-05-03 0126AM	1tx003751	33850	ext003761	TEST_SOLUTION	capture_point1	iWD_Queue	InteractionQueue	iWD_New	channel4	Unknown	110	Completed	1	0	Agent 3
2021-05-03 0251AM	1tx003764	33970	ext003764	TEST_SOLUTION	capture_point2	iWD_Queue	InteractionQueue	iWD_New	channel4	Unknown	50	Completed	1	0	Agent 1
2021-05-03 0255AM	1tx003784	34157	ext003784	TEST_SOLUTION	capture_point1	iWD_Queue	InteractionQueue	iWD_New	channel12	Unknown	70	Queued	0	0	
2021-05-03 0350AM	1tx003818	34477	ext003818	TEST_SOLUTION	capture_point1	iWD_Queue	InteractionQueue	iWD_New	channel13	Unknown	60	Queued	0	0	

Task Detail Report																						
Result Code	Customer ID	Customer Segment	Product	Product Subtype	Media Type	Interaction Type	Interaction Subtype	Source Tenant	Source Process	Source Process Subtype	Skill ID	Requested Agent Name	Source Date Time	Create Date Time	Source Due Date Time	Finish Date Time	Department	Process	Accept Time (Pat)	Finished Time (Pat)	iWD Hold Time (Pat)	Handle Time (Pat)
3	Customer5	BRONZE	Monitoring	Profanity detection	email	Outbound	OutboundReply	Source Tenant 1	IT	Access Request	Unknown	Unknown	2021-05-03 1158AM	2021-05-04 1231AM	2021-05-03 0126AM	2021-05-04 1232AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:27	00:00:00	00:00:47
3	Customer4	GOLD	Monitoring	Profanity detection	workitem	Outbound	OutboundReply	Source Tenant 2	IT	Access Request	Unknown	Unknown	2021-05-03 0311AM	2021-05-04 0137AM	2021-05-03 0251AM	2021-05-04 0138AM	Department 2	Process 5	00:00:35	00:01:18	00:00:00	00:00:38
3	Customer3	BRONZE	Monitoring	Sentiment analysis	email	Inbound								2021-05-04 0725AM	2021-05-03 0350AM		Department 2	Process 5			00:00:00	00:00:00
3	Customer4	GOLD	Service	Agent advisory	email	Inbound								2021-05-04 0757AM	2021-05-03 0440AM		Department 2	Process 4			00:00:00	00:00:00
3	Customer3	GOLD	Service	Agent advisory	email	Outbound								2021-05-04 0804AM	2021-05-03 0633AM	2021-05-04 0805AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:20	00:00:00	00:00:40
3	Customer3	SILVER	Monitoring	Profanity detection	workitem	Outbound								2021-05-04 0813AM	2021-05-03 0938AM		Department 2	Process 5			00:00:00	00:00:00
3	Customer1	GOLD	Monitoring	Profanity detection	workitem	Outbound								2021-05-03 0815AM	2021-05-03 0958AM	2021-05-04 0342AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:23	00:00:00	00:00:43
3	Customer1	SILVER	Monitoring	Profanity detection	workitem	Outbound								2021-05-03 0833AM	2021-05-03 0720AM	2021-05-04 0255AM	Department 2	Process 4	01:15:23	01:16:10	00:00:00	00:00:42
3	Customer2	GOLD	Monitoring	Sentiment analysis	email	Inbound								2021-05-03 0834AM	2021-05-03 0736AM	2021-05-04 0848AM	Department 2	Process 5	00:00:35	00:01:20	00:00:00	00:00:40
3	Customer5	BRONZE	Monitoring	Profanity detection	email	Inbound								2021-05-03 0853AM	2021-05-03 0751AM	2021-05-04 0604AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:16	00:00:00	00:00:36
3	Customer4	BRONZE	Monitoring	Sentiment analysis	workitem	Outbound								2021-05-03 0907AM	2021-05-03 0757AM		Department 2	Process 5			00:00:00	00:00:00
3	Customer4	GOLD	Monitoring	Sentiment analysis	email	Inbound								2021-05-03 0917AM	2021-05-03 0805AM	2021-05-04 1123AM	Department 1	Process 3	00:16:26	00:17:10	00:00:00	00:00:39
3	Customer5	GOLD	Service	Escalation	email	Inbound								2021-05-03 0938AM	2021-05-03 0813AM		Department 3	Process 6			00:00:00	00:00:00
3	Customer4	BRONZE	Monitoring	Profanity detection	workitem	Inbound								2021-05-03 1013AM	2021-05-03 0709AM	2021-05-04 0914AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:23	00:00:00	00:00:43
3	Customer1	SILVER	Service	Language translation	email	Inbound								2021-05-03 1015AM	2021-05-03 0711AM	2021-05-04 0514AM	Department 3	Process 6	00:00:35	00:01:21	00:00:00	00:00:41
3	Customer4	SILVER	Service	Escalation	email	Outbound								2021-05-03 1020AM	2021-05-03 0719AM		Department 3	Process 6			00:00:00	00:00:00
3	Customer3	GOLD	Monitoring	Profanity detection	email	Outbound								2021-05-03 1026AM	2021-05-03 0720AM	2021-05-04 0255AM	Department 2	Process 4	01:15:23	01:16:10	00:00:00	00:00:42
3	Customer5	GOLD	Monitoring	Sentiment analysis	workitem	Outbound								2021-05-03 1032AM	2021-05-03 0736AM	2021-05-04 0848AM	Department 2	Process 5	00:00:35	00:01:20	00:00:00	00:00:40
3	Customer3	GOLD	Service	Agent advisory	workitem	Outbound								2021-05-03 1039AM	2021-05-03 0751AM	2021-05-04 0604AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:16	00:00:00	00:00:36
3	Customer4	BRONZE	Service	Agent advisory	workitem	Outbound								2021-05-03 1049AM	2021-05-03 0757AM		Department 2	Process 5			00:00:00	00:00:00
3	Customer5	BRONZE	Monitoring	Sentiment analysis	workitem	Inbound								2021-05-03 1056AM	2021-05-03 0805AM	2021-05-04 1123AM	Department 1	Process 3	00:16:26	00:17:10	00:00:00	00:00:39
3	Customer4	BRONZE	Service	Agent advisory	email	Inbound								2021-05-04 0830AM	2021-05-03 0813AM		Department 3	Process 6			00:00:00	00:00:00
3	Customer4	GOLD	Service	Language translation	workitem	Outbound								2021-05-04 0833AM	2021-05-03 0813AM	2021-05-04 1028AM	Department 3	Process 6	00:00:35	00:01:20	00:00:00	00:00:40
3	Customer2	SILVER	Service	Escalation	workitem	Outbound								2021-05-04 0842AM	2021-05-03 0815AM	2021-05-04 0316AM	Department 3	Process 6	00:00:35	00:01:28	00:00:00	00:00:48
3	Customer1	SILVER	Monitoring	Profanity detection	workitem	Inbound								2021-05-04 0848AM	2021-05-03 0833AM	2021-05-04 0824AM	Department 3	Process 6	00:00:35	00:01:26	00:00:00	00:00:46
3	Customer1	SILVER	Service	Agent advisory	workitem	Inbound								2021-05-04 0853AM	2021-05-03 0834AM	2021-05-04 1114AM	Department 1	Process 3	00:00:35	00:01:23	00:00:00	00:00:43
3	Customer4	SILVER	Service	Agent advisory	workitem	Inbound								2021-05-04 0855AM	2021-05-03 0833AM	2021-05-04 0857AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:22	00:00:00	00:00:42
3	Customer4	SILVER	Service	Escalation	workitem	Inbound								2021-05-04 0907AM	2021-05-03 0854AM	2021-05-04 1115AM	Department 2	Process 4	00:11:12	00:11:55	00:00:00	00:00:38
3	Customer4	SILVER	Service	Agent advisory	workitem	Outbound								2021-05-04 0923AM	2021-05-03 0907AM	2021-05-04 0927AM	Department 2	Process 5	00:00:33	00:04:16	00:00:00	00:00:38
3	Customer1	SILVER	Monitoring	Profanity detection	email	Outbound								2021-05-04 0938AM	2021-05-03 0917AM	2021-05-04 1119AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:19	00:00:00	00:00:39
3	Customer2	BRONZE	Monitoring	Sentiment analysis	email	Outbound								2021-05-04 0949AM	2021-05-03 0938AM	2021-05-04 0234AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:17	00:00:00	00:00:37
3	Customer2	BRONZE	Service	Agent advisory	workitem	Outbound								2021-05-04 0953AM	2021-05-03 1009AM	2021-05-04 0623AM	Department 3	Process 6	00:03:07	00:03:53	00:00:00	00:00:41
3	Customer3	BRONZE	Notification	Product description	workitem	Inbound								2021-05-04 0959AM	2021-05-03 1013AM		Department 2	Process 5			00:00:00	00:00:00
3	Customer4	SILVER	Service	Escalation	email	Outbound								2021-05-04 1026AM	2021-05-03 1015AM	2021-05-04 1237AM	Department 2	Process 5	00:00:35	00:01:19	00:00:00	00:00:39
3	Customer5	BRONZE	Monitoring	Sentiment analysis	workitem	Outbound								2021-05-04 1032AM	2021-05-03 1020AM	2021-05-04 0919AM	Department 3	Process 6	00:00:35	00:01:20	00:00:00	00:00:40
3	Customer3	GOLD	Monitoring	Profanity detection	workitem	Outbound								2021-05-04 1039AM	2021-05-03 1026AM	2021-05-04 1124AM	Department 2	Process 5	00:00:35	00:01:21	00:00:00	00:00:41
3	Customer4	BRONZE	Service	Agent advisory	workitem	Outbound								2021-05-04 1053AM	2021-05-03 1032AM	2021-05-04 1133AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:19	00:00:00	00:00:39
3	Customer2	SILVER	Service	Agent advisory	workitem	Outbound								2021-05-04 1055AM	2021-05-03 1039AM	2021-05-04 1055AM	Department 2	Process 5	00:00:35	00:01:24	00:00:00	00:00:44
3	Customer4	BRONZE	Service	Agent advisory	workitem	Outbound								2021-05-04 1056AM	2021-05-03 1049AM	2021-05-04 1036AM	Department 2	Process 4	00:00:35	00:01:19	00:00:00	00:00:39
3	Customer3	BRONZE	Notification	Product description	workitem	Inbound								2021-05-04 0931AM	2021-05-03 1056AM	2021-05-04 0935AM	Department 3	Process 6	00:02:52	00:03:38	00:00:00	00:00:41

Il s'agit d'un rapport détaillé ; en raison du volume de données que ce rapport peut potentiellement générer, Genesys vous recommande les points suivants :

- Restreignez les invites utilisateur **Heure de début** et **Heure de fin** à la plage la plus étroite répondant aux critères de votre rapport. Les sélections d'heures par défaut couvrent une journée.
- Affinez les autres invites en fonction du jeu de données minimal requis.

Certaines colonnes du rapport arrondissent les durées à la minute la plus proche, tandis que les mesures limitées dans le temps sont fournies à la seconde la plus proche.

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

[SampleTaskDetailReport.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 sur les détails des tâches

Invite	Description
Filtre jour 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.
Canal de média	Vous pouvez sélectionner un canal de média sur lequel axer le rapport.
Locataire source	Vous pouvez sélectionner un locataire source sur lequel axer le rapport.
ID du dernier employé	Vous pouvez sélectionner l'identifiant d'employé de l'agent qui a été affecté en dernier lieu à la tâche ou à l'élément de travail sur lequel axer le rapport.
ID client	Vous pouvez sélectionner un ID client sur lequel axer le rapport.
ID de capture	Vous pouvez sélectionner un ID de capture sur lequel axer le rapport.
ID d'interaction	Vous pouvez sélectionner un ID d'interaction sur lequel axer le rapport.

Invite	Description
	lequel axer le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types de média sur lesquels recueillir des données dans le rapport.
Type d'interaction	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types d'interaction dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.

## Attributs du Rapport sur les détails des tâches

Attribut	Description
Date & heure d'échéance	Permet d'organiser les données selon la date et l'heure, au format AAAA-M-J-HHMM (AM/PM), auxquelles les tâches sont dues, conformément au système source ou aux règles iWD.
ID d'interaction	Permet d'organiser les données selon l'ID de la tâche, qui est une valeur unique au sein d'une seule base de données Interaction Server.
ID du dernier événement de la tâche	Permet d'organiser les données selon l'identifiant unique du dernier événement associé à la tâche. Avec INTERACTION_ID, ce champ sert de clé primaire à la table H_TASK_FACT.
ID de capture	Permet d'organiser les données selon l'ID de capture de la tâche tel qu'émis par le système source d'origine.
Nom de la solution	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif de la solution.
Nom du point de capture	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif du point de capture.
File d'attente	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif de la file d'attente ou de la corbeille d'interactions.
Type de file d'attente	Permet d'organiser les données selon le type de la file d'attente de distribution ; l'une des valeurs suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>InteractionQueue</li> <li>AgentWorkbin</li> <li>AgentGroupWorkbin</li> <li>PlaceWorkbin</li> <li>PlaceGroupWorkbin</li> </ul>
Nom File d'attente (cible)	Permet d'organiser les données selon le nom de corbeille de l'agent, du groupe d'agents, de la

Attribut	Description
	place, du groupe de places ou selon le nom de la file d'attente d'interactions.
Canal de média	Permet d'organiser les données selon le nom du canal de média via lequel une tâche est reçue.
Catégorie	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif de la catégorie.
Priorité	Permet d'organiser les données selon la priorité attribuée à la tâche.
Nom de l'état	<p>Permet d'organiser les données selon le nom de l'état d'une tâche. L'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• new—Tâche nouvellement créée en attente de traitement.</li> <li>• rejected—La tâche a été rejetée pendant le traitement. Cela peut se produire lorsqu'une tâche est affectée à un processus expiré ou à un service fermé.</li> <li>• newheld—Cette valeur est conservée uniquement pour des raisons de compatibilité avec les anciennes versions. iWD 8.0+ ne génère pas cette valeur.</li> <li>• captured—La tâche a été classée par iWD, mais pas encore priorisée.</li> <li>• queued—La tâche a été traitée et priorisée au moins une fois.</li> <li>• distributed—La tâche a été distribuée à un agent.</li> <li>• canceled—La tâche a été annulée.</li> <li>• completed—La tâche a été achevée.</li> <li>• errorheld—Une erreur s'est produite lors de la classification ou de la priorisation de la tâche. Les détails des erreurs sont stockés dans l'attribut de tâche étendu personnalisé « error ». Lorsque le système iWD est rétabli, il tente de nouveau de traiter la tâche.</li> <li>• held—La tâche est en état d'attente (suite à une action de l'utilisateur ou du système) et ne sera pas repriorisée tant qu'elle ne reprend pas.</li> <li>• assigned—La tâche a été assignée à un agent.</li> </ul>
Est final	<p>Permet d'organiser les données selon que la tâche est à l'état Final ou En suspens :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>0</b> indique un état de tâche autre que Terminé, Annulé ou Rejeté.</li> </ul>

Attribut	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1</b> indique un état de tâche Terminé, Annulé ou Rejeté.</li> </ul>
Est en suspens	<p>Permet d'organiser les données selon qu'une tâche est à l'état En suspens ou Pas en suspens :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>0</b> indique un état de tâche autre que NewHeld, ErrorHeld ou Held.</li> <li>• <b>1</b> indique un état de tâche NewHeld, ErrorHeld ou Held.</li> </ul>
ID du dernier employé	Permet d'organiser les données selon l'identifiant d'employé de l'agent qui a été affecté en dernier lieu à la tâche ou à l'élément de travail.
Code de résultat	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif du code de résultat.
ID client	Permet d'organiser les données selon l'ID client, qui est un attribut étendu d'une tâche ou d'un élément de travail que le système source attribue.
Segment client	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif du segment client.
Produit	Permet d'organiser les données selon le type de produit.
Sous-type produit	Permet d'organiser les données selon le sous-type de produit.
Type de média	Permet d'organiser les données par type de média.
Type d'interaction	Permet d'organiser les données par type d'interaction.
Sous-type d'interaction	Permet d'organiser les données par sous-type d'interaction.
Locataire source	Permet d'organiser les données selon le nom du locataire du système source.
Processus source	Permet d'organiser les données selon le nom du processus du système source, par exemple, Ordre.
Sous-type processus source	Sous-type du processus, par exemple, Activation.
ID de compétence	Permet d'organiser les données selon l'ID de la compétence.
ID d'agent demandé	Permet d'organiser les données selon l'ID de l'agent tel qu'il est capturé par le système source.
Date Heure source	Permet d'organiser les données selon la date et l'heure, au format AAAA-M-J HHMM (AM/PM), auxquelles le deuxième système source a capturé les tâches dans les scénarios de flux de tâches dans lesquels deux systèmes sont impliqués dans la création des tâches. (Le deuxième système source est le [Driver Test Manager] DTM qui a

Attribut	Description
	soumis la tâche à iWD.)
Date Heure création	Permet d'organiser les données selon la date et l'heure, au format AAAA-M-J HHMM (AM/PM), auxquelles les tâches ont été créées.
Date Heure échéance source	Permet d'organiser les données selon la date et l'heure, au format AAAA-M-J HHMM (AM/PM), auxquelles la tâche est due dans le système source.
Date Heure de fin	Permet d'organiser les données selon la date et l'heure, au format AAAA-M-J HHMM (AM/PM), auxquelles les tâches ou les éléments de travail ont été achevés. EVENT_DATE_END est un alias de la table Data Mart EVENT_DATE iWD.
Service	Permet d'organiser les données selon le nom du service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches.
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.

## Mesures du Rapport sur les détails des tâches

Mesure	Description
Temps acceptation (Fmt)	Temps qui s'est écoulé après la création de cette tâche dans iWD avant qu'elle ne soit affectée à une ressource.
Temps Terminé (Fmt)	Temps nécessaire pour terminer les tâches, calculé comme la différence entre le moment où la tâche a été créée dans le système iWD et le moment où elle a été terminée. Le fait qu'une ressource termine une tâche dans le système iWD n'entraîne pas, en soi, le marquage de la tâche comme Terminée—l'un des trois états qui indiquent la finalisation de la tâche. Contrairement aux autres mesures Temps achèvement, cette mesure prend en compte dans son calcul les tâches actives ainsi que les tâches terminées.
Temps mise en suspens iWD (Fmt)	Temps pendant lequel une tâche a été mise en suspens dans iWD. Cette valeur représente une action de mise en suspens iWD par le biais de l'API de capture de services Web ou de l'interface utilisateur iWD Manager, et non un événement de mise en suspens provenant d'un téléphone logiciel ou d'une application de bureau.
Temps traitement (Fmt)	Temps de travail, calculé comme la différence entre le moment où une ressource (par exemple, un

---

Mesure	Description
	<p>agent) est affectée à une tâche et le moment où cette tâche est terminée. Le fait qu'une ressource termine une tâche dans le système iWD n'entraîne pas, en soi, le marquage de la tâche comme Terminée—l'un des trois états qui indiquent la finalisation de la tâche. Une tâche peut comporter plusieurs éléments de travail. Cette mesure prend en compte les tâches actives ainsi que les tâches terminées dans son calcul.</p>



Il s'agit d'un rapport détaillé ; en raison du volume de données que ce rapport peut potentiellement générer, Genesys vous recommande les points suivants :

- Restreignez les invites utilisateur **Heure de début** et **Heure de fin** à la plage la plus étroite répondant aux critères de votre rapport. Les sélections d'heures par défaut couvrent une journée.
- Affinez les autres invites en fonction du jeu de données minimal requis.

Certaines colonnes du rapport arrondissent les durées à la minute la plus proche, tandis que les mesures limitées dans le temps sont fournies à la seconde la plus proche.

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

[SampleTaskWorkDetailReport.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 sur les détails des opérations des tâches

Invite	Description
Filtre jour 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.
Canal de média	Vous pouvez sélectionner un canal de média sur lequel axer le rapport.
Locataire source	Vous pouvez sélectionner un locataire source sur lequel axer le rapport.
ID de l'employé	Vous pouvez sélectionner l'identifiant d'employé de l'agent sur lequel axer le rapport.
ID client	Vous pouvez sélectionner un ID client sur lequel axer le rapport.
ID de capture	Vous pouvez sélectionner un ID de capture sur lequel axer le rapport.
ID d'interaction	Vous pouvez sélectionner un ID d'interaction sur lequel axer le rapport.

Invite	Description
Type de média	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types de média sur lesquels recueillir des données dans le rapport.
Type d'interaction	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types d'interaction dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.

## Attributs du Rapport sur les détails des opérations des tâches

Attribut	Description
Date d'affectation	Permet d'organiser les données selon la date, au format AAAA-MM-JJ, à laquelle une tâche a été affectée à l'agent.
Jour de l'année	Permet d'organiser les données selon le jour de l'année où la tâche a commencé.
Processus source	Permet d'organiser les données selon le nom du processus du système source, par exemple, Ordre.
Sous-type processus source	Sous-type du processus, par exemple, Activation.
Date/heure de début	Permet d'organiser les données selon l'intervalle de 15 minutes pendant lequel cet enregistrement a été créé.
Heure d'affectation	Permet d'organiser les données selon l'heure de la journée à laquelle la tâche a été affectée à l'agent.
Service	Permet d'organiser les données selon le nom du service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches.
Processus	Permet d'organiser les données selon le nom du processus métier. Le nom du processus métier est un attribut essentiel qui est utilisé pour définir les stratégies d'acheminement des tâches et des éléments de travail.
Catégorie	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif de la catégorie.
Produit	Permet d'organiser les données selon le type de produit.
Sous-type produit	Permet d'organiser les données selon le sous-type de produit.
Type de média	Permet d'organiser les données par type de média.
Type d'interaction	Permet d'organiser les données par type d'interaction.
Sous-type d'interaction	Permet d'organiser les données par sous-type d'interaction.
File d'attente	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif de la file d'attente ou de la corbeille.

Attribut	Description
	d'interactions.
Type de file d'attente	<p>Permet d'organiser les données selon le type de la file d'attente de distribution ; l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• InteractionQueue</li> <li>• AgentWorkbin</li> <li>• AgentGroupWorkbin</li> <li>• PlaceWorkbin</li> <li>• PlaceGroupWorkbin</li> </ul>
Nom File d'attente (cible)	Permet d'organiser les données selon le nom de corbeille de l'agent, du groupe d'agents, de la place, du groupe de places ou selon le nom de la file d'attente d'interactions.
Canal de média	Permet d'organiser les données selon le nom du canal de média via lequel une tâche est reçue.
ID de l'employé	Permet d'organiser les données selon l'identifiant d'employé de l'agent.
Date et heure d'affectation	Permet d'organiser les données selon la date et l'heure auxquelles la tâche a été affectée à l'agent.
Date Heure de fin	Permet d'organiser les données selon la date et l'heure auxquelles la tâche a été terminée par l'agent.
Segment client	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif du segment client.
ID client	Permet d'organiser les données selon l'ID client, qui est un attribut étendu d'une tâche ou d'un élément de travail que le système source attribue.
Code de résultat	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif du code de résultat.
Priorité	Permet d'organiser les données selon la priorité attribuée à la tâche.
ID d'interaction	Permet d'organiser les données selon l'ID de la tâche, qui est une valeur unique au sein d'une seule base de données Interaction Server.
ID de capture	Permet d'organiser les données selon l'ID de capture de la tâche tel qu'émis par le système source d'origine.
ID d'événement d'affectation de tâche	Permet d'organiser les données selon l'ID, extrait du journal des événements d'Interaction Server, qui correspond à l'événement lors duquel la tâche a été affectée à un agent.
ID d'événement de fin de tâche	Permet d'organiser les données selon l'ID, extrait du journal des événements d'Interaction Server, qui correspond à l'événement lors duquel un agent

Attribut	Description
	a terminé de travailler sur la tâche.
Nom de la solution	Permet d'organiser les données selon le nom descriptif de la solution.
Abandon	Permet d'organiser les données selon qu'une tâche a été abandonnée ou non : 0 indique que la tâche n'a pas été abandonnée (état Terminé). 1 indique que la tâche a été abandonnée.
Locataire source	Permet d'organiser les données selon le nom du locataire du système source.
Locataire	Permet d'organiser les données selon le nom du locataire.
Processus - Attributs Dim personnalisée 1-5	Ces cinq attributs permettent d'organiser les données selon le type de dimension personnalisée.
Service - Attributs Dim personnalisée 1-5	Ces cinq attributs permettent d'organiser les données selon le type de dimension personnalisée.
Locataire - Attributs Dim personnalisée 1-5	Ces cinq attributs permettent d'organiser les données selon le type de dimension personnalisée.

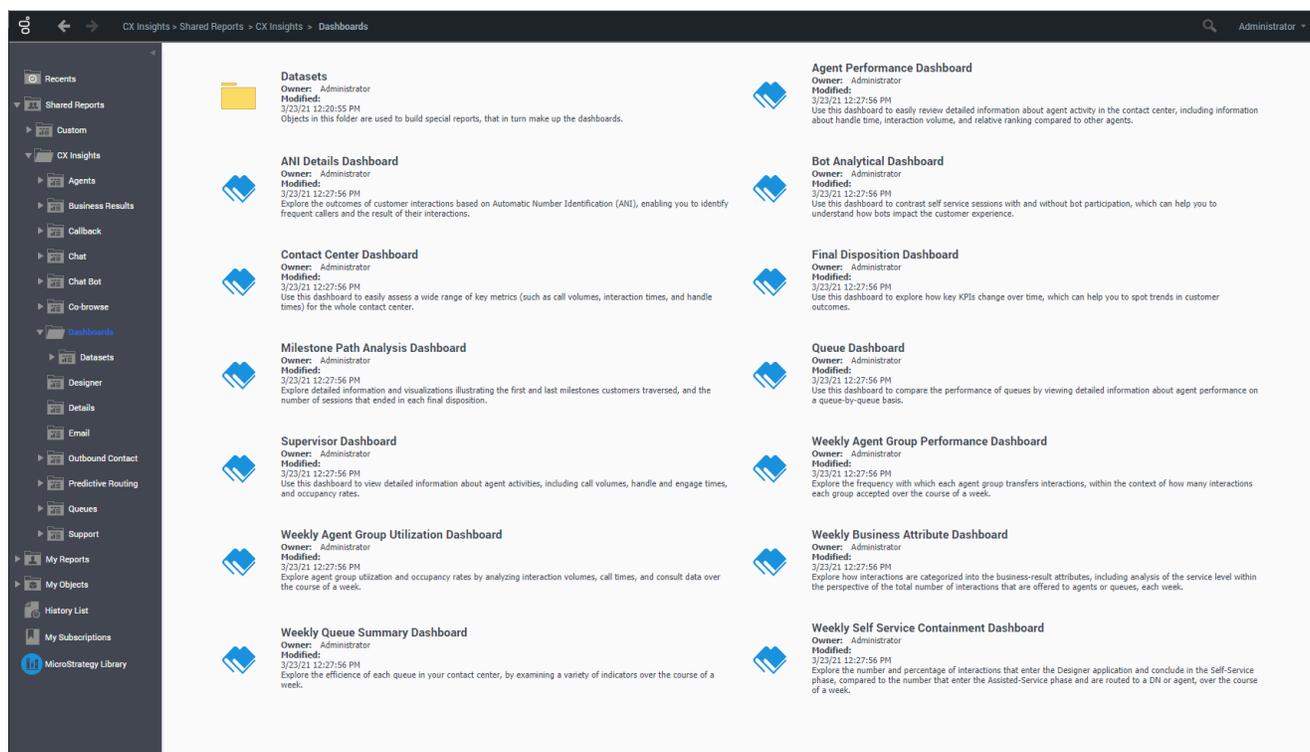
## Mesures du Rapport sur les détails des opérations des tâches

Mesure	Description
moyenne de temps de travail	Temps total qui s'est écoulé entre le moment où l'agent s'est vu attribuer une tâche et le moment où il l'a terminée.

# Tableaux de bord

Cette page décrit les tableaux de bord qui fournissent des résumés visuels de l'activité de votre centre de contacts et qui sont organisés en fonction de votre rôle dans l'organisation. Les tableaux de bord (stockés dans le dossier **Tableaux de bord**) sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## À propos des tableaux de bord



Les tableaux de bord suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Tableaux de bord** :

- **Tableau de bord des détails de l'ANI**
- **Tableau de bord de performances d'agent**
- **Tableau de bord analytique de robot**
- **Tableau de bord de centre de contacts**
- **Tableau de bord de disposition finale**
- **Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape**

- [Tableau de bord de file d'attente](#)
- [Tableau de bord de superviseur](#)
- [Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents](#)
- [Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents](#)
- [Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux](#)
- [Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service](#)
- [Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires](#)

Des tableaux de bord supplémentaires se trouvent dans d'autres dossiers, par exemple :

- [Tableau de bord de chat asynchrone](#)
- [Tableau de bord de robot](#)
- [Tableau de bord Routage prédictif - AHT & files d'attente](#)
- [Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif](#)
- [Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle](#)

[Link to video](#)

**Rubriques connexes :**

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

## Tableau de bord des détails de l'ANI

Le Tableau de bord des détails de l'ANI (dossier **Tableaux de bord**) fournit des informations détaillées sur les résultats des interactions clients, en fonction de l'identification du numéro automatique (ANI), ce qui vous permet d'identifier les appelants fréquents et le résultat de leurs interactions.

The screenshot shows a dashboard titled 'ANI Details' with a 'Total Interactions' counter set to 1,360. Below the counter is a table with the following columns: ANI, Call ID, Call Date, Call Type, Call Status, Call Duration, Call Time, Call Location, Call Agent, Call Outcome, Call Reason, Call Priority, Call Score, and Call Notes. The table contains multiple rows of data representing individual call interactions.

Tableau de bord des détails de l'ANI

Le tableau de bord fournit une analyse détaillée des volumes d'appels, des durées, des temps de traitement et des résultats. Cette vue est divisée en trois sections :

- Le Sélecteur de date vous permet d'axer dynamiquement le tableau de bord sur une période.
- Utilisez la Liste des appelants pour sélectionner éventuellement une valeur ANI, qui axe le rapport sur un seul appelant.
- La zone principale du tableau de bord se compose d'une grille d'informations détaillées relatives à chaque appel.

### Conseil

Notez que le terme « tableau de bord » est utilisé de manière interchangeable avec le terme « dossier ». Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

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

[Sample ANI Details Dashboard.pdf](#)

[Link to video](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord des détails de l'ANI :

#### Invites du Tableau de bord des détails de l'ANI

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Sélectionnez une date dans la liste des options prédéfinies. Si cette invite est définie sur une valeur autre que Aucun, les invites Date sont ignorées. Par défaut, le rapport capture les données des 31 jours précédents.
Date de début	Sélectionnez le premier jour à partir duquel vous souhaitez inclure des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour à partir duquel vous souhaitez inclure des données dans le rapport.

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord des détails de l'ANI :

#### Attributs du Tableau de bord des détails de l'ANI

Attributs	Description
Liste d'appelants	Cette section fournit un résumé du nombre d'interactions pour chaque appelant. Cliquez (ou utilisez Maj+clic) dans cette liste pour axer le rapport sur des appelants individuels.
ANI	Permet d'organiser les données selon la valeur ANI associée aux appelants.
Jour	Permet d'organiser les données selon le jour où l'appel a été effectué. (AAAA-MM-JJ)
Adresse cible	Permet d'organiser les données selon le DN ou l'adresse auquel l'appelant a été connecté.
Type de ressource	Permet d'organiser les données selon le type de ressource de traitement.
Nom de la ressource	Permet d'organiser les données selon le nom d'utilisateur de la ressource de traitement.
Résultat technique	Permet d'organiser les données selon leur disposition, par exemple, Abandonné, Terminé, Dévié, Extrait et Transféré.
Motif du résultat	Permet d'organiser les données selon le motif du résultat technique, par exemple : Abandoned-WhileRingring, AnsweredByAgent ou RouteOnNoAnswer.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord des détails de l'ANI :

#### Mesures du Tableau de bord des détails de l'ANI

Mesure	Description
Nombre d'interactions	Nombre d'interactions associées à une adresse source donnée.
Durée (Fmt)	Temps pendant lequel l'état a persisté (HH:MM:SS),

---

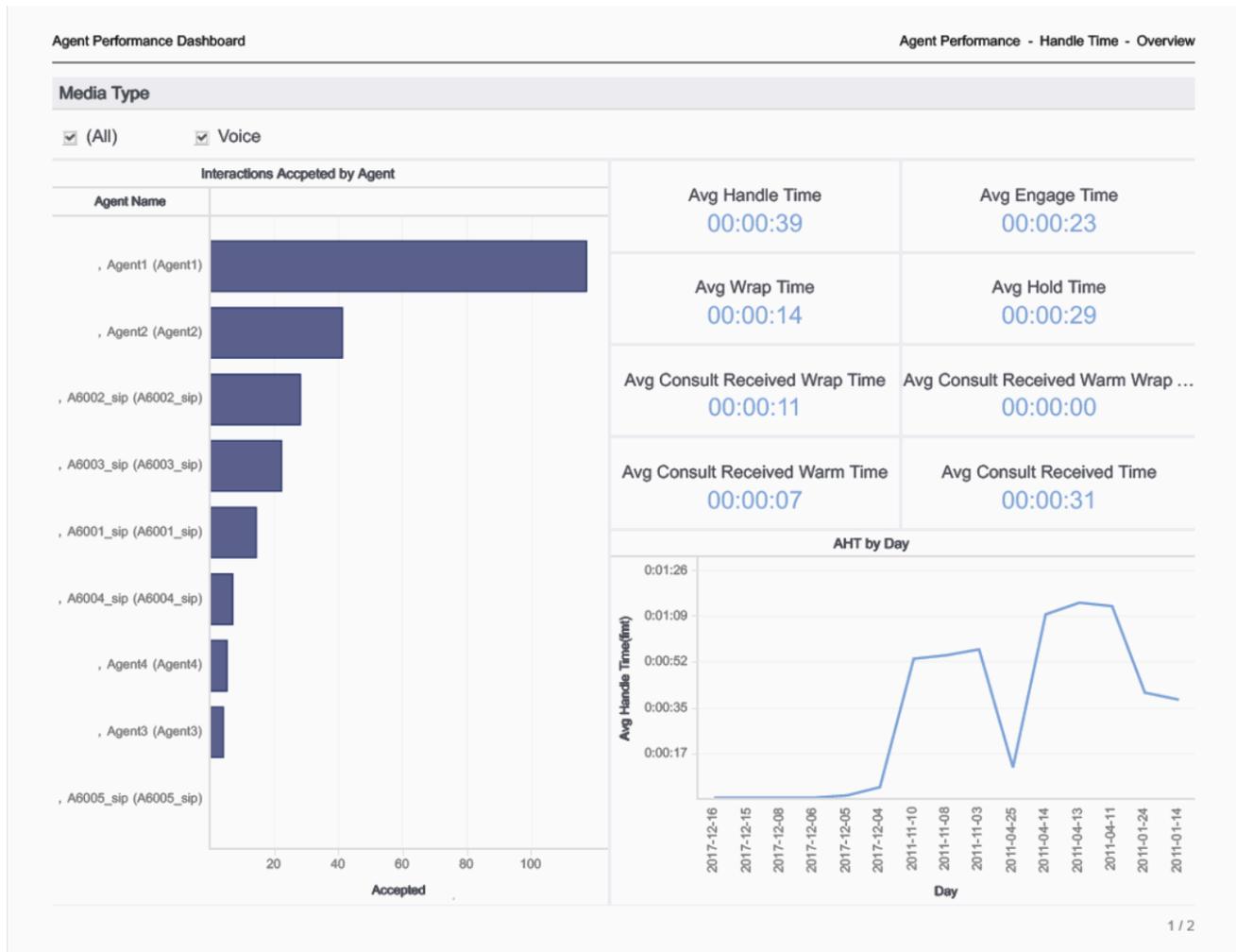
	calculé comme la différence entre le début et la fin de l'état de l'agent.
Temps traitement client (Fmt)	Temps total passé à traiter l'interaction, calculé comme la somme des mesures Temps occupation client, Temps mise en suspens client et Temps post-appel client.

# Tableau de bord de performances d'agent

Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord de performances d'agent pour afficher facilement des informations détaillées sur l'activité d'un agent dans le centre de contacts, dont les informations sur la durée de traitement, le volume d'interactions et le classement relatif par rapport à d'autres agents.

Notez que le terme « tableau de bord » est utilisé de manière interchangeable avec le terme « dossier ». Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

## Explications sur le Tableau de bord de performances d'agent



Spécialement conçu pour les superviseurs de centres de contacts, ce tableau de bord fournit en un clin d'œil des informations clés sur les agents, en se concentrant sur les mesures liées au temps de traitement et au comportement des agents. Le tableau de bord est divisé en deux onglets, qui illustrent tous les deux le pourcentage d'interactions acceptées par chaque agent :

- Temps traitement — Représentation graphique des statistiques moyennes de traitement des appels de chaque agent. Dans la section Interactions acceptées par l'agent du tableau de bord, cliquez sur la barre située en regard du nom d'un agent pour afficher des diagrammes à barres détaillés du temps de traitement moyen de cet agent, du temps d'occupation moyen et de diverses autres mesures connexes, ainsi qu'un graphique linéaire illustrant le nombre d'interactions offertes à et acceptées par cet agent au fil du temps (par jour). Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
  - Dans la liste **Type de média**, sélectionnez un type de média pour restreindre la portée du tableau de bord.
  - Dans le graphique à barres **Interactions acceptées par l'agent**, cliquez sur un agent pour axer le tableau de bord sur cet agent.

- **Conduite** — Représentation graphique des volumes totaux d'appels traités par chaque agent, et illustration de la manière dont l'agent a traité les interactions. Dans la section Rang des agents par interactions du tableau de bord, vous pouvez effectuer une sélection dans la liste déroulante pour filtrer la liste des agents (pour afficher, par exemple, les agents ayant eu moins de cinq interactions pendant la période du rapport). Cliquez sur la barre en regard du nom d'un agent pour afficher des diagrammes à barres détaillés du nombre total d'interactions offertes à et acceptées par cet agent, et diverses autres mesures connexes, ainsi qu'un graphique linéaire illustrant le nombre d'interactions offertes à et acceptées par cet agent au fil du temps (par jour). Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
  - Dans la liste **Type de média**, sélectionnez un type de média pour restreindre la portée du tableau de bord.
  - Dans le graphique à barres **Rang des agents par interactions**, cliquez sur un agent pour axer le tableau de bord sur cet agent.

Utilisez ce tableau de bord pour évaluer les performances et la conduite des agents, à la fois individuellement et par rapport aux autres agents.

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

[HRCXIAgentPerformanceDashboard.pdf](#)

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

## Invites du Tableau de bord de performances d'agent

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.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord de performances d'agent

Attribut	Description
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
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

Attribut	Description
	donnés. Les valeurs journalières sont présentées au format AAAA-MM-JJ.
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.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le type d'interaction.

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord de performances d'agent

Le Tableau de bord de performances d'agent est divisé en deux onglets :

- Temps traitement
- Conduite

Mesure	Description
<b>Temps traitement</b>	
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que l'agent a passé à traiter les interactions qu'il a reçues.  Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
Durée moy occupation (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a été occupé avec des clients.
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que l'agent a passé à des interactions clients alors qu'il était à l'état Post-appel.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a eu des interactions clients mises en suspens.  Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).
Durée moy post-appel consultation reçue (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent était à l'état Post-appel après des consultations simples qu'il a acceptées, alors que ces consultations étaient associées à des appels clients.
Durée moy post-appel consultation reçue à chaud (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que l'agent a passé à l'état Post-appel après des consultations qu'il a demandées et reçues, alors que ces consultations

Mesure	Description
	étaient associées à des interactions clients transférées vers l'agent ou mises en conférence avec lui.
Durée moy consultation reçue à chaud (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a été impliqué comme destinataire dans des collaborations ou des consultations, y compris les durées de mise en suspens afférentes, alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.
Temps moy consultation reçue (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a été occupé à des collaborations ou des consultations simples qu'il a reçues, alors que ces collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.
Accepté	Nombre total d'interactions clients ou de consultations à chaud qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été initiées par l'agent.
<b>Conduite</b>	
Offert	<p>Nombre total d'interactions qui ont été reçues ou initiées par un agent.</p> <p>Ce nombre inclut les interactions qui ont été abandonnées lors d'invitations, le traitement de tentatives que l'agent a rejetées, ainsi que les consultations à chaud et les conférences que l'agent a reçues. Ce nombre exclut les consultations simples, qu'elles aient été initiées ou reçues. Pour les enregistrements AG2_AGENT_QUEUE, cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section [agg-gim-thld-ID-IXN].</p>
Accepté	Nombre total d'interactions clients ou de consultations à chaud qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été initiées par l'agent.
Non accepté	Nombre total d'interactions clients qui ont été redirigées vers une autre ressource suite à une absence de réponse de l'agent ou qui n'ont pas été acceptées par cet agent de toute autre manière.
Refusé	Nombre total d'interactions clients qui ont émis une alerte chez l'agent et qui n'ont pas été acceptées.
Attente	Nombre total d'interactions clients que l'agent a eues en suspens.
Abandonné invitation	Nombre total d'interactions clients qui ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque alors que les interactions étaient en train d'émettre une alerte ou de sonner chez l'agent.
Temps moy traitement	Temps moyen (HH:MM:SS) que l'agent a passé à traiter les interactions qu'il a reçues.
Agent déconnecté en premier	Nombre total de fois, durant l'intervalle du rapport,

---

Mesure	Description
	où l'agent a libéré des interactions clients avant l'autre partie.
Transfert initié Agent	Nombre total de fois où l'agent a transféré des interactions clients.
% Transfert initié	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées (à chaud ou à l'aveugle) par l'agent.

# Tableau de bord analytique de robot

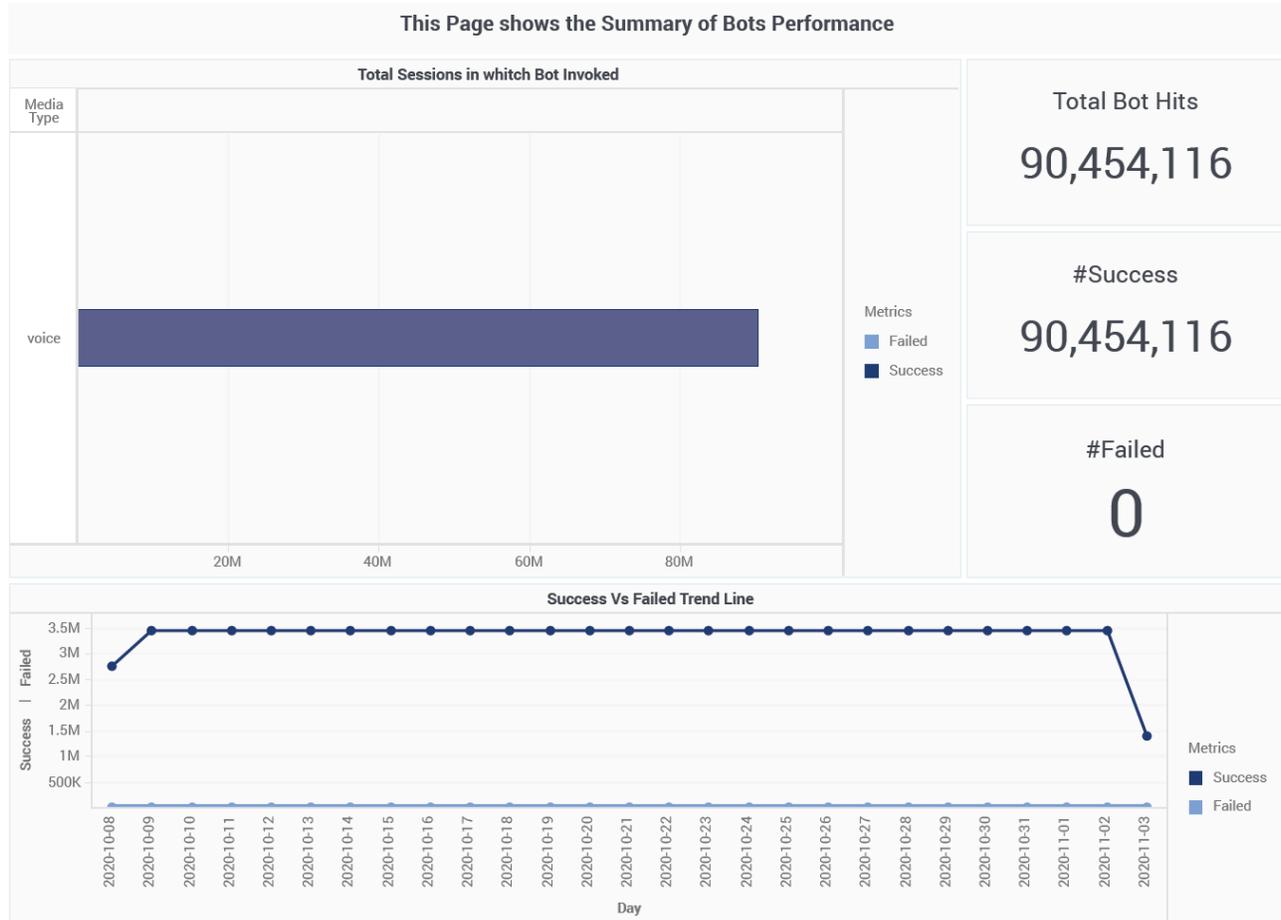
Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord analytique de robot (dossiers **Tableaux de bord** > et **Designer** >) pour en savoir plus sur l'activité des robots et sur la façon dont les robots peuvent vous aider à améliorer l'expérience client avec Genesys Designer.

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations. Vous pouvez explorer les données via différents chemins d'accès, en utilisant le filtrage du texte et des données et des couches d'organisation.

## Explications du Tableau de bord analytique de robot

Bot Analytical Dashboard

Bot Invoked - Bot Invoked - Overview



Ce tableau de bord fournit des rapports détaillés sur l'activité du robot pendant les flux d'interactions qui impliquent des applications Genesys Designer, et compare les sessions en Libre-service avec et sans participation du robot, ce qui peut vous aider à comprendre l'impact des robots sur l'expérience client.

Le Tableau de bord analytique de robot est divisé en trois onglets :

- Onglet **Libre-service avec/sans robot** — Compare l'expérience client en Libre-service lorsque les robots sont présents dans/absents de l'interaction.
- Onglet **Robot invoqué** — Fournit des informations sur le nombre total d'invocations de robot et résume les taux de réussite et d'échec de ces invocations.
- Onglet **Intention par robot** — Analyse le déroulement et les résultats des interactions, dans le contexte de la participation des robots. Au cours de sa conversation avec un client, le robot tente d'identifier l'intention, c'est-à-dire ce que le client veut faire. Par exemple, le robot peut détecter que le client veut acheter un billet. Il remplit ensuite les cases (ou *entités*) nécessaires associées à cette

intention telles que le nom du spectacle pour lequel le client veut acheter un billet, la date et l'heure auxquelles il veut y assister, etc., en demandant au client de fournir ces informations.

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

[SampleBotAnalyticalDashboard.pdf](#)

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

## Invites du Tableau de bord analytique de robot

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste <b>Sélectionné</b> .
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.
Application	Sélectionnez une application sur laquelle axer le rapport.
Robot	Sélectionnez un robot sur lequel axer le rapport.
Type de média	Sélectionnez un type de média sur lequel axer le rapport.
Locataire	Sélectionnez un locataire sur lequel axer le rapport.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord analytique de robot

Attribut	Description
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'application.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date.
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'heure.
Intention (onglet Intention par robot uniquement)	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'intention du client.
Dernière intention (onglet Intention par robot uniquement)	Cet attribut permet d'organiser les données selon la dernière intention identifiée du client.

Attribut	Description
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de média.
Type de fournisseur	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de fournisseur.

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord analytique de robot

Le Tableau de bord analytique de robot est divisé en trois onglets :

- **Libre-service avec/sans robot**
- **Robot invoqué**
- **Intention par robot**

Mesure	Description
<b>Onglet Libre-service avec/sans robot</b>	
Durée moy robots Libre-service	Durée moyenne des sessions SDR Libre-service auxquelles les robots ont participé.
Durée moy sans robots Libre-service	Durée moyenne d'une session SDR Libre-service à laquelle aucun robot n'a participé.
Robots	Nombre total de sessions SDR dans lesquelles Libre-service a été utilisé.
Arrivé robot Libre-service	Nombre total de sessions SDR Libre-service auxquelles un robot a participé.
Arrivé Libre-service	Nombre total de sessions SDR dans lesquelles Libre-service a été utilisé.
Arrivé sans robot Libre-service	Nombre total de sessions SDR Libre-service auxquelles aucun robot n'a participé.
Durée robots Libre-service	Durée totale (en secondes) de toutes les sessions SDR Libre-service auxquelles les robots ont participé.
Durée Libre-service	Durée totale (en secondes) de toutes les sessions SDR Libre-service.
Durée Libre-service sans robot	Durée totale (en secondes) de toutes les sessions SDR Libre-service auxquelles aucun robot n'a participé.
<b>Onglet Robot invoqué</b>	
Participation robots	Nombre total de sessions de robot. Si un robot est invoqué plus d'une fois dans une session SDR, il est compté plus d'une fois.
Échec	Nombre total de sessions robot en échec. Cela indique qu'une condition a déclenché une erreur, comme l'impossibilité pour Designer de communiquer avec le robot.

Mesure	Description
Réussite	Nombre total de sessions de robot réussies. Cela indique que Designer a pu invoquer le robot. Une conversation avec le client a eu lieu et le robot a réussi à identifier une intention.
Onglet <b>Intention par robot</b>	
Abandonnées en file d'attente	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer, ayant demandé le Service assisté et ayant été abandonnées dans la file d'attente.
Abandonné en Libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et abandonnées sans entrer en Service assisté.
Durée intention moy	Temps moyen (en secondes) qui s'est écoulé pour que les intentions clients soient reconnues.
Durée intention	Temps total (en secondes) qui s'est écoulé pour que les intentions clients soient reconnues.
Reconnaissance intentions	Nombre total d'intentions clients qui ont été reconnues. Dans les sessions de SDR dans lesquelles plus d'une intention est reconnue, chacune d'entre elles est comptée.
Acheminées à l'agent	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un agent.
Acheminées au DN	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un DN.

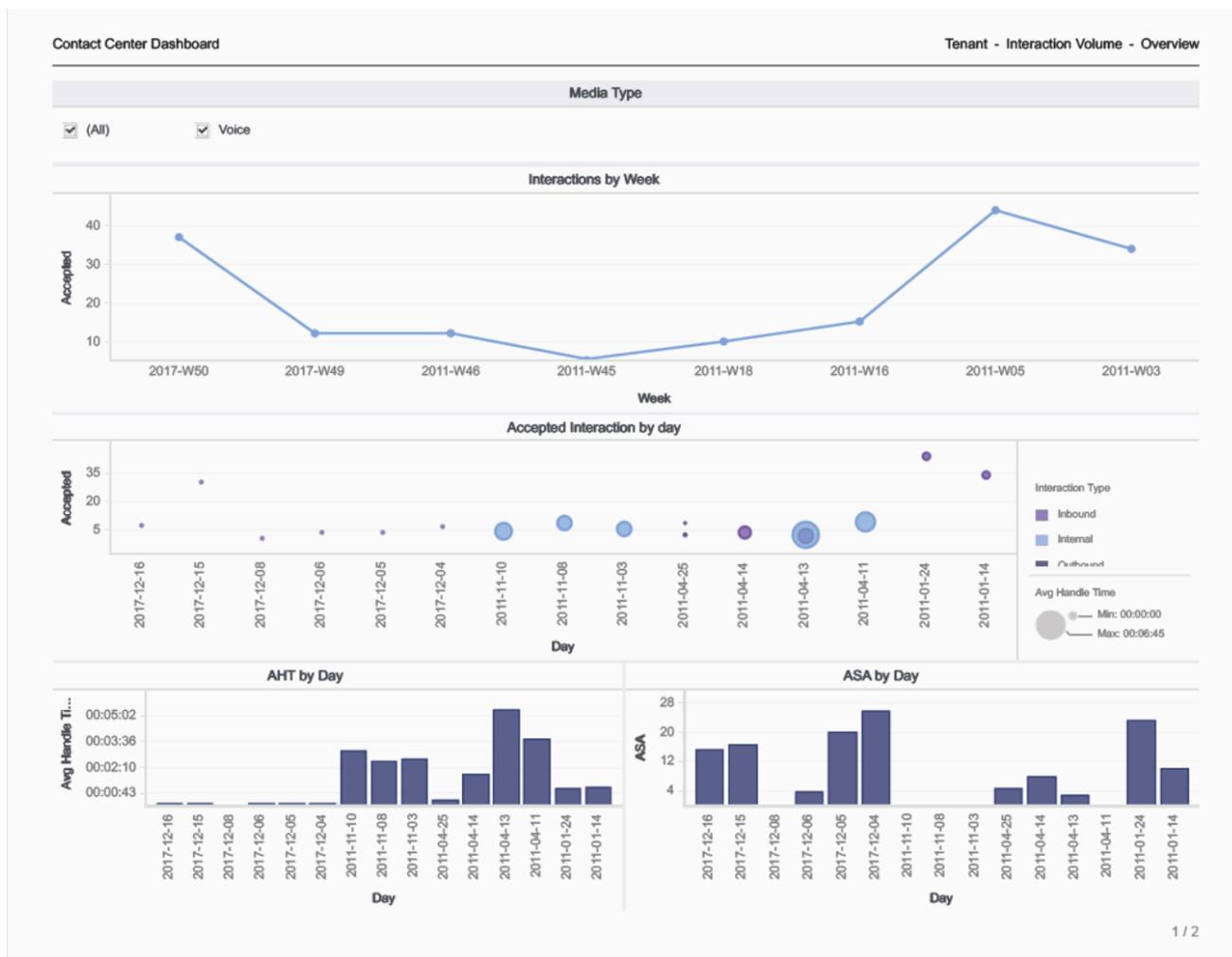
Pour obtenir des informations plus détaillées sur les mesures et les attributs de ce tableau de bord, ainsi que sur d'autres mesures et attributs pouvant être utilisés pour personnaliser les rapports, consultez le [Guide de référence des projets Genesys CX Insights](#).

## Tableau de bord de centre de contacts

Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord de centre de contacts pour afficher des informations détaillées sur les volumes d'interactions et les ICP de l'ensemble du centre de contacts.

Notez que le terme « tableau de bord » est utilisé de manière interchangeable avec le terme « dossier ». Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

## Explications sur le Tableau de bord de centre de contacts



Ce tableau de bord est conçu pour fournir une vue d'ensemble de la totalité du centre de contacts en affichant de manière pratique des informations clés sur le volume d'appels, les temps d'interactions et les temps de traitement. Le tableau de bord est divisé en deux onglets :

- Volume d'interactions — Cet onglet fournit plusieurs vues qui illustrent le volume d'interactions au fil du temps (par semaine), le volume d'interactions acceptées chaque jour, le temps de traitement moyen et la vitesse de réponse moyenne.
- ICP locataire — Cet onglet fournit un graphique à barres qui compare le temps d'interaction au temps de traitement moyen, et affiche divers taux et moyennes tels que Vitesse de réponse, Temps occupation, Temps réponse, Temps mise en suspens, Temps post-appel et Temps invitation.

Utilisez ce tableau de bord pour évaluer les performances et la charge globales du centre de contacts.

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

### HRCXContactCenterDashboard.pdf

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

## Invites du Tableau de bord de centre de contacts

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.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord de centre de contacts

Attribut	Description
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
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.
Sous-type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le sous-type d'interaction.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction, par exemple, Entrant, Sortant ou Interne.
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.
Sous-type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service détaillé demandé par le client.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
Semaine	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport par semaine.

## Mesures utilisées dans Tableau de bord de centre de contacts

Le Tableau de bord de centre de contacts est divisé en deux onglets :

- Volume d'interactions
- ICP locataire

Mesure	Description
<b>Temps traitement</b>	
Accepté	Nombre d'interactions clients qui ont été transférées avec succès (à chaud ou en aveugle) à un agent.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont passé à traiter chaque interaction.
Vitesse moy. réponse	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les interactions clients ont été mises en file d'attente et/ou ont émis une alerte ou ont sonné avant que les interactions soient acceptées par la première ressource de traitement.
<b>Conduite</b>	
Temps d'interaction	Part totale du temps actif des agents occupés à traiter des interactions.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à traiter les interactions qu'il a reçues.  Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
Accepté	Nombre d'interactions clients qui ont été transférées avec succès (à chaud ou en aveugle) à cet agent.
% Abandonné en attente	Pourcentage d'interactions clients qui ont été abandonnées par l'appelant pendant l'intervalle du rapport.
% Transfert initié Agent	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées (à chaud ou à l'aveugle) par l'agent.
Vitesse moy. réponse	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les interactions clients ont été mises en file d'attente et/ou ont émis une alerte ou ont sonné avant que les interactions soient acceptées par la première ressource de traitement.
Durée moy occupation (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients.
Temps moy terminé avec réponse (Fmt)	Durée moyenne des interactions clients terminées qui ont reçu une réponse par une ressource de traitement. Cette durée comprend toute la durée de vie de l'interaction, y compris le traitement, la

---

Mesure	Description
	mise en file d'attente et la gestion.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	<p>Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens.</p> <p>Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).</p>
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à des interactions clients alors qu'il était à l'état Post-appel.
Temps moy invitation	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel des interactions clients ont émis une alerte ou ont sonné chez des ressources d'agent avant d'être acceptées, plus le temps moyen de numérotation par les agents après lequel les appels ont été établis. Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions ont commencé.

# Tableau de bord de disposition finale

Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord de disposition finale (dossiers **Tableaux de bord** > et **Designer** >) pour analyser les tendances des résultats des interactions en affichant des informations détaillées sur des périodes que vous spécifiez, le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans l'application Designer et se terminent en phase Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et sont acheminées vers un DN ou un agent.

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations. Vous pouvez explorer les données via différents chemins d'accès, en utilisant le filtrage du texte et des données et des couches d'organisation.

## Explications sur le Tableau de bord de disposition finale



Ce tableau de bord est conçu pour fournir une vue d'ensemble des résultats des interactions en visualisant les ICP au fil du temps, ce qui peut vous aider à repérer les tendances des résultats des clients.

Utilisez ce tableau de bord pour comparer les chiffres d'aujourd'hui à ceux des jours précédents. Par défaut, le tableau de bord affiche la semaine écoulée, mais vous pouvez l'exécuter sur des périodes plus longues. Dans la barre **Sélectionner une mesure**, sélectionnez la mesure à afficher dans le graphique à barres.

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

[HRCXIFinalDispositionDashboard.pdf](#)

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

## Invites du Tableau de bord de disposition finale

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste <b>Sélectionné</b> .
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.
Application	Sélectionnez une application sur laquelle axer le rapport.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord de disposition finale

Attribut	Description
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'application.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date.
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'heure.
Mois	Cet attribut permet d'organiser les données selon le mois.
Semaine	Cet attribut permet d'organiser les données selon la semaine.
Sous-heure	Cet attribut permet d'organiser les données selon des intervalles de 15/30 minutes.

---

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord de disposition finale

Mesure	Description
Abandonnées en file d'attente	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer, ayant demandé le Service assisté et ayant été abandonnées dans la file d'attente.
Contenues dans le libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et conclues sans entrer en Service assisté.
Entrées en service assisté	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Service assisté.
Entrées en libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service.
Acheminées à l'agent	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un agent.
Acheminées au DN	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un DN.

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](#).

---

# Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape

Le Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape (dossier **Designer**) fournit des informations détaillées et des visualisations illustrant la première et la dernière étapes franchies par les clients, ainsi que le nombre de sessions qui ont abouti à chaque disposition finale.

## Explications sur le Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape

Le Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape est divisé en deux onglets :

- Onglet **Analyse des étapes** — Les vues de cet onglet vous permettent d'explorer les première et dernière étapes rencontrées par les utilisateurs et le nombre de sessions qui se terminent par chaque résultat configuré (Disposition finale). Cet onglet offre quatre vues dynamiques et interactives :
  - Vue des données — Informations détaillées sur le nombre de sessions, les première et dernière étapes et la disposition.
  - Vue visuelle — Cette vue de diagramme de *Sankey* fournit une représentation visuelle interactive qui explore le nombre de sessions de la première à la dernière étapes, y compris la disposition. Passez la souris sur les éléments visuels pour savoir ce que chaque chiffre représente, ou utilisez l'option Filtre pour vous concentrer sur des étapes ou des jours donnés. Vous pouvez modifier le tableau de bord pour afficher les étiquettes en texte intégral au lieu des seules valeurs.
  - Dispositions finales — Représentations détaillées et visuelles du nombre de sessions qui ont atteint chaque disposition finale. Passez la souris sur les éléments visuels pour savoir ce que chaque chiffre représente, ou utilisez l'option Filtre pour vous concentrer sur des étapes ou des jours donnés.
  - Vue de la dernière étape — Informations détaillées, triées par jour, sur la dernière étape franchie par les sessions avant de se terminer. Vous pouvez également supprimer l'attribut jour de cette vue afin d'organiser les données par Disposition finale.
- Vues de l'onglet Analyse des étapes
- Fichier :  
HRCXIMilstnPthAnIsDshbrd  
DataView.png

Vue des données

- Fichier :  
HRCXIMilstnPthAnIsDshbrd

---

sankey.png

Vue de Sankey

- Fichier :  
HRCXIMilstnPthAnIsDshbrd  
FnIDspstn.png

Disposition finale

- Fichier :  
HRCXIMilstnPthAnIsDshbrd  
LstMlstn.png

Vue de la dernière étape

- Onglet **Analyse ANI** — Informations détaillées sur la Disposition finale pour chaque appelant, basées sur l'identification du numéro automatique (ANI) et triées par jour. Utilisez l'option Filtre pour vous concentrer sur des ANI spécifiques, ou ajoutez des colonnes supplémentaires.
- Vues de l'onglet Analyse ANI
- Fichier :  
HRCXIMilstnPthAnIsDshbrd  
ANI.png

Disposition finale

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

---

sortie du tableau de bord :

[SampleMilestonePathAnalysisDashboard.pdf](#)

[Link to video](#) [Link to video](#) [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 du Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape

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.
Application	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs applications Designer sur lesquelles axer le rapport.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape

Attribut	Description
ANI	Permet d'organiser les données selon l'identification du numéro automatique (ANI), qui est le numéro associé à l'auteur de l'appel.
Jour	Permet d'organiser les données selon le jour.
Première étape	Permet d'organiser les données selon le nom de la première étape franchie par l'appel.
Dernière étape	Permet d'organiser les données selon le nom de la dernière étape franchie par l'appel avant d'entrer en Service assisté.
Disposition finale	Permet d'organiser les données selon l'état attribué à un appel lorsque l'appelant a quitté le flux d'appels (par exemple Abandonné en Libre-service, Abandonné en file d'attente, Acheminé à l'agent, Erreur système, Abandonné ou Autre). Cet état est défini par le système.

---

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord d'analyse du chemin d'étape

Mesure	Description
Nombre de sessions	Nombre total de sessions de chaque étape ou chemin d'étape.

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](#).

# Tableau de bord de superviseur

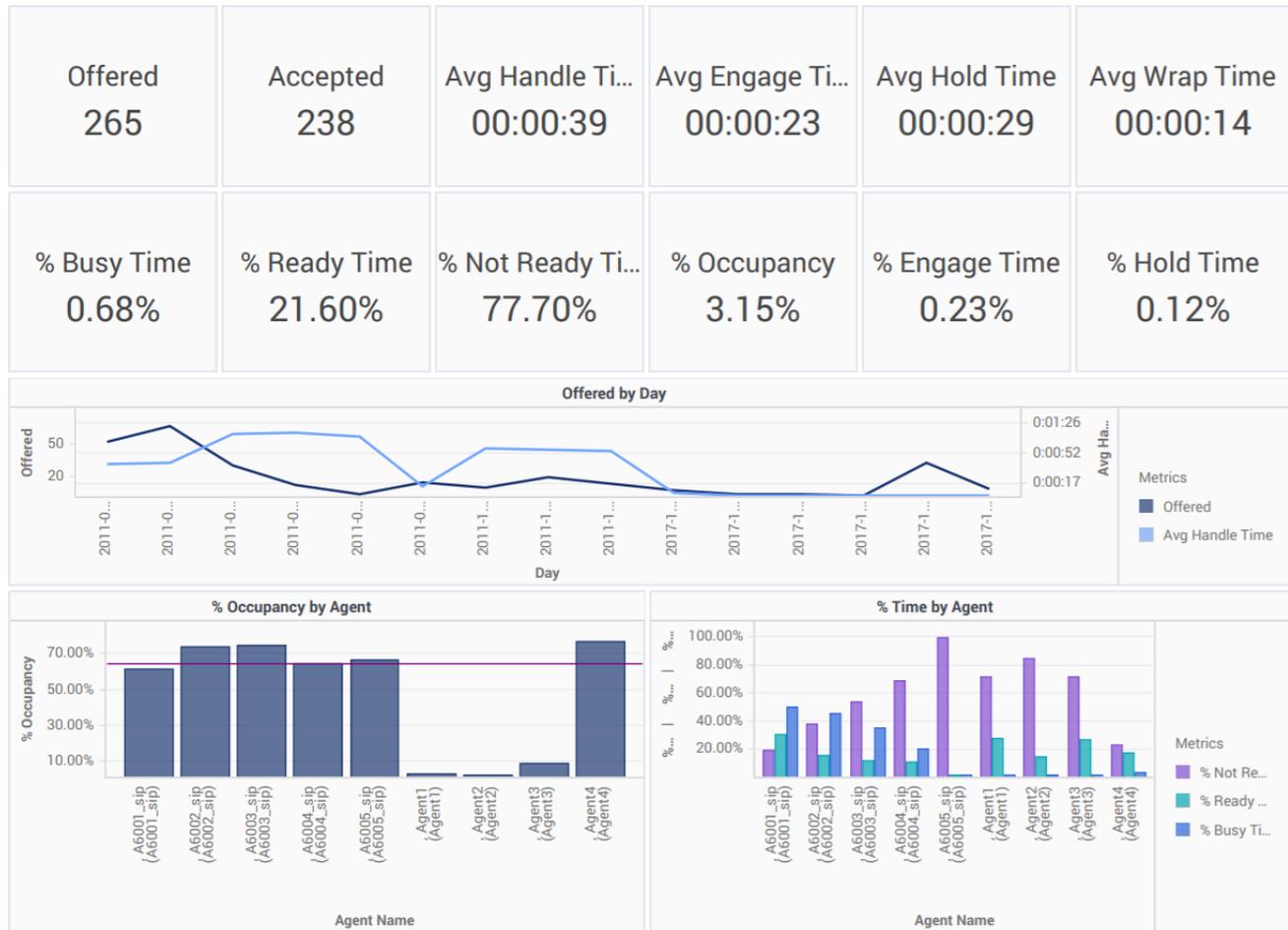
Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord de superviseur pour afficher des informations détaillées sur les activités, les interactions et les états des agents.

Vidéo : Présentation du Tableau de bord de superviseur

[Link to video](#)

Cette vidéo explique comment utiliser le Tableau de bord de superviseur.

### Explication sur le Tableau de bord de superviseur



Spécialement conçu pour les superviseurs de centres de contacts, ce tableau de bord affiche de manière pratique des informations clés sur les interactions et les agents, notamment le nombre d'interactions offertes et acceptées, différentes durées telles que le temps de traitement moyen et le temps d'occupation moyen, ainsi que le pourcentage du temps que les agents ont collectivement consacré à différentes activités.

En outre, le tableau de bord fournit un graphique du nombre d'appels offerts au fil du temps et des diagrammes à barres illustrant l'occupation pour chaque agent, avec un graphique correspondant pour chaque agent illustrant le pourcentage du temps de l'agent passé dans chaque état (Prêt, Non prêt, Occupé).

Utilisez ce tableau de bord pour évaluer le traitement des interactions et les performances des agents en un clin d'œil. Il comprend à la fois des informations clés sur le volume d'interactions et l'expérience client et des graphiques illustrant l'activité de chaque agent pendant la période du rapport.

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

## HRCXISupervisorDashboard.pdf

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

### Invites du Tableau de bord de superviseur

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.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à inclure dans le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes d'agents à inclure dans 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

Attribut	Description
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
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.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon

Attribut	Description
	le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
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.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord de superviseur

Le Tableau de bord de superviseur se compose de trois éléments de type rapport ; c'est pourquoi le tableau suivant est divisé comme suit :

- État d'interaction d'agent
- État résumé d'agent
- Activité de l'agent

Mesure	Description
<b>État d'interaction d'agent</b>	
% Temps occupation	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
% Temps mise en suspens	Pourcentage de temps pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens durant l'intervalle du rapport, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant cet intervalle.
% Temps invitation	Pourcentage de temps pendant lequel des interactions clients ont été en Temps invitation, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant cet intervalle.
% Temps post-appel interaction	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel (délai entre appels) pour des appels clients, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant l'intervalle.
Temps occupation (Fmt)	Temps total passé par cet agent à être occupé avec des clients sur des interactions reçues par l'agent dans l'intervalle ou dans un intervalle précédent et qui se sont poursuivies dans cet intervalle. Cette mesure peut inclure le temps d'occupation pour des interactions établies ou reçues par l'agent dans

Mesure	Description
	<p>les états Non prêt ou Traitement post-appel (si l'application ICON sous-jacente qui fournit les données à Genesys Info Mart est configurée de manière appropriée).</p> <p>Cette mesure exclut le temps d'occupation associé à des collaborations, des consultations et d'autres durées liées aux interactions, telles que le temps de mise en suspens, le temps post-appel et le temps d'alerte (sonnerie).</p>
Temps mise en suspens (Fmt)	Temps total, durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens. Cette mesure totalise les durées des interactions, que celles-ci aient été mises en suspens une seule ou plusieurs fois.
Temps invitation (Fmt)	<p>Temps total, attribuable à l'intervalle du rapport, pendant lequel des interactions clients ont émis une alerte ou ont sonné chez les agents, plus la durée totale de la numérotation effectuée par les agents.</p> <p>Pour le composant d'alerte de cette mesure, il n'est pas nécessaire que les interactions soient établies pour que cette mesure soit incrémentée. Pour le composant de numérotation, la durée de numérotation est mesurée pour les appels établis uniquement.</p>
Temps occupé interaction (Fmt)	<p>Temps total, durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent a été occupé à traiter des interactions. Ce temps est calculé en additionnant le temps de numérotation des interactions établies et le temps d'alerte (Temps invitation), le temps d'occupation avec le client/discussion, le temps de mise en suspens, le temps post-appel (pour le travail post-appel lié à des interactions) et le temps passé par l'agent à traiter des interactions de consultations reçues.</p> <p>Cette mesure exclut Temps de sonnerie, Temps de consultation post-appel interaction, Temps de consultation invitation et Temps invitation pour Abandonné invitation.</p>
Temps post-appel interaction (Fmt)	Temps total, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel pour des appels clients qu'il a reçus.
<b>État résumé d'agent</b>	
% Temps occupé	Pourcentage de temps de toutes les activités de traitement des interactions.
% 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.
% 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

Mesure	Description
	<p>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.</p> <p>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.</p>
% Temps état inconnu	<p>Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent n'a été ni Prêt ni Non prêt après la connexion, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.</p> <p>Cette situation se produit généralement si le commutateur, par exemple, ne met pas de force les DN des agents à l'état Prêt lors de leur connexion.</p>
% Temps Prêt	<p>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.</p>
% Temps post-appel	<p>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.</p>
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné. Dans le scénario dans lequel un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).</p> <p>Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin du jour du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>
Temps occupé (Fmt)	<p>Durée totale de toutes les activités de traitement d'interactions, y compris le temps associé à des demandes de consultation reçues par l'agent, mais sans le temps passé à du travail post-appel.</p>
Temps Pas prêt (Fmt)	<p>Temps total, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état Non prêt pour un canal de média donné (y compris la durée Ne pas déranger, si elle est configurée), qu'un motif ait été indiqué ou non.</p>
Temps état inconnu (Fmt)	<p>Temps total pendant lequel l'état de cet agent n'était ni Prêt, ni Non prêt après la connexion à un canal de média donné. Cette situation se produit</p>

Mesure	Description
	généralement lors de la première connexion si le commutateur, par exemple, ne met pas de force les agents à l'état Prêt lors de leur connexion.
Temps Prêt (Fmt)	Temps total pendant lequel cet agent était à l'état Prêt pour un type de média donné.
Temps post-appel (Fmt)	Temps total, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel, que le motif d'entrée dans cet état ait été ou non lié à une interaction.
<b>Activité de l'agent</b>	
Accepté	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées avec succès (à chaud ou à l'aveugle) à cet agent.
Durée moy occupation (Fmt)	Temps moyen pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen que cet agent a passé à traiter les interactions qu'il a reçues.  Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Temps moyen pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens.  Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).
Revenu moy	Revenu moyen généré par des interactions traitées par cet agent.  La moyenne considère uniquement les interactions pour lesquelles un revenu a été généré.
Satisfaction moy	Score moyen de satisfaction client pour les interactions traitées par cet agent.  Ce nombre tient compte uniquement des interactions pour lesquelles une satisfaction client a été enregistrée.
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen que cet agent a passé à des interactions clients alors qu'il était à l'état Post-appel.
Offert	Nombre total de fois où des interactions ont été reçues ou initiées par un agent.  Ce nombre inclut les interactions qui ont été abandonnées lors d'invitations, le traitement de tentatives que l'agent a rejetées, ainsi que les consultations à chaud et les conférences que l'agent a reçues. Ce nombre exclut les consultations simples, qu'elles aient été initiées ou reçues. Pour les enregistrements AG2_AGENT_QUEUE, cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-</b>

---

Mesure	Description
	thId-ID-IXN].

## Tableau de bord de file d'attente

Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord de file d'attente pour comparer les performances des files d'attente en consultant des informations détaillées sur les performances de l'agent file d'attente par file d'attente.

Notez que le terme « tableau de bord » est utilisé de manière interchangeable avec le terme « dossier ». Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

### Explications sur le Tableau de bord de file d'attente



Le tableau de bord est divisé en deux onglets :

- ICP — L'onglet ICP fournit une vue d'ensemble des performances des files d'attente en illustrant plusieurs indicateurs clés de performance (ICP), notamment le Niveau de service accepté (par file)

d'attente) et le % Niveau de service accepté. Il fournit également des informations récapitulatives en un clin d'œil sur les taux et les temps de distribution, ainsi que d'autres mesures telles que les abandons, les effacements, les transferts et les redirections. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Dans la liste **Type de média**, sélectionnez un type de média pour restreindre la portée du tableau de bord.
- Dans le graphique à barres **File d'attente**, cliquez sur une file d'attente pour axer le tableau de bord sur cette file d'attente.
- Résumé quotidien — Fournit des graphiques quotidiens et horaires du volume d'interactions, en comparant le nombre d'entrées dans chaque file d'attente au nombre d'entrées acceptées à partir de chaque file d'attente. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
  - Dans la liste **File d'attente**, sélectionnez une file d'attente pour réduire la portée du tableau de bord.
  - Dans la liste **Type de média**, sélectionnez un type de média pour restreindre la portée du tableau de bord.
  - Dans le graphique à barres **Interactions entrées par file d'attente** ou **Interactions arrivées vs Acceptées**, cliquez sur un jour quelconque pour axer le tableau de bord sur ce jour.

Utilisez ce tableau de bord pour évaluer les performances globales des files d'attente de votre centre de contacts et comparer les performances de chacune d'entre elles par rapport à des files d'attente similaires. Sélectionnez une file d'attente individuelle pour vous concentrer sur les performances de cette file d'attente.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce tableau de bord, consultez un exemple de sortie du tableau de bord : [HRCXQueueDashboard.pdf](#)

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

## Invites du Tableau de bord de file d'attente

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.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord de file d'attente

Attribut	Description
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'heure à laquelle l'interaction a eu lieu.
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'une heure spécifique.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction, par exemple, Entrant, Sortant ou Interne.
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 par file d'attente.

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord de file d'attente

Le Tableau de bord de file d'attente est divisé en deux onglets :

- Temps traitement
- Conduite

Mesure	Description
<b>ICP</b>	
Offert	<p>Nombre total d'interactions clients qui sont entrées dans la file d'attente et qui ont été reçues ou initiées par un agent.</p> <p>Ce nombre inclut les interactions qui ont été abandonnées lors d'invitations, le traitement de tentatives que l'agent a rejetées, ainsi que les consultations à chaud et les conférences que l'agent a reçues. Ce nombre exclut les consultations simples, qu'elles aient été initiées ou reçues. Pour les enregistrements AG2_AGENT_QUEUE, cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-ID-IXN]</b>.</p>
Accepté	<p>Nombre total d'interactions clients ou de consultations à chaud qui sont entrées dans la file d'attente et qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été initiées par un agent.</p>
% Abandonné en attente	<p>Pourcentage d'interactions clients qui sont entrées dans cette file d'attente et qui ont été abandonnées par la suite, par rapport au nombre total d'interactions clients qui sont entrées dans cette file d'attente pendant l'intervalle du rapport.</p>

Mesure	Description
% Transfert initié	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées (à chaud ou à l'aveugle) par un agent.
ASA	Vitesse moy. réponse — Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les interactions clients ont été mises en file d'attente et/ou ont émis une alerte ou ont sonné avant que les interactions soient acceptées par la première ressource de traitement.
Temps moy distribution	Temps moyen (HH:MM:SS) que des interactions clients ou des consultations à chaud établies ont passé dans cette file d'attente avant d'être distribuées.
Temps moy attente avant abandon	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les interactions qui sont entrées dans cette file d'attente ont été en attente dans le centre de contacts avant que les clients abandonnent les interactions ou avant qu'elles aient été abandonnées pour un motif quelconque. Cette moyenne inclut les interactions qui ont été abandonnées ou arrêtées dans le seuil d'abandon court et exclut les interactions abandonnées qui ont été abandonnées ou arrêtées alors que ces interactions étaient en train d'émettre une alerte ou de sonner sur le bureau d'un agent.
Temps moy effacement	Temps moyen (HH:MM:SS) que des interactions clients ont passé dans une file d'attente avant d'être effacées de cette file d'attente virtuelle.
Temps max attente avant abandon	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.
Redirigé	Nombre total d'interactions clients qui sont arrivées dans cette file d'attente, ont sonné sur une cible d'acheminement et ont été redirigées pour cause de non acceptation/réponse par un agent.
Niveau de service accepté	Niveau de service de cette file d'attente mesuré comme le nombre total d'interactions qui sont entrées dans cette file d'attente pendant la période du rapport et qui ont été acceptées dans les limites du seuil d'acceptation.
% Accepté	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.
<b>Résumé quotidien</b>	
Arrivé	Nombre total d'interactions clients ou de consultations qui sont arrivées dans cette file d'attente.

---

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
Accepté	Nombre total d'interactions clients ou de consultations à chaud qui sont entrées dans la file d'attente et qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été initiées par un agent.

## Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents

Le Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents (dossiers **Tableaux de bord** et **Agents**) fournit des visualisations qui illustrent le traitement hebdomadaire des interactions au niveau du groupe.

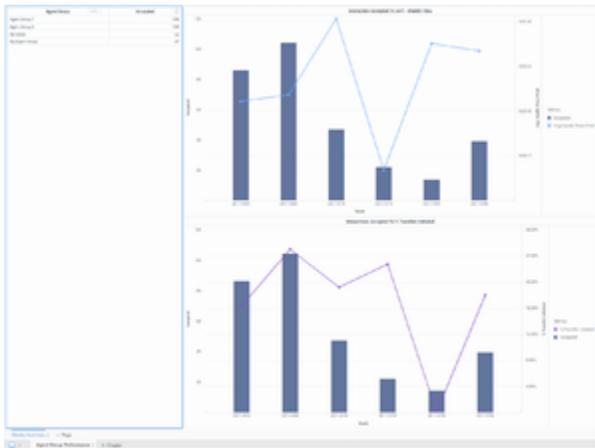


Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents

### Explications sur le Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents

Le Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents offre deux vues que vous pouvez utiliser pour surveiller les performances du traitement des interactions des groupes d'agents :

- **Interaction acceptée par rapport à AHT - Vue hebdomadaire** — Représentation graphique du nombre d'interactions acceptées par rapport au temps de traitement moyen pour les groupes sélectionnés.
- **Interaction acceptée par rapport à % Transferts initiés** — Représentation graphique du nombre d'interactions acceptées par rapport au pourcentage d'interactions qui ont été transférées à partir des groupes sélectionnés.

Le rapport présente les données de tous les groupes ou de ceux que vous avez sélectionnés sur la page d'invites. Une fois que vous avez exécuté le rapport, vous pouvez effectuer une sélection dans la liste Groupe d'agents/Accepté pour vous concentrer dynamiquement sur un groupe spécifique. Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce tableau de bord, consultez un exemple de sortie du tableau de bord :

## Sample Weekly Agent Group Performance Dashboard

### 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 des performances des groupes d'agents

Le tableau suivant décrit les invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire des performances 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 des performances des groupes d'agents

Le tableau suivant décrit les attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire des performances 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

Attribut	Description
	l'intervalle du rapport selon une semaine donnée (1-53).

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire des performances des groupes d'agents

Le tableau suivant décrit les mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire des performances 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.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (en secondes) passé par les agents membres de ce groupe d'agents à traiter les interactions reçues par les agents.  Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
% Transfert initié	Pourcentage d'interactions clients acceptées

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](#).

## 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.

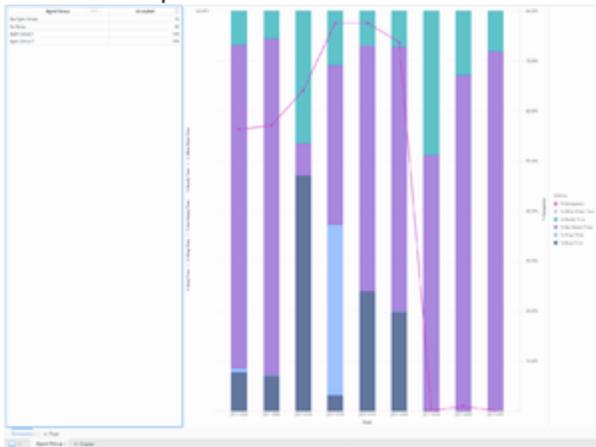


Tableau de bord hebdomadaire de l'utilisation des groupes d'agents

### 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

## 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
% 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](#).

## Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux

Le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux (dossiers **Tableaux de bord** et **Résultats commerciaux**) fournit des informations détaillées et des visualisations illustrant la manière dont les interactions qui entrent dans le centre de contacts sont classées en attributs de résultats commerciaux configurés dans votre environnement.

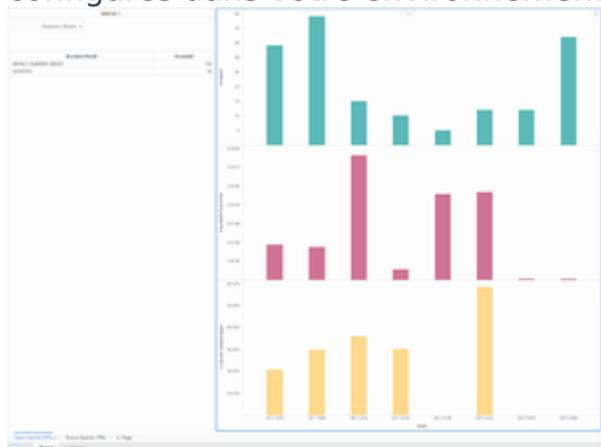


Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux

### Explications sur le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux

Le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux comporte un onglet pour chaque locataire, qui est lui-même subdivisé en deux onglets :

- Onglet **ICP spécifiques aux agents** — Visualisations du volume hebdomadaire d'interactions acceptées par les agents, du temps de traitement moyen et du pourcentage d'interactions qui ont été transférées. Utilisez la liste Résultats commerciaux pour axer rapidement la visualisation sur un seul résultat.
- Onglet **ICP spécifiques aux files d'attente** — Visualisations des valeurs hebdomadaires représentant les ICP de file d'attente critiques : Arrivé avec objectif, ASA, Temps première réponse et Abandonné en attente. Utilisez la liste Résultats commerciaux pour axer rapidement la visualisation sur un seul résultat.

Si la classification des résultats commerciaux change au cours d'une interaction, Genesys Info Mart attribue le résultat commercial en vigueur lorsque le traitement de l'interaction se termine au

résultat commercial qui est associé à l'interaction. Plus précisément, le résultat commercial associé à l'interaction à la fin du segment avec la première ressource de traitement est associé à l'interaction.

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

[SampleWeekly Business Attribute 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 des attributs commerciaux

Le tableau suivant répertorie les invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux :

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.
Résultat commercial	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs résultats commerciaux sur lesquels axer le rapport.
Segment client	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs segments client sur lesquels axer le rapport.
Type de service	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types de services 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 des

## attributs commerciaux

Le tableau suivant répertorie les attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux :

Attribut	Description
Résultat commercial	Cliquez sur les valeurs de cette colonne pour axer le rapport sur des résultats commerciaux 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 des attributs commerciaux

Le tableau suivant répertorie les mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire des attributs commerciaux :

Mesure	Description
Accepté	Nombre total d'interactions clients ayant cet attribut commercial qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été lancées par une ressource de traitement.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) passé par les agents à traiter des interactions ayant reçu cet attribut commercial.
% Transfert initié Agent	Pourcentage d'interactions clients ayant cet attribut commercial que les agents ont transférées.  Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.
Arrivé avec objectif	Nombre total d'interactions clients arrivées ou entamées dans le centre de contacts et ayant reçu cet attribut commercial, qui avaient soit un objectif de service de base, soit un <b>seuil de réponse</b> (défini à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b> ) supérieur à zéro.
ASA (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont mis pour accepter, répondre à ou extraire des interactions clients ayant reçu cet attribut commercial.  Cette mesure est identique à celle de Client BA\Temps moy acceptation Agent.
% Temps première réponse niveau de service	Niveau de service offert pour cet attribut

---

Mesure	Description
	commercial, mesuré comme le pourcentage d'interactions clients qui ont été acceptées dans les limites d'un seuil défini par l'utilisateur, par rapport à l'ensemble des interactions clients qui ont été présentées aux ressources de traitement.
% Abandonné en attente	Pourcentage d'interactions clients avec cet attribut commercial qui ont été abandonnées par rapport au nombre total d'interactions clients avec cet attribut commercial qui sont arrivées ou qui ont commencé dans le centre de contacts durant l'intervalle.

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](#).

## Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

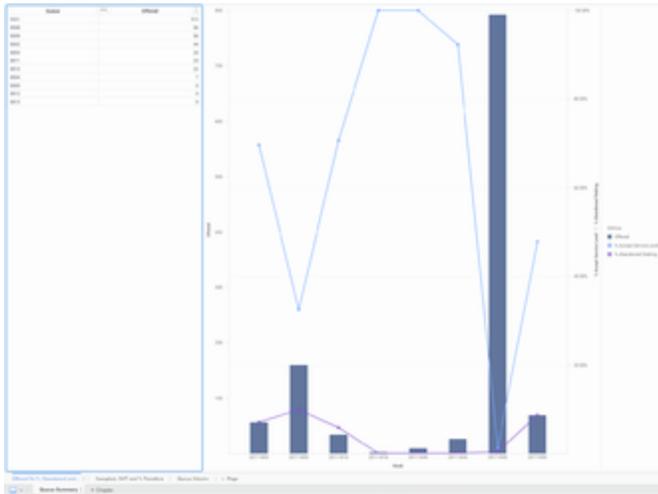


Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires : Offert par rapport à % Abandonné et % SL

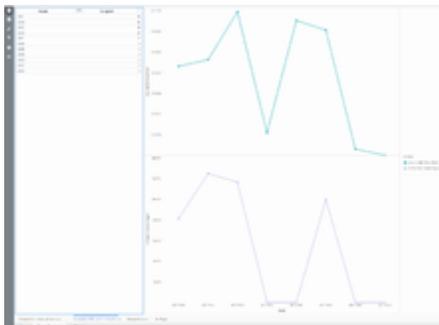
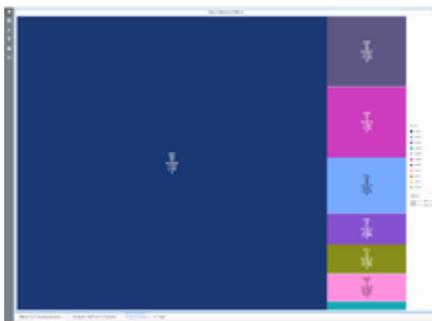


Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires : Accepté, AHT et % Transferts



---

Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires : Volume de files d'attente

Le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires (dossiers **Tableaux de bord** et **Files d'attente**) fournit des visualisations qui vous permettent d'évaluer les performances hebdomadaires des files d'attente configurées, de comprendre quel pourcentage d'interactions de chaque file d'attente a été accepté dans le niveau de service défini, de détecter les taux d'abandon élevés et de comparer les performances de chaque file d'attente en matière de traitement des interactions.

## Explications sur le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

Le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires présente des informations sur les files d'attente dans trois onglets :

- **Offert par rapport à % Abandonné et % SL** — Utilisez ce graphique linéaire/à barres combiné pour comparer le nombre d'interactions offertes dans une file d'attente au pourcentage qui est soit abandonné, soit distribué et traité dans le seuil de niveau de service défini. Passez la souris sur le graphique linéaire pour obtenir des détails sur les données % Accepter Niveau de service pour chaque semaine, ou sur le graphique à barres pour obtenir des détails sur le volume d'appels offerts au cours de cette semaine.
- **Accepté, AHT et % Transferts** — Utilisez ces graphiques linéaires pour comparer le Temps de traitement moyen (AHT) et le % Transfert initié Agent au volume d'appels dans chaque file d'attente configurée. Passez la souris sur le graphique linéaire pour obtenir des détails sur le Temps moy traitement ou le % Transfert initié Agent pour chaque semaine.
- **Volume des files d'attente** — Utilisez cette carte thermique pour explorer le volume d'appels relatif pour chaque file d'attente. Chaque carré indique les valeurs des mesures clés — Passez la souris sur le carré pour voir les noms des mesures.

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

[SampleWeekly Queue Summary 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 récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

Le tableau suivant répertorie les invites disponibles dans le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires :

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 de files d'attente	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes de files d'attente sur lesquels axer le rapport.
File d'attente	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs files d'attente sur lesquelles 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 récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

Le tableau suivant répertorie les attributs utilisés dans le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires.

Attribut	Description
File d'attente	Dans la liste, vous pouvez sélectionner une valeur pour vous concentrer sur une file d'attente ACD, une file d'attente virtuelle, une file d'attente d'interactions ou une corbeille spécifique.
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 récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

Le tableau suivant répertorie les mesures utilisées dans le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires :

Mesure	Description
% Abandonné en attente	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 dans cette file d'attente.
% 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.  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 <b>seuil d'acceptation</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b> .
% Transfert initié Agent	Pourcentage d'interactions clients arrivées dans cette file d'attente qui ont été distribuées, acceptées, puis transférées (à chaud ou à l'aveugle) par des agents, par rapport au nombre total d'interactions arrivées dans cette file d'attente qui ont été distribuées et acceptées par des agents.
Accepté	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).
Temps moy acceptation (Fmt)	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.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont passé à traiter des interactions clients ou des consultations à chaud distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente.
Offert	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

---

Mesure	Description
	et inclut les tentatives de traitement rejetées par les agents, ainsi que les consultations à chaud, les conférences et les collaborations reçues par les agents. Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b> .
Transfert initié Agent	Nombre total de fois où des agents ont transféré des interactions clients qui avaient été distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente.

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](#).

## Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service (dossiers **Tableaux de bord** et **Designer**) fournit des informations détaillées et visualisations que vous pouvez utiliser pour connaître le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans chaque application Designer et se terminent en phase Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et sont acheminées vers un DN ou un agent.

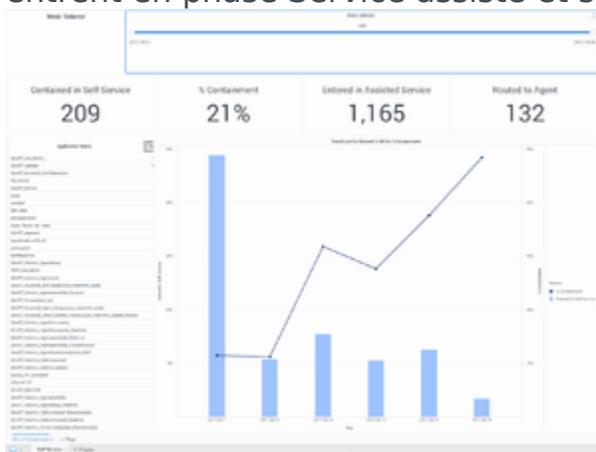


Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

### Explications sur le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service fournit une vue interactive hebdomadaire des statistiques Libre-service et Service assisté. Utilisez le curseur **Sélecteur de semaine** pour vous concentrer facilement sur une ou plusieurs semaines — comme indiqué par le numéro de semaine, où W1 est la première semaine de l'année, W10 est la dixième semaine de l'année, etc. Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce tableau de bord, consultez un exemple de sortie du tableau de bord :

[SampleWeekly Self Service Containment 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 confinement en Libre-service

Le tableau suivant explique les invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service :

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste pratique des dates prédéfinies, sélectionnez une plage de dates pour laquelle lancer le rapport. Cette option n'a aucun effet si vous spécifiez une Date de début et une Date de fin.
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.
Application	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs applications sur lesquelles axer le rapport.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service :

Attribut	Description
Nom d'application	Permet d'organiser les données selon l'application Designer. Vous pouvez effectuer une sélection dans la liste afin d'axer le rapport sur une application donnée.
Semaine	Permet d'organiser les données selon la semaine. Faites glisser les poignées de contrôle du Sélecteur de semaine pour changer l'axe du rapport.

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service :

---

Mesure	Description
Contenues dans le libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et conclues sans entrer en Service assisté.
% de confinement	Pourcentage d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et conclues sans entrer en Service assisté.
Entrées en service assisté	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Service assisté.
Acheminées à l'agent	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un agent.
Entrées en libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service.

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](#).

---

# Rapports Designer

Cette page décrit les rapports et les tableaux de bord que vous pouvez utiliser pour afficher des informations sur l'utilisation d'Interactive-Voice-Response (IVR - Réponse vocale interactive) dans votre centre de contacts. Les rapports IVR sont créés à l'aide de Genesys Designer. Les rapports du dossier **Designer** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## Important

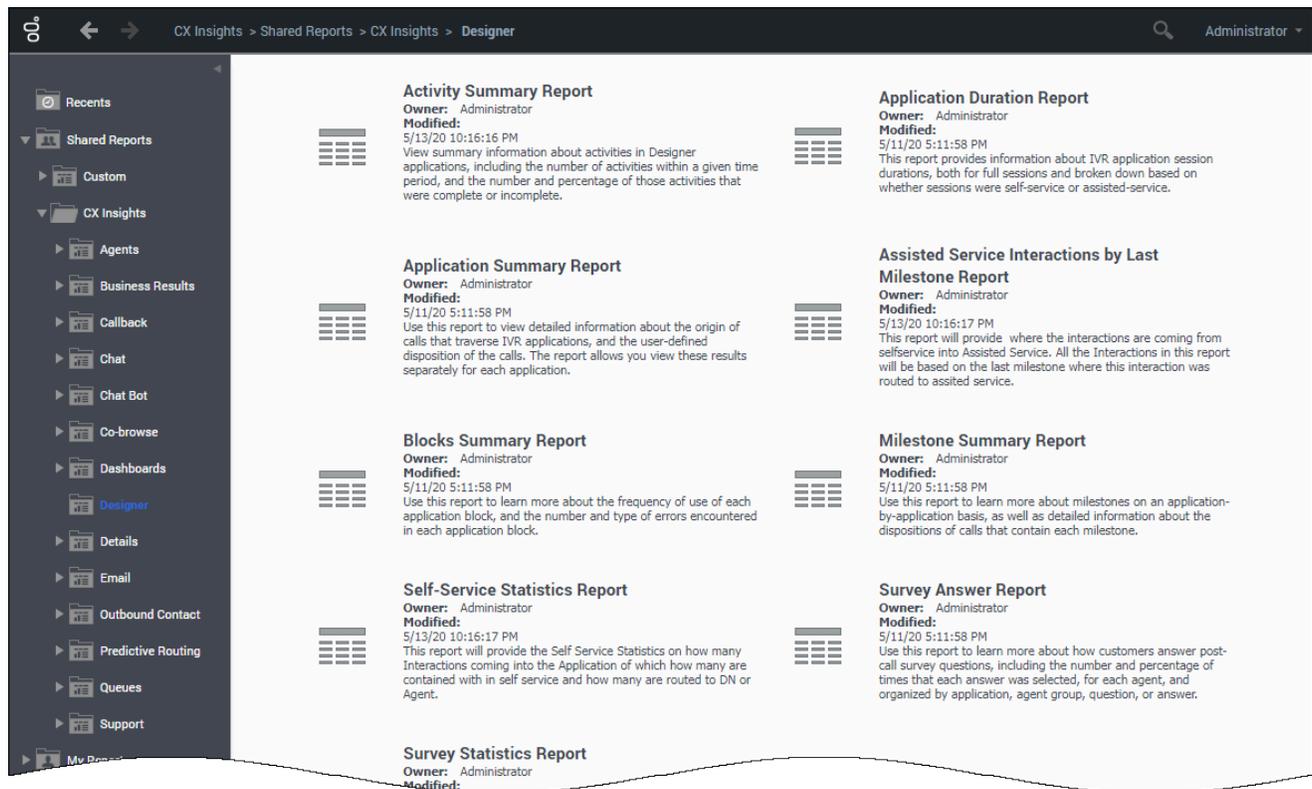
Notez que les liens, les vidéos et les PDF joints à ce document conduisent parfois à des documentations ou des vidéos en anglais, même si ce document a été traduit dans une autre langue.

Les rapports de ce dossier nécessitent l'activation d'options RAA spécifiques : [enable-sdr](#) et, dans certains cas, [enable-sdr-survey](#). Pour plus d'informations, consultez le [Guide de déploiement de Genesys CX Insights](#).

## Important

Les rapports du dossier Designer sont pris en charge pour les déploiements cloud Genesys Engage uniquement.

## À propos des rapports Designer



Les rapports suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Designer** :

- Rapport récap. Activités
- Rapport de durée d'application
- Rapport récapitulatif d'application
- Rapport Interactions Service assisté par dernière étape
- Rapport récapitulatif de bloc
- Tableau de bord analytique de robot
- Tableau de bord de disposition finale
- Rapport récapitulatif d'étape
- Rapport statistiques Libre-service
- Rapport de réponse d'enquête
- Rapport de statistiques d'enquête
- Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

**Rubriques connexes :**

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

## Rapport récap. Activités

Utilisez le Rapport récap. Activités (dossier **Designer**) pour afficher des informations récapitulatives sur les activités dans les applications Designer (y compris le nombre d'activités lors d'une période donnée) ainsi que le nombre et le pourcentage de ces activités qui sont terminées ou incomplètes.

### Explications sur le Rapport récap. Activités

Activity Summary Report							
Activity	Day	Avg Activity Duration (Fmt)	Activities	Completed	Incomplete	% Completed	% Incomplete
act4_NoStop	2017-09-11	00:00:00	5	0	5	0.00%	100.00%
	2017-09-13	00:00:00	6	0	6	0.00%	100.00%
	2017-09-18	00:00:00	2	0	2	0.00%	100.00%
act5_falseParent	2017-09-11	00:00:00	20	0	20	0.00%	100.00%
	2017-09-13	00:00:00	18	0	18	0.00%	100.00%
	2017-09-18	00:00:00	6	0	6	0.00%	100.00%
actAS_seg1	2017-09-11	00:00:00	10	0	10	0.00%	100.00%
	2017-09-13	00:00:00	6	0	6	0.00%	100.00%
	2017-09-18	00:00:00	2	0	2	0.00%	100.00%
actAS1	2017-09-11	00:00:01	10	10	0	100.00%	0.00%
	2017-09-13	00:00:02	9	9	0	100.00%	0.00%
	2017-09-18	00:00:02	3	3	0	100.00%	0.00%
activityTwist1	2017-09-11	00:00:00	5	5	0	100.00%	0.00%
	2017-09-13	00:00:00	6	6	0	100.00%	0.00%
	2017-09-18	00:00:00	2	2	0	100.00%	0.00%
ActivityTwist2	2017-09-11	00:00:00	5	5	0	100.00%	0.00%
	2017-09-13	00:00:00	6	6	0	100.00%	0.00%
	2017-09-18	00:00:00	2	2	0	100.00%	0.00%
actMenuOpt1	2017-09-11	00:00:02	5	5	0	100.00%	0.00%
	2017-09-13	00:00:02	3	3	0	100.00%	0.00%
	2017-09-18	00:00:02	1	1	0	100.00%	0.00%
actMenuOpt2	2017-09-11	00:00:03	5	5	0	100.00%	0.00%
	2017-09-13	00:00:03	3	3	0	100.00%	0.00%
	2017-09-18	00:00:03	1	1	0	100.00%	0.00%
ActMod	2017-09-11	00:00:02	5	5	0	100.00%	0.00%
	2017-09-13	00:00:03	6	6	0	100.00%	0.00%
	2017-09-18	00:00:03	2	2	0	100.00%	0.00%
actSegMenu	2017-09-11	00:00:02	10	10	0	100.00%	0.00%
	2017-09-13	00:00:02	6	6	0	100.00%	0.00%
	2017-09-18	00:00:02	2	2	0	100.00%	0.00%
	2017-09-11				10	66.67%	33.33%

Ce rapport fournit des informations sur les activités de Designer.

Une activité est une tâche que vous avez définie dans une application comme une série d'étapes avec un point de départ et un point d'arrêt. Par exemple, vous pouvez configurer une activité pour effectuer un paiement qui commence par demander à l'appelant les détails de sa carte de crédit, puis se termine par l'envoi de ces détails à un processeur de paiement et la réception de l'approbation.

Chaque activité a un point de départ et un point d'arrivée, et peut être complète ou incomplète, réussie ou en échec.

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

[SampleActivitySummaryReport.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 récap. Activités

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 de rassemblement des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour de rassemblement des données dans le rapport.
Application	Sélectionnez les applications sur lesquelles portera le rapport. Par défaut, le rapport comprend toutes les applications. Si vous ajoutez des applications à la liste <b>Sélectionné</b> , seules ces applications sont incluses.
Activité	Sélectionnez les activités sur lesquelles portera le rapport. Par défaut, le rapport inclut toutes les activités.

## Attributs utilisés dans le Rapport récap. Activités

Attribut	Description
Activité	Cet attribut permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon le nom de l'activité.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique.

---

## Mesures utilisées dans le Rapport récap. Activités

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
Durée moy. activité (Fmt)	Temps moyen attribué à chaque activité.
Activités	Nombre total d'activités commencées durant l'intervalle du rapport.
Terminé	Nombre total d'activités terminées durant l'intervalle du rapport.
Incomplètes	Nombre total d'activités commencées durant l'intervalle du rapport, mais qui n'ont pas été terminées.
% terminées	Pourcentage d'activités terminées durant l'intervalle du rapport.
% incomplètes	Pourcentage d'activités incomplètes à la fin de l'intervalle du rapport.

# Rapport de durée d'application

Cette page explique comment utiliser le Rapport de durée d'application (dossier **Designer**) pour en savoir plus sur les durées des services IVR.

## Explications sur le Rapport de durée d'application

Application Duration Report								
Application Name	Day	Assisted Service Duration (Fmt)	Self-Service Duration (Fmt)	Session Duration (Fmt)	Avg Assisted Service Duration (Fmt)	Avg Self-Service Duration (Fmt)	Avg Session Duration (Fmt)	Session
Andrey	2017-03-10	00:03:28	00:00:00	00:03:48	00:00:52	00:00:00	00:00:57	4
	Total	00:03:28	00:00:00	00:03:48	00:00:52	00:00:00	00:00:57	4
Automation_test_1	2017-03-06	03:25:41	00:00:48	03:33:29	00:02:36	00:00:01	00:02:42	79
	2017-03-07	00:25:51	00:00:02	00:27:37	00:01:22	00:00:00	00:01:27	19
	2017-03-09	00:11:30	00:00:01	00:12:14	00:01:26	00:00:00	00:01:32	8
	2017-03-10	02:58:07	00:00:19	03:05:38	00:02:10	00:00:00	00:02:16	82
	2017-03-13	00:03:55	00:00:00	00:04:00	00:03:55	00:00:00	00:04:00	1
	Total	07:05:04	00:01:10	07:22:58	00:02:15	00:00:00	00:02:21	189
Bev	2017-03-06	00:09:06	00:00:00	00:09:48	00:01:08	00:00:00	00:01:14	8
	2017-03-07	00:02:40	00:00:00	00:02:45	00:02:40	00:00:00	00:02:45	1
	2017-03-08	00:10:40	00:00:00	00:11:00	00:02:40	00:00:00	00:02:45	4
	2017-03-09	00:13:16	00:00:00	00:14:44	00:00:47	00:00:00	00:00:52	17
	2017-03-10	00:02:46	00:00:00	00:02:57	00:01:23	00:00:00	00:01:29	2
	2017-03-13	00:06:15	00:00:00	00:06:32	00:02:05	00:00:00	00:02:11	3
	2017-03-14	03:05:01	00:00:00	03:05:42	00:23:08	00:00:00	00:23:13	8
Total	03:49:44	00:00:00	03:53:28	00:05:21	00:00:00	00:05:26	43	
Chat Consult Strategy	2017-03-08	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	2
	Total	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	2
Cyara_Assign_S	2017-03-07	00:01:11	00:02:55	00:07:19	00:00:02	00:00:06	00:00:15	30
	2017-03-13	00:01:10	00:03:27	00:07:50	00:00:02	00:00:07	00:00:16	30
	Total	00:02:21	00:06:22	00:15:09	00:00:02	00:00:06	00:00:15	60
cyara_BC_EF_results	2017-03-07	00:00:17	00:00:12	00:00:48	00:00:06	00:00:04	00:00:16	3
	2017-03-13	00:00:12	00:00:06	00:00:38	00:00:04	00:00:02	00:00:13	3
	Total	00:00:29	00:00:18	00:01:26	00:00:05	00:00:03	00:00:14	6
cyara_BC_SD_Holidays	2017-03-07	00:00:27	00:00:12	00:01:05	00:00:07	00:00:03	00:00:16	4
	2017-03-13	00:00:16	00:00:39	00:01:14	00:00:05	00:00:13	00:00:25	3
	Total	00:00:43	00:00:51	00:02:19	00:00:06	00:00:07	00:00:20	7
Cyara_BusinessHours_AlaskaTime_AS	2017-03-07	00:00:04	00:00:00	00:00:16	00:00:02	00:00:00	00:00:08	2
	2017-03-13	00:00:04	00:00:00	00:00:16	00:00:02	00:00:00	00:00:08	2
	Total	00:00:08	00:00:00	00:00:32	00:00:02	00:00:00	00:00:08	4

Ce rapport fournit des informations sur la durée des sessions d'application IVR, que ce soit pour les sessions complètes ou pour les sessions réparties selon que les sessions étaient en Libre-service ou en Service assisté.

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

[SampleApplicationDurationReport.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 de durée d'application

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 de rassemblement des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour de rassemblement des données dans le rapport.
Application	Sélectionnez les applications sur lesquelles portera le rapport. Par défaut, le rapport comprend toutes les applications. Si vous ajoutez des applications à la liste <b>Sélectionné</b> , seules ces applications sont incluses.

## Attributs utilisés dans le Rapport de durée d'application

Attribut	Description
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom de l'application en Libre-service et/ou en Service assisté (créée à l'aide de Designer).
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique.

## Mesures utilisées dans le Rapport de durée d'application

Mesure	Description
Durée service assisté (Fmt)	Durée totale attribuée à la phase Service assisté de l'application Designer.

---

Mesure	Description
Durée libre-service (Fmt)	Durée totale attribuée à la phase Libre-service de l'application Designer.
Durée de la session (Fmt)	Durée moyenne attribuée à la phase Service assisté ou Libre-service de l'application Designer.
Durée moy. service assisté (Fmt)	Durée moyenne passée par les appelants dans la phase Service assisté de l'application Designer.
Durée moy. libre-service (Fmt)	Durée moyenne passée par les appelants dans la phase Libre-service de l'application Designer.
Durée moy. de session (Fmt)	Durée moyenne attribuée à la phase Service assisté ou Libre-service de l'application Designer.
Session	Nombre total de fois où un appelant a interagi avec l'application.

## Rapport récapitulatif d'application

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif d'application (dossier **Designer**) pour en savoir plus sur la disposition des sessions Interactive Voice Response (IVR - Réponse vocale interactive).

### Explications sur le Rapport récapitulatif d'application

Application Summary Report			
Final Disposition	Application Name	Day	Session
Abandoned in Queue	GimReporting	2017-03-10	18
		2017-03-14	18
		<b>Total</b>	<b>36</b>
	<b>Total</b>		<b>36</b>
Abandoned in Queue	Cyara_ExitQueue_Treatmentactivity	2017-03-07	1
		2017-03-13	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
	<b>Total</b>		<b>2</b>
Abandoned in Self Service	GimReporting	2017-03-10	4
		2017-03-14	4
		<b>Total</b>	<b>8</b>
	id	2017-03-08	3
		<b>Total</b>	<b>3</b>
	<b>Total</b>		<b>11</b>
		2017-03-06	

Ce rapport fournit des informations détaillées sur l'origine des appels qui traversent les applications

IVR et la disposition des appels définie par l'utilisateur. Le rapport vous permet d'afficher ces résultats séparément pour chaque application, pour les plages de temps que vous spécifiez.

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

[SampleApplicationSummaryReport.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 récapitulatif d'application

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 de rassemblement des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour de rassemblement des données dans le rapport.
Disposition utilisateur	Filtrez les interactions incluses dans le rapport selon si l'état au moment où l'appelant a quitté le flux d'appel a été défini par l'agent (Disposition utilisateur) ou par le système (Disposition finale).
Application	Sélectionnez les applications à inclure dans le rapport. Par défaut, le rapport inclut toutes les applications. Si vous ajoutez des applications à la liste <b>Sélectionné</b> , seules ces applications sont incluses.

## Attributs utilisés dans le Rapport récapitulatif d'application

Attribut	Description
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom de l'application en Libre-service et/ou en Service assisté (créée à l'aide de Designer).
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.
Disposition finale	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'état attribué à un appel lorsque l'appelant a quitté le flux d'appels (par exemple Abandonné en Libre-service, Abandonné en file d'attente, Acheminées à l'agent, Erreur système, Terminé ou Autre). Cet état

---

Attribut	Description
	est défini par le système. Le rapport comprend soit la Disposition finale, soit la Disposition utilisateur, soit aucune des deux, mais pas les deux.
Disposition utilisateur	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'état attribué à un appel lorsque l'appelant a quitté le flux d'appel. Cet état est défini par l'agent. Le rapport comprend soit la Disposition finale, soit la Disposition utilisateur, soit aucune des deux, mais pas les deux.

## Mesures utilisées dans le Rapport récapitulatif d'application

Mesure	Description
Session	Nombre total de sessions attribuées à Disposition utilisateur ou à Disposition finale.

# Rapport Interactions Service assisté par dernière étape

Utilisez le Rapport Interactions Service assisté par dernière étape (dossier **Designer**) pour en savoir plus sur les appels qui passent de Libre-service à Service assisté. Les interactions sont incluses dans ce rapport en fonction de la dernière étape à laquelle l'interaction a été acheminée vers Service assisté.

## Explications sur le Rapport Interactions Service assisté par dernière étape

Assisted Service Interactions by Last Milestone Report							
Application Name	Last Milestone		Day	Session	Avg Session Duration (Fmt)	Session Duration (Fmt)	Transferred to Assisted Service (Fmt)
Another Check	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-13	214	00:00:00	00:00:52	00:00:00
			2017-09-14	19	00:00:00	00:00:08	00:00:00
	Total			233	00:00:00	00:01:00	00:00:00
	Total			233	00:00:00	00:01:00	00:00:00
Chat Health Test	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-12	30	00:00:01	00:00:33	00:00:00
			2017-09-15	6	00:00:10	00:01:01	00:00:00
	Total			36	00:00:03	00:01:34	00:00:00
	Total			36	00:00:03	00:01:34	00:00:00
Cyara_BH_Result_true	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-12	1	00:00:12	00:00:12	00:00:00
			Total		1	00:00:12	00:00:12
	Total			1	00:00:12	00:00:12	00:00:00
Cyara_CustomService	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-12	2	00:00:09	00:00:17	00:00:00
			Total		2	00:00:09	00:00:17
	Total			2	00:00:09	00:00:17	00:00:00
Cyara_HTTPRest_509Errorcode	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-12	2	00:00:36	00:01:12	00:00:00
			Total		2	00:00:36	00:01:12
	Total			2	00:00:36	00:01:12	00:00:00
Cyara_HTTPRest_JSONPayload	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-12	2	00:00:08	00:00:15	00:00:00
			Total		2	00:00:08	00:00:15
	Total			2	00:00:08	00:00:15	00:00:00
Cyara_HTTPRest_KVPair	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-12	2	00:00:10	00:00:20	00:00:00
			Total		2	00:00:10	00:00:20
	Total			2	00:00:10	00:00:20	00:00:00
Cyara_HTTPRest_Multipleresponseheaders_ASPhase	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-12	1	00:00:18	00:00:18	00:00:00
			Total		1	00:00:18	00:00:18
	Total			1	00:00:18	00:00:18	00:00:00
Cyara_HTTPRest_Multipleresponseheaders_SSPhase	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-12	1	00:00:18	00:00:18	00:00:00
			Total		1	00:00:18	00:00:18
	Total			1	00:00:18	00:00:18	00:00:00
Cyara_HTTPRest_OutputParams_GET	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-12	1	00:00:13	00:00:13	00:00:00
			Total		1	00:00:13	00:00:13
	Total			1	00:00:13	00:00:13	00:00:00
Cyara_HTTPRest_OutputParams_POST	NO_VALUE	NO_VALUE	2017-09-12	1	00:00:13	00:00:13	00:00:00
			Total		1	00:00:13	00:00:13
	Total			1	00:00:13	00:00:13	00:00:00

Ce rapport fournit des informations sur les étapes par lesquelles les interactions sont passées avant d'entrer en Service assisté.

Une étape est un repère (ou point de contrôle) personnalisé que vous avez défini dans une application pour indiquer qu'un point important du flux de l'application a été atteint. Par exemple, vous pouvez mettre en place une étape permettant de marquer le moment où les appelants ont effectué un paiement, et une autre pour le moment où ils ont accepté certaines conditions.

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

[SampleAssistedServiceInteractionsbyLastMilestoneReport.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 Interactions Service assisté par dernière étape

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 de rassemblement des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour de rassemblement des données dans le rapport.
Application	Sélectionnez les applications sur lesquelles portera le rapport. Par défaut, le rapport comprend toutes les applications. Si vous ajoutez des applications à la liste <b>Sélectionné</b> , seules ces applications sont incluses.

## Attributs du Rapport Interactions Service assisté par dernière étape

Attribut	Description
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon le nom de l'application Designer Libre-service et/ou Service assisté.
Dernière étape	Cet attribut permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon le nom de la dernière étape que l'appel a franchie avant d'entrer en Service assisté.

---

Attribut	Description
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique.

## Mesures utilisées dans le Rapport Interactions Service assisté par dernière étape

Mesure	Description
Session	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer durant l'intervalle du rapport.
Durée moy. de session (Fmt)	Durée moyenne passée par les appelants dans la phase Service assisté de l'application Designer.
Durée de la session (Fmt)	Durée totale passée par tous les appelants dans la phase Service assisté de l'application Designer.
Transférées vers service assisté (Fmt)	Nombre total d'interactions transférées de la phase Libre-service vers la phase Service assisté de l'application Designer durant l'intervalle du rapport.

## Rapport récapitulatif de bloc

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif de bloc (dossier **Designer**) pour en savoir plus sur le trafic et les erreurs de chaque bloc d'applications.

### Explications sur le Rapport récapitulatif de bloc

Blocks Summary Report								
Day	Block	Strikeout	Blocks	No Input Error	No Match Error	Avg No Input Error	Avg No Match Error	Avg Block Duration (Fmt)
	AM PM Menu	0	6	6	6	1.00	1.00	00:00:06
	Ask Retry or Return	0	1	1	1	1.00	1.00	00:00:08
	Child Menu	4	9	9	9	1.00	1.00	00:00:15
	Collect Phone Number	28	53	53	53	1.00	1.00	00:00:10
	Confirm Number Menu	2	7	7	7	1.00	1.00	00:00:11
	Confirm Phone Number	2	108	108	108	1.00	1.00	00:00:10
	Confirm Time Slot Selected	0	10	10	10	1.00	1.00	00:00:09
	Description of callback	1	1	1	1	1.00	1.00	00:00:17
	Existing Callback Menu	2	12	12	12	1.00	1.00	00:00:12
	Get Day of Week	0	18	18	18	1.00	1.00	00:00:14
	Get Time	1	17	17	17	1.00	1.00	00:00:09
	Hail Caller Menu	18	71	71	71	1.00	1.00	00:00:36
	main Menu	3	9	9	9	1.00	1.00	00:00:10

Ce rapport fournit davantage d'informations sur la fréquence d'utilisation de chaque bloc d'applications et sur le nombre et le type d'erreurs rencontrées dans chaque bloc d'applications.

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

[SampleBlocksSummaryReport.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 récapitulatif de bloc

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle vous souhaitez établir un rapport.
Date de début	Sélectionnez le premier jour de rassemblement des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour de rassemblement des données dans le rapport.
Application	Sélectionnez les applications à inclure dans le rapport. Par défaut, le rapport inclut toutes les applications. Si vous ajoutez des applications à la liste <b>Sélectionné</b> , seules ces applications sont incluses.

## Attributs utilisés dans le Rapport récapitulatif de bloc

Attribut	Description
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données par jour.
Bloc	Cet attribut permet d'organiser les données par bloc d'applications.

## Mesures utilisées dans le Rapport récapitulatif de bloc

Mesure	Description
Radier	Nombre total de fois où le nombre maximal de nouvelles tentatives a été atteint.
Blocs	Nombre total d'occurrences d'un bloc donné. Une session peut atteindre un bloc plus d'une fois.
Erreur Aucune entrée	Nombre total de fois où une erreur Aucune entrée s'est produite dans chaque bloc.
Erreur Aucune correspondance	Nombre total de fois où une erreur Aucune correspondance s'est produite dans chaque bloc.
Moy. Erreur Aucune entrée	Nombre moyen d'erreurs Aucune entrée rencontrées dans chaque bloc.
Moy. Erreur Aucune correspondance	Nombre moyen d'erreurs Aucune correspondance rencontrées dans chaque bloc.
Durée moy. de bloc (Fmt)	Temps moyen passé dans chaque bloc (HH:MM:SS).

# Tableau de bord analytique de robot

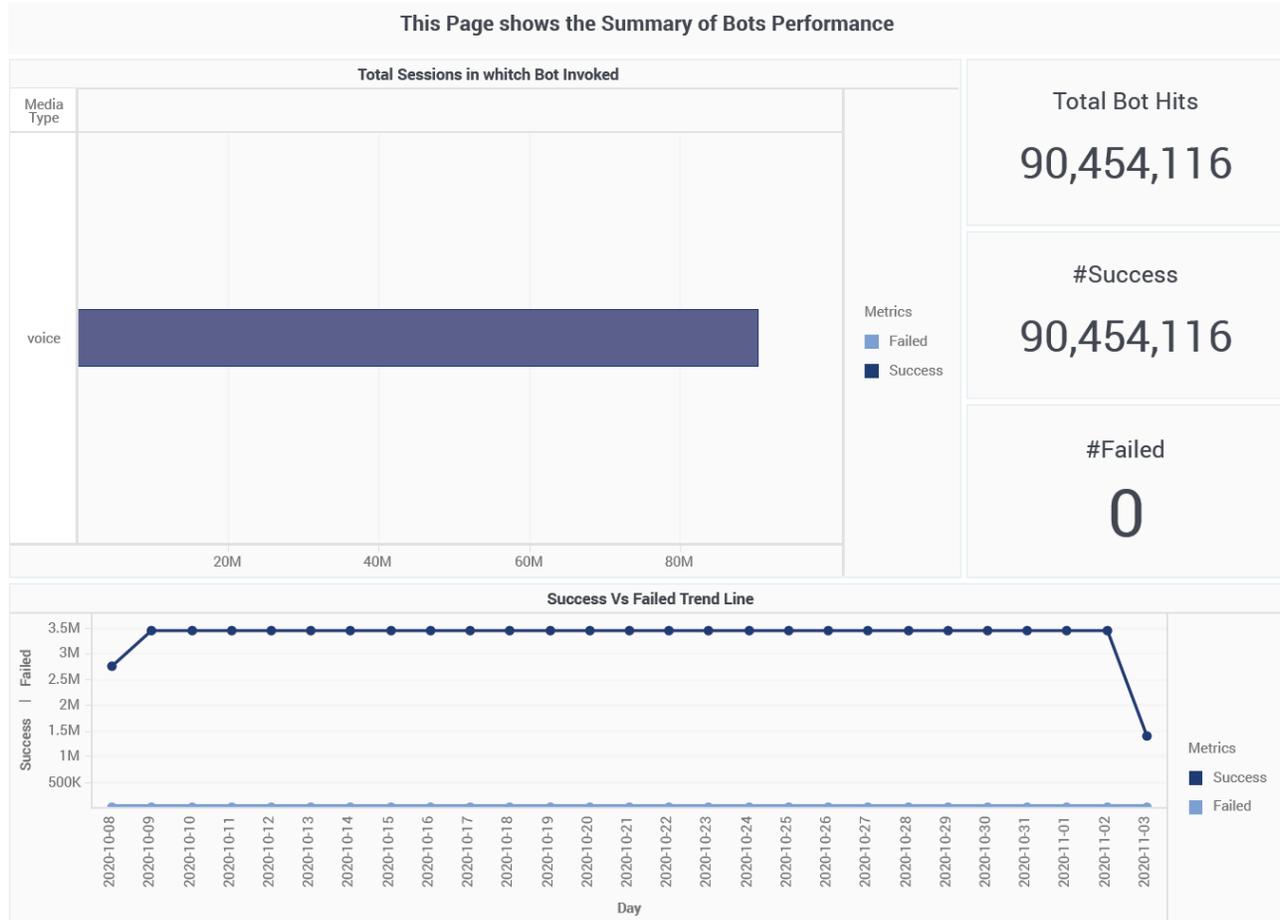
Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord analytique de robot (dossiers **Tableaux de bord** > et **Designer** >) pour en savoir plus sur l'activité des robots et sur la façon dont les robots peuvent vous aider à améliorer l'expérience client avec Genesys Designer.

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations. Vous pouvez explorer les données via différents chemins d'accès, en utilisant le filtrage du texte et des données et des couches d'organisation.

## Explications du Tableau de bord analytique de robot

Bot Analytical Dashboard

Bot Invoked - Bot Invoked - Overview



Ce tableau de bord fournit des rapports détaillés sur l'activité du robot pendant les flux d'interactions qui impliquent des applications Genesys Designer, et compare les sessions en Libre-service avec et sans participation du robot, ce qui peut vous aider à comprendre l'impact des robots sur l'expérience client.

Le Tableau de bord analytique de robot est divisé en trois onglets :

- Onglet **Libre-service avec/sans robot** — Compare l'expérience client en Libre-service lorsque les robots sont présents dans/absents de l'interaction.
- Onglet **Robot invoqué** — Fournit des informations sur le nombre total d'invocations de robot et résume les taux de réussite et d'échec de ces invocations.
- Onglet **Intention par robot** — Analyse le déroulement et les résultats des interactions, dans le contexte de la participation des robots. Au cours de sa conversation avec un client, le robot tente d'identifier l'intention, c'est-à-dire ce que le client veut faire. Par exemple, le robot peut détecter que le client veut acheter un billet. Il remplit ensuite les cases (ou *entités*) nécessaires associées à cette

intention telles que le nom du spectacle pour lequel le client veut acheter un billet, la date et l'heure auxquelles il veut y assister, etc., en demandant au client de fournir ces informations.

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

[SampleBotAnalyticalDashboard.pdf](#)

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

## Invites du Tableau de bord analytique de robot

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste <b>Sélectionné</b> .
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.
Application	Sélectionnez une application sur laquelle axer le rapport.
Robot	Sélectionnez un robot sur lequel axer le rapport.
Type de média	Sélectionnez un type de média sur lequel axer le rapport.
Locataire	Sélectionnez un locataire sur lequel axer le rapport.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord analytique de robot

Attribut	Description
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'application.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date.
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'heure.
Intention (onglet Intention par robot uniquement)	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'intention du client.
Dernière intention (onglet Intention par robot uniquement)	Cet attribut permet d'organiser les données selon la dernière intention identifiée du client.

Attribut	Description
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de média.
Type de fournisseur	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de fournisseur.

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord analytique de robot

Le Tableau de bord analytique de robot est divisé en trois onglets :

- **Libre-service avec/sans robot**
- **Robot invoqué**
- **Intention par robot**

Mesure	Description
<b>Onglet Libre-service avec/sans robot</b>	
Durée moy robots Libre-service	Durée moyenne des sessions SDR Libre-service auxquelles les robots ont participé.
Durée moy sans robots Libre-service	Durée moyenne d'une session SDR Libre-service à laquelle aucun robot n'a participé.
Robots	Nombre total de sessions SDR dans lesquelles Libre-service a été utilisé.
Arrivé robot Libre-service	Nombre total de sessions SDR Libre-service auxquelles un robot a participé.
Arrivé Libre-service	Nombre total de sessions SDR dans lesquelles Libre-service a été utilisé.
Arrivé sans robot Libre-service	Nombre total de sessions SDR Libre-service auxquelles aucun robot n'a participé.
Durée robots Libre-service	Durée totale (en secondes) de toutes les sessions SDR Libre-service auxquelles les robots ont participé.
Durée Libre-service	Durée totale (en secondes) de toutes les sessions SDR Libre-service.
Durée Libre-service sans robot	Durée totale (en secondes) de toutes les sessions SDR Libre-service auxquelles aucun robot n'a participé.
<b>Onglet Robot invoqué</b>	
Participation robots	Nombre total de sessions de robot. Si un robot est invoqué plus d'une fois dans une session SDR, il est compté plus d'une fois.
Échec	Nombre total de sessions robot en échec. Cela indique qu'une condition a déclenché une erreur, comme l'impossibilité pour Designer de communiquer avec le robot.

Mesure	Description
Réussite	Nombre total de sessions de robot réussies. Cela indique que Designer a pu invoquer le robot. Une conversation avec le client a eu lieu et le robot a réussi à identifier une intention.
Onglet <b>Intention par robot</b>	
Abandonnées en file d'attente	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer, ayant demandé le Service assisté et ayant été abandonnées dans la file d'attente.
Abandonné en Libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et abandonnées sans entrer en Service assisté.
Durée intention moy	Temps moyen (en secondes) qui s'est écoulé pour que les intentions clients soient reconnues.
Durée intention	Temps total (en secondes) qui s'est écoulé pour que les intentions clients soient reconnues.
Reconnaissance intentions	Nombre total d'intentions clients qui ont été reconnues. Dans les sessions de SDR dans lesquelles plus d'une intention est reconnue, chacune d'entre elles est comptée.
Acheminées à l'agent	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un agent.
Acheminées au DN	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un DN.

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](#).

# Tableau de bord de disposition finale

Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord de disposition finale (dossiers **Tableaux de bord** > et **Designer** >) pour analyser les tendances des résultats des interactions en affichant des informations détaillées sur des périodes que vous spécifiez, le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans l'application Designer et se terminent en phase Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et sont acheminées vers un DN ou un agent.

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations. Vous pouvez explorer les données via différents chemins d'accès, en utilisant le filtrage du texte et des données et des couches d'organisation.

## Explications sur le Tableau de bord de disposition finale



Ce tableau de bord est conçu pour fournir une vue d'ensemble des résultats des interactions en visualisant les ICP au fil du temps, ce qui peut vous aider à repérer les tendances des résultats des clients.

Utilisez ce tableau de bord pour comparer les chiffres d'aujourd'hui à ceux des jours précédents. Par défaut, le tableau de bord affiche la semaine écoulée, mais vous pouvez l'exécuter sur des périodes plus longues. Dans la barre **Sélectionner une mesure**, sélectionnez la mesure à afficher dans le graphique à barres.

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

[HRCXIFinalDispositionDashboard.pdf](#)

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

## Invites du Tableau de bord de disposition finale

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste <b>Sélectionné</b> .
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.
Application	Sélectionnez une application sur laquelle axer le rapport.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord de disposition finale

Attribut	Description
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'application.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date.
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'heure.
Mois	Cet attribut permet d'organiser les données selon le mois.
Semaine	Cet attribut permet d'organiser les données selon la semaine.
Sous-heure	Cet attribut permet d'organiser les données selon des intervalles de 15/30 minutes.

---

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord de disposition finale

Mesure	Description
Abandonnées en file d'attente	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer, ayant demandé le Service assisté et ayant été abandonnées dans la file d'attente.
Contenues dans le libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et conclues sans entrer en Service assisté.
Entrées en service assisté	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Service assisté.
Entrées en libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service.
Acheminées à l'agent	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un agent.
Acheminées au DN	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un DN.

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](#).

# Rapport récapitulatif d'étape

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif d'étape (dossier **Designer**) pour en savoir plus sur les dispositions des appels à chaque étape.

## Explications sur le Rapport récapitulatif d'étape

Milestone Summary Report						
Final Disposition	Application Name	Day	Milestone		Session	
Abandoned in Queue	GimReporting	2017-03-10	DataEntered	DataEntered	3	
			Menu1 Option1	Menu1 reached/Menu1 Option1	3	
			Menu1 Option2	Menu1 reached/Menu1 Option2	3	
			Menu1 reached	Menu1 reached	3	
			Menu2 Option2	Menu1 reached/Menu1 Option1/Menu2 reached/Menu2 Option2	3	
			Menu2 reached	Menu1 reached/Menu1 Option1/Menu2 reached	3	
		2017-03-14	DataEntered	DataEntered	3	
			Menu1 Option1	Menu1 reached/Menu1 Option1	3	
			Menu1 Option2	Menu1 reached/Menu1 Option2	3	
			Menu1 reached	Menu1 reached	3	
			Menu2 Option2	Menu1 reached/Menu1 Option1/Menu2 reached/Menu2 Option2	3	
			Menu2 reached	Menu1 reached/Menu1 Option1/Menu2 reached	3	
		<b>Total</b>				<b>36</b>
		<b>Total</b>				<b>36</b>
Abandoned in Queue	Cyara_ExitQueue_Treatmentactivity	2017-03-07	MoH	MoH	1	
		2017-03-13	MoH	MoH	1	
		<b>Total</b>				<b>2</b>
		<b>Total</b>				<b>2</b>
			Menu1 Option1	Menu1 reached/Menu1 Option1	1	

Ce rapport fournit des informations sur les étapes application par application, ainsi que des informations détaillées sur les dispositions des appels à chaque étape.

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

[SampleMilestoneSummaryReport.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 récapitulatif d'étape

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 de rassemblement des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour de rassemblement des données dans le rapport.
Disposition utilisateur	Filtrez les interactions incluses dans le rapport selon si l'état au moment où l'appelant a quitté le flux d'appel a été défini par l'agent (Disposition utilisateur) ou par le système (Disposition finale).
Application	Sélectionnez les applications à inclure dans le rapport. Par défaut, le rapport inclut toutes les applications. Si vous ajoutez des applications à la liste <b>Sélectionné</b> , seules ces applications sont incluses.

## Attributs utilisés dans le Rapport récapitulatif d'étape

Attribut	Description
Disposition finale	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'état attribué à un appel lorsque l'appelant a quitté le flux d'appels (par exemple Abandonné en Libre-service, Abandonné en file d'attente, Acheminées à l'agent, Erreur système, Terminé ou Autre). Cet état est défini par le système. Le rapport comprend soit la Disposition finale, soit la Disposition utilisateur, soit aucune des deux, mais pas les deux.
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom de l'application en Libre-service et/ou en Service assisté (créée à l'aide de Designer).
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.
Étape	Cet attribut permet d'organiser les données selon les étapes définies par l'utilisateur et les chemins d'étape : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La première colonne énumère les étapes que l'appelant a franchies, y compris la dernière étape.</li> <li>• La deuxième colonne indique le chemin complet</li> </ul>

---

Attribut	Description
	de chaque étape franchie.

## Mesures utilisées dans le Rapport récapitulatif d'étape

Mesure	Description
Session	Nombre total de sessions de chaque étape ou chemin d'étape.

# Rapport statistiques Libre-service

Utilisez le Rapport statistiques Libre-service (dossier **Designer**) pour connaître le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans l'application Designer et se terminent en phase Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et qui sont acheminées vers un DN ou un agent.

## Explications sur le Rapport statistiques Libre-service

Self-Service Statistics Report							
Application Name	Day	Entered in Self-Service	Contained in Self-Service	Entered in Assisted Service	Abandoned in Queue	Routed to DN	Routed to Agent
Another Check	2017-09-13	0	0	214	0	0	0
	2017-09-14	0	0	19	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>233</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Chat Health Test	2017-09-12	0	0	30	0	0	1
	2017-09-15	0	0	6	0	0	4
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
Cyara_BH_Result_true	2017-09-12	1	0	1	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cyara_CustomService	2017-09-12	2	2	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cyara_HTTPRest_509Errorcode	2017-09-12	2	0	2	1	0	0
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cyara_HTTPRest_JSONPayload	2017-09-12	2	2	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cyara_HTTPRest_KVPair	2017-09-12	2	2	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cyara_HTTPRest_Multipleresponseheaders_ASPhase	2017-09-12	1	0	1	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cyara_HTTPRest_Multipleresponseheaders_SSPhase	2017-09-12	1	1	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cyara_HTTPRest_OutputParams_GET	2017-09-12	1	1	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cyara_HTTPRest_OutputParams_POST	2017-09-12	1	1	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cyara_HTTPREST_PUT	2017-09-12	1	1	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Cyara_HTTPRest_PUT_FetchAudio_SSPhase	2017-09-12	2	0	2	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Ce rapport fournit des informations détaillées sur la disposition des interactions qui entrent dans l'application Designer, y compris des informations détaillées sur le nombre et le pourcentage d'interactions qui sont terminées à chaque phase (Libre-service et Service assisté).

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

[SampleSelfServiceStatisticsReport.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 statistiques Libre-service

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 de rassemblement des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour de rassemblement des données dans le rapport.
Application	Sélectionnez les applications sur lesquelles portera le rapport. Par défaut, le rapport comprend toutes les applications. Si vous ajoutez des applications à la liste <b>Sélectionné</b> , seules ces applications sont incluses.

## Attributs utilisés dans le Rapport statistiques Libre-service

Attribut	Description
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données de l'intervalle du rapport selon le nom de l'application Designer Libre-service et/ou Service assisté.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique.

## Mesures utilisées dans le Rapport statistiques Libre-service

Mesure	Description
Entrées en libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service.
Contenues dans le libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et conclues sans entrer en Service assisté.
Entrées en service assisté	Nombre total d'interactions entrées dans

---

Mesure	Description
	l'application Designer en Service assisté.
Abandonnées en file d'attente	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer, ayant demandé le Service assisté et ayant été abandonnées dans la file d'attente.
Acheminées au DN	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un DN.
Acheminées à l'agent	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un agent.

## Rapport de réponse d'enquête

Cette page explique comment utiliser le Rapport de réponse d'enquête (dossier **Designer**) pour en savoir plus sur la façon dont les clients répondent aux questions de l'enquête post-appel. Le rapport vous permet de voir le nombre et le pourcentage de fois où chaque réponse a été sélectionnée par les clients, pour chaque agent, et vous permet d'organiser davantage les résultats par application, groupe d'agents, question ou réponse, sur diverses périodes.

Ce rapport nécessite que l'option RAA [enable-sdr-survey](#) soit activée. Pour plus d'informations, consultez le [Guide de déploiement de Genesys CX Insights](#).

### Explications sur le Rapport de réponse d'enquête

Survey Answer Report						
Day	Agent Name	Survey Question	Survey Answer	Multi - Agent	Responses	Avg Response Ratio
2017-09-11	, Agent1 (Agent1)	Which language" is best?	English Java "Python C++ Swift JavaScript SQL	N	5	12.82%
		Total			5	12.82%
	Total				5	12.82%
2017-09-13	, Agent1 (Agent1)	Which language" is best?	English Java "Python C++ Swift JavaScript SQL	N	4	10.26%
		Total			4	10.26%
	, Agent3 (Agent3)	Which language" is best?	English Java "Python C++ Swift JavaScript SQL	N	2	5.13%
		Total			2	5.13%
	Total				6	15.38%
		How likely you would recommend your new phone to friends in a scale of 1 to 5?	1	N	4	10.26%
		How would you like to rate the agent in a scale of 1 to	3	N	4	10.26%

Ce rapport affiche des informations détaillées sur le nombre et le pourcentage de clients qui ont sélectionné chaque réponse en répondant à des enquêtes post-appel.

Ce rapport aide les superviseurs à comprendre les performances des agents, telles qu'elles sont évaluées par les clients qui répondent à des enquêtes post-appel.

Il est important de noter que certains appels impliquent plus d'un agent ; dans ces cas, les réponses indiquées dans le rapport concernent le premier agent qui a interagi avec le client, et seulement si

cet agent a été la première ressource de traitement. Si la première ressource de traitement n'était pas un agent (par exemple, s'il s'agissait d'un IVR), la colonne Nom de l'agent ne contient aucune valeur. Les réponses des clients peuvent également refléter leur expérience en matière d'interaction avec d'autres agents ayant participé à l'appel. Si l'attribut **Multi-Agent** contient une valeur **O/oui**, vous pouvez cliquer sur cette valeur pour afficher des informations sur tous les agents impliqués dans l'appel.

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

[SampleSurveyAnswerReport.pdf](#)

## Conseil

### Conseils de personnalisation :

- Pour faciliter la lecture des rapports, tous les attributs qui pourraient être appliqués de manière utile n'apparaissent pas dans le rapport lorsque vous le lancez. Plusieurs attributs supplémentaires sont répertoriés dans le tableau ci-dessous ; vous pouvez facilement ajouter ces attributs au rapport en les faisant glisser de la liste Objets du rapport vers la vue Rapport. Par exemple, faites glisser l'attribut **Application** en position à gauche de la première colonne du tableau ; le rapport se met automatiquement à jour.
- Vous pouvez simplifier les rapports en supprimant des objets. Par exemple, faites glisser l'attribut **Agents** de la vue Rapport vers la liste Objets du rapport — le rapport est automatiquement mis à jour pour afficher toutes les réponses pertinentes à l'enquête, quels que soient les agents impliqués.
- La personnalisation des rapports nécessite des autorisations spécifiques. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Personnalisation de rapports](#).

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 réponse d'enquête

Invite	Description
Application	Sélectionnez une application sur laquelle vous souhaitez faire un rapport.
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle vous souhaitez établir un rapport.
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.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents

Invite	Description
	sur lesquels rassembler des données pour le rapport.

## Attributs utilisés dans le Rapport de réponse d'enquête

Attribut	Description
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'application associée à l'interaction.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données selon un jour spécifique d'un mois et d'une année donnés. Les valeurs journalières sont présentées au format AAAA-MM-JJ.
Multi-Agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon que plus d'un agent a interagi avec le client. Si cette valeur est <b>O</b> (Oui), les réponses affichées dans le rapport se rapportent au premier agent qui a interagi avec le client. Cependant, les réponses des clients dans de tels scénarios peuvent également refléter l'interaction du client avec d'autres agents ayant participé à l'appel.
Réponse d'enquête	Cet attribut permet d'organiser les données par réponse à l'enquête.
Question de sondage	Cet attribut permet d'organiser les données par question d'enquête.

## Mesures utilisées dans le Rapport de réponse d'enquête

Mesure	Description
Réponses	Nombre de fois où les clients ont choisi la réponse indiquée à la question indiquée. Cliquez sur une valeur de la colonne Réponses pour ouvrir le <a href="#">Rapport de tentative de traitement d'interaction</a> et afficher des informations détaillées sur les interactions associées.
Taux moy. réponse	Calculé comme le nombre total de fois où les clients ont sélectionné la réponse indiquée en répondant à la question après avoir interagi avec l'agent indiqué, divisé par le nombre total de réponses reçues.

## Rapport de statistiques d'enquête

Cette page explique comment utiliser le Rapport de statistiques d'enquête (dossier **Designer**) pour en savoir plus sur la façon dont les clients interagissent avec les enquêtes post-appel. Le rapport fournit un bref récapitulatif sur le nombre d'enquêtes proposées, acceptées ou refusées, et indique les erreurs Aucune entrée et Aucune correspondance.

Les enquêtes sont proposées aux clients au début de l'appel, soit en phase Libre-service, soit avant le début du routage en phase Service assisté. Les clients peuvent choisir de répondre à l'enquête soit après la partie Libre-service de l'appel, soit après la fin de l'interaction avec l'agent.

Ce rapport nécessite que l'option RAA [enable-sdr-survey](#) soit activée. Pour plus d'informations, consultez le [Guide de déploiement de Genesys CX Insights](#).

### Explications sur le Rapport de statistiques d'enquête

Day	Offered	Accepted	Not Accepted	No Input Error	No Match Error	% Accepted
2017-09-11	23	23	0	58	17	100.00%
2017-09-12	23	23	0	62	21	100.00%
2017-09-13	28	28	0	21	9	100.00%
2017-09-14	47	44	3	17	23	93.62%
2017-09-15	42	42	0	26	62	100.00%
2017-09-18	0	0	0	3	0	0.00%
Total	163	160	3	187	132	98.16%

Ce rapport affiche des informations statistiques sur les enquêtes post-appel, y compris la fréquence à laquelle des enquêtes ont été proposées, acceptées ou non acceptées (et le pourcentage relatif de celles qui ont été acceptées), ainsi que les erreurs Aucune correspondance et Aucune entrée.

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

[SampleSurveyStatisticsReport.pdf](#)

## Conseil

### Conseils de personnalisation :

- Pour faciliter la lecture des rapports, tous les attributs qui pourraient être appliqués de manière utile n'apparaissent pas dans le rapport lorsque vous le lancez. Plusieurs attributs supplémentaires sont répertoriés dans le tableau ci-dessous ; vous pouvez facilement ajouter ces attributs au rapport en les faisant glisser de la liste Objets du rapport vers la vue Rapport. Par exemple, faites glisser l'attribut **Application** en position à gauche de la première colonne du tableau ; le rapport se met automatiquement à jour.
- Vous pouvez simplifier les rapports en supprimant des objets. Par exemple, supprimez un attribut tel que **Jour** en le faisant glisser de la vue Rapport vers la liste Objets du rapport.
- La personnalisation des rapports nécessite des autorisations spécifiques. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Personnalisation de rapports](#).

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 statistiques d'enquête

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle vous souhaitez établir un rapport.
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.
Application	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'application associée à l'interaction.

## Attributs utilisés dans le Rapport de statistiques d'enquête

Attribut	Description
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données selon

Attribut	Description
	le nom de l'application associée à l'interaction.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données selon le jour, affiché au format AAAA-MM-JJ.

## Mesures utilisées dans le Rapport de statistiques d'enquête

Mesure	Description
Offert	Nombre de fois, au cours de l'intervalle du rapport, où des clients ont eu la possibilité de répondre à une enquête.
Accepté	Nombre de fois, au cours de l'intervalle du rapport, où des clients ont eu la possibilité de répondre à une enquête et ont ensuite accepté l'offre.
Non accepté	Nombre de fois, au cours de l'intervalle du rapport, où des clients ont eu la possibilité de répondre à une enquête et ont ensuite décliné l'offre. Calculé comme le nombre d'enquêtes offertes moins le nombre d'enquêtes acceptées.
Erreur Aucune entrée	Aucune entrée (NI). Nombre total de fois où l'application attendait une réponse d'un client, mais ne l'a pas reçue dans le délai configuré (si un délai est configuré).
Erreur Aucune correspondance	Aucune correspondance (NM). Nombre total de fois où le client a entré une réponse inattendue à une enquête. Par exemple, si l'application attend une réponse comprise entre 1 et 4, et si le client sélectionne 6, l'événement est enregistré comme une erreur NM.
% Acceptation	Pourcentage de fois où des clients ont accepté l'offre de répondre à une enquête. Calculé comme le nombre d'enquêtes acceptées divisé par le nombre d'enquêtes proposées.

## Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service (dossiers **Tableaux de bord** et **Designer**) fournit des informations détaillées et visualisations que vous pouvez utiliser pour connaître le nombre et le pourcentage d'interactions qui entrent dans chaque application Designer et se terminent en phase Libre-service, par rapport au nombre d'interactions qui entrent en phase Service assisté et sont acheminées vers un DN ou un agent.

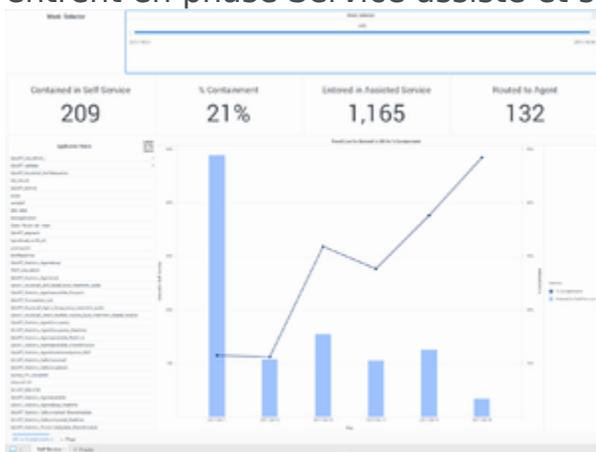


Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

### Explications sur le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service fournit une vue interactive hebdomadaire des statistiques Libre-service et Service assisté. Utilisez le curseur **Sélecteur de semaine** pour vous concentrer facilement sur une ou plusieurs semaines — comme indiqué par le numéro de semaine, où W1 est la première semaine de l'année, W10 est la dixième semaine de l'année, etc. Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce tableau de bord, consultez un exemple de sortie du tableau de bord :

[SampleWeekly Self Service Containment 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 confinement en Libre-service

Le tableau suivant explique les invites disponibles dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service :

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste pratique des dates prédéfinies, sélectionnez une plage de dates pour laquelle lancer le rapport. Cette option n'a aucun effet si vous spécifiez une Date de début et une Date de fin.
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.
Application	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs applications sur lesquelles axer le rapport.

## Attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service :

Attribut	Description
Nom d'application	Permet d'organiser les données selon l'application Designer. Vous pouvez effectuer une sélection dans la liste afin d'axer le rapport sur une application donnée.
Semaine	Permet d'organiser les données selon la semaine. Faites glisser les poignées de contrôle du Sélecteur de semaine pour changer l'axe du rapport.

## Mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord hebdomadaire de confinement en Libre-service :

---

Mesure	Description
Contenues dans le libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et conclues sans entrer en Service assisté.
% de confinement	Pourcentage d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et conclues sans entrer en Service assisté.
Entrées en service assisté	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Service assisté.
Acheminées à l'agent	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un agent.
Entrées en libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service.

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](#).

---

# Rapports Détails

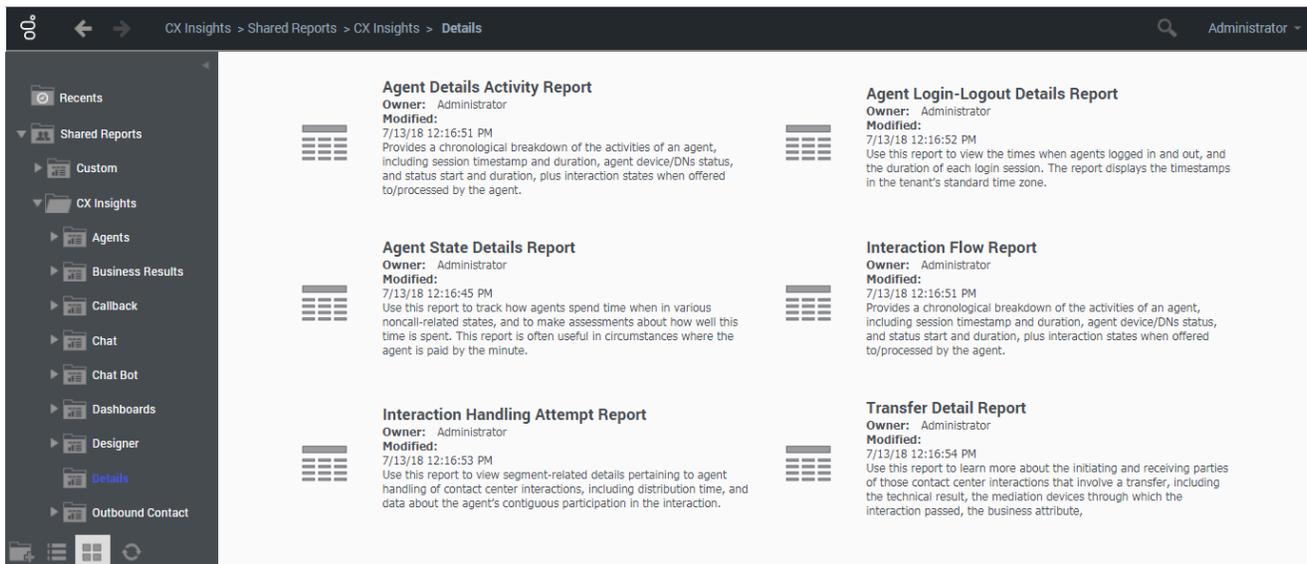
Cette page décrit les rapports qui contiennent des informations détaillées sur l'activité de votre centre de contacts. Les rapports du dossier **Détails** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## Important

Remarque :

- Les rapports du dossier Détails sont conçus à des fins de dépannage et ne sont pas destinés à être exécutés régulièrement ni à être utilisés pour afficher toute l'activité sur une longue période. L'exécution de ces rapports peut prendre beaucoup de temps et avoir un impact sur les performances. Lorsque vous les exécutez, concentrez-les sur un domaine ou une période de temps spécifique (généralement un jour ou moins).
- Dans certains cas, une erreur de dépassement de délai ou de limitation du nombre de lignes peut se produire, notamment lorsque vous exécutez des rapports Détails sur une période de plus d'un jour. La durée pendant laquelle vous pouvez exécuter avec succès les rapports Détails varie en fonction de la taille, de la configuration et de la quantité des données de votre centre de contacts. Si vous rencontrez une erreur, réduisez l'intervalle de temps et réessayez jusqu'à ce que le rapport s'exécute correctement. Inversement, si un rapport Détails fonctionne bien sur une période donnée, vous pouvez l'expérimenter sur des périodes plus longues, si nécessaire.

## À propos des rapports Détails



Les rapports suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Détails** :

- [Rapport détaillé d'activité d'agent](#)
- [Rapport détaillé appartenance groupe membres](#)
- [Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents](#)
- [Rapport détaillé sur l'état d'agent](#)
- [Rapport de flux d'interaction](#)
- [Rapport de tentative de traitement d'interaction](#)
- [Rapport détaillé sur les transferts](#)

### Rubriques connexes :

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

# Rapport détaillé d'activité d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport détaillé d'activité d'agent (dossier **Agents** et dossier **Détails**) pour en savoir plus sur des agents spécifiques.

## Explications sur le Rapport détaillé d'activité d'agent

Agent Details Activity Report													
Tenant	Media Type	Session Key	Active Flag	Start Timestamp Sess	End Timestamp Sess	Start Timestamp State	End Timestamp State	Interaction Type	State Name	Active Time (Fmt)	Duration	Additional Info	
Environnement	Voice	3	0	1/14/2011 12:30:45 PM	1/14/2011 12:30:48 PM	1/14/2011 12:30:45 PM	1/14/2011 12:30:48 PM		NotReady	00:00:03	3	Reason Code: NO REASON	
						1/14/2011 12:36:51 PM	1/14/2011 12:37:17 PM		NotReady	00:10:45	26	Reason Code: NO REASON	
						1/14/2011 12:37:17 PM	1/14/2011 12:37:18 PM		Ready	00:10:45	1	Reason Code: RC_soft=89	
						1/14/2011 12:37:18 PM	1/14/2011 12:37:21 PM	Inbound	INBOUND Receiver Alert	00:10:45	3	Ixn ID: 1	
						1/14/2011 12:37:18 PM	1/14/2011 12:37:36 PM		Busy	00:10:45	18	Reason Code: NO REASON	
						1/14/2011 12:37:21 PM	1/14/2011 12:37:25 PM	Inbound	INBOUND Receiver Connect	00:10:45	4	Ixn ID: 1	
						1/14/2011 12:37:25 PM	1/14/2011 12:37:28 PM	Inbound	INBOUND Receiver Hold	00:10:45	3	Ixn ID: 1	
						1/14/2011 12:37:28 PM	1/14/2011 12:37:32 PM	Inbound	INBOUND Receiver Connect	00:10:45	4	Ixn ID: 1	
						1/14/2011 12:37:32 PM	1/14/2011 12:37:34 PM	Inbound	INBOUND Receiver Hold	00:10:45	2	Ixn ID: 1	
		5	0	1/14/2011 12:36:51 PM	1/14/2011 12:47:36 PM	1/14/2011 12:37:34 PM	1/14/2011 12:37:36 PM	Inbound	INBOUND Receiver Connect	00:10:45	2	Ixn ID: 1	
		1/14/2011 12:37:36 PM				1/14/2011 12:37:41 PM		Ready	00:10:45	5	Reason Code: RC_soft=89		
		1/14/2011 12:37:41 PM				1/14/2011 12:39:24 PM		NotReady	00:10:45	103	Reason Code: RC_soft=89		
		1/14/2011 12:39:24 PM				1/14/2011 12:39:24 PM		Ready	00:10:45	0	Reason Code: RC_soft=89		
		1/14/2011 12:39:24 PM				1/14/2011 12:39:28 PM	Inbound	INBOUND Receiver Alert	00:10:45	4	Ixn ID: 3		
		1/14/2011 12:39:28 PM				1/14/2011 12:39:28 PM		Busy	00:10:45	4	Reason Code: NO REASON		
		1/14/2011 12:39:28 PM				1/14/2011 12:39:36 PM		Ready	00:10:45	8	Reason Code: RC_soft=89		
		1/14/2011 12:39:36 PM				1/14/2011 12:39:36 PM		INBOUND	00:10:45	45	Ixn ID: 2		

Ce rapport répartit les activités d'un agent chronologiquement sur une période de temps que vous spécifiez, notamment :

- L'horodatage et la durée de la session (de connexion) active de l'agent.
- L'état collectif des appareils ou DN de l'agent (par exemple Prêt, Non prêt ou Occupé), quand chaque état a commencé pour ce DN, et sa durée.
- L'état de l'interaction au moment où elle a été présentée ou de son traitement par l'agent.

Les Rapports Récap. activité agent complètent ce rapport en résumant les durées des sessions d'agent, les états d'agent et les états d'interaction sur une journée.

Pour les lignes relatives à l'état de l'agent, la colonne Infos supplémentaires fournit le code de motif sélectionné pour expliquer pourquoi l'agent était dans un état donné, si des codes de motif logiciels et/ou matériels sont configurés dans votre environnement.

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

[SampleAgentDetailsActivityReport.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 détaillé d'activité d'agent

Invite	Description
Filtre jour 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.
Agent unique (obligatoire)	Sélectionnez un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour 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 détaillé d'activité d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Clé session	Cet attribut permet d'organiser les données selon la session active de l'agent pour un type de média donné.

Attribut	Description
Session Horodatage début	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de début de la session de l'agent.
Session Horodatage fin	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de fin de la session de l'agent. Si l'agent n'est pas déconnecté, la valeur de cette dimension est NULL.
État Horodatage début	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure à laquelle l'agent est passé à un état spécifique.
État Horodatage fin	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de fin de l'état de l'agent.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
Nom état	Cet attribut permet d'organiser les données selon leur état, tel que UNKNOWN, NOTREADY, READY, BUSY ou INBOUND.

## Mesures utilisées dans le Rapport détaillé d'activité d'agent

Mesure	Description
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (en secondes) écoulé entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné, quels que soient les intervalles où la session de ressource intervient. Si un agent se connecte à plusieurs DN, la durée de connexion est mesurée entre le moment où l'agent se connecte au premier DN et le moment où il n'est plus connecté à aucun DN. Si la session de l'agent était toujours active au moment de la compilation des données, la durée de session de l'agent est nulle dans les rapports.</p> <p>Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin de la date du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>
Durée	Différence (en secondes) entre le début et la fin de l'état lié à l'interaction de l'agent.
Infos supplémentaires	Cet attribut permet d'organiser les données selon la clé primaire de la table INTERACTION_FACT. Pour les interactions vocales, l'ID d'interaction est l'ID de connexion de l'appel, lequel est attribué par le serveur de téléphonie. Cet ID reste inchangé aussi longtemps que le serveur de téléphonie traite l'interaction. Pour les interactions multimédia provenant d'un serveur d'interactions, cette valeur

---

Mesure	Description
	est l'ID d'interaction assigné.

En raison du volume de données que ce rapport pourrait potentiellement générer, Genesys vous recommande de restreindre les dates de début et de fin à la plage la plus étroite répondant aux critères de votre rapport. Les sélections de dates par défaut couvrent une journée, et l'invite Agent unique est obligatoire.

Comme ce rapport intègre les résultats de plusieurs tables Info Mart FACT pour relater l'historique des activités de l'agent, certains enregistrements du rapport contiennent des valeurs nulles dans les colonnes qui ne s'appliquent pas. Par exemple, certains types d'interaction ne s'appliquent pas à l'état de l'agent ; par conséquent, aucune valeur n'apparaîtra dans la colonne Type d'interaction pour les enregistrements liés à l'état de l'agent (ou à la session de l'agent).

De nombreux en-têtes de colonnes de ce rapport sont générés à partir de variables.

Les données relatives aux états d'interaction sont directement tirées de la base de données Info Mart. Reportez-vous à la section **Table SM\_RES\_STATE\_FACT** du *Guide de l'utilisateur Genesys Info Mart* pour prendre connaissance des considérations spéciales concernant les états de très courte durée (>0 et <1 s).

# Rapport détaillé appartenance groupe membres

Cette page explique comment utiliser le **Rapport détaillé appartenance groupe membres** (dossiers **Agents** et **Détails**) pour comprendre comment les agents sont répartis entre les groupes d'agents.

## Explications sur le Rapport détaillé appartenance groupe membres

Agent Group Membership Details Report			
Agent Group	Agent Name	Date Added	Date Removed
AG1	, A101_sw1 (A101_sw1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, A102_sw1 (A102_sw1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	Last A601_sw1, First A601_sw1 (A601_sw1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
AG123	, User_Tenant (User_Tenant2)	1/14/2011 11:43:39 AM	
Agent Group 1	, Agent1 (Agent1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, Agent2 (Agent2)	1/14/2011 11:43:39 AM	
Agent Group 2	, Agent1 (Agent1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, Agent2 (Agent2)	1/14/2011 11:43:39 AM	
AgentGroup1Ten	601_swTen1, 601_swTen1 (601_swTen1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
Chat distribution for processing	, MMAgent1 (MMAgent1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent10 (MMAgent10)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent2 (MMAgent2)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent3 (MMAgent3)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent4 (MMAgent4)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent5 (MMAgent5)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent6 (MMAgent6)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent7 (MMAgent7)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent8 (MMAgent8)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent9 (MMAgent9)	1/14/2011 11:43:39 AM	
E-mail distribution for processing	, MMAgent1 (MMAgent1)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent10 (MMAgent10)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent2 (MMAgent2)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent3 (MMAgent3)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent4 (MMAgent4)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent5 (MMAgent5)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent6 (MMAgent6)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent7 (MMAgent7)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent8 (MMAgent8)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, MMAgent9 (MMAgent9)	1/14/2011 11:43:39 AM	
E-mail QA review group	, MMAgent5 (MMAgent5)	1/14/2011 11:43:39 AM	
forTest	, 601_forTest (601_forTest)	1/14/2011 11:43:39 AM	
	, 602_forTest (602_forTest)	1/14/2011 11:43:39 AM	

Utilisez le Rapport détaillé appartenance groupe membres pour générer une vue détaillée de la répartition des agents entre les groupes d'agents, notamment des informations sur l'heure à laquelle chaque agent est entré et sorti de chaque groupe.

Vous pouvez spécifier la Date, le Groupe d'agents et l'Agent.

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

[HRCXIAgentGroupMembershipDetails.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 détaillé appartenance groupe membres

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Sélectionnez un jour dans la liste des options prédéfinies. Cette invite a priorité sur la valeur Date de rapport.
Date de rapport	Sélectionnez la date de début de l'adhésion de l'agent. Seuls les agents qui ont été ajoutés au groupe après cette date sont inclus dans le rapport.
Groupe d'agents	Sélectionnez un ou plusieurs Groupes d'agents dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.
Agent	Sélectionnez un ou plusieurs Agents dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.

## Attributs utilisés dans le Rapport détaillé appartenance groupe membres

Attribut	Description
Groupe d'agents	Cet attribut permet d'organiser les données par Groupe d'agents.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données par Nom de l'agent.

## Mesures utilisées dans le Rapport détaillé appartenance groupe membres

Mesure	Description
Membre de groupe \ Date d'ajout	Date et heure auxquelles l'agent a rejoint le groupe.
Membre de groupe \ Date de suppression	Date et heure auxquelles l'agent a quitté le groupe.

# Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Cette page explique comment utiliser le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents (dossier **Agents** et dossier **Détails**) pour en savoir plus sur les sessions de connexion des agents.

Explication sur le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Agent Login-Logout Details Report					
Tenant	Media Type	Agent Name	Start Timestamp	End Timestamp	Active Time (Fmt)
Environment	Voice	, A6001_sip (A6001_sip)	4/11/2011 12:30:34 PM	4/11/2011 12:40:38 PM	00:10:04
			4/11/2011 12:40:44 PM	4/11/2011 12:44:49 PM	00:04:05
			4/11/2011 12:48:30 PM	4/11/2011 12:51:48 PM	00:03:18
			4/11/2011 1:03:16 PM	4/11/2011 1:15:54 PM	00:12:38
		, A6002_sip (A6002_sip)	4/11/2011 12:31:08 PM	4/11/2011 12:38:02 PM	00:06:54
			4/11/2011 12:41:01 PM	4/11/2011 12:44:47 PM	00:03:46
			4/11/2011 12:48:44 PM	4/11/2011 12:51:46 PM	00:03:02
			4/11/2011 1:03:28 PM	4/11/2011 1:08:23 PM	00:04:55
		, A6003_sip (A6003_sip)	4/11/2011 1:08:44 PM	4/11/2011 1:15:52 PM	00:07:08
			4/11/2011 12:31:38 PM	4/11/2011 12:38:04 PM	00:06:26
			4/11/2011 12:41:40 PM	4/11/2011 12:44:45 PM	00:03:05
			4/11/2011 12:49:19 PM	4/11/2011 12:50:50 PM	00:01:31
		, A6004_sip (A6004_sip)	4/11/2011 1:03:51 PM	4/11/2011 1:15:50 PM	00:11:59
			4/11/2011 12:32:09 PM	4/11/2011 12:38:06 PM	00:05:57
			4/11/2011 12:42:28 PM	4/11/2011 12:44:44 PM	00:02:16
			4/11/2011 12:51:08 PM	4/11/2011 12:51:44 PM	00:00:36

Ce rapport indique les heures auxquelles les agents se sont connectés et déconnectés et la durée de chaque session de connexion pendant une plage d'heures que vous spécifiez pour un jour donné. Le rapport affiche les horodatages dans le fuseau horaire standard du locataire.

Si un agent se connecte à plusieurs DN, la durée totale de la session de connexion de l'agent, capturée par la mesure Durée Actif, commence au moment du premier événement de connexion et

se termine au moment du dernier événement de déconnexion. Si l'agent reste connecté pendant une période de deux jours (ou plus longtemps) sans que le système ne force sa déconnexion, la durée de connexion est divisée entre les jours civils concernés.

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

[SampleHRCXIAgentLogInOutReport.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 des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Dans la liste pratique des jours prédéfinis, sélectionnez les jours pour lesquels lancer le rapport.  La sélection par défaut de ce rapport est Aujourd'hui.
Date de rapport	Sélectionnez un jour pour lequel lancer le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
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 des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction : VOIX, E-MAIL et

Attribut	Description
	CHAT, par exemple.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Horodatage début	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de début de la session de l'agent.
Horodatage fin	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date de calendrier et l'heure de fin de la session de l'agent. Si l'agent n'est pas déconnecté, la valeur de cette dimension est NULL.

Mesures utilisées dans le Rapport des détails de connexion-déconnexion relatifs aux agents

Mesure	Description
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) écoulé entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal donné, quels que soient les intervalles où la session de ressource intervient. Si un agent se connecte à plusieurs DN, la durée de connexion est mesurée entre le moment où l'agent se connecte au premier DN et le moment où il n'est plus connecté à aucun DN. Si la session de l'agent était toujours active au moment de la compilation des données, la durée de session de l'agent est nulle dans les rapports.</p> <p>Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin de la date du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>

## Rapport détaillé sur l'état d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport détaillé sur l'état d'agent (dossier **Agents** et dossier **Détails**) pour en savoir plus sur la façon dont les agents utilisent leur temps lorsqu'ils ne sont pas en appel.

### Explications sur le Rapport détaillé sur l'état d'agent

Agent State Details Report									
Tenant	Media Type	Agent Name	Start Timestamp	State	Reason Timestamp	Reason Code	Duration (Fmt)	Reason Time (Fmt)	Active
Environment	Voice	, A6001_sip (A6001_sip)	4/11/2011 12:30:34 PM	Ready			00:00:20	00:00:00	
			4/11/2011 12:30:54 PM	Busy			00:03:35	00:00:00	
			4/11/2011 12:34:29 PM	Ready			00:06:09	00:00:00	
			4/11/2011 12:40:44 PM	Ready			00:00:11	00:00:00	
			4/11/2011 12:40:55 PM	Busy			00:03:45	00:00:00	
			4/11/2011 12:44:40 PM	Ready			00:00:09	00:00:00	
			4/11/2011 12:48:30 PM	Ready			00:00:10	00:00:00	
			4/11/2011 12:48:40 PM	Busy			00:03:01	00:00:00	
			4/11/2011 12:51:41 PM	Ready			00:00:07	00:00:00	
			4/11/2011 1:03:16 PM	Ready			00:00:06	00:00:00	
			4/11/2011 1:03:22 PM	Busy			00:01:02	00:00:00	
			4/11/2011 1:04:24 PM	Ready			00:01:34	00:00:00	
			4/11/2011 1:05:58 PM	Busy			00:01:16	00:00:00	
			4/11/2011 1:07:14 PM	Ready			00:01:16	00:00:00	
			4/11/2011 1:08:30 PM	Busy			00:00:56	00:00:00	
			4/11/2011 1:09:26 PM	Ready			00:00:09	00:00:00	
			4/11/2011 1:09:35 PM	NotReady			00:06:19	00:00:00	
						4/11/2011 12:31:08 PM	Ready		

Ce rapport affiche les horodatages et les durées des différents changements d'état de l'agent durant une plage d'heures que vous spécifiez pour un jour donné. Ces informations permettent aux superviseurs de déterminer comment un agent a passé son temps dans les différents états non liés à des appels et d'évaluer dans quelle mesure ce temps a été utilisé à bon escient. Si un motif matériel ou logiciel a été enregistré pour un n'importe quel état, le motif correspondant est également indiqué dans le rapport.

Utilisez ce rapport pour contrôler les activités d'un agent non liées aux appels, notamment lorsque l'agent est payé à la minute.

Si l'agent reste connecté pendant une période de deux jours (ou plus longtemps) sans que le système ne force sa déconnexion, la durée de l'état est divisée entre les différents jours civils concernés.

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

## SampleAgntStatReport.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 détaillé sur l'état d'agent

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Dans la liste pratique des jours prédéfinis, sélectionnez un jour pour lequel lancer le rapport.
Date de rapport	Sélectionnez un jour pour lequel lancer le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Type de code motif	Vous pouvez sélectionner le code de motif à inclure dans le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
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 détaillé sur l'état d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Horodatage début	Cet attribut permet d'organiser les données selon le moment où l'agent est passé à un état spécifique.
État	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon l'état de l'agent. Les valeurs d'état dépendent de l'application Genesys (par exemple, Interaction Concentrator) qui fournit les données sources à

Attribut	Description
	Genesys Info Mart. Pour connaître les valeurs d'état, reportez-vous à la description de la colonne de ce tableau Info Mart dans la documentation Modèle de données physique Genesys Info Mart de votre SGBDR (disponible dans la <a href="#">documentation Genesys Info Mart</a> ).
Horodateur Motif	Cet attribut permet d'organiser les données selon le moment où l'agent est entré dans une combinaison état-motif spécifique.
Code de motif	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le motif sélectionné par l'agent.

## Mesures utilisées dans le Rapport détaillé sur l'état d'agent

Mesure	Description
Durée (Fmt)	Différence (HH:MM:SS) entre le début et la fin de l'état de l'agent.
Durée Motif (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent était dans un état spécifique pour un motif spécifique, quels que soient les intervalles dans lesquels la combinaison état-motif intervient. Ce temps est mesuré entre le moment où l'agent entre dans cette combinaison état-motif et le moment où il quitte cet état ou cette combinaison état-motif. Si l'état de l'agent était toujours actif au moment de la compilation des données, la durée de l'agent dans cet état est nulle dans les rapports.
Actif	La colonne Actif est une variable de rapport basée sur les valeurs des attributs Motif Actif et État Actif.

Pour que ce rapport fournisse les codes de motif susceptibles d'être associés à l'état d'un agent, votre environnement doit configurer des codes de motif matériels et/ou logiciels. Lorsqu'ils sont configurés, une instance de rapport fournira les motifs matériels ou logiciels, mais pas les deux dans le même rapport.

Pour que ce rapport fournisse des détails ininterrompus sur les états Post-appel et Non prêt, vous devez configurer de manière appropriée l'application ICON sous-jacente fournissant des données à Genesys Info Mart (**gls-enable-acw-busy**). Reportez-vous à la section **Table SM\_RES\_STATE\_FACT** du [Guide de l'utilisateur Genesys Info Mart](#) pour prendre connaissance des considérations spéciales concernant les états de très courte durée (>0 et <1 s).

La colonne Actif est une variable de rapport basée sur les valeurs des attributs Motif Actif et État Actif.

# Rapport de flux d'interaction

Cette page explique comment utiliser le **Rapport de flux d'interaction** (dossier **Détails**) pour mieux gérer les relations clients en analysant et en comprenant le déroulement des interactions du point de vue du client.

## Explications sur le Rapport de flux d'interaction

Timestamp	Customer ID	Media Type	Interaction Type	Source Name	Source Type	Target Name	Target Type	Technical Result Resource Role	Technical Result Role Reason	Technical Result Reason	Technical Result
1/12/2011 12:37:18 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	NONE	NONE	8001	Queue	Received	Unspecified	AnsweredByAgent	Diverted
1/12/2011 12:37:36 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	8001	Queue	Agent1	Agent	DivertedTo	Unspecified	Unspecified	Completed
1/12/2011 12:39:24 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	NONE	NONE	8001	Queue	Received	Unspecified	AbandonedWhileRinging	Diverted
1/12/2011 12:40:21 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	8001	Queue	Agent1	Agent	DivertedTo	Unspecified	AbandonedWhileRinging	CustomerAbandoned
1/12/2011 12:41:07 PM		Voice	Inbound	NONE	NONE	8001	Queue	Received	Unspecified	AbandonedWhileQueued	CustomerAbandoned
1/12/2011 12:47:36 PM		Voice	Inbound	NONE	NONE	8001	Queue	Received	Unspecified	Unspecified	Diverted
1/12/2011 1:15:01 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	NONE	NONE	8001	Queue	Received	Unspecified	AbandonedWhileRinging	Diverted
1/12/2011 1:14:36 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	8001	Queue	Agent1	Agent	DivertedTo	Unspecified	AbandonedWhileRinging	CustomerAbandoned
1/12/2011 12:53:36 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	NONE	NONE	8001	Queue	Received	Unspecified	Redirected	Diverted
1/12/2011 12:53:50 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	NONE	NONE	8002	Queue	Received	Unspecified	AnsweredByAgent	Diverted
1/12/2011 12:56:53 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	8001	Queue	Agent1	Agent	DivertedTo	Unspecified	RouteOnNoAnswer	Redirected
1/12/2011 12:56:56 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	8002	Queue	Agent2	Agent	DivertedTo	Unspecified	Unspecified	Completed
1/12/2011 12:57:56 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	NONE	NONE	8001	Queue	Received	Unspecified	Redirected	Diverted
1/12/2011 12:58:07 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	NONE	NONE	8002	Queue	Received	Unspecified	AbandonedWhileRinging	Diverted
1/12/2011 12:58:02 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	8001	Queue	Agent1	Agent	DivertedTo	Unspecified	RouteOnNoAnswer	Redirected
1/12/2011 12:58:10 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	8002	Queue	Agent2	Agent	DivertedTo	Unspecified	AbandonedWhileRinging	CustomerAbandoned
1/12/2011 12:58:52 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	NONE	NONE	8001	Queue	Received	Unspecified	Redirected	Diverted
1/12/2011 12:59:07 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	NONE	NONE	8002	Queue	Received	Unspecified	AbandonedWhileQueued	CustomerAbandoned
1/12/2011 12:58:57 PM	DEFAULT_CUSTOMER_ID	Voice	Inbound	8001	Queue	Agent1	Agent	DivertedTo	Unspecified	RouteOnNoAnswer	Redirected
1/12/2011 1:17:15 PM	unknown	Voice	Inbound	8001	Queue	Agent1	Agent	InitiatedConsult	Unspecified	Unspecified	Completed
				NONE	NONE					AnsweredByAgent	Diverted

Ce rapport suit une interaction au fur et à mesure qu'elle passe par différentes ressources du centre de contacts en indiquant chaque cible atteinte par l'interaction, comment l'interaction a été traitée au niveau de cette cible (par exemple Abandonné, Terminé, Dévié ou Transféré) et combien de temps il a fallu pour appliquer le traitement, ainsi que des détails d'ordre général sur l'interaction.

Les cibles sont les ressources de traitement et de médiation, notamment les agents du centre de contacts, les ports IVR en Libre-service, les files d'attente ACD, les files d'attente virtuelles, les files d'attente d'interactions et les corbeilles. Ce rapport n'indique pas si des faits étendus ont été utilisés pendant le traitement de l'interaction, par exemple si des traitements ont été appliqués ou si la reconnaissance vocale a été utilisée ; ce rapport ne rend pas compte non plus des modifications apportées aux données des utilisateurs ou aux états des agents.

Ce rapport peut être utile pour valider les résultats de certains des rapports agrégés.

En raison du volume de données que ce rapport pourrait potentiellement générer, Genesys vous recommande de restreindre les dates de début et de fin à la plage la plus étroite répondant aux critères de votre rapport. Les sélections de dates par défaut couvrent un jour. La spécification des invites de l'agent et de la

file d'attente améliorera également les performances du rapport et limitera les données renvoyées.

Le **Rapport de tentative de traitement d'interaction** ouvre ce rapport lorsque vous sélectionnez un ID dans la colonne ID d'interaction de ce rapport. Pour exécuter ce rapport de manière autonome, vous devez fournir un ID d'interaction valide dans la zone d'invite de l'utilisateur ou utiliser la valeur par défaut (0) qui renvoie toutes les interactions remplissant les autres conditions du rapport.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport : [SampleInteractionFlowReport.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 de flux d'interaction

Invite	Description
Filtre jour 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.
Agent Cible	Vous pouvez sélectionner un agent sur lequel axer le rapport. Les sélections que vous effectuez dans les invites Agent Cible et File d'attente cible sont interdépendantes.
File d'attente cible	Vous pouvez sélectionner une file d'attente ACD sur laquelle axer le rapport. Les sélections que vous effectuez dans les invites Agent Cible et File d'attente cible sont interdépendantes.
ID client	Dans la liste, vous pouvez sélectionner un ID de client sur lequel axer le rapport.
De	Dans la liste, vous pouvez sélectionner une adresse source sur laquelle axer le rapport.
À	Dans la liste, vous pouvez sélectionner une adresse cible sur laquelle axer le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner un type de média sur lequel axer le rapport.
Type d'interaction	Vous pouvez sélectionner un type d'interaction sur lequel axer le rapport.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel

Invite	Description
	axer le rapport.
ID d'interaction	Vous pouvez sélectionner un ID d'interaction de la table INTERACTION_FACT ou INTERACTION_RESSOURCE_FACT sur lequel vous souhaitez vous concentrer.

## Attributs utilisés dans le Rapport de flux d'interaction

Attribut	Description
Locataire	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire. Dans le cas d'environnements multilocataires, la connexion à l'univers que vous définissez pointe vers un seul schéma de locataire dans Info Mart. De nouvelles connexions sont requises pour accéder à d'autres schémas de locataires.
Heure de début	Permet d'organiser les données selon l'heure de début de l'interaction.
ID d'interaction	<p>Permet d'organiser les données selon l'ID d'interaction de la table INTERACTION_FACT ou INTERACTION_RESSOURCE_FACT. Pour les interactions vocales, l'ID d'interaction est l'ID de connexion de l'appel, lequel est attribué par le serveur de téléphonie.</p> <p>Cet ID reste inchangé aussi longtemps que le serveur de téléphonie traite l'interaction. Pour les interactions multimédia provenant d'un serveur d'interactions, cette valeur est l'ID d'interaction assigné.</p> <p><b>Remarque :</b> Vous pouvez cliquer sur les valeurs de la colonne ID d'interaction pour ouvrir automatiquement le <b>Rapport de tentative de traitement d'interaction</b> et obtenir des informations plus détaillées sur le traitement de cette interaction.</p>
De	Permet d'organiser les données selon l'adresse source de l'interaction. Pour la voix, l'adresse source est l'identification de numéro automatique (ANI) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse source est l'adresse e-mail du client. Pour le chat, l'adresse source est vide.
À	Permet d'organiser les données selon l'adresse cible de l'interaction. Pour la voix, l'adresse cible est le service d'identification de numéro composé (DNIS) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse cible est l'adresse e-mail du centre de contacts. Pour le chat, l'adresse cible est vide.
ID de connexion	Permet d'organiser les données selon les attributs de l'ID de connexion de l'interaction.
GUID	Permet d'organiser les données selon l'identifiant

Attribut	Description
	unique global de l'interaction tel que signalé par le serveur média d'interactions. Cet identificateur peut ne pas être unique. Dans le cas d'interactions vocales T-Server, le GUID est l'UUID de l'appel. Dans le cas d'une interaction multimédia, le GUID est l'ID d'interaction provenant du serveur d'interactions.
Horodatage début	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction a commencé.
Horodatage fin	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction s'est terminée.
ID client	<p>ID de client tel qu'il apparaît dans une application CRM externe. Cette valeur permet de joindre des tables Genesys Info Mart à des tables de datamart externes et est référencée par la clé Genesys Info Mart définie par l'utilisateur ayant l'ID 10053. Consultez le Guide de déploiement de Genesys Info Mart pour obtenir des informations sur les affectations de clés de données jointes Genesys Info Mart.</p> <p>Remarque : L'attribut ID client fait référence à un champ d'une table dérivée dont les valeurs proviennent, en partie, de la table Info Mart répertoriée.</p>
Type de média	Permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction, par exemple : Voix, E-mail et Chat.
Type d'interaction	Permet d'organiser les données selon le type d'interaction, par exemple : Entrant, Sortant et Interne.
Nom de source	Permet d'organiser les données selon le nom de la ressource d'origine, par exemple : le numéro de port IVR, le nom de la file d'attente ou les prénom, nom et nom d'utilisateur de l'agent.
Type de source	Permet d'organiser les données selon le type de la ressource, par exemple : Agent, File d'attente et PortIVR.
Nom de cible	Permet d'organiser les données selon le nom de l'agent, de la file d'attente ou du port IVR en Libre-service qui a traité l'interaction.
Type cible	Permet d'organiser les données selon le type de ressource, par exemple : Agent, File d'attente et PortIVR.
Rôle ressource résultat technique	Permet d'organiser les données selon le rôle associé à la ressource, par exemple : Extracteur, Reçu et Destination de routage.
Raison rôle résultat technique	Permet d'organiser les données selon la raison du rôle de la ressource, par exemple : Conference-Initiator, ConferenceJoined et PulledBackTimeout.
Raison résultat technique	Permet d'organiser les données selon la raison du

Attribut	Description
	résultat technique, par exemple : Abandoned-WhileRinging, AnsweredByAgent et RouteOnNoAnswer.
Résultat technique	Permet d'organiser les données selon leur disposition (le résultat technique et d'autres aspects du résultat technique), par exemple : Abandonné, Terminé, Dévié, Extrait et Transféré.
Actif	Permet d'organiser les données selon que l'enregistrement correspondant dans la table INTERACTION_FACT est actif ou non.

## Mesures utilisées dans le Rapport de flux d'interaction

Mesure	Description
Durée	<p>Cette mesure collecte les durées de deux tables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MEDIATION_SEGMENT_FACT (MSF), qui mesure des segments de médiation.</li> <li>INTERACTION_RESOURCE_FACT (IRF), qui mesure les tentatives de traitement des interactions.</li> </ul> <p>À partir de MSF, cette durée représente le temps (en secondes) compris entre le moment où l'interaction est entrée dans la file d'attente jusqu'à ce que l'interaction atteigne la ressource de traitement après distribution depuis la file d'attente. Si l'interaction est abandonnée ou effacée, la durée totale est égale à la durée de la file d'attente, qui se termine lorsque l'interaction quitte la file d'attente.</p> <p>Depuis l'IRF, cette durée représente le temps (en secondes) à partir du moment où l'interaction atteint le DN de la ressource de traitement (y compris le temps de sonnerie) jusqu'au moment où la ressource de traitement se déconnecte ou où le traitement post-appel de l'interaction se termine.</p>

# Rapport de tentative de traitement d'interaction

Cette page explique comment utiliser le Rapport de tentative de traitement d'interaction (dossier **Détails**) pour en savoir plus sur le traitement des interactions dans le centre de contacts.

## Explications sur le Rapport de tentative de traitement d'interaction

	Customer Segment	Business Result	Routing Target	Routing Target Type	Routing Target Selected	Last IVR	Last Queue	Last VQueue	Handling Resource	Resource State	Technical Resp	
	default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
SE_SUBTYPE	DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	typical	unknown	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	not-typical	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	none	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
SE_SUBTYPE	DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	typical	unknown	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	not-typical	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	none	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6002_sip	Agent	Busy	Conferenced
	default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	8 004	NONE	A6004_sip	Agent	Ready	Completed
SE_SUBTYPE	DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	8 004	NONE	A6004_sip	Agent	Ready	Completed
	typical	unknown	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	8 004	NONE	A6004_sip	Agent	Ready	Completed
	not-typical	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	8 004	NONE	A6004_sip	Agent	Ready	Completed
	none	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	8 004	NONE	A6004_sip	Agent	Ready	Completed
	default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	8 003	NONE	A6003_sip	Agent	Ready	Completed
SE_SUBTYPE	DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	8 003	NONE	A6003_sip	Agent	Ready	Completed
	typical	unknown	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	8 003	NONE	A6003_sip	Agent	Ready	Completed
	not-typical	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	8 003	NONE	A6003_sip	Agent	Ready	Completed
	none	none	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	8 003	NONE	A6003_sip	Agent	Ready	Completed
	default	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Ready	Completed
SE_SUBTYPE	DEFAULT_CUSTOMER_SEGMENT	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Ready	Completed
	typical	unknown	UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Ready	Completed
			UNSPECIFIED	Unspecified	UNSPECIFIED	NONE	NONE	NONE	A6001_sip	Agent	Ready	Completed

← Many additional columns →

Ce rapport récapitule les détails liés au segment concernant le traitement par un agent des interactions du centre de contacts stockées dans la table Info Mart INTERACTION\_RESOURCE\_FACT. Il indique à la fois le temps requis pour distribuer l'interaction à l'agent et les données relatives à la participation contiguë de l'agent à l'interaction.

Ce rapport procure des données sur tous les types d'interaction et exclut les faits détaillés éventuellement associés à l'interaction, par exemple si des traitements ont été appliqués pendant que le client attendait d'être connecté à l'agent.

Le « client » des mesures CUSTOMER est l'initiateur de l'interaction et peut ne

pas être explicitement un client externe au centre de contacts. Par exemple, le client d'une interaction interne est l'agent initiateur.

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

[SampleIxnHndIngAttmptReportReport.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 de tentative de traitement d'interaction

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Dans la liste, sélectionnez un jour pour lequel vous souhaitez rassembler des données dans le rapport.
Heure de début	Sélectionnez l'heure de début pour laquelle vous souhaitez recueillir les données du rapport.
Heure de fin	Sélectionnez l'heure de fin pour laquelle vous souhaitez recueillir les données du rapport.
Groupe d'agents cible	Dans la liste, sélectionnez un groupe d'agents sur lequel axer le rapport.
Agent Cible	Dans la liste, sélectionnez un agent sur lequel axer le rapport.
Dernière file d'attente	Dans la liste, sélectionnez une file d'attente sur laquelle axer le rapport. Le rapport ne comprendra que les interactions qui ont transité par la file d'attente sélectionnée immédiatement avant le traitement de l'interaction.
ID client	Dans la liste, sélectionnez un ID client sur lequel axer le rapport.
De	Dans la liste, sélectionnez une adresse source sur laquelle axer le rapport.
À	Dans la liste, sélectionnez une adresse cible sur laquelle axer le rapport.
Résultat commercial	Dans la liste, sélectionnez un résultat commercial sur lequel axer le rapport.
Segment client	Dans la liste, sélectionnez un segment client sur lequel axer le rapport.
Type de service	Dans la liste, sélectionnez un type de service sur lequel axer le rapport.
Sous-type de service	Dans la liste, sélectionnez un sous-type de service sur lequel 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.

Invite	Description
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.
ID d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'ID d'interaction de la table INTERACTION_FACT ou INTERACTION_RESOURCE_FACT. Pour les interactions vocales, l'ID d'interaction est l'ID de connexion de l'appel, lequel est attribué par le serveur de téléphonie. Cet ID reste inchangé aussi longtemps que le serveur de téléphonie traite l'interaction. Pour les interactions multimédia provenant d'un serveur d'interactions, cette valeur est l'ID d'interaction assigné.

## Attributs utilisés dans le Rapport de tentative de traitement d'interaction

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
ID d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'ID d'interaction de la table INTERACTION_FACT ou INTERACTION_RESOURCE_FACT. Pour les interactions vocales, l'ID d'interaction est l'ID de connexion de l'appel, lequel est attribué par le serveur de téléphonie. Cet ID reste inchangé aussi longtemps que le serveur de téléphonie traite l'interaction. Pour les interactions multimédia provenant d'un serveur d'interactions, cette valeur est l'ID d'interaction assigné.  <b>Remarque :</b> Vous pouvez cliquer sur les valeurs de la colonne ID d'interaction pour ouvrir automatiquement le <b>Rapport de flux d'interaction</b> afin d'obtenir des informations plus détaillées sur le déroulement de l'interaction indiquée.
Horodatage début	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction a commencé.
Horodatage fin	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction s'est terminée.
De	Permet d'organiser les données selon l'adresse

Attribut	Description
	source de l'interaction. Pour la voix, l'adresse source est l'identification de numéro automatique (ANI) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse source est l'adresse e-mail du client. Pour le chat, l'adresse source est vide.
À	Permet d'organiser les données selon l'adresse cible de l'interaction. Pour la voix, l'adresse cible est le service d'identification de numéro composé (DNIS) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse cible est l'adresse e-mail du centre de contacts. Pour le chat, l'adresse cible est vide.
GUID	Permet d'organiser les données selon l'identifiant unique global de l'interaction tel que signalé par le serveur média d'interactions. Cet identificateur peut ne pas être unique. Dans le cas d'interactions vocales T-Server, le GUID est l'UUID de l'appel. Dans le cas d'une interaction multimédia, le GUID est l'ID d'interaction provenant du serveur d'interactions.
ID tentative de traitement interaction	Permet d'organiser les données selon la clé principale de la table INTERACTION_RESOURCE_FACT.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
ID client	<p>ID de client tel qu'il apparaît dans une application CRM externe. Cette valeur permet de joindre des tables Genesys Info Mart à des tables de datamart externes et est référencée par la clé Genesys Info Mart définie par l'utilisateur ayant l'ID 10053. Consultez le <a href="#">Guide de déploiement de Genesys Info Mart</a> pour obtenir des informations sur les affectations de clés de données jointes Genesys Info Mart.</p> <p>L'attribut ID client de la classe Flow fait référence à un champ d'une table dérivée dont les valeurs proviennent, en partie, de la table Info Mart répertoriée.</p>
Début tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment où a commencé la participation de la ressource à l'interaction.
Fin tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment où la participation de la ressource à l'interaction s'est terminée.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
Sous-type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service détaillé demandé par le client.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.

Attribut	Description
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Cible d'acheminement	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom du groupe d'agents, du groupe de places ou de l'expression de compétence qui a servi comme cible de la stratégie de routage.
Type de cible de routage	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de cible de routage, par exemple : Agent, Place, Groupe d'agents, Point de routage et File d'attente.
Cible d'acheminement sélectionnée	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom du groupe de DN qui est la cible de la stratégie de routage.
Dernier IVR	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom du IVR par lequel l'interaction est passée.
Dernière file d'attente	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le type de file d'attente tel qu'ACDQueue, InteractionQueue ou InteractionWorkBin.  L'ajout de cet attribut à un rapport peut avoir un impact significatif sur les performances.
Dernière VQueue	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom de la dernière file d'attente virtuelle par laquelle l'interaction est passée avant d'être traitée.
Ressource de traitement	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom de la file d'attente, de la file d'attente virtuelle, de la corbeille, de la file d'attente d'interactions, du port IVR ou de l'agent.
État de la ressource	État, indépendant du média, de la ressource, par exemple : Ready, WorkingReady et WorkingNotReady.
Résultat technique	Cet attribut permet d'organiser les données selon leur disposition (le résultat technique et d'autres aspects du résultat technique), par exemple : Abandonné, Terminé, Dévié, Extrait et Transféré.
Raison résultat technique	Permet d'organiser les données selon la raison du résultat technique, par exemple : Abandoned-WhileRingin, AnsweredByAgent et RouteOnNoAnswer.
Rôle ressource résultat technique	Permet d'organiser les données selon le rôle associé par la ressource, par exemple : Extracteur, Reçu et Destination de routage.
Raison rôle résultat technique	Permet d'organiser les données selon la raison du rôle de la ressource, par exemple : Conference-Initiator, ConferenceJoined et PulledBackTimeout.
Action d'arrêt	La signification de cet attribut varie pour les interactions vocales et multimédia :

Attribut	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la voix, cet attribut permet d'organiser les données selon que la ressource de traitement a libéré ou non l'appel.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0-Indique que la ressource de traitement n'a pas libéré l'appel.</li> <li>• 1-Indique que la ressource de traitement a libéré l'appel.</li> <li>• null-Indique que cette information n'est pas disponible.</li> </ul> </li> <li>• Pour le multimédia, cet attribut permet d'organiser les données selon que l'interaction a été libérée par le dernier fait de ressource d'interaction (IRF) associé à l'interaction :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0-Indique que l'interaction a été arrêtée à la ressource IRF associée par une entité qui n'était pas un interlocuteur de l'interaction, comme Interaction Server ou un serveur multimédia.</li> <li>• 1-Indique que l'interaction a été arrêtée par la ressource IRF associée.</li> <li>• null-Indique que l'interaction n'a pas été arrêtée au niveau de la ressource IRF associée.</li> </ul> </li> </ul> <p>Reportez-vous à la documentation Genesys Info Mart correspondant à votre SGBDR (<a href="#">Microsoft SQL Server</a>, <a href="#">PostgreSQL</a> ou <a href="#">Oracle</a>) pour obtenir des informations sur les IRF et les parties.</p>

## Mesures utilisées dans le Rapport de tentative de traitement d'interaction

Mesure	Description
Durée d'interaction (Fmt)	Cette mesure rassemble les durées (HH:MM:SS) de INTERACTION_RESOURCE_FACT (IRF) mesurant les tentatives de traitement des interactions. Cette durée représente le temps (en secondes) à partir du moment où l'interaction atteint le DN de la ressource de traitement (y compris le temps de sonnerie) jusqu'au moment où la ressource de traitement se déconnecte ou où le traitement post-appel de l'interaction se termine.
Temps réponse (Fmt)	Temps écoulé (HH:MM:SS) avant que le client soit servi ou abandonne l'interaction, y compris le

Mesure	Description
	<p>temps passé par l'interaction dans une file d'attente (y compris les points d'acheminement et ports IVR non en Libre-service) avant l'abandon ou avant d'atteindre une ressource de traitement (agent ou IVR en Libre-service) ainsi que la durée d'alerte à la ressource avant que l'interaction soit acceptée. Cette mesure inclut en outre la durée de médiation de toute tentative précédente immédiate visant à délivrer l'interaction qui a été redirigée avec un résultat technique RoutedOnNoAnswer ou Unspecified, ainsi que la durée d'alerte associée à cette tentative.</p> <p>Les consultations et les collaborations reçues ne sont pas prises en compte.</p>
Temps file d'attente (Fmt)	Somme des durées (HH:MM:SS) que les interactions ont passé dans des ressources de file d'attente ACD avant d'arriver à la ressource IRF. Cette durée exclut les interactions abandonnées en file d'attente.
Temps point d'acheminement (Fmt)	Somme des durées (HH:MM:SS) que cet IRF a passé dans des ressources de point d'acheminement ou de stratégie de routage avant d'arriver à la ressource IRF.
Durée totale (Fmt)	Durée totale (HH:MM:SS) de la participation de la ressource IRF à l'interaction, quels que soient les intervalles dans lesquels l'IRF intervient, y compris la durée de mise en suspens et le temps passé par l'interaction en médiation. Cette mesure exclut la durée d'alerte, les consultations reçues et les collaborations reçues.
Temps occupation client (Fmt)	<p>Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a traité une interaction liée à un client dans cette ressource durant une tentative de traitement d'interaction. Cette mesure comprend les interactions internes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les interactions synchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé en interaction avec un client. La durée comprend la durée de conversation des interactions en conférence.</li> <li>• Pour les interactions asynchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé à traiter une interaction entrante provenant d'un client, à traiter une interaction interne provenant d'un autre agent ou à traiter une interaction de réponse au client.</li> </ul> <p>Cette durée exclut les consultations et collaborations, qu'elles aient été initiées ou reçues.</p>
Temps mise en suspens client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a mis le client en suspens. Cette mesure exclut les durées

Mesure	Description
	de mise en suspens associées à des consultations initiées ou reçues, mais inclut la durée de mise en suspens des interactions en conférence.
Temps traitement client (Fmt)	Somme des mesures Temps occupation client, Temps mise en suspens client et Temps post-appel client.
Temps alerte client (Fmt)	<p>Pour les interactions vocales, temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'interaction a sonné à la ressource durant une tentative de traitement vocal alors qu'un client était présent.</p> <p>Pour les interactions multimédia, temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'interaction associée au client a sonné à la ressource durant une tentative de traitement de l'interaction. Pour les interactions e-mail, cette mesure inclut le traitement par l'agent d'un e-mail entrant provenant d'un client ou d'un e-mail interne provenant d'un autre agent ou le traitement d'un e-mail de réponse renvoyé au client. Cette mesure exclut le traitement d'une collaboration, que ce soit du côté initiateur ou récepteur.</p>
Durée numérotation client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) que la ressource IRF a passé à initier une interaction sortante liée au client. Ce temps commence au moment où l'événement de numérotation est envoyé, inclut le temps de médiation subi par l'initiateur en attendant que la ressource cible se connecte et se termine au moment où l'appel est établi ou arrêté pour non-réponse. Les consultations entamées ne sont pas prises en compte.
Temps post-appel client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel la ressource était sous l'état Travail après l'appel (ACW ou post-appel) lié à une interaction concernant la ressource d'interaction vocale du client. Cette durée exclut le temps de post-appel associé à des consultations reçues.
Durée conférence initiée (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel une conférence débutée par la ressource IRF a été connectée (établie). La durée s'applique uniquement à la partie de l'IRF qui représente la ressource IRF en tant qu'initiatrice de la conférence.
Durée conférence reçue (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel une conférence rejointe par la ressource IRF a été connectée (établie). La durée s'applique uniquement à la partie de l'IRF qui représente la ressource IRF en tant que participante à la conférence.

En raison du volume de données que ce rapport pourrait potentiellement générer, Genesys vous recommande de restreindre les dates de début et de fin à la plage la plus étroite répondant aux critères de votre rapport. Les sélections de dates par défaut couvrent un jour. La spécification des invites de l'agent et de la file d'attente améliorera également les performances du rapport et limitera les données extraites.

Contrairement au comportement des invites de tous les autres rapports, la composante temporelle des invites d'heure de début et de fin est active. Pour les environnements à plusieurs commutateurs

qui partagent les mêmes noms de file d'attente entre commutateurs, vous pouvez personnaliser ce rapport pour qu'il reconnaisse une combinaison commutateur-file d'attente donnée (au lieu de la file d'attente seule) afin de récupérer les résultats souhaités.

Pour les SGBDR Oracle, l'attribut Indication tentative de traitement doit être listé en premier sur le panneau de requête pour que les instructions d'optimisation soient traitées.

# Rapport détaillé de transfert

Cette page explique comment utiliser le **Rapport détaillé de transfert** (dossier **Détails**) pour en savoir plus sur les parties initiatrices et destinataires des interactions du centre de contacts impliquant un transfert, notamment le résultat technique, les appareils de médiation par lesquels l'interaction est passée, l'attribut commercial et la durée totale de l'interaction.

## Explications sur le Rapport détaillé de transfert

Source Technical Result Role Reason	Source Service Type	Source Service Subtype	Source Customer Segment	Source Business Result	Source Last Queue	Handling Attempt Target Start	Target Name	Target Type	Target Technical Result	Target Technical Result Reason	Target Technical Result Resource Role	Target Technical Result Role Reason
Unspecified	DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_SERVICE - DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_CUSTOM	DEFAULT_BUSINES	8001	1/14/2011 1:37:18 PM	Agent2	Agent	Completed	Unspecified	ReceivedTransfer	Unspecified
Unspecified	DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_SERVICE - DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_CUSTOM	DEFAULT_BUSINES	8001	1/14/2011 1:38:50 PM	Agent2	Agent	Completed	Unspecified	InConference	Unspecified
Unspecified	DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_SERVICE - DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_CUSTOM	DEFAULT_BUSINES	8001	1/14/2011 1:44:19 PM	Agent2	Agent	Completed	Unspecified	ReceivedTransfer	Unspecified
Unspecified	DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_SERVICE - DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_CUSTOM	DEFAULT_BUSINES	8001	1/14/2011 1:46:53 PM	Agent2	Agent	CustomerAbandon	AbandonedWhileRi	ReceivedTransfer	Unspecified
Unspecified	DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_SERVICE - DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_CUSTOM	DEFAULT_BUSINES	8001	1/14/2011 1:48:38 PM	8002	Queue	CustomerAbandon	AbandonedWhileQue	ReceivedTransfer	Unspecified
Unspecified	Inbound	Inbound - via Queue	typical	unknown	8002	1/14/2011 1:56:38 PM	Agent3	Agent	Completed	Unspecified	ReceivedConsult	Unspecified
Unspecified	Inbound	Inbound - via Queue	typical	unknown	8002	1/14/2011 1:57:52 PM	Agent3	Agent	Abandoned	Unspecified	ReceivedConsult	Unspecified
Unspecified	Inbound	Inbound - via Queue	typical	unknown	8002	1/14/2011 1:59:11 PM	8003	Queue	Abandoned	Unspecified	ReceivedConsult	Unspecified
Unspecified	DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_SERVICE - DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_CUSTOM	DEFAULT_BUSINES	8001	1/14/2011 2:11:52 PM	Agent2	Agent	Completed	Unspecified	ReceivedTransfer	Unspecified
Unspecified	DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_SERVICE - DEFAULT_SERVICE	DEFAULT_CUSTOM	DEFAULT_BUSINES	8001	1/14/2011 2:13:32 PM	Agent2	Agent	Completed	Unspecified	InConference	Unspecified

Vous pouvez obtenir des informations supplémentaires sur une interaction donnée en cliquant sur son ID dans le rapport généré. Cette action permet de transmettre la valeur sur laquelle vous cliquez et d'ouvrir le Rapport de tentative de traitement d'interaction dans une nouvelle fenêtre de navigateur, dans laquelle vous pouvez afficher (entre autres informations) les données sur la participation contiguë de l'agent à l'interaction.

Pour les SGBDR Oracle, l'attribut Indication transfert doit être listé en premier pour que les instructions d'optimisation soient traitées.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport : [SampleTransferDetailsReport.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 détaillé de transfert

Invite	Description
Filtre jour 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.
Nom ressource de traitement source	Dans la liste des ressources actives configurées dans les ressources de votre centre de contacts, vous pouvez sélectionner le nom d'une ressource sur laquelle établir un rapport. La <i>source</i> est la ressource qui a initié un transfert.
Type ressource de traitement source	Dans la liste des ressources actives configurées dans les ressources de votre centre de contacts, vous pouvez sélectionner le type de ressource sur lequel établir un rapport. La <i>source</i> est la ressource qui a initié un transfert.
Nom ressource de traitement cible	Dans la liste des ressources actives configurées dans les ressources de votre centre de contacts, vous pouvez sélectionner le nom d'une ressource sur laquelle établir un rapport. La <i>cible</i> est la ressource qui a reçu un transfert.
Type ressource de traitement cible	Dans la liste des ressources actives configurées dans les ressources de votre centre de contacts, vous pouvez sélectionner le type de ressource sur lequel établir un rapport. La <i>cible</i> est la ressource qui a reçu un transfert.
De	Dans la liste, vous pouvez sélectionner une adresse source sur laquelle axer le rapport.
À	Dans la liste, vous pouvez sélectionner une adresse cible sur laquelle axer le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner un type de média sur lequel axer le rapport.
Type d'interaction	Vous pouvez sélectionner un type d'interaction sur lequel axer le rapport.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.
ID d'interaction	Vous pouvez sélectionner un ID d'interaction de la table INTERACTION_FACT ou INTERACTION_RESSOURCE_FACT sur lequel vous souhaitez vous concentrer.

## Attributs utilisés dans le Rapport détaillé de transfert

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction, par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
ID d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'ID d'interaction de la table INTERACTION_FACT ou INTERACTION_RESOURCE_FACT. Pour les interactions vocales, l'ID d'interaction est l'ID de connexion de l'appel, lequel est attribué par le serveur de téléphonie. Cet ID reste inchangé aussi longtemps que le serveur de téléphonie traite l'interaction. Pour les interactions multimédia provenant d'un serveur d'interactions, cette valeur est l'ID d'interaction assigné.  <b>Remarque :</b> Vous pouvez cliquer sur les valeurs de la colonne ID d'interaction pour ouvrir automatiquement le <b>Rapport de tentative de traitement d'interaction</b> et obtenir des informations plus détaillées sur le traitement de cette interaction.
Horodatage début	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction a commencé.
Horodatage fin	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction s'est terminée.
De	Permet d'organiser les données selon l'adresse source de l'interaction.
À	Permet d'organiser les données selon l'adresse cible de l'interaction.
GUID	Permet d'organiser les données selon l'identifiant unique global de l'interaction tel que signalé par le serveur média d'interactions. Cet identificateur peut ne pas être unique. Dans le cas d'interactions vocales T-Server, le GUID est l'UUID de l'appel. Dans le cas d'une interaction multimédia, le GUID est l'ID d'interaction provenant du serveur d'interactions.
ID tentative de traitement interaction	Permet d'organiser les données selon la clé principale de la table INTERACTION_RESOURCE_FACT.
Type d'interaction	Permet d'organiser les données selon le type d'interaction, par exemple : Entrant, Sortant et Interne.
Début tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment où a commencé la participation de la ressource à l'interaction.
Fin tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment

Attribut	Description
	où la participation de la ressource à l'interaction s'est terminée.
Nom de source	Permet d'organiser les données selon le nom de la ressource de traitement, par exemple : le numéro de port IVR, le nom de la file d'attente ou les prénom, nom et nom d'utilisateur de l'agent.
Type de source	Permet d'organiser les données selon le type de la ressource, par exemple : Agent, File d'attente et PortIVR.
Résultat technique source	Permet d'organiser les données selon leur disposition (le résultat technique et d'autres aspects du résultat technique), par exemple : Abandonné, Terminé, Dévié, Extrait et Transféré.
Motif résultat technique source	Permet d'organiser les données selon le motif du résultat technique, par exemple : AbandonedWhileRinging, AnsweredByAgent et RouteOnNoAnswer.
Rôle ressource résultat technique source	Permet d'organiser les données selon le rôle associé à la ressource, par exemple : Extracteur, Reçu et Destination de routage.
Motif rôle résultat technique source	Permet d'organiser les données selon le motif du rôle de la ressource, par exemple : ConferenceInitiator, ConferenceJoined et PulledBackTimeout.
Type de service source	Permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
Sous-type de service source	Permet d'organiser les données selon le type de service détaillé demandé par le client.
Segment clientèle source	Permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Résultat commercial source	Permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Dernière file d'attente source	Permet d'organiser les données selon le nom de la dernière file d'attente par laquelle le transfert ou la conférence initié(e) est passé(e) avant d'être traité(e). Cet attribut exclut les files d'attente virtuelles.
Début cible de tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment où a commencé la participation à l'interaction de la ressource qui a reçu le transfert.
Nom de cible	Permet d'organiser les données selon le nom de l'agent, de la file d'attente ou du port IVR en Libre-service qui a traité l'interaction.
Type cible	Permet d'organiser les données selon le type de ressource, par exemple : Agent, File d'attente et PortIVR.
Résultat technique cible	Permet d'organiser les données selon leur disposition (le résultat technique et d'autres

Attribut	Description
	aspects du résultat technique), par exemple : Abandonné, Terminé, Dévié, Extrait et Transféré.
Raison résultat technique cible	Permet d'organiser les données selon le motif du résultat technique, par exemple : AbandonedWhileRinging, AnsweredByAgent et RouteOnNoAnswer.
Rôle ressource résultat technique cible	Permet d'organiser les données selon le rôle associé à la ressource.
Raison rôle résultat technique cible	Permet d'organiser les données selon le motif du rôle de la ressource.
Type de service cible	Permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
Sous-type de service cible	Permet d'organiser les données selon le type de service détaillé demandé par le client.
Segment clientèle cible	Permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Résultat commercial cible	Permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Dernière file d'attente cible	Permet d'organiser les données selon le nom de la dernière file d'attente par laquelle le transfert ou la conférence initié(e) est passé(e) avant d'être traité(e). Cet attribut exclut les files d'attente virtuelles.

## Mesures utilisées dans le Rapport détaillé de transfert

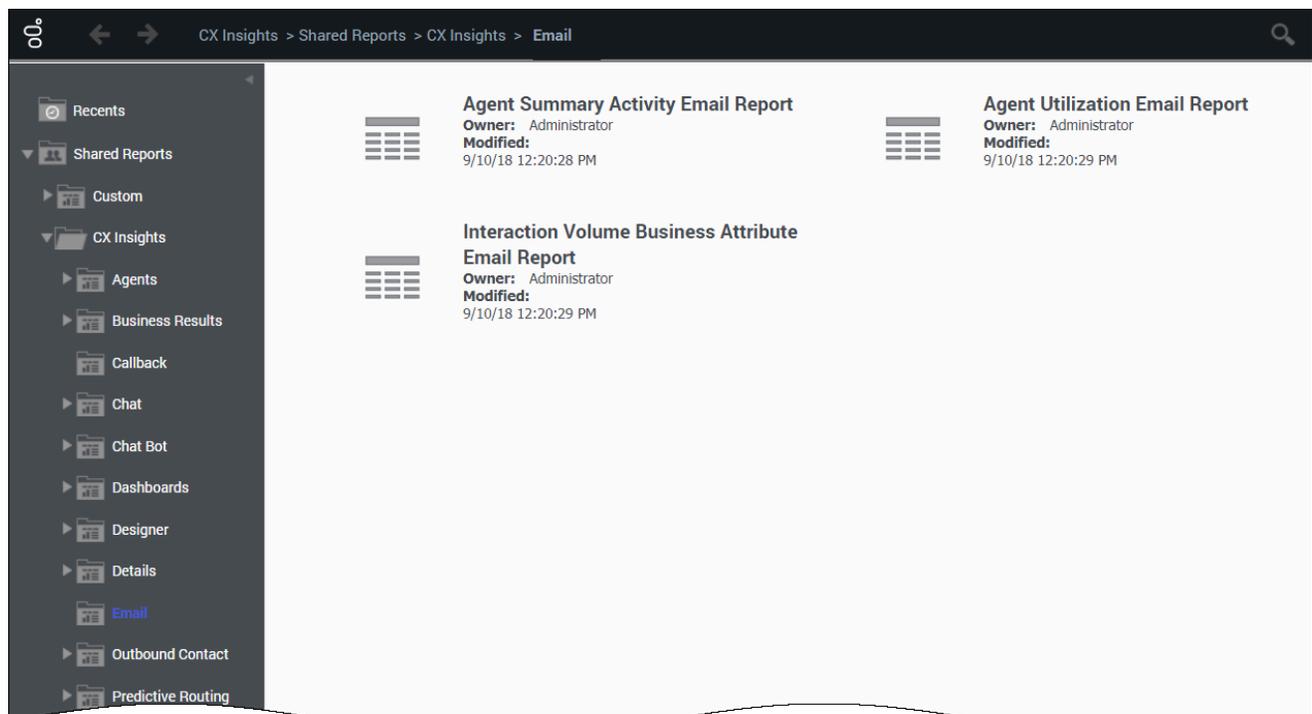
Mesure	Description
Durée d'interaction	Différence entre les horodatages de début et de fin de l'interaction.
Temps file d'attente source (Fmt)	Somme des temps (HH:MM:SS) que les transferts ou conférences initiés ont passé dans des ressources de file d'attente ACD avant leur arrivée dans la ressource IRF. Cette durée comprend les interactions mises en file d'attente à des fins de consultation et exclut les interactions abandonnées pendant qu'elles étaient en file d'attente.
Temps occupation client source (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a traité un transfert ou une conférence lié à un client alors qu'il était initiateur de l'interaction. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les interactions synchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé en interaction avec un client.</li> <li>• Pour les interactions asynchrones, il s'agit du temps passé à traiter une interaction entrante</li> </ul>

Mesure	Description
	<p>d'un client ou une interaction de réponse au client.</p> <p>Cette durée exclut les consultations et les collaborations.</p>
Temps mise en suspens client source (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a mis le client en suspens. Cette mesure porte sur les transferts ou conférences initiés par l'agent et exclut les temps de mise en suspens associés à des consultations.
Temps post-appel client source (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel la ressource a été à l'état Post-appel lié à une interaction concernant des transferts clients ou conférences initiés par l'agent. Cette durée exclut le temps de post-appel associé à des consultations reçues.
Temps file d'attente cible (Fmt)	Somme des temps (HH:MM:SS) que les transferts ou conférences reçus ont passé dans des ressources AVAILABLE MEDIA TYPES de file d'attente ACD avant leur arrivée dans la ressource IRF.
Temps occupation client cible (Fmt)	<p>Temps (HH:MM:SS) que l'agent a passé à traiter un transfert ou une conférence lié à un client alors qu'il était le destinataire de l'interaction.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les interactions synchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé en interaction avec un client.</li> <li>• Pour les interactions asynchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé à traiter une interaction entrante d'un client ou une interaction de réponse au client.</li> </ul> <p>Cette durée exclut les consultations et les collaborations.</p>
Temps mise en suspens client cible (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a mis le client en suspens. Cette mesure porte sur les transferts ou conférences reçus par l'agent et exclut les temps de mise en suspens associés à des consultations.
Temps post-appel client cible (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel la ressource a été à l'état Post-appel lié à une interaction concernant des transferts clients ou conférences reçus par l'agent. Cette durée exclut le temps de post-appel associé à des consultations reçues.

# Rapports E-mail

Cette page décrit les rapports à utiliser pour en savoir plus sur les volumes, les statistiques et les résultats des interactions par e-mail de votre centre de contacts. Les rapports du dossier **E-mail** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## À propos des rapports E-mail



Les rapports/tableaux de bord suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > E-mail** :

- **Rapport récapitulatif d'e-mail d'activité d'agent**
- **Rapport d'e-mail d'utilisation d'agent**
- **Rapport d'e-mail d'attribut commercial de volume d'interactions**

**Rubriques connexes :**

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

# Rapport récapitulatif d'e-mail d'activité d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif d'e-mail d'activité d'agent (dossier **E-mail**) pour afficher des informations détaillées sur l'utilisation du temps actif de chaque agent lors du traitement des interactions par e-mail.

## Explication sur le Rapport récapitulatif d'e-mail d'activité d'agent

Agent Summary Activity Email Report											
Agent	Media Type	Agent Name	Day	% Occupancy	Active Time (Fmt)	Ready Time (Fmt)	Not Ready Time (Fmt)	Busy Time (Fmt)	% Ready Time	% Not Ready Time	% Busy Time
Agent	Email	, Agent1 (Agent1)	2011-03-28	0.00%	00:02:24	00:01:53	00:00:31	00:00:00	78.47%	21.53%	0.00%
			2010-02-15	65.45%	00:33:05	00:08:58	00:07:08	00:16:59	27.10%	21.56%	51.34%
			2010-02-16	23.96%	00:28:42	00:19:09	00:03:31	00:06:02	66.72%	12.25%	21.02%
			2010-02-19	46.88%	00:03:26	00:01:08	00:01:18	00:01:00	33.01%	37.86%	29.13%
			2010-02-25	42.20%	04:18:13	00:06:07	04:07:38	00:04:28	2.37%	95.90%	1.73%
			2010-02-26	100.00%	08:20:06	00:00:00	08:18:29	00:01:37	0.00%	99.68%	0.32%
		, MMAgent1 (MMAgent1)	2010-03-01	89.70%	00:12:59	00:01:16	00:00:41	00:11:02	9.76%	5.26%	84.98%
			2011-03-28	19.89%	00:42:03	00:07:19	00:32:55	00:01:49	17.40%	78.28%	4.32%
			2011-03-29	30.43%	02:09:22	00:04:48	02:02:28	00:02:06	3.71%	94.67%	1.62%
			2011-04-04	47.92%	00:45:49	00:23:48	00:00:07	00:21:54	51.95%	0.25%	47.80%
			2011-04-06	32.88%	00:01:21	00:00:49	00:00:08	00:00:24	60.49%	9.88%	29.63%
			2011-06-30	100.00%	00:08:23	00:00:00	00:05:19	00:03:04	0.00%	63.42%	36.58%
			2010-02-15	45.57%	00:28:11	00:12:24	00:05:24	00:10:23	44.00%	19.16%	36.84%
			2010-02-16	14.94%	00:16:11	00:10:55	00:03:21	00:01:55	67.46%	20.70%	11.84%
			2010-02-19	35.78%	00:04:35	00:02:20	00:00:57	00:01:18	50.91%	20.73%	28.36%
			2010-02-25	23.65%	04:20:45	00:03:46	04:15:49	00:01:10	1.44%	98.11%	0.45%
			2010-02-26	0.00%	08:26:13	00:00:00	08:26:13	00:00:00	0.00%	100.00%	0.00%
			2010-03-01	82.42%	00:09:59	00:01:39	00:00:36	00:07:44	16.53%	6.01%	77.46%
		, MMAgent2 (MMAgent2)	2011-03-28	30.47%	00:37:02	00:03:55	00:31:24	00:01:43	10.58%	84.79%	4.64%
			2011-03-29	28.75%	01:48:21	00:03:53	01:42:54	00:01:34	3.58%	94.97%	1.45%
			2011-04-04	0.00%	00:04:00	00:03:03	00:00:57	00:00:00	76.25%	23.75%	0.00%
			2011-04-05	29.41%	00:01:15	00:00:48	00:00:07	00:00:20	64.00%	9.33%	26.67%
			2011-04-06	0.00%	00:02:37	00:00:11	00:02:26	00:00:00	7.01%	92.99%	0.00%
				95.07%	00:24:11	00:01:11	00:22:59	00:01:01	0.47%	49.83%	49.70%

Ce rapport fournit une répartition des durées passées dans les différents états (Prêt, Non prêt, Occupé et Autre) pour un type de média spécifique, indiquant le temps total d'interaction de l'agent (temps passé à traiter des interactions).

Ce rapport permet de comprendre le temps d'activité total des agents dans chaque état. Le rapport suit un large éventail de mesures, ventilées en fonction de la *quantité* et du *pourcentage* du temps actif passé dans chaque état.

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

[HRCXIAgentSummaryActivityEmailReport.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 :

## Rapport récapitulatif d'e-mail d'activité d'agent

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.
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 d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
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 récapitulatif d'e-mail d'activité d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
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 récapitulatif d'e-mail d'activité d'agent

Mesure	Description
% Occupation	<p>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.</p> <p>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.</p>
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné. Dans le scénario dans lequel un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).</p> <p>Remarque : Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin du jour du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>
Temps Prêt (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent était à l'état Prêt pour un type de média donné.
Temps Pas prêt (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état Non prêt pour un canal de média donné (y compris la durée Ne pas déranger, si elle est configurée), qu'un motif ait été indiqué ou non.
Temps occupé (Fmt)	Durée totale (HH:MM:SS) de toutes les activités de traitement des interactions, y compris le temps associé à des demandes de consultation reçues par l'agent, mais sans le temps passé à du travail post-appel.
% 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.

---

Mesure	Description
% Temps occupé	Pourcentage de temps de toutes les activités de traitement des interactions.

## Rapport d'e-mail d'utilisation d'agent

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'e-mail d'utilisation d'agent (dossier **E-mail**) pour afficher des informations détaillées sur l'utilisation du temps actif de chaque agent lors du traitement des interactions par e-mail.

### Explications sur le Rapport d'e-mail d'utilisation d'agent

Agent Utilization Email Report										
Tenant	Agent Name	Interaction Type	Day	Avg Handle Time (Fmt)	Offered	Accepted	% Accepted	Rejected	Transfer Initiated Agent	% Transfer Initiated Agent
Environment	, MMAgent1 (MMAgent1)	Inbound	2010-02-15	00:01:22	7	4	1	2	1	25.00%
			2010-02-16	00:01:42	3	3	1	0	1	33.33%
			2010-02-19	00:00:04	1	1	1	0	0	0.00%
			2010-02-25	00:00:54	2	2	1	0	1	50.00%
			2010-02-26	00:01:24	1	1	1	0	0	0.00%
			2011-03-28	00:00:06	4	4	1	0	0	0.00%
			2011-03-29	00:00:06	5	4	1	1	0	0.00%
		2011-04-04	00:10:35	2	2	1	0	0	0.00%	
		Internal	2010-02-25	00:00:00	0	0	0	0	0	0.00%
			2010-03-01	00:00:00	0	0	0	0	0	0.00%
		Outbound	2010-02-15	00:01:21	7	7	1	0	4	57.14%
			2010-02-16	00:00:19	4	4	1	0	2	50.00%
			2010-02-19	00:00:25	2	2	1	0	0	0.00%
			2010-02-25	00:02:36	1	1	1	0	0	0.00%
			2010-02-26	00:00:14	1	1	1	0	0	0.00%
			2010-03-01	00:05:30	2	2	1	0	0	0.00%
			2011-03-28	00:00:18	4	4	1	0	0	0.00%
			2011-03-29	00:00:09	4	4	1	0	0	0.00%
			2011-04-04	00:00:40	1	1	1	0	0	0.00%
			2011-04-06	00:00:24	1	1	1	0	0	0.00%
2011-06-30	00:00:31						0	4	66.67%	

Ce rapport fournit des détails sur l'activité des agents lors du traitement des e-mails, notamment, pour chaque agent, le temps moyen de traitement d'une interaction, le nombre d'interactions par e-mail proposées, le nombre de celles rejetées, ainsi que le nombre et le pourcentage d'interactions acceptées et transférées.

Utilisez ce rapport pour comprendre l'efficacité de chaque agent dans le traitement des interactions et pour comparer différentes mesures connexes pour différents agents.

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

[HRCXIAgentUtilizationEmailReport.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 d'e-mail d'utilisation d'agent

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.
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 d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Type d'interaction	Vous pouvez sélectionner le type d'interaction à inclure dans le rapport — par exemple, Entrant, Interne ou Sortant.
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 d'e-mail d'utilisation d'agent

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction, par exemple, Entrant, Interne ou Sortant.
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 d'e-mail d'utilisation d'agent

Mesure	Description
Temps moy traitement (Fmt)	<p>Temps moyen (HH:MM:SS) que cet agent a passé à traiter les interactions qu'il a reçues.</p> <p>Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.</p>
Offert	<p>Nombre total d'interactions par e-mail qui ont été reçues ou initiées par un agent.</p> <p>Ce nombre inclut les interactions qui ont été abandonnées lors d'invitations, le traitement de tentatives que l'agent a rejetées, ainsi que les consultations à chaud et les conférences que l'agent a reçues. Ce nombre exclut les consultations simples, qu'elles aient été initiées ou reçues. Pour les enregistrements AG2_AGENT_QUEUE, cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-IDIXN]</b>.</p>
Accepté	<p>Nombre total d'interactions par e-mail ou de consultations à chaud qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été initiées par l'agent.</p>
% Accepté	<p>Parmi les interactions par e-mail proposées aux agents, pourcentage de celles qui ont été acceptées.</p>
Refusé	<p>Nombre total d'interactions par e-mail qui ont émis une alerte chez l'agent et qui n'ont pas été acceptées.</p>
Transfert initié Agent	<p>Nombre total d'interactions par e-mail que les agents ont transférées.</p> <p>Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.</p>
% Transfert initié Agent	<p>Pourcentage d'interactions par e-mail que les agents ont transférées.</p> <p>Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.</p>

# Rapport d'e-mail d'attribut commercial de volume d'interactions

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'e-mail d'attribut commercial de volume d'interactions (dossier **E-mail**) pour comprendre le résultat commercial des interactions afin de comparer ces résultats au niveau de service et à l'objectif initial de l'appelant, ainsi que pour comprendre les résultats en se basant sur différentes mesures de traitement des interactions.

## Explications sur le Rapport d'e-mail d'attribut commercial de volume d'interactions

Interaction Volume Business Attribute Report Email												
Service Type	Interaction Type	Day	% First Response Time Service Level	Entered	Accepted	Finished	Finished Response	% Finished Service Level	% Accepted	Max Accept Time Agent (Pmt)	ASA (Pmt)	Avg Time
FAULT SERVICE TYPE	Outbound	2011-06-30	0.00%	1	1	1	0	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	
FAULT SERVICE TYPE	Outbound	2011-06-30	0.00%	1	1	1	0	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	
	Inbound	2011-03-29	100.00%	1	1	1	1	0.00%	100.00%	00:00:07	00:00:07	
	Inbound	2011-03-28	100.00%	1	1	1	1	100.00%	100.00%	00:00:06	00:00:06	
	Inbound	2010-02-16	100.00%	1	1	1	1	0.00%	100.00%	00:00:06	00:00:06	
	Inbound	2010-02-16	100.00%	1	1	1	1	0.00%	100.00%	00:00:07	00:00:07	
	Inbound	2010-02-19	100.00%	1	1	1	1	100.00%	100.00%	00:00:10	00:00:10	
	Inbound	2010-02-16	100.00%	1	1	1	1	0.00%	100.00%	00:02:07	00:02:07	
	Inbound	2010-02-19	100.00%	1	1	1	1	0.00%	100.00%	00:00:15	00:00:15	
	Outbound	2011-04-05	0.00%	1	0	1	0	100.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	
	Inbound	2011-03-29	100.00%	2	2	2	2	100.00%	100.00%	00:00:06	00:00:05	
	Inbound	2011-04-04	0.00%	1	0	1	0	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	
	Inbound	2011-03-29	100.00%	1	1	1	1	100.00%	100.00%	00:00:14	00:00:14	
FAULT SERVICE TYPE	Outbound	2011-06-30	0.00%	1	1	1	0	0.00%	100.00%	00:00:00	00:00:00	
	Inbound	2011-03-29	100.00%	1	1	1	1	0.00%	100.00%	00:00:06	00:00:06	
	Inbound	2010-02-15	100.00%	1	1	1	1	0.00%	100.00%	00:01:11	00:01:11	
	Inbound	2010-02-25	0.00%	1	1	1	0	100.00%	100.00%	00:00:09	00:00:09	
	Inbound	2011-03-28	100.00%	1	1	1	1	0.00%	100.00%	00:00:07	00:00:07	
	Inbound	2010-02-15	0.00%	1	1	1	0	0.00%	100.00%	00:00:20	00:00:20	
	Inbound	2011-04-04	100.00%	1	1	1	1	0.00%	100.00%	00:00:11	00:00:11	
	Inbound	2010-02-15	0.00%	1	1	1	0	0.00%	100.00%	00:00:26	00:00:26	
	Inbound	2010-02-15	0.00%	1	1	1	0	0.00%	100.00%	00:00:06	00:00:06	

Ce rapport fournit des informations détaillées sur la façon dont les interactions qui parviennent au centre de contacts sont classées en fonction des attributs de résultat commercial configurés dans votre environnement, y compris l'analyse (basée sur la mesure Arrivé avec objectif) du niveau de service dans la perspective du nombre total d'interactions qui sont offertes aux ressources par jour au cours de l'intervalle de rapport.

Si la classification des résultats commerciaux change au cours d'une interaction, Genesys Info Mart attribue le résultat commercial en vigueur lorsque le traitement de l'interaction se termine au résultat commercial qui est associé à l'interaction. Plus précisément, le résultat commercial associé à

l'interaction à la fin du segment avec la première ressource de traitement est associé à l'interaction.

Si l'interaction n'atteint pas une ressource de traitement, le dernier résultat commercial associé est associé à l'interaction. Les pourcentages qui donnent des valeurs nulles (0) indiquent soit une durée 0, soit un nombre 0. Ainsi, par exemple, % Abandon en attente peut signifier soit qu'aucune interaction de ce résultat commercial n'a été abandonnée, soit qu'aucune interaction de ce résultat commercial n'est parvenue au centre de contacts.

Toutes les mesures de ce rapport sont des mesures de disposition, ce qui signifie que le nombre total d'interactions est attribué à l'intervalle dans lequel l'interaction arrive, et seulement lorsque le traitement de l'interaction est terminé. Genesys prend en charge la personnalisation de la mesure de niveau de service % Premier temps réponse afin d'aligner sa définition sur votre activité.

Ce rapport permet de comprendre les résultats commerciaux des interactions afin de comparer ces résultats au niveau de service et à l'objectif initial de l'appelant, ainsi que de comprendre les résultats en se basant sur différentes mesures de traitement des interactions.

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

[HRCXIIInteractionVolumeBusinessAttributeEmail.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 d'e-mail d'attribut commercial de volume d'interactions

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.
Résultat commercial	Vous pouvez sélectionner un résultat commercial configuré pour lequel établir un rapport.
Segment client	Vous pouvez sélectionner le segment client à inclure dans le rapport.
Type de service	Vous pouvez sélectionner le type de service à inclure dans le rapport.
Type d'interaction	Vous pouvez sélectionner le type d'interaction à inclure dans le rapport—par exemple Entrant, Sortant et Interne.

Invite	Description
Locataire	Pour les environnements à locataires multiples, vous pouvez sélectionner les locataires pour lesquels inclure les données dans le rapport.

## Attributs du Rapport d'e-mail d'attribut commercial de volume d'interactions

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
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 du Rapport d'e-mail d'attribut commercial de volume d'interactions

Mesure	Description
% Temps première réponse niveau de service	Niveau de service offert, mesuré comme le pourcentage d'interactions par e-mail qui ont été acceptées dans les limites d'un seuil défini par l'utilisateur, par rapport à l'ensemble des interactions par e-mail qui ont été présentées aux ressources de traitement.
Arrivé	Nombre total d'interactions par e-mail qui sont parvenues au centre de contacts ou qui ont commencé dans le centre de contacts. Ce nombre

Mesure	Description
	inclut les interactions abandonnées.
Accepté	Nombre total d'interactions par e-mail qui ont été acceptées, ont reçu une réponse, ont été extraites ou ont été initiées par une ressource de traitement.
Terminé	Nombre total d'interactions par e-mail terminées.
Terminé avec réponse	Nombre total d'interactions par e-mail terminées pour lesquelles une réponse a été créée.
% Terminé Niveau de service	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel cet agent a été occupé avec des interactions par e-mail avec des clients, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent.
% Accepté	<p>Pourcentage d'interactions par e-mail qui ont été acceptées, par rapport au nombre total de celles qui ont été proposées à une ressource de traitement.</p> <p>Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-ID-IXN]</b>.</p>
Durée max acceptation Agent (Fmt)	Durée maximale (HH:MM:SS) pendant laquelle des interactions par e-mail ont été mises en file d'attente avant que les interactions soient acceptées par la première ressource de traitement. La durée débute lorsque l'interaction entre ou commence dans le centre de contacts et se termine lorsque l'interaction est acceptée. Cette mesure comprend le temps d'alerte (sonnerie).
ASA (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont mis pour accepter, répondre à ou extraire des interactions par e-mail.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) passé par les agents à traiter des interactions par e-mail.
Temps moy terminé avec réponse (Fmt)	Durée moyenne (HH:MM:SS) des interactions par e-mail terminées qui ont reçu une réponse par une ressource de traitement. Cette durée comprend toute la durée de vie de l'interaction, y compris le traitement, la mise en file d'attente et la gestion.
Transfert initié Agent	<p>Nombre total d'interactions par e-mail que les agents ont transférées.</p> <p>Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.</p>
% Transfert initié Agent	<p>Pourcentage d'interactions par e-mail que les agents ont transférées.</p> <p>Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.</p>

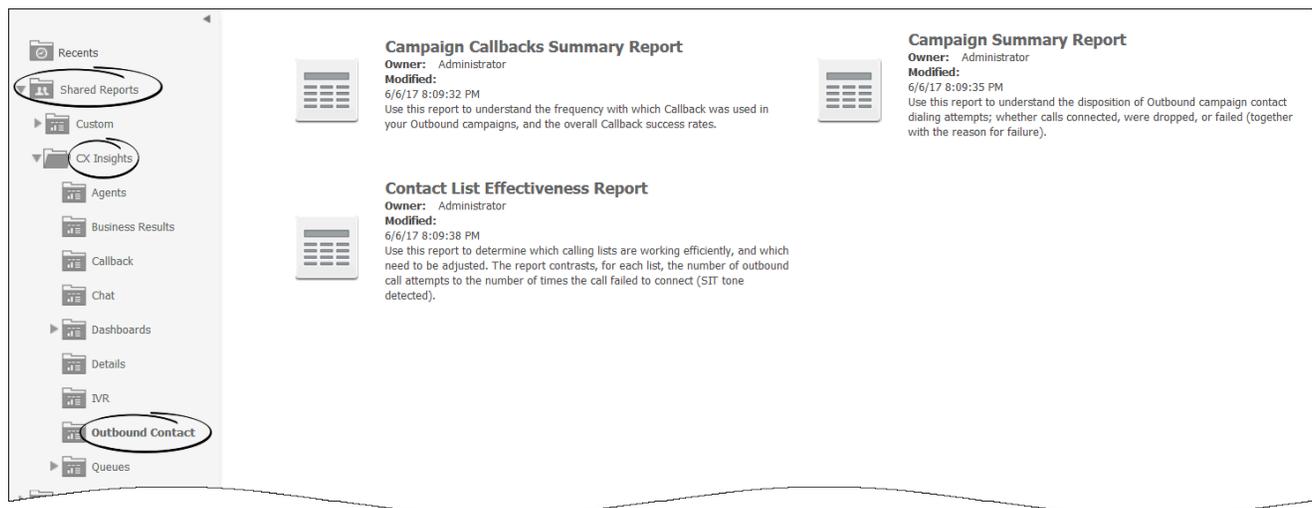
# Rapports sur les contacts sortants

Cette page décrit les rapports que vous pouvez utiliser pour afficher des informations historiques sur les campagnes sortantes en cours dans votre centre de contacts (engagement sortant). Les rapports du dossier **Contact sortant** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## 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.

## À propos des rapports sur les contacts sortants



Les rapports suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Contact sortant** :

- Rapport récapitulatif sur les rappels dans les campagnes
- Rapport récapitulatif de campagne
- Rapport d'effectivité de liste de contacts

**Rubriques connexes :**

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

# Rapport récapitulatif sur les rappels dans les campagnes

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif sur les rappels dans les campagnes (dossier **Contact sortant**) pour en savoir plus sur l'utilisation des rappels dans votre campagne.

## Explications sur le Rapport récapitulatif sur les rappels dans les campagnes

Campaign Callbacks Summary Report								
Tenant	Campaign	Day	Callbacks Completed	Callbacks Missed	Callbacks Scheduled	Personal Callbacks Completed	Personal Callbacks Missed	Personal Callbacks Scheduled
Environment	C_2275.June_1_1.1550C7CA95714B38F0A14017200000000000	2016-06-01	0	0	0	0	0	0
	C_2275.June_1_2.1550C88360A14C6100A14017200000000000	2016-06-01	0	0	0	0	0	0
	C_2275.May_25_1.154E7F0364D5B51430A14017200000000000	2016-05-25	0	0	0	0	0	0
	C_2275.May_27_1.154F21604BC0C07550A14017200000000000	2016-05-27	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Ce rapport affiche un résumé des informations sur l'activité de rappel, y compris le nombre total de rappels traités par le centre de contacts, ventilé en nombre total de rappels programmés, manqués et effectués pour chaque jour de la période de rapport. Les rappels personnels se distinguent des rappels non personnels. Le rapport est conçu pour filtrer le jeu de données en interne afin de renvoyer uniquement les interactions vocales sortantes.

Ce rapport permet de comprendre la fréquence à laquelle le rappel a été utilisé dans vos campagnes sortantes, et les taux de réussite globaux des rappels.

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

[HRCXICampaignCallbacksSummaryReport.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 récapitulatif sur les rappels dans les campagnes

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.
Campagne	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs campagnes à partir desquelles rassembler des données pour le rapport.
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 récapitulatif sur les rappels dans les campagnes

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Campagne	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom de la campagne sortante.
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 récapitulatif sur les rappels dans les campagnes

Mesure	Description
Rappels achevés	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où des rappels de campagne ont été effectués par un agent, à l'exclusion des rappels manqués. Cette mesure inclut les rappels qui ont

Mesure	Description
	été programmés par les agents.
Rappels manqués	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où des rappels de campagne ont été manqués.
Rappels programmés	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où un traitement d'appel a programmé des tentatives de contact de rappel à partir de cette campagne. Cette mesure ne comprend pas les rappels programmés par les agents.
Rappels personnels achevés	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où des rappels ont été effectués par l'agent qui les avait demandés pour des tentatives de contact réalisées à partir de cette campagne, à l'exclusion des rappels manqués. Cette mesure comprend les rappels personnels qui ont été programmés par les agents.
Rappels personnels manqués	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où des rappels ont été manqués par l'agent qui les avait demandés pour des tentatives de contact réalisées à partir de cette campagne.
Rappels personnels programmés	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où un traitement d'appel a programmé des tentatives de contact de rappel personnel à partir de cette campagne. Cette mesure ne comprend pas les rappels personnels programmés par les agents.

# Rapport récapitulatif de campagne

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif de campagne (dossier **Contact sortant**) pour en savoir plus sur la progression globale de votre campagne.

## Explications sur le Rapport récapitulatif de campagne

Tenant	Campaign	Day	Attempts	Accepted	Not Accepted	Abandoned Waiting	Busy Campaign	No Signal	Dial Dropped	Answered
Environment	C_2275.June_1_1.1550C7CA95714B38F0A1401720000000000	2016-06-01	3	0	0	2	0	0	0	0
	C_2275.June_1_2.1550C88360A14C6100A14017200000000000	2016-06-01	1	1	0	0	0	0	0	0
	C_2275.May_25_1.154E7F0364D5B51430A14017200000000000	2016-05-25	2	2	0	0	0	0	0	0
	C_2275.May_27_1.154F21604BC0C07550A14017200000000000	2016-05-27	1	1	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>			<b>7</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Accepted	Not Accepted	Abandoned Waiting	Busy Campaign	No Signal	Dial Dropped	Answering Machine Detected	Fax Modem Detected	Overdial	Avg CPD Dial Time (Fmt)	Avg CPD Transfer Time (Fmt)	Avg CPD Time (Fmt)
0	0	2	0	0	0	1	0	2	00:12.420	00:00.000	00:01.521
1	0	0	0	0	0	0	0	1	00:13.285	00:03.713	00:02.057
2	0	0	0	0	0	0	0	2	00:11.538	00:04.553	00:02.606
1	0	0	0	0	0	0	0	1	00:14.932	00:05.109	00:02.020
<b>7</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>00:12.650</b>	<b>00:04.458</b>	<b>00:02.055</b>

Ce rapport résume les mesures clés telles que **Accepté** et **Non accepté** qui illustrent la disposition des tentatives de contact associées aux campagnes sortantes. Le rapport examine également l'efficacité de la détection de progression d'appel (CPD). Le rapport filtre en interne le jeu de données pour renvoyer les interactions sortantes uniquement vocales.

Ce rapport permet de comprendre la disposition des tentatives de numérotation de contact de la campagne sortante, que les appels aient été connectés ou arrêtés, ou qu'ils aient échoué (avec le motif d'échec).

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

[HRCXICampaignSummaryReport.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 récapitulatif de campagne

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.
Campagne	Vous pouvez sélectionner une campagne sur laquelle axer le rapport.
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 récapitulatif de campagne

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Campagne	Cet attribut permet d'organiser les données selon le nom de la campagne sortante.
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 récapitulatif de campagne

Mesure	Description
Tentatives	Nombre total de tentatives de contact traitées par le Serveur de contact sortant pour cette campagne, quelle que soit la disposition de chaque tentative ou la façon dont elle a été initiée.
Accepté	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où des tentatives de contact de cette

Mesure	Description
	campagne ont renvoyé un résultat d'appel indiquant qu'une réponse a été reçue (CALL_RESULT_CODE='ANSWERED').
Non accepté	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le résultat d'appel de tentatives de contact de cette campagne a été Pas de réponse (CALL_RESULT_CODE='NO_ANSWER').
Abandonné en attente	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où des tentatives de contact de cette campagne ont renvoyé un résultat d'appel indiquant un abandon d'appel (CALL_RESULT_CODE='ABANDONED').
Campagne Occupé	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où des tentatives de contact de cette campagne ont renvoyé un résultat d'appel Occupé (CALL_RESULT_CODE='BUSY').
Aucun signal	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le résultat d'appel de tentatives de contact de cette campagne a été Mauvais correspondant, indiquant que ce n'est pas la bonne personne qui a été contactée (CALL_RESULT_CODE='WRONG_PARTY').
Numérotation arrêtée	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le système a détecté un arrêt d'appel durant des tentatives de contact effectuées à partir de cette campagne (CALL_RESULT_CODE='CALL_DROP_ERROR').
Répondeur détecté	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le système a détecté un répondeur automatique pour des tentatives de contact de cette campagne (CALL_RESULT_CODE='ANSWERING_MACHINE_DETECTED').
Fax-modem détecté	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le système a détecté un télécopieur pour des tentatives de contact effectuées à partir de cette campagne (CALL_RESULT_CODE='FAX_DETECTED').
Surnumérotation	Nombre total de numérotations CPD qui ont été abandonnées ou auxquelles l'appelé a répondu, mais qui n'ont pas été établies avec un agent ou un IVR dans les deux secondes suivant la numérotation.
Temps moy numérotation CPD (Ms)	Durée de numérotation moyenne (MM:SS:millisecondes) d'appels initiés par l'OCS. La durée de numérotation moyenne pour des appels établis n'est disponible que lorsque le Serveur CPD est utilisé pour la numérotation.
Temps moy transfert CPD (Ms)	Temps moyen (MM:SS:millisecondes) des transferts CPD achevés durant l'intervalle du rapport.
Temps moyen CPD (Ms)	Temps moyen (MM:SS:millisecondes) de détection

---

<b>Mesure</b>	<b>Description</b>
	de progression d'appel pour des tentatives de contact initiées durant l'intervalle du rapport.

## Rapport d'effectivité de liste de contacts

Cette page explique comment utiliser le Rapport d'effectivité de liste de contacts (dossier **Contact sortant**) pour obtenir des informations détaillées sur les taux de réussite de vos listes de contacts, en particulier sur la fréquence de détection des SIT.

### Explications sur le Rapport d'effectivité de liste de contacts

Tenant	Contact List	Day	SIT Ratio	Attempts	All SIT	SIT Detected	SIT Invalid Number	SIT No Circuit	SIT Operator Intercept	SIT Reorder	SIT Unknown	SIT Vacant
Environment	gsw_calling_list	2016-05-25	0.00%	2	0	0	0	0	0	0	0	0
		2016-05-27	0.00%	1	0	0	0	0	0	0	0	0
		2016-06-01	0.00%	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total		0.00%	7	0	0	0	0	0	0	0	0
			0.00%	7	0	0	0	0	0	0	0	0

Ce rapport fournit des informations détaillées sur le nombre de tentatives de contact générées par une campagne sortante et le ratio de tentatives ayant déclenché la détection d'une SIT (Tonalité d'information spéciale), et comprend une liste détaillée des résultats d'appel des tentatives de la liste d'appels sélectionnée ayant déclenché la détection d'une SIT. Le rapport filtre en interne le jeu de données pour renvoyer les interactions sortantes uniquement vocales.

Utilisez ce rapport pour déterminer les listes d'appels qui fonctionnent efficacement et celles qui doivent être ajustées. Le rapport compare, pour chaque liste, le nombre de tentatives d'appels sortants au nombre de fois où l'appel n'a pas abouti (une tonalité SIT a été détectée).

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

[HRCXContactListEffectivenessReport.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 d'effectivité de liste de contacts

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste Sélectionné.

Invite	Description
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.
Liste de contacts	Vous pouvez sélectionner une liste de contacts sur laquelle axer le rapport.
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 d'effectivité de liste de contacts

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Liste de contacts	Cet attribut permet d'organiser les données selon la liste de contacts (liste d'appels) utilisée pour effectuer les campagnes sortantes.
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 d'effectivité de liste de contacts

Un grand nombre des mesures utilisées dans le rapport concernent la détection de tonalité d'information spéciale (SIT). Pour toutes les mesures de ce rapport, la détermination des valeurs SIT dépend des lignes de signalisation sous-jacentes, des capacités du Serveur CPD et du numéroteur, qui associe les classifications SIT à l'énumération Genesys. Pour plus d'informations, reportez-vous à la [Documentation sur les contacts sortants](#) Genesys.

Mesure	Description
Taux SIT	Taux de tentatives de contact qui ont abouti à une détection de SIT, par rapport au nombre total de tentatives de contact générées par une liste d'appels spécifique de cette campagne.
Tentatives	Nombre total de tentatives de contact traitées par le Serveur de contact sortant pour cette campagne,

Mesure	Description
	quelle que soit la disposition de chaque tentative ou la façon dont elle a été initiée.
Toutes les SIT	<p>Somme de toutes les mesures de SIT (tonalité d'information spéciale) de tentative de contact pour lesquelles le résultat de l'appel a été un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIT_INVALID_NUMBER</li> <li>• SIT_NC</li> <li>• SIT_IC</li> <li>• SIT_RO</li> <li>• SIT_VC</li> <li>• SIT_DETECTED</li> <li>• SIT_UNKNOWN_CALL_STATE</li> </ul>
SIT détectée	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le système a détecté une SIT pour des tentatives de contact effectuées à partir d'une liste d'appels spécifique de cette campagne (CALL_RESULT_CODE='SIT_DETECTED'). Une valeur 0 ou 1 est attribuée à cette mesure pour chaque tentative de contact.
Numéro SIT non valide	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le système a détecté une SIT indiquant un numéro non valide pour des tentatives de contact effectuées à partir d'une liste d'appels spécifique de cette campagne (CALL_RESULT_CODE='SIT_INVALID_NUMBER'). Une valeur 0 ou 1 est attribuée à cette mesure pour chaque tentative de contact.
Aucun circuit SIT	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le système a détecté une SIT indiquant que tous les circuits étaient occupés à des tentatives de contact effectuées à partir d'une liste d'appels spécifique de cette campagne (CALL_RESULT_CODE='SIT_NC'). Une valeur 0 ou 1 est attribuée à cette mesure pour chaque tentative de contact.
Interception opérateur SIT	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le système a détecté une SIT indiquant que le numéro composé a été soit changé, soit déconnecté pour des tentatives de contact effectuées à partir d'une liste d'appels spécifique de cette campagne (CALL_RESULT_CODE='SIT_IC'). Une valeur 0 ou 1 est attribuée à cette mesure pour chaque tentative de contact.
Réorganisation SIT	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le système a détecté une SIT indiquant des chiffres incomplets, un bureau interne, un

---

Mesure	Description
	échec de fonction, un échec d'appel, l'absence de wink ou des chiffres partiels reçus pour des tentatives de contact effectuées à partir d'une liste d'appels spécifique de cette campagne (CALL_RESULT_CODE='SIT_RO'). Une valeur 0 ou 1 est attribuée à cette mesure pour chaque tentative de contact.
SIT Inconnu	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le système a détecté une SIT inconnue pour des tentatives de contact effectuées à partir d'une liste d'appels spécifique de cette campagne (CALL_RESULT_CODE='SIT_UNKNOWN_CALL_STATE'). Une valeur 0 ou 1 est attribuée à cette mesure pour chaque tentative de contact.
SIT Vacant	Nombre total de fois, attribuées à l'intervalle du rapport, où le système a détecté une SIT indiquant un code N11, un code de classe ou un préfixe pour des tentatives de contact effectuées à partir d'une liste d'appels spécifique de cette campagne (CALL_RESULT_CODE='SIT_VC'). Une valeur 0 ou 1 est attribuée à cette mesure pour chaque tentative de contact.

---

# Rapports et tableaux de bord de routage prédictif

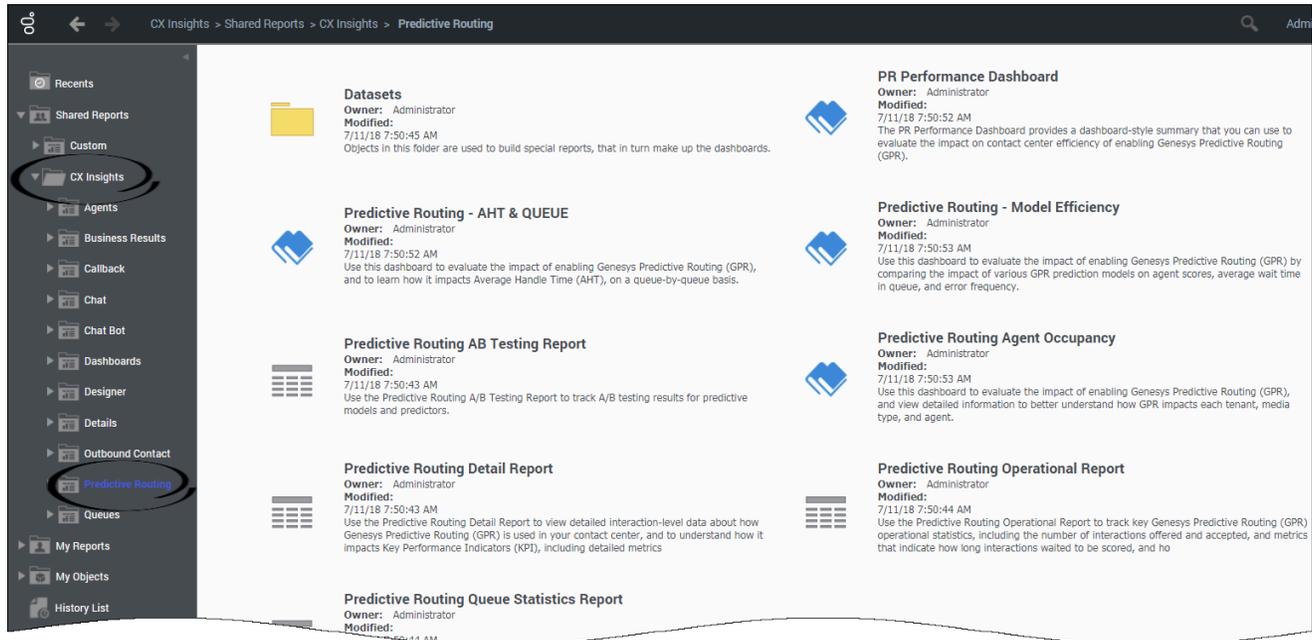
Cette page décrit des rapports et tableaux de bord que vous pouvez utiliser pour en savoir plus sur la manière dont Genesys Predictive Routing (GPR) est utilisé dans votre centre de contacts, y compris des informations sur son impact sur l'expérience client, sur les durées d'attente, sur les taux de résolution des problèmes et d'autres mesures clés. Les rapports du dossier **Prédictif** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## 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.

Les rapports de ce dossier nécessitent l'activation d'options RAA spécifiques : **enable-gpr** et, dans certains cas, **enable-gpr-fcr**. Pour plus d'informations, consultez le *Guide de déploiement de Genesys CX Insights*.

## À propos des Rapports et tableaux de bord de routage prédictif



Les rapports et tableaux de bord suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Routage prédictif** :

- [Tableau de bord Routage prédictif - AHT & files d'attente](#)
- [Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle](#)
- [Rapport de test AB de routage prédictif](#)
- [Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif](#)
- [Rapport détaillé de routage prédictif](#)
- [Rapport opérationnel de routage prédictif](#)
- [Rapport statistique de file d'attente de routage prédictif](#)

### Rubriques connexes :

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

# Tableau de bord Routage prédictif - AHT & files d'attente

Cette page explique comment utiliser le tableau de bord Tableau de bord AHT & files d'attente (dossier **Routage prédictif**) pour comprendre l'impact de l'activation de Genesys Predictive Routing (GPR) sur l'efficacité du centre de contacts.

Notez que le terme « tableau de bord » est utilisé de manière interchangeable avec le terme « dossier ». Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

Ce rapport requiert que des options RAA spécifiques soient activées : [enable-gpr](#) et [enable-gpr-fcr](#). Pour plus d'informations, consultez le [Guide de déploiement de Genesys CX Insights](#).

Vidéo : Tableau de bord AHT & files d'attente

[Link to video](#)

Cette vidéo explique comment utiliser le tableau de bord AHT & files d'attente.

Explications sur le Tableau de bord AHT & files d'attente



Onglet AHT

Le Tableau de bord **Routage prédictif - AHT & files d'attente** fournit un résumé de type tableau de bord que vous pouvez utiliser pour évaluer l'impact de l'activation de Genesys Predictive Routing (GPR) sur l'efficacité du centre de contacts. Le tableau de bord fournit des outils qui vous permettent de comparer l'évolution de différentes mesures lorsque le GPR est activé.

Le Tableau de bord Routage prédictif - AHT & files d'attente contient deux onglets :

- Onglet AHT — Cet onglet fournit des informations détaillées sur le temps de traitement moyen (AHT) et les mesures associées. Le tableau de bord AHT est divisé en trois sections :
  - La partie supérieure du tableau de bord présente des comparaisons côte à côte de mesures clés (Temps Accepté et Temps de traitement moyen) ; les valeurs à gauche représentent le résultat de l'activation du GPR, tandis qu'à droite vous pouvez voir le résultat de sa désactivation.
  - La partie centrale du tableau de bord montre le Temps de traitement moyen, ventilé par jour, en comparant le résultat de l'activation/la désactivation du GPR (les barres de couleur claire représentent les données collectées lorsque le GPR était activé, tandis que les barres de couleur sombre représentent les données collectées lorsque le GPR était désactivé). Plus la barre est haute, plus la durée de traitement a été longue le jour indiqué.
  - Dans la partie inférieure du tableau de bord, le temps de traitement moyen est ventilé heure par heure et, une fois encore, le résultat de l'activation du GPR est comparé à celui de sa désactivation.



Navigation dans le tableau de bord

Initialement, la période de rapport complète est présentée dans cette partie du tableau de bord, mais vous pouvez filtrer pour vous concentrer sur un seul jour ou sur une plage de jours : Dans la partie centrale du tableau de bord, sélectionnez un ou plusieurs jours (cliquez sur la barre du graphique, ou cliquez et faites glisser pour en sélectionner plusieurs) ; la partie inférieure du tableau de bord se met à jour pour afficher les tendances horaires de ces jours.

- Onglet File d'attente — Cet onglet vous permet de comparer facilement le temps de traitement moyen avec activation/désactivation du routage prédictif *par file d'attente* ; vous y trouverez le même type d'informations que dans l'onglet AHT, mais elles sont ici organisées par file d'attente. L'onglet File d'attente est utile si vous trouvez un AHT insatisfaisant — par exemple, si l'AHT semble plus élevé lorsque le routage prédictif est activé — vous pouvez utiliser l'onglet File d'attente pour voir si une file d'attente spécifique est à l'origine du problème.

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

[Sample Predictive Routing — AHT & Queue Dashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord Routage prédictif - AHT & files d'attente :

#### Invites du Tableau de bord Routage prédictif - AHT & files d'attente

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Sélectionnez une date dans la liste des options prédéfinies. Si cette invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , l'invite Date de rapport

	est ignorée. Par défaut : <b>Cumul annuel jusqu'à ce jour</b>
Date de début	Sélectionnez la première date du rapport. Cette invite n'a aucun effet si Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
Date de fin	Sélectionnez la dernière date du rapport. Cette invite n'a aucun effet si Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
File d'attente	Sélectionnez une ou plusieurs files d'attente à inclure dans le rapport.
Type de média	Sélectionnez un ou plusieurs types de média dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.
Indicateur	Sélectionnez une ou plusieurs indicateurs à inclure dans le rapport.
Modèle	Sélectionnez un ou plusieurs modèles de prédiction à inclure dans le rapport.
Locataire	Sélectionnez un ou plusieurs locataires à inclure dans le rapport.

## Onglet AHT

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans l'onglet AHT :

### Attributs du Tableau de bord Performances PR/Onglet AHT

Attribut	Description
Jour	Permet d'organiser les données selon le jour/la date de l'interaction.
Heure	Permet d'organiser les données selon l'heure à laquelle l'interaction a eu lieu.
Commutateur Indicateur	Permet d'organiser les données suivant si le routage prédictif est activé ou désactivé.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans l'onglet AHT :

### Mesures du Tableau de bord Performances PR/Onglet AHT

Mesure	Description
Accepté	Nombre total d'appels qui ont été acceptés.
Temps moy traitement	Temps moyen que les agents ont passé à traiter chaque interaction.

## Onglet File d'attente

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans l'onglet File d'attente :

**Attributs du Tableau de bord Performances PR/Onglet File d'attente**

Attribut	Description
Jour	Permet d'organiser les données selon le jour/la date de l'interaction.
Commutateur Indicateur	Permet d'organiser les données suivant si le routage prédictif est activé ou désactivé.
File d'attente	Permet d'organiser les données par file d'attente.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans l'onglet File d'attente :

**Mesures du Tableau de bord Performances PR/Onglet File d'attente**

Mesure	Description
Accepté	Nombre total de fois où des interactions clients et des consultations à chaud 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) au cours de l'intervalle du rapport.
AHT de File d'attente par Commutateur Indicateur	Temps de traitement moyen des interactions dans la file d'attente sélectionnée, où les barres bleu foncé capturent des informations sur les interactions qui se sont terminées lorsque le Commutateur Indicateur était activé, et les barres bleu clair capturent des informations sur les interactions qui se sont terminées lorsque le Commutateur Indicateur était désactivé.
Offert	Nombre total d'interactions clients arrivées ou entamées dans le centre de contacts pendant l'intervalle du rapport et ont été présentées à une ressource, à l'exclusion des interactions qui ont été abandonnées dans le seuil d'abandon court.
Temps moy traitement	Temps moyen (HH:MM:SS), dans l'intervalle du rapport, que les agents ont passé à traiter les interactions reçues. Calculé comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
% Accepter Niveau de service	Niveau de service mesuré comme le pourcentage d'interactions qui sont parvenues à ce locataire et qui ont été acceptées dans le seuil défini par l'utilisateur, par rapport à l'ensemble des interactions qui sont parvenues à ce locataire et qui ont été présentées à une ressource.

# Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle

Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord Efficacité de modèle pour obtenir des informations détaillées sur l'impact de l'activation de Genesys Predictive Routing (GPR) sur l'efficacité du centre de contacts, et comparer l'efficacité de divers modèles de prédiction GPR.

Notez que le terme « tableau de bord » est utilisé de manière interchangeable avec le terme « dossier ». Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

Vidéo : Présentation du Tableau de bord Efficacité de modèle

[Link to video](#)

Cette vidéo explique comment utiliser le Tableau de bord Efficacité de modèle.

Explications sur le Tableau de bord Efficacité de modèle



Tableau de bord Routage prédictif — Efficacité de modèle

Le Tableau de bord Routage prédictif — Efficacité de modèle fournit un résumé sous forme de graphique à bulles que vous pouvez utiliser pour évaluer l'impact de l'activation de GPR sur l'efficacité du centre de contacts, et comparer l'efficacité de différents modèles de prédiction GPR. Le tableau de bord comprend des résumés graphiques des scores moyens des agents, du temps moyen que les interactions ont attendu en file d'attente avant d'être évaluées par le routage prédictif et distribuées, et du pourcentage d'interactions qui ont rencontré une erreur pendant le routage prédictif.

Pour vous aider à comprendre le graphique :

- Plus la bulle du graphique est grande, plus le nombre d'appels acceptés est élevé.
- La couleur de la bulle indique si GPR était activé ou non.
- Plus la bulle est haute sur l'axe vertical, plus le score moyen de l'agent est élevé.



Navigation dans le Tableau de bord Efficacité de modèle

Cette conception vous permet de voir, en un clin d'œil, la répartition des appels par rapport au score des agents. Si vous constatez qu'un grand nombre d'appels sont acheminés vers les agents ayant les meilleurs scores et que très peu d'appels sont acheminés vers les autres agents, vous pouvez ajuster le modèle de routage.

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

[Sample Predictive Routing — Model Efficiency Dashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle :

#### Invites du Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Sélectionnez une date dans la liste des options prédéfinies. Si cette invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , l'invite Date de rapport est ignorée. Par défaut : <b>Cumul annuel jusqu'à ce jour</b> .
Date de début	Sélectionnez la première date du rapport. Cette invite n'a aucun effet si Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
Date de fin	Sélectionnez la dernière date du rapport. Cette invite n'a aucun effet si Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
Type de média	Sélectionnez un ou plusieurs types de média dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.
Indicateur	Sélectionnez une ou plusieurs indicateurs à inclure dans le rapport.
Modèle	Sélectionnez un ou plusieurs modèles de prédiction

	à inclure dans le rapport.
Locataire	Sélectionnez un ou plusieurs locataires à inclure dans le rapport.

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle :

#### Attributs du Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle

Attribut	Description
Jour	Permet d'organiser les données selon le jour/la date de l'interaction.
Commutateur Indicateur	Permet d'organiser les données suivant que le routage prédictif est activé ou désactivé, ou pour lesquelles il s'est produit une erreur.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle :

#### Mesures du Tableau de bord Routage prédictif - Efficacité de modèle

Mesure	Description
% Erreur	Pourcentage d'interactions actives ayant reçu un score d'erreur de routage prédictif.
Accepté	Nombre total d'appels acceptés.
Score moy. de l'agent	Somme de tous les scores de l'agent (gpmAgentScore) divisée par le nombre total d'interactions au cours desquelles GPR était actif.
Temps d'acceptation moyen	Temps moyen (en secondes) que les agents ont mis pour accepter, répondre à ou extraire des interactions clients.

## Rapport de test AB de routage prédictif

Predictive Routing AB Testing Report

Feature	Media Type	Day	Predictor Switch	Predictor	Model	Offense	Accepted	Req. Handle Time (Sec)	Final Contact Resolution Rate	ASA (Frac)	Req. Page Time (Frac)	Req. Engage Time (Frac)	Req. Hold Time (Frac)	Transfer Rate
Assessment	Voice	2019-02-08	OFF	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
			ON	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
		2019-02-09	OFF	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
			ON	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
		2019-02-10	OFF	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
			ON	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
	Text	2019-02-08	OFF	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
			ON	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
		2019-02-09	OFF	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
			ON	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
		2019-02-10	OFF	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
			ON	NE_SVC_L6	NE_SVC_L6	7	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
Total							62	49	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
Total							62	49	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%
Total							62	49	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00%

Rapport de test AB de routage prédictif

Utilisez le **Rapport de test AB de routage prédictif** pour comparer les résultats des modèles et des indicateurs prédictifs en fonction de tests AB par tranche de temps. Ce rapport comprend un calcul du taux de résolution au premier contact, qui vous permet de voir rapidement à quelle fréquence les problèmes des clients ont été résolus dès la première tentative. Cela vous permet également de comparer les interactions qui ont été traitées lorsque le routage prédictif était activé par rapport à celles qui l'ont été lorsqu'il était désactivé. Le rapport présente également le temps de réponse, le temps d'occupation, le temps post-appel et d'autres indicateurs clés de performance (ICP) pertinents.

Ce rapport requiert que des options RAA spécifiques soient activées : [enable-gpr](#) et [enable-gpr-fcr](#). Pour plus d'informations, consultez le [Guide de déploiement de Genesys CX Insights](#).

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport : [Sample\\_Predictive\\_Routing\\_ABTesting\\_Report.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites, les attributs et les mesures utilisés dans ce rapport :

### Invites du Rapport de test AB de routage prédictif

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Sélectionnez une date dans la liste des options prédéfinies. Cette invite a priorité sur les valeurs Heure de début et Heure de fin. Par défaut : Cumul annuel jusqu'à ce jour
Date de début	Sélectionnez le jour et l'heure à partir desquels commencer à collecter les données pour le rapport. Cette invite n'a aucun effet si Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
Date de fin	Sélectionnez le jour et l'heure auxquels arrêter la collecte de données dans le rapport.
Type de média	Sélectionnez un ou plusieurs types de média dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.
Indicateur	Sélectionnez un ou plusieurs indicateurs dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.
Modèle	Sélectionnez un ou plusieurs modèles dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport.

Locataire	Sélectionnez un ou plusieurs locataires à inclure dans le rapport.
-----------	--

#### Attributs du Rapport de test AB de routage prédictif

Attribut	Description
Locataire	Permet d'organiser les données par locataire.
Type de média	Permet d'organiser les données selon le type de média.
Jour	Permet d'organiser les données selon le jour/la date de l'interaction.
Commutateur Indicateur	Permet d'organiser les données suivant que le routage prédictif est activé ou désactivé.
Indicateur	Permet d'organiser les données selon l'identifiant de l'indicateur utilisé pour demander l'établissement du score de routage prédictif.
Modèle	Permet d'organiser les données selon l'identifiant du modèle utilisé pour établir le score de routage prédictif de l'agent.

#### Mesures du Rapport de test AB de routage prédictif

Mesure	Description
Offert	Nombre total d'interactions clients arrivées ou entamées dans le centre de contacts pendant l'intervalle du rapport et ont été présentées à une ressource, à l'exclusion des interactions qui ont été abandonnées dans le seuil d'abandon court.
Accepté	Nombre total de fois où des interactions clients et des consultations à chaud 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) au cours de l'intervalle du rapport.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS), pendant l'intervalle du rapport, que cet agent a passé à traiter les interactions qu'il a reçues. Calculé comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
Résultat Résolution Premier contact	<p>La Résolution au premier contact (FCR) mesure si les problèmes ont été résolus lors de la première tentative du client. Une valeur NON indique que le client a soulevé de nouveau le même problème dans un délai de 7 jours.</p> <p>La logique de calcul de la valeur FCR est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les données des interactions sont extraites de la table INTERACTION_FACT pour 7 et 35 jours, en exploitant la colonne START_DATE_TIME_KEY.</li> <li>• Les interactions sont regroupées en fonction de la valeur des données utilisateur CUSTOMER_ID</li> </ul>

	<p>et SERVICE_TYPE pour chaque interaction.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le nombre d'interactions, dans l'intervalle du rapport, d'une combinaison donnée CUSTOMER_ID et SERVICE_TYPE est supérieur à 1, alors FCR=NO.</li> <li>• Le résultat FCR de chaque interaction est stocké dans une table séparée (FCR_ID).</li> </ul>
ASA (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS), dans l'intervalle du rapport, qu'il a fallu aux agents pour accepter, répondre à ou extraire des interactions clients.
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS), dans l'intervalle du rapport, que cet agent a passé à des interactions clients alors qu'il était à l'état Post-appel.
Durée moy occupation (Fmt)	Durée moyenne (HH:MM:SS), dans l'intervalle du rapport, pendant laquelle cet agent a été occupé avec des clients dans des interactions.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Nombre moyen de secondes, dans l'intervalle du rapport, que les clients ont passé en attente pour des interactions. Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions ont été acceptées par une ressource.
Taux de transfert	Pourcentage d'interactions qui ont été transférées. Calculé en divisant le nombre total d'interactions transférées par le nombre total d'interactions.

# Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif

Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif pour obtenir des informations détaillées sur l'impact de l'activation de Genesys Predictive Routing (GPR) sur l'efficacité du centre de contacts.

Notez que le terme « tableau de bord » est utilisé de manière interchangeable avec le terme « dossier ». Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation.

Vidéo : Présentation du Tableau de bord Occupation agent

[Link to video](#)

Cette vidéo explique comment utiliser le Tableau de bord Occupation agent.

Explications sur le Tableau de bord Occupation agent



Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif

Le Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif fournit un résumé que vous pouvez utiliser pour évaluer l'impact de l'activation de GPR sur l'efficacité du centre de contacts.



Navigation dans le Tableau de bord Occupation agent

Le rapport comprend trois onglets :

- **Durée Actif & prévision** — Fournit un aperçu visuel interactif de la durée Actif de l'agent avec et sans routage prédictif. Les mesures affichées en haut du tableau de bord peuvent vous aider à comprendre l'impact de GPR sur votre centre de contacts : comparez les valeurs de gauche (GPR activé) à celles de droite (GPR désactivé), et sélectionnez divers indicateurs dans la liste de gauche pour afficher les performances de chacun.  
En bas du tableau de bord, vous pouvez également afficher des informations détaillées sur les agents — ces mesures ne sont pas impactées par GPR. Cliquez sur le bouton + en regard du nom d'un agent pour afficher des informations détaillées sur cet agent.
- **Détails : Durée Actif & prévision** — Fournit une grille dans laquelle vous pouvez afficher des données détaillées sur Durée Actif et les organiser en fonction de différents attributs pour mieux comprendre comment le routage prédictif affecte chaque locataire, type de média et agent.
- **Détails : Temps d'interaction** — Fournit une grille dans laquelle vous pouvez afficher une grande variété de mesures décrivant le temps d'interaction, pour voir l'impact du routage prédictif sur chacune d'elles. Vous pouvez organiser la grille en fonction de différents attributs, afin de mieux comprendre l'impact du routage prédictif sur chaque locataire, type de média et agent.

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

[Sample Predictive Routing Agent Occupancy Dashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif :

#### Invites du Tableau de bord Occupation d'agent de routage prédictif

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Sélectionnez une date dans la liste des options prédéfinies. Si cette invite est définie sur une valeur autre que <b>Aucun</b> , l'invite Date de rapport est ignorée.
Date de rapport	Sélectionnez le jour pour lequel vous souhaitez générer un rapport.
Agent	Vous pouvez limiter le rapport à des informations sur des agents spécifiques.
Groupe d'agents	Vous pouvez limiter le rapport à des informations

	sur des groupes spécifiques.
Type de média	Vous pouvez limiter le rapport à des informations sur des types de média spécifiques.
Type d'interaction	Vous pouvez limiter le rapport à des informations sur des types d'interaction spécifiques.
Modèle	Vous pouvez limiter le rapport à des informations sur des modèles de prédiction spécifiques.
Indicateur	Vous pouvez limiter le rapport à des informations sur des indicateurs spécifiques.
Locataire	Vous pouvez limiter le rapport à des informations sur des locataires spécifiques.

## Onglet Durée Actif & prévision

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans l'onglet Durée Actif & prévision :

### Attributs de l'onglet Durée Actif & prévision

Attribut	Description
Indicateur	Permet d'organiser les données selon l'indicateur utilisé.
Agent	Permet d'organiser les données par agent.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans l'onglet Durée Actif et prévision :

### Mesures de l'onglet Durée Actif et prévision

Mesure	Description
% Occupation	Pourcentage de temps, durant l'intervalle du rapport, pendant lequel l'état de cet agent a été Occupé, 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 est calculée comme suit : (temps actif moins temps prêt et non prêt) divisé par (temps actif moins temps pas prêt).
Accepté	Nombre total de fois, dans l'intervalle du rapport, où des interactions clients et des consultations à chaud 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).
Durée Actif	Temps total attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné.

% Temps occupé	Pourcentage de temps passé par l'agent à des activités de traitement des interactions au cours d'une journée (connexion-déconnexion).
% Temps Pas prêt	Pourcentage de temps, pendant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent était Non prêt.
% Temps Prêt	Pourcentage de temps, pendant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent était Prêt.
% Temps post-appel	Pourcentage de temps que cet agent a passé à l'état post-appel.
% Temps état inconnu	Pourcentage du temps passé par l'agent dans un état autre que ceux listés dans le rapport.

## Détails : Onglet Durée Actif & prévision

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans l'onglet Détails : Durée Actif & prévision :

### Attributs de l'onglet Détails : Durée Actif & prévision

Attribut	Description
Locataire	Permet d'organiser les données par locataire.
Type de média	Permet d'organiser les données selon le type de média.
Nom de l'agent	Permet d'organiser les données par agent.
Heure	Permet d'organiser les données selon le jour/la date de l'interaction.
Commutateur Indicateur	Permet d'organiser les données suivant si le routage prédictif est activé ou désactivé.
Indicateur	Permet d'organiser les données selon l'indicateur utilisé.
Modèle	Permet d'organiser les données selon le modèle utilisé.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans l'onglet Détails : Durée Actif & prévision

### Mesures de l'onglet Détails . Durée Actif & prévision

Mesure	Description
Offert	Nombre total d'interactions arrivées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource au cours de l'intervalle du rapport.
Accepté	Nombre total de fois, dans l'intervalle du rapport, où des interactions clients et des consultations à chaud 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).

% Occupation	<p>Pourcentage de temps, durant l'intervalle du rapport, pendant lequel l'état de cet agent a été Occupé, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.</p> <p>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 est calculée comme suit : (temps actif moins temps prêt et non prêt) divisé par (temps actif moins temps pas prêt).</p>
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné. Dans le scénario dans lequel un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).</p>
Score moy. de l'agent	<p>Somme de tous les scores de l'agent (gpmAgentScore) divisée par le nombre total d'interactions au cours desquelles GPR était actif.</p>

## Onglet Détails : Temps d'interaction

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans l'onglet Détails : Temps d'interaction :

### Attributs de l'onglet Détails : Temps d'interaction

Attribut	Description
Locataire	Permet d'organiser les données par locataire.
Type de média	Permet d'organiser les données selon le type de média.
Nom de l'agent	Permet d'organiser les données par agent.
Heure	Permet d'organiser les données selon le jour/la date de l'interaction.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans l'onglet Détails : Temps d'interaction :

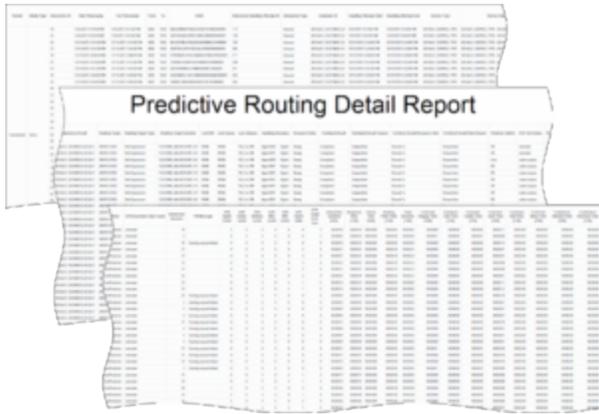
### Mesures de l'onglet Détails : Temps d'interaction

Mesure	Description
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné. Dans le scénario dans lequel un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de</p>

	répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).
Temps Prêt (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent était à l'état Prêt pour un canal de média donné.
Temps Pas prêt (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent était à l'état Non prêt pour un canal de média donné.
Temps post-appel (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état post-appel.
Temps état inconnu (Fmt)	Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel l'état de cet agent n'était ni Prêt, ni Non prêt après la connexion à un canal de média donné.
% Temps Prêt	Pourcentage de temps, durant l'intervalle du rapport, pendant lequel les agents étaient à l'état Prêt, divisé par la durée totale, durant l'intervalle, des sessions actives des agents.
% Temps Pas prêt	Pourcentage de temps, durant l'intervalle du rapport, pendant lequel les agents étaient à l'état Non prêt, divisé par la durée totale, durant l'intervalle, des sessions actives des agents.
% Temps occupé	Pourcentage de temps passé par l'agent à des activités de traitement des interactions au cours d'une journée (connexion-déconnexion).
% Temps post-appel	Pourcentage de temps que cet agent a passé à l'état post-appel.
% Temps état inconnu	Pourcentage du temps passé par l'agent dans un état autre que ceux listés dans le rapport.
% Temps occupé	Pourcentage de temps que les agents ont passé à des activités de traitement d'interactions, y compris le temps associé à des demandes de consultation reçues par l'agent, mais sans le temps passé à du travail post-appel (ACW).
% Occupation	Pourcentage de temps, durant l'intervalle du rapport, pendant lequel l'état de cet agent a été Occupé, 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 est calculée comme suit : (temps actif moins temps prêt et non prêt) divisé par (temps actif moins temps pas prêt).
Temps occupé (Fmt)	Durée totale (HH:MM:SS) de toutes les activités de traitement d'interactions, y compris le temps associé à des demandes de consultation reçues par

	l'agent, mais sans le temps passé à du travail post-appel (ACW).
--	--

## Rapport détaillé de routage prédictif



The image shows a preview of a 'Predictive Routing Detail Report'. It features a title bar at the top with the text 'Predictive Routing Detail Report'. Below the title is a large table with many columns and rows of data, which is partially obscured by a white, torn-paper-like effect on the left side.

Rapport détaillé de routage prédictif

Le **Rapport détaillé de routage prédictif** permet d'afficher des données de niveau d'interaction détaillées sur l'utilisation du Genesys Predictive Routing (GPR) dans votre centre de contacts, et de comprendre ses conséquences sur les indicateurs clés de performance (ICP), et notamment d'afficher des mesures détaillées déterminant les scores d'agent. Cela vous permet de comparer différents modèles ou indicateurs.

En raison du volume de données que ce rapport pourrait potentiellement générer, Genesys vous recommande de restreindre les dates de début et de fin à la plage la plus étroite répondant aux critères de votre rapport. Les sélections de dates par défaut couvrent un jour. Vous pouvez également limiter les données qui sont récupérées et ainsi améliorer les performances du rapport en spécifiant les invites d'agent et de file d'attente.

Contrairement au comportement des invites des d'autres rapports, la composante temporelle des invites d'heure de début et de fin est active.

Pour les environnements à plusieurs commutateurs qui partagent les mêmes noms de file d'attente entre commutateurs, vous pouvez personnaliser ce rapport pour qu'il reconnaisse une combinaison commutateur-file d'attente donnée (au lieu de la file d'attente seule) afin de récupérer les résultats souhaités.

Pour les SGBDR Oracle, l'attribut Indication tentative de traitement doit être listé en premier sur le panneau de requête pour que les instructions d'optimisation soient traitées.

Ce rapport présente les données dans un seul onglet :

- Principal

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport : [Sample\\_Predictive Routing Detail Report.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites, les attributs et les mesures utilisés dans ce rapport :

### Invites du Rapport détaillé de routage prédictif

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Dans la liste des options prédéfinies, sélectionnez le jour sur lequel portera le rapport.
Heure de début	Sélectionnez le jour et l'heure à partir desquels vous souhaitez commencer à collecter des données dans le rapport (le rapport n'affiche pas plus d'un jour à la fois).
Heure de fin	Sélectionnez le jour et l'heure à partir desquels vous souhaitez arrêter de collecter des données dans le rapport (le rapport n'affiche pas plus d'un jour à la fois).
Groupe d'agents cible	Sélectionnez le groupe d'agents sur lequel portera le rapport.
Agent Cible	Sélectionnez les agents individuels sur lesquels portera le rapport.
Dernière file d'attente	Permet d'organiser les données selon le nom de la dernière file d'attente par où l'interaction est passée avant d'être traitée. Cet attribut exclut les files d'attente virtuelles.
ID client	Permet d'organiser les données selon l'ID client tel qu'il apparaît dans une application CRM externe. Cette valeur permet de joindre des tables Genesys Info Mart à des tables de datamart externes et est référencée par la clé GIM définie par l'utilisateur ayant l'ID 10053. Consultez le Guide de déploiement de Genesys Info Mart 8.0 pour obtenir des informations sur les affectations de clés de données jointes GIM.
De	Permet d'organiser les données selon l'adresse source de l'interaction. Pour la voix, l'adresse source est l'identification de numéro automatique (ANI) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse source est l'adresse e-mail du client. Pour le chat, l'adresse source est vide.
À	Permet d'organiser les données selon l'adresse cible de l'interaction. Pour la voix, l'adresse cible est le service d'identification de numéro composé (DNIS) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse cible est l'adresse e-mail du centre de contacts. Pour le chat, l'adresse cible est vide.
Résultat commercial	Permet d'organiser les données selon le résultat commercial.
Segment client	Permet d'organiser les données selon le segment client.
Type de service	Permet d'organiser les données selon le du type de service.
Sous-type de service	Permet d'organiser les données selon le sous-type de service.
Type de média	Permet d'organiser les données selon le type de

	média.
Type d'interaction	Permet d'organiser les données selon le type d'interaction.
Indicateur	Permet d'organiser les données selon l'identifiant de l'indicateur utilisé pour demander l'établissement du score de routage prédictif.
Modèle	Permet d'organiser les données selon l'identifiant du modèle utilisé pour établir le score de routage prédictif de l'agent.
Locataire	Permet l'organisation des données selon le nom de locataire.
ID d'interaction	Permet l'organisation des données selon les identifiants associés aux interactions.

#### Attributs du Rapport détaillé de routage prédictif

Attribut	Description
Locataire	Permet l'organisation des données selon le locataire ou l'unité commerciale spécifique d'un déploiement client.
Type de média	Permet l'organisation des données selon le type de média de l'interaction, par exemple, VOIX, E-MAIL et CHAT.
ID d'interaction	Permet l'organisation des données selon l'ID d'interaction de la table INTERACTION_FACT ou INTERACTION_RESOURCE_FACT. Pour les interactions vocales, l'ID d'interaction est l'ID de connexion de l'appel, lequel est attribué par le serveur de téléphonie. Cet ID reste inchangé aussi longtemps que le serveur de téléphonie traite l'interaction. Pour les interactions multimédia provenant d'un serveur d'interactions, cette valeur est l'ID d'interaction assigné.
Horodatage début	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction est arrivée dans le centre de contacts.
Horodatage fin	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction s'est terminée.
De	Permet l'organisation des données selon l'adresse source de l'interaction. Pour la voix, l'adresse source est l'identification de numéro automatique (ANI) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse source est l'adresse e-mail du client. Pour le chat, l'adresse source est vide.
À	Permet l'organisation des données selon l'adresse cible de l'interaction. Pour la voix, l'adresse cible est le service d'identification de numéro composé (DNIS) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse cible est l'adresse e-mail du centre de contacts. Pour le chat, l'adresse cible est vide.
GUID	Permet l'organisation des données selon

	l'identifiant unique mondial de l'interaction tel que signalé par le serveur de médias d'interaction. Cet identificateur peut ne pas être unique. Dans le cas d'interactions vocales T-Server, le GUID est l'UUID de l'appel. Dans le cas d'une interaction multimédia, le GUID est l'ID d'interaction provenant du serveur d'interactions.
Interaction/ID tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon la clé primaire de la table INTERACTION_RESOURCE_FACT.
Interaction/Type	Permet d'organiser les données selon le type d'interaction, par exemple Entrant, Sortant et Interne.
ID client	ID de client tel qu'il apparaît dans une application CRM externe. Cette valeur permet de joindre des tables Genesys Info Mart à des tables de datamart externes et est référencée par la clé Genesys Info Mart définie par l'utilisateur ayant l'ID 10053. Consultez le Guide de déploiement de Genesys Info Mart pour obtenir des informations sur les affectations de clés de données jointes Genesys Info Mart.  L'attribut ID client du dossier Flow fait référence à un champ d'une table dérivée dont les valeurs proviennent, en partie, de la table Info Mart répertoriée.
Début tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment où a commencé la participation de la ressource à l'interaction.
Fin tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment où la participation de la ressource à l'interaction s'est terminée.
Attributs commerciaux/Type de service	Permet d'organiser les données selon le type de service qui a été attribué à l'interaction.
Attributs commerciaux/Sous-type de service	Permet d'organiser les données selon le type de service détaillé que le client a demandé.
Attributs commerciaux/Segment client	Permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Attributs commerciaux/Résultat commercial	Permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Cible d'acheminement	Permet d'organiser les données selon le nom du groupe d'agents, du groupe de places ou de l'expression de compétence ayant servi de cible pour la stratégie de routage.
Type de cible de routage	Permet d'organiser les données selon le type de cible de routage, par exemple : Agent, Place, Groupe d'agents, Point de routage et File d'attente.
Cible d'acheminement sélectionnée	Permet d'organiser les données selon le nom du groupe de DN qui est la cible de la stratégie de routage.
Dernier IVR	Permet d'organiser les données selon le nom du dernier IVR par où l'interaction est passée.

Dernière file d'attente	<p>Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le type de file d'attente tel que ACDQueue, InteractionQueue ou InteractionWorkBin.</p> <p>L'ajout de cette Dernière file d'attente à un rapport peut avoir un impact significatif sur les performances.</p>
Dernière VQueue	Permet d'organiser les données selon le nom de la dernière file d'attente virtuelle par où l'interaction est passée avant d'être traitée.
Ressource de traitement	Permet d'organiser les données selon le nom de la file d'attente, de la file d'attente virtuelle, de la corbeille, de la file d'attente d'interactions, du port IVR ou de l'agent.
État de la ressource	Permet d'organiser les données selon l'état spécifique au média ou détaillé de la ressource, par exemple Occupé, Prêt, Non prêt et Traitement post-appel.
Résultat technique	Permet d'organiser les données selon leur disposition (le résultat technique et d'autres aspects du résultat technique), par exemple : Abandonné, Terminé, Dévié, Extrait et Transféré.
Résultat technique/Motif	Permet d'organiser les données selon le motif du résultat technique, par exemple, Abandoned-WhileRinging, AnsweredByAgent et RouteOnNoAnswer.
Résultat technique/Rôle ressource	Permet l'organisation des données selon le rôle associé à la ressource, par exemple, Extracteur, Reçu et Destination de routage.
Résultat technique/Motif rôle	Permet l'organisation des données selon le motif du rôle de la ressource, par exemple, Conference-Initiator, ConferenceJoined et PulledBackTimeout.
Commutateur Indicateur	Permet d'organiser les données suivant si le routage prédictif est activé ou désactivé.
Statut test A/B	Permet d'organiser les données selon si une interaction a été traitée par GPR dans le scénario « Agent Surplus » ou « Interaction Surplus » lorsque le mode entrelacé Test A/B est exécuté.
Mode PR	Permet d'organiser les données selon la valeur du mode GPM indiquant le mode de fonctionnement actuel de GPR. La valeur est l'une des suivantes : prod, off, gpmdiscovery, ab-test-time-sliced ou unknown.
Résultat PR	Permet l'organisation des données selon que la demande de routage prédictif a été traitée avec succès ou non. La valeur est soit error, soit OK.
Modèle	Permet d'organiser les données selon le nom du modèle utilisé pour établir le score de routage prédictif de l'agent.
ID d'indicateur	Permet d'organiser les données selon l'identifiant de l'indicateur utilisé pour demander

	l'établissement du score de routage prédictif.
Indicateur	Permet d'organiser les données selon le nom de l'indicateur utilisé pour demander l'établissement du score de routage prédictif.
Données client trouvées GPR	Permet l'organisation des données selon que les fonctionnalités des enregistrements clients ont été extraites avec succès de la base de données CRM et utilisées dans le calcul des scores des agents.

### Mesure du Rapport détaillé de routage prédictif

Mesure	Description																				
Durée d'interaction	Durée de l'interaction, en secondes.																				
Message PR	<p>Si une erreur se produit lors du renvoi des résultats d'évaluation, ce champ contient le message d'erreur. La valeur est NULL si aucune erreur n'est renvoyée ou un nombre entier compris entre 1 et 10 pour identifier l'erreur comme l'une des chaînes suivantes :</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>ok</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Échec d'authentification du moteur d'évaluation</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Échec de la demande d'évaluation</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Liste d'agents vide</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Surcharge URS, interaction ignorée</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Indicateur introuvable</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Échec de création de la demande d'évaluation</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Erreur d'exécution de SetIdealAgent ou de SetReadyCondition</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Journal d'interactions introuvable dans la carte globale</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Erreur inconnue</td> </tr> </table>	1	ok	2	Échec d'authentification du moteur d'évaluation	3	Échec de la demande d'évaluation	4	Liste d'agents vide	5	Surcharge URS, interaction ignorée	6	Indicateur introuvable	7	Échec de création de la demande d'évaluation	8	Erreur d'exécution de SetIdealAgent ou de SetReadyCondition	9	Journal d'interactions introuvable dans la carte globale	10	Erreur inconnue
1	ok																				
2	Échec d'authentification du moteur d'évaluation																				
3	Échec de la demande d'évaluation																				
4	Liste d'agents vide																				
5	Surcharge URS, interaction ignorée																				
6	Indicateur introuvable																				
7	Échec de création de la demande d'évaluation																				
8	Erreur d'exécution de SetIdealAgent ou de SetReadyCondition																				
9	Journal d'interactions introuvable dans la carte globale																				
10	Erreur inconnue																				
Score de l'agent GPR	Score de routage prédictif de l'agent ayant traité l'interaction.																				
Score global GPR	Score de routage prédictif moyen de tous les agents du groupe cible.																				
Score médian GPR	Score de routage prédictif médian du groupe d'agents cible.																				

Score max. GPR	Score de routage prédictif le plus élevé de tout agent du groupe cible.
Score min. GPR	Score de routage prédictif le plus bas de tout agent du groupe cible.
Rang de l'agent GPR	Score de routage prédictif de l'agent classé par rapport à tous les autres agents du groupe cible, où 1 correspond au rang de l'agent ayant le meilleur score.
Taille de pool cible GPR	Nombre d'agents disponibles ayant l'ensemble des compétences demandées.
Durée d'interaction (Fmt)	Durée de l'interaction (HH:MM:SS).
Temps réponse (Fmt)	Temps écoulé (HH:MM:SS) avant que le client soit servi ou abandonne l'interaction, y compris le temps passé par l'interaction dans une file d'attente (y compris les points d'acheminement et ports IVR non en Libre-service) avant l'abandon ou avant d'atteindre une ressource de traitement (agent ou IVR en libre-service) ainsi que la durée d'alerte à la ressource avant que l'interaction soit acceptée. Cette mesure inclut en outre la durée de médiation de toute tentative précédente immédiate visant à délivrer l'interaction qui a été redirigée avec un résultat technique RoutedOnNoAnswer ou Unspecified, ainsi que la durée d'alerte associée à cette tentative. Les consultations et les collaborations reçues ne sont pas prises en compte.
Temps file d'attente (Fmt)	Somme des durées (HH:MM:SS) que les interactions ont passé dans des ressources de file d'attente ACD avant d'arriver à la ressource IRF. Cette durée exclut les interactions abandonnées en file d'attente.
Temps point d'acheminement (Fmt)	Somme des durées (HH:MM:SS) que cet IRF a passé dans des ressources de point d'acheminement ou de stratégie de routage avant d'arriver à la ressource IRF.
Durée totale (Fmt)	Durée totale (HH:MM:SS) de la participation de la ressource IRF à l'interaction, quels que soient les intervalles dans lesquels l'IRF intervient, y compris la durée de mise en suspens et le temps passé par l'interaction en médiation. Cette mesure exclut la durée d'alerte, les consultations reçues et les collaborations reçues.
Temps occupation client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a traité une interaction liée à un client dans cette ressource durant une tentative de traitement d'interaction. Cette mesure comprend les interactions internes.  Pour les interactions synchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé en interaction avec un client. La durée comprend la durée de conversation des interactions en conférence. Pour les interactions asynchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé

	à traiter une interaction entrante provenant d'un client, à traiter une interaction interne provenant d'un autre agent ou à traiter une interaction de réponse au client. Cette durée exclut les consultations et collaborations, qu'elles aient été initiées ou reçues.
Temps mise en suspens client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a mis le client en suspens. Cette mesure exclut les durées de mise en suspens associées à des consultations initiées ou reçues, mais inclut la durée de mise en suspens des interactions en conférence.
Temps traitement client (Fmt)	Somme des valeurs Temps occupation client, Temps mise en suspens client et Temps post-appel client.
Temps alerte client (Fmt)	<p>Pour les interactions vocales, temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'interaction a sonné à la ressource durant une tentative de traitement vocal alors qu'un client était présent.</p> <p>Pour les interactions multimédia, temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'interaction associée au client a sonné à la ressource durant une tentative de traitement de l'interaction. Pour les interactions e-mail, cette mesure inclut le traitement par l'agent d'un e-mail entrant provenant d'un client ou d'un e-mail interne provenant d'un autre agent ou le traitement d'un e-mail de réponse renvoyé au client. Cette mesure exclut le traitement d'une collaboration, que ce soit du côté initiateur ou récepteur.</p>
Durée numérotation client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) que la ressource IRF a passé à initier une interaction sortante liée au client. Ce temps commence au moment où l'événement de numérotation est envoyé, inclut le temps de médiation subi par l'initiateur en attendant que la ressource cible se connecte et se termine au moment où l'appel est établi ou arrêté pour non-réponse. Les consultations entamées ne sont pas prises en compte.
Temps post-appel client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel la ressource était à l'état Travail après l'appel (ACW ou post-appel) lié à une interaction concernant la ressource d'interaction vocale du client. Cette durée exclut le temps de post-appel associé à des consultations reçues.
Durée conférence initiée (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel une conférence débutée par la ressource IRF a été connectée (établie). La durée s'applique uniquement à la partie de l'IRF qui représente la ressource IRF en tant qu'initiatrice de la conférence.
Durée conférence reçue (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel une conférence rejointe par la ressource IRF a été connectée (établie). La durée s'applique uniquement à la partie de l'IRF qui représente la ressource IRF en tant que participante à la conférence.



dans le rapport.

### Attributs du Rapport opérationnel de routage prédictif

Attribut	Description
Locataire	Permet l'organisation des données selon le locataire ou l'unité commerciale spécifique d'un déploiement client.
Type de média	Permet l'organisation des données selon le type de média de l'interaction, par exemple, VOIX, E-MAIL et CHAT.
Jour	Permet d'organiser les données selon le jour/la date de l'interaction.
Commutateur Indicateur	Permet d'organiser les données suivant si le routage prédictif est activé ou désactivé.
Indicateur	Permet d'organiser les données selon l'identifiant de l'indicateur utilisé pour demander l'établissement du score de routage prédictif.
Modèle	Permet d'organiser les données selon l'identifiant du modèle utilisé pour calculer les scores des agents pour le routage prédictif.
Résultat	<p>Permet l'organisation des données selon le résultat du traitement de routage prédictif. En cas d'erreur, cette mesure affiche le message d'erreur (gpmMessage) sous la forme d'une valeur comprise entre 1 et 15.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Ok</li> <li>• 2 - Échec d'authentification du moteur d'évaluation</li> <li>• 3 - Échec de la demande d'évaluation</li> <li>• 4 - Liste d'agents vide</li> <li>• 5 - Surcharge de l'URS, interaction ignorée</li> <li>• 6 - Indicateur introuvable</li> <li>• 7 - Échec de création de la demande d'évaluation</li> <li>• 8 - Erreur d'exécution de SetIdealAgent ou de SetReadyCondition</li> <li>• 9 - Journal d'interactions introuvable dans la carte globale</li> <li>• 10 - Erreur inconnue</li> <li>• 11 - Canal non pris en charge</li> <li>• 12 - Réserve à une utilisation future</li> <li>• 13 - Appel abandonné</li> <li>• 14 - Échec de routage de l'appel</li> <li>• 15 - Routage prédictif désactivé ou non utilisé pour cette interaction</li> </ul>

### Mesures du Rapport opérationnel de routage prédictif

Mesure	Description
Offert	Nombre total d'appels offerts.

---

Accepté	Nombre total d'appels acceptés.
Score moy. de l'agent	Score moyen, correspondant à la somme de tous les scores des agents qui ont traité une interaction acheminée par GPR, divisée par le nombre total d'interactions.
Délai trait. moyen (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les interactions ont attendu la fin de l'évaluation du routage prédictif. Ce calcul prend en compte tous les appels, au cours de la période du rapport, qui ont utilisé un indicateur et un modèle donnés.
% Erreur	Pourcentage d'interactions actives ayant reçu un score d'erreur de routage prédictif.
Temps moy acceptation	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.

# Rapport statistique de file d'attente de routage prédictif

Rapport statistique de file d'attente de routage prédictif

Le **Rapport statistique de file d'attente de routage prédictif** permet de suivre les ICP de chaque file d'attente lorsque Genesys Predictive Routing (GPR) est utilisé pour optimiser le routage. Le rapport vous permet de surveiller les performances globales de traitement des interactions des files d'attente, notamment en comparant, pour chaque modèle et chaque indicateur, le nombre d'interactions offertes et acceptées, le temps d'acceptation, de traitement et d'occupation, ainsi que les mesures d'abandon et de niveau de service.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport : [Sample\\_Predictive\\_Routing\\_Queue\\_Statistics\\_Report.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites, les attributs et les mesures utilisés dans ce rapport :

### Invites du Rapport statistique de file d'attente de routage prédictif

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Sélectionnez une date dans la liste des options prédéfinies. Cette invite a priorité sur les valeurs Heure de début et Heure de fin.
Date de début	Sélectionnez la date à partir de laquelle commencer à collecter les données pour le rapport. Cette invite n'a aucun effet si Filtre date prédéfini est défini sur une valeur différente de <b>Aucun</b> .
Date de fin	Sélectionnez la date à laquelle arrêter la collection de données dans le rapport.
File d'attente	Sélectionnez une ou plusieurs files d'attente dont vous souhaitez recueillir des données dans le rapport. Par défaut : <b>TOUT</b>
Type de média	Sélectionnez une ou plusieurs types de média à inclure dans le rapport. Par défaut : <b>TOUT</b>
Indicateur	Sélectionnez une ou plusieurs indicateurs à inclure dans le rapport. Par défaut : <b>TOUT</b>
Modèle	Sélectionnez un ou plusieurs modèles à inclure dans le rapport. Par défaut : <b>TOUT</b>

Locataire	Sélectionnez un ou plusieurs locataires à inclure dans le rapport. Par défaut : <b>TOUT</b>
-----------	---

#### Attributs du Rapport statistique de file d'attente de routage prédictif

Attribut	Description
Locataire	Permet l'organisation des données selon le locataire ou l'unité commerciale spécifique d'un déploiement client.
Type de média	Permet l'organisation des données selon le type de média de l'interaction, par exemple, VOIX, E-MAIL et CHAT.
File d'attente	Permet d'organiser les données selon le nom de la file d'attente ACD, de la file d'attente virtuelle, de la file d'attente d'interactions ou de la corbeille.
Jour	Permet d'organiser les données selon le jour/la date de l'interaction.
Commutateur Indicateur	Permet d'organiser les données suivant si le routage prédictif est activé ou désactivé.
Indicateur	Permet d'organiser les données selon l'identifiant de l'indicateur utilisé pour demander l'établissement du score de routage prédictif. (PREDICTOR ID - PREDICTOR NAME)
Modèle	Permet d'organiser les données selon l'identifiant du modèle utilisé pour calculer les scores des agents pour le routage prédictif. (MODEL ID - MODEL DESC)

#### Mesures du Rapport statistique de file d'attente de routage prédictif

Mesure	Description
Offert	Nombre total d'interactions arrivées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource.
Accepté	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).
Temps moy traitement	Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont passé à traiter des interactions clients ou des consultations à chaud distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente.
Durée moy occupation	Pour les interactions clients qui avaient été distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente, temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les agents ont été occupés avec des clients.
Score moy. de l'agent	Calculé en faisant la somme de tous les scores d'agent (gpmAgentScore), divisée par le nombre total d'interactions distribuées depuis cette file d'attente lorsque GPR était actif.

---

Temps moy acceptation	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.
% Abandonné en attente	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 dans cette file d'attente.
% 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.

# Rapports sur les files d'attente

Cette page décrit les rapports qui contiennent des informations détaillées sur l'activité de votre centre de contacts, organisées par file d'attente. Les rapports du dossier **Files d'attente** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

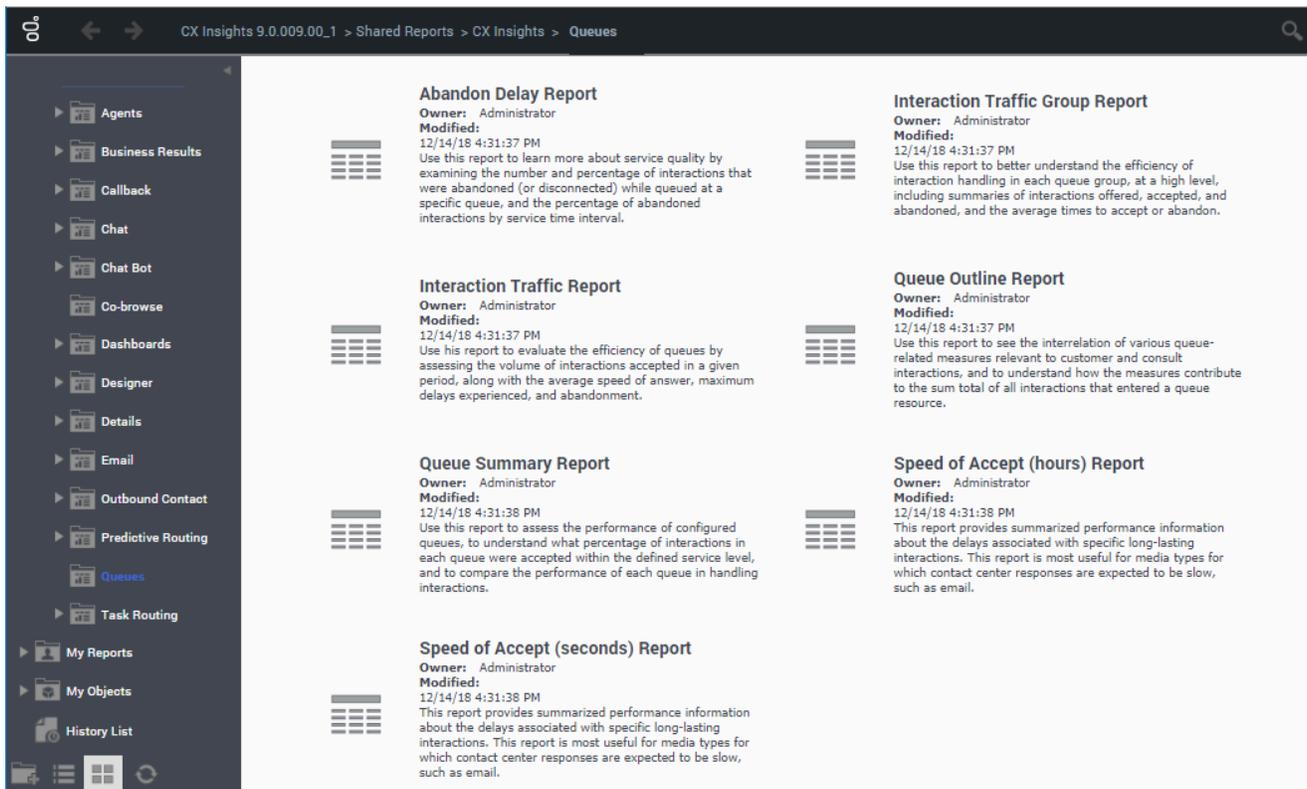
## Important

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.

## Conseil

Les interactions relatives à une file d'attente sont attribuées à chaque groupe dont l'agent est membre. Ainsi, dans les scénarios dans lesquels une file d'attente est membre de plusieurs groupes de files d'attente, les interactions sont comptabilisées pour chaque groupe et peuvent donc apparaître plusieurs fois dans les rapports historiques. De même, les interactions attribuées à des agents qui sont membres de deux groupes d'agents sont indiquées dans les deux groupes d'agents.

## À propos des rapports sur les files d'attente



Les rapports suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights > Files d'attente** :

- [Rapport de délai d'abandon](#)
- [Rapport de groupe de trafic d'interaction](#)
- [Rapport de trafic d'interaction](#)
- [Rapport de présentation de file d'attente](#)
- [Rapport récapitulatif de file d'attente](#)
- [Rapport de vitesse d'acceptation \(heure\)](#)
- [Rapport vitesse acceptation \(secondes\)](#)
- [Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires](#)

### Rubriques connexes :

- Revenez à la [liste complète des rapports disponibles](#).
- Découvrez comment [interpréter et utiliser les rapports](#).
- Découvrez comment [créer ou personnaliser des rapports](#).

# Rapport de délai d'abandon

Cette page explique comment utiliser le Rapport de délai d'abandon (dossier **Files d'attente**) pour en savoir plus sur la qualité de service en examinant le nombre et le pourcentage d'interactions abandonnées (ou déconnectées) alors qu'elles se trouvaient dans une file d'attente spécifique, et le pourcentage d'interactions abandonnées par intervalle de temps de service.

## Explications sur le Rapport de délai d'abandon

Tenant	Media Type	Time Range Key	Queue	Interaction Type	Day	Abandoned Waiting ST1	Abandoned Waiting ST2	Abandoned Waiting ST3	Abandoned Waiting ST4	Abandoned Waiting ST5	Abandoned Waiting ST6	Abandoned Waiting ST7	Abandoned Waiting ST8	Abandoned Waiting ST9
Environment	Voice		8001	Inbound	2011-01-14	0	0	1	0	0	0	0	0	0
					2011-01-24	0	1	0	0	0	0	0		
			8002	Inbound	2011-01-14	0	3	1	1	0	0	0		
					2011-01-24	0	1	0	0	0	0	0		
			8003	Inbound	2011-01-14	0	0	2	0	0	0	0		
					2011-01-24	0	0	0	0	0	0	0		

Abandon Delay Report														
Abandoned Waiting ST7	Abandoned Waiting ST8	Abandoned Waiting ST9	% Abandoned Waiting ST1	% Abandoned Waiting ST2	% Abandoned Waiting ST3	% Abandoned Waiting ST4	% Abandoned Waiting ST5	% Abandoned Waiting ST6	% Abandoned Waiting ST7	% Abandoned Waiting ST8	% Abandoned Waiting ST9	% Abandoned Waiting ST1	% Abandoned Waiting ST2	% Abandoned Waiting ST3
0	0	0	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	1	0	0.00%	50.00%	16.67%	16.67%	0.00%	0.00%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0	0	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0	0	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0	0	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0	0	0.00%	0.00%	71.43%	14.29%	0.00%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0	0	0.00%	40.00%	20.00%	0.00%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0	0	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0	0	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
1	1	0	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
1	1	0	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
1	1	0	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
1	1	0	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Ce rapport évalue la qualité de service en indiquant combien d'interactions ont été abandonnées (ou déconnectées), ainsi que le pourcentage d'interactions qui ont été abandonnées alors qu'elles étaient mises en attente dans une file d'attente spécifique, et le pourcentage d'interactions abandonnées par intervalle de temps de service.

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

[SampleAbandonDelayReport.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 de délai d'abandon

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.
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 un groupe de files d'attente sur lequel 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 du Rapport de délai d'abandon

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Clé d'intervalle de temps	Cet attribut permet d'identifier des limites de plage de temps par locataire. Ces valeurs définissent les limites supérieure et inférieure des intervalles de temps de service utilisés par les rapports Vitesse d'acceptation et Délai d'abandon.
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

Attribut	Description
	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 délai d'abandon

Mesure	Description
Abandonné en attente ST1	<p>Nombre total de fois où des interactions sont arrivées dans cette file d'attente et ont été ensuite abandonnées avant le premier seuil d'abandon. Si le premier seuil d'abandon n'est pas configurée, cette mesure n'utilise aucun plafond d'intervalle d'abandon.</p> <p>Les seuils d'abandon sont définis à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-ABN]</b>.</p>
Abandonné en attente ST2-ST9	<p>Nombre total de fois où des interactions sont entrées dans cette file d'attente et ont ensuite été abandonnées dans l'intervalle de temps délimité par les seuils <b>abandon en file d'attente</b> correspondants. Si le seuil d'abandon inférieur suivant n'est pas configuré, cette mesure renvoie 0.</p> <p>Les seuils d'abandon sont définis à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-ABN]</b>.</p>
Abandonné en attente ST10	<p>Nombre total de fois où des interactions sont arrivées dans cette file d'attente et ont été ensuite abandonnées avant le neuvième seuil d'abandon. Si le neuvième seuil d'abandon n'est pas configuré, cette mesure renvoie la valeur 0.</p> <p>Les seuils d'abandon sont définis à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-ABN]</b>.</p>
% Abandonné en attente ST1	<p>Pourcentage d'interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été abandonnées avant le premier seuil d'abandon en file d'attente, par rapport à toutes les interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été abandonnées. Cette mesure exclut les interactions qui ont été abandonnées après leur distribution, mais elle inclut les interactions qui ont subi un abandon court.</p>
% Abandonné en attente ST2 - ST9	<p>Pourcentage d'interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente, puis qui ont été abandonnées dans l'intervalle défini par les seuils d'abandon en</p>

---

Mesure	Description
	file d'attente correspondants, par rapport à toutes les interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été abandonnées. Cette mesure exclut les interactions qui ont été abandonnées après leur distribution à partir de la file d'attente, mais elle inclut les interactions qui ont subi un abandon court si elles tombent dans les seuils d'abandon susmentionnés.
% Abandonné en attente ST10	Pourcentage d'interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été abandonnées au-delà du neuvième seuil d'abandon en file d'attente, par rapport à toutes les interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été abandonnées. Cette mesure exclut les interactions qui ont été abandonnées après leur distribution, mais elle inclut les interactions qui ont subi un abandon court si elles tombent après le neuvième seuil d'abandon.

# Rapport de groupe de trafic d'interaction

Cette page explique comment utiliser le Rapport de groupe de trafic d'interaction (dossier **Files d'attente**) pour obtenir des informations détaillées sur l'efficacité du traitement des interactions, par groupe de files d'attente.

## Explications sur le Rapport de groupe de trafic d'interaction

Interaction Traffic Group Report													
Tenant	Media Type	Queue Group	Interaction Type	Day	% Accept Service Level	Offered	Distributed						
Environment	Chat			2016-05-25	15.79%	19	12						
				2016-05-26	0.00%	2							
				2016-05-27	23.81%	21							
	Email				2016-05-25	14.29%	7	4					
					2016-05-26	20.00%	5	2					
					2016-05-27	10.00%	10	6					
					2016-05-28	0.00%	10	0					
					<b>14.86%</b>	<b>74</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>00:00:07</b>	<b>00:00:00</b>	
					2016-05-25	10.00%	10	4	1	0	0	00:00:03	00:00:00
					2016-05-26	0.00%	6	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
2016-06-01	50.00%	4	4	2	0	0	00:00:06	00:00:00					
2016-06-02	50.00%	2	2	1	0	0	00:00:03	00:00:00					
2016-06-07	0.00%	6	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00					

Ce rapport résume l'activité du centre de contacts lorsque des interactions sont proposées, abandonnées ou distribuées à partir de files d'attente appartenant à un ou plusieurs groupes de files d'attente, y compris les pourcentages globaux du niveau de service et les exceptions au niveau de service. L'activité du DN de médiation est reportée à tous les groupes auxquels le DN appartient. Les

nombre et les durées sont attribués à l'intervalle dans lequel l'interaction parvient au DN de médiation.

Ce rapport permet de mieux comprendre l'efficacité du traitement des interactions dans chaque groupe de files d'attente, à un niveau élevé, et inclut notamment des résumés des interactions offertes, acceptées et abandonnées, et les temps moyens d'acceptation ou d'abandon.

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

[HRCXInteractionTrafficGroupReport.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 groupe 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.
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 groupe de trafic d'interaction

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données

Attribut	Description
	comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
Groupe de files d'attente	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le nom du groupe de files d'attente. Une file d'attente peut appartenir à plusieurs groupes de files d'attente.
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 groupe de trafic d'interaction

Mesure	Description
% Accepter Niveau de service	<p>Niveau de service de ce groupe de files d'attente, mesuré comme le pourcentage d'interactions qui sont arrivées dans les files d'attente appartenant à ce groupe de files 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 les files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et qui ont été présentées à une ressource.</p> <p>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 <b>seuil d'acceptation</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Offert	<p>Nombre total d'interactions clients arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource.</p> <p>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 reçues par les agents. Cette mesure inclut les interactions pour lesquelles aucun seuil n'a été fixé par le</p>

Mesure	Description
	<p>routeur. Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Distribué	<p>Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud établies ont été distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente.</p> <p>La distribution comprend les interactions qui ont été :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuées à une autre file d'attente.</li> <li>• Distribuées à une ressource non surveillée.</li> <li>• Acceptées, qui ont reçu une réponse ou qui ont été extraites.</li> <li>• Rejetées/redirigées en l'absence de réponse.</li> <li>• Abandonnées par le client alors qu'elles étaient en état d'alerte chez l'agent.</li> </ul> <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>
Accepté	<p>Nombre total de fois où des interactions clients et des consultations à chaud distribuées à partir de files d'attente faisant partie de ce groupe de files 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.</p>
Abandonné en attente	<p>Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files 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>
Abandon court en attente	<p>Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et ont été abandonnées dans le <b>seuil d'abandon court</b>.</p> <p>Ce nombre exclut les interactions qui ont été abandonnées après avoir été distribuées. Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Temps moy acceptation (Fmt)	<p>Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les clients ont attendu avant que leurs interactions, distribuées à partir des files d'attente appartenant au groupe de files d'attente, aient été acceptées</p>

---

Mesure	Description
	par une ressource de traitement. Cette mesure est identique à celle de File d'attente\ASA.
Temps moy attente avant abandon (Fmt)	Temps moyen (en secondes) passé par des interactions clients dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files 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.

# 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

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%	
				2016-05-27	62.50%	8	6	75.00%	
				2016-06-01	33.33%	3	2	66.67%	

Queue	Interaction Type	Day	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)	
EX_chat_VO	Inbound	Chat	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
			6	6	75.00%	0	0.00%	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
			2	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
			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 acceptance), les délais maximum rencontrés avant l'acceptation (Temps max acceptance) 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 :

[HRCXIIInteractionTrafficReport.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	<p>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.</p> <p>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 <b>seuil d'acceptation</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Offert	<p>Nombre total d'interactions arrivées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource.</p> <p>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 reçues 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 <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Distribué	<p>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.</p> <p>La distribution comprend les interactions qui ont été :</p>

Mesure	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuées à une autre file d'attente.</li> <li>Distribuées à une ressource non surveillée.</li> <li>Acceptées, qui ont reçu une réponse ou qui ont été extraites.</li> <li>Rejetées/redirigées en l'absence de réponse.</li> <li>Abandonnées par le client alors qu'elles étaient en état d'alerte chez l'agent.</li> </ul> <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 <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</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 <b>seuil d'acceptation</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</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
	dans cette file d'attente.
Temps moy acceptation (Fmt)	<p>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.</p> <p>Cette mesure est identique à celle de File d'attente\ASA.</p>
Temps max acceptation (Fmt)	<p>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.</p> <p>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.</p>
Temps moy attente avant abandon (Fmt)	<p>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.</p> <p>Cette moyenne inclut la durée et le nombre d'interactions ayant fait l'objet d'un abandon court.</p>
Temps max attente avant abandon (Fmt)	<p>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.</p>

# Rapport de présentation de file d'attente

Cette page explique comment utiliser le Rapport de présentation de file d'attente (dossier **Files d'attente**) pour obtenir des informations détaillées sur les performances des files d'attente.

## Explications sur le Rapport de présentation de file d'attente

(Q Customer & Consults) Routed Other	(Q Customer & Consults) Accepted Agent	(Q Customer & Consults) Accepted Others	(Q Customer & Consults) Standard Abandoned Waiting	(Q Customer & Consults) Short Abandoned Waiting	(Q Customer) Entered	(Q Customer) Offered	(Q Customer) Distributed	(Q Customer) Accepted	(Q Customer) Abandoned Waiting	(Q Customer) Cleared	(Q Customer) Stuck	(Q Customer) Others	(Q Customer) Redirected	(Q Customer) Abandoned Inviting	(Q Customer) Routed Other	(Q Customer) Accepted Agent
1	33	0	1	0	40	40	39	33	1	0	0	0	3	2	1	0
0	2	0	1	0	3	3	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0
0	2	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0	2	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0	5	0	0	0	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0
0	2	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0	20	0	3	3	16	16	13	10	3	0	0	0	0	3	0	0
0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	10	0	0	0	10	10	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0
0	5	0	0	0	5	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0
0	8	0	0	0	8	8	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0
0	4	0	0	0	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0
0	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	3	0	2	0	7	7	5	3	2	0	0	0	0	2	0	0
0	4	0	0	0	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
0	5	0	0	0	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0
0	8	0	0	0	7	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0
0	4	0	0	0	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0

← Many additional columns →

Ce rapport rassemble des données provenant de plus de quarante mesures qui fournissent des nombres détaillés relatifs aux interactions clients et aux interactions de consultation, montrant comment le nombre d'interactions/de consultations qui sont entrées dans une file d'attente donnée ou un groupe de files d'attente donné se décompose dans les diverses mesures liées aux files d'attente qui fournissent des nombres d'interactions.

Ce rapport permet de voir les corrélations entre les différentes mesures de file d'attente pertinentes pour les interactions clients et de consultation, et de comprendre comment les mesures contribuent à la somme totale de toutes les interactions entrées dans une ressource de file d'attente.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport : [HRCXQueueOutlineReport.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 de présentation de file d'attente

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 présentation de file d'attente

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

Attribut	Description
	donnés. Les valeurs journalières sont présentées au format AAAA-MM-JJ.

## Mesures utilisées dans le Rapport de présentation de file d'attente

Mesure	Description
(Client Q et Consultations) Arrivé	Somme des mesures Arrivé client et consultations.
(Client Q et Consultations) Offert	Somme des mesures Offert client et consultations.
(Client Q et Consultations) Distribué	Somme des mesures Distribué client et consultations.
(Client Q et Consultations) Accepté	Somme des mesures Accepté client et consultations.
(Client Q et Consultations) Abandonné en attente	Somme des mesures Abandonné en attente client et consultations.
(Client Q et Consultations) Effacé	Somme des mesures Effacé client et consultations. Des interactions peuvent être effacées pour une multitude de motifs. Pour consulter la liste de ces motifs, reportez-vous à la mesure File d'attente Effacé.
(Client Q et Consultations) Bloqué	Somme des mesures Bloqué client et consultations.
(Client Q et Consultations) Autres	Somme des mesures Autres client et consultations.
(Client Q et Consultations) Redirigé	Somme des mesures Redirigé client et consultations.
(Client Q et Consultations) Abandonné invitation	Somme des mesures Abandonné invitation client et consultations.
(Client Q et Consultations) Acheminé autre	Somme des mesures Acheminé autre client et consultations.
(Client Q et Consultations) Accepté Agent	Somme des mesures Accepté Agent client et consultations.
(Client Q et Consultations) Accepté Autres	Somme des mesures Accepté Autres client et consultations.
(Client Q et Consultations) Abandon standard en attente	Somme des mesures Abandon standard en attente client et consultations.
(Client Q et Consultations) Abandon court en attente	Somme des mesures Abandon court en attente client et consultations.
(Client Q) Entré	La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport : <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations</li> </ul>

Mesure	Description
	<p>à chaud établies sont arrivées dans cette file d'attente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud établies sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente.</li> </ul> <p>Si une interaction arrive dans cette file d'attente plus d'une fois, cette mesure compte chaque entrée séparément.</p>
(Client Q) Offert	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total d'interactions arrivées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total d'interactions clients arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource.</li> </ul> <p>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 reçues 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 <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
(Client Q) Distribué	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : 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.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud établies ont été distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente.</li> </ul> <p>La distribution comprend les interactions qui ont été :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuées à une autre file d'attente.</li> <li>Distribuées à une ressource non surveillée.</li> </ul>

Mesure	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceptées, qui ont reçu une réponse ou qui ont été extraites.</li> <li>• Rejetées/redirigées en l'absence de réponse.</li> <li>• Abandonnées par le client alors qu'elles étaient en état d'alerte chez l'agent.</li> </ul> <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>
(Client Q) Accepté	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : 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).</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients et des consultations à chaud distribuées à partir de files d'attente faisant partie de ce groupe de files 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.</li> </ul>
(Client Q) Abandonné en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : 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.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque avant de pouvoir être distribuées.</li> </ul> <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>

Mesure	Description
(Client Q) Effacé	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions qui appartiennent à ce groupe de files d'attente.</li> </ul> <p>L'effacement implique l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribution à une file d'attente virtuelle parallèle.</li> <li>• Acheminement par défaut par le commutateur.</li> <li>• Acheminement par défaut par une stratégie de routage.</li> <li>• Suppression des interactions qui sont déterminées comme étant bloquées.</li> <li>• Suppression des interactions pour tout autre motif, comme des arrêts anormaux.</li> <li>• Suppression des interactions d'une file d'attente virtuelle à l'aide de la fonction URS ClearTargets.</li> <li>• Suppression des interactions signalées dans les déploiements qui reposent sur Genesys Info Mart 8.5.004.06 ou une version ultérieure, que le client a abandonnées pendant leur mise en file d'attente parallèle, à l'exception des interactions abandonnées dans la dernière file d'attente virtuelle entrée.</li> </ul> <p>L'effacement exclut les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interactions qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente virtuelle, de cette corbeille ou de cette file d'attente d'interactions.</li> <li>• Interactions qui ont été mises en file d'attente pour consultation ou collaboration.</li> <li>• Dans les déploiements qui reposent sur Genesys Info Mart 8.5.003.20 ou une version antérieure, interactions que le client a abandonnées alors qu'elles étaient encore en file d'attente.</li> </ul>
(Client Q) Bloqué	La description de cette mesure varie en fonction

Mesure	Description
	<p>des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions parce qu'elles avaient été identifiées comme bloquées (ayant un résultat technique StuckCall).</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions appartenant à ce groupe de files d'attente parce qu'elles avaient été identifiées comme bloquées (ayant un résultat technique StuckCall).</li> </ul> <p>Des interactions peuvent être effacées pour d'autres motifs. Pour consulter la liste de ces motifs, reportez-vous à la mesure File d'attente Effacé.</p>
(Client Q) Autres	<p>Calculé comme la différence entre la mesure (Client Q) Effacé et la mesure (Client Q) Bloqué. La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions pour tout motif autre que le fait d'être identifiées comme bloquées.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions qui appartiennent à ce groupe de files d'attente pour tout motif autre que le fait d'être identifiées comme bloquées.</li> </ul>
(Client Q) Redirigé	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans cette file d'attente, ont sonné sur une cible d'acheminement et ont été redirigées pour cause de non acceptation/réponse par un agent.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente, ont sonné sur une</li> </ul>

Mesure	Description
	<p>cible d'acheminement et ont été redirigées pour cause de non acceptation/réponse par un agent.</p>
(Client Q) Abandonné Invitation	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque alors que les interactions étaient en train d'émettre une alerte ou de sonner chez un agent.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque alors que les interactions étaient en train d'émettre une alerte ou de sonner chez un agent.</li> </ul>
(Client Q) Acheminé autre	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans cette file d'attente et ont été ensuite acheminées soit vers d'autres DN de médiation, soit vers des ressources non contrôlées.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et ont été ensuite acheminées soit vers d'autres DN de médiation, soit vers des ressources non contrôlées.</li> </ul>
(Client Q) Accepté Agent	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ou 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.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre</li> </ul>

Mesure	Description
	<p>total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud distribuées à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente ont été acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent.</p>
(Client Q) Accepté autre	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Attribut de file d'attente :</b> Nombre total d'interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par une ressource autre qu'un agent, un DN de place ou un DN d'extension.</li> <li>• <b>Attribut de groupe de files d'attente :</b> Nombre total d'interactions qui sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par une ressource autre qu'un agent, un DN de place ou un DN d'extension.</li> </ul> <p>Cette mesure est obtenue en calculant la différence entre le nombre total d'interactions qui ont été acceptées, ont obtenu une réponse ou ont été extraites et le nombre total d'interactions qui ont été acceptées, ont obtenu une réponse ou ont été extraites par une ressource d'agent.</p>
(Client Q) Abandon standard en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Attribut de file d'attente :</b> Nombre total d'interactions clients qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque après le seuil d'abandon court et avant que les interactions puissent être établies.</li> <li>• <b>Attribut de groupe de files d'attente :</b> Nombre total d'interactions clients qui sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et qui ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque après le seuil d'abandon court et avant que les interactions puissent être établies. Cette mesure exclut les interactions qui ont été abandonnées alors qu'elles généraient des alertes sur une ressource de traitement.</li> </ul> <p>Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>

Mesure	Description
(Client Q) Abandon court en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans cette file d'attente et ont été abandonnées dans le seuil d'abandon court.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et ont été abandonnées dans le seuil d'abandon court.</li> </ul> <p>Ce nombre exclut les interactions qui ont été abandonnées après avoir été distribuées. Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Consultation arrivée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des demandes de consultation simple sont arrivées dans cette file d'attente alors que les collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des demandes de consultation simple sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente alors que les collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.</li> </ul>
Consultation présentée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de demandes de consultation qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été présentées à une ressource, à l'exclusion des interactions qui ont été abandonnées dans le <b>seuil d'abandon court</b>, alors que les collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de demandes de consultation qui sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et qui ont été présentées à une ressource, à l'exception des interactions qui ont été abandonnées dans le</li> </ul>

Mesure	Description
	<p><b>seuil d'abandon court</b>, alors que les collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.</p> <p>Ce nombre inclut les tentatives de traitement rejetées par les agents, ainsi que les consultations à chaud, conférences et collaborations reçues par les agents. Cette mesure ne comprend ni les demandes de consultation pour lesquelles aucun seuil n'a été fixé par le routeur, ni les demandes de consultation pour lesquelles aucun objectif de service n'a été fixé. Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Consultation distribuée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été distribuées ou extraites à partir de files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente.</li> </ul>
Consultation acceptée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple distribuées à partir de cette file d'attente ont été acceptées 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).</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple distribuées à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente ont été acceptées par un agent, un port de traitement vocal, un port IVR ou un DN non associé à un agent.</li> </ul>
Abandon consultation en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des consultations simples sont arrivées dans cette file d'attente et ont été abandonnées</li> </ul>

Mesure	Description
	<p>avant de pouvoir être établies dans le <b>seuil d'abandon court</b>, alors que ces consultations étaient associées à des interactions clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des consultations simples sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et ont été abandonnées avant de pouvoir être établies dans le <b>seuil d'abandon court</b>, alors que ces consultations étaient associées à des interactions clients.</li> </ul> <p>Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Consultation effacée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions qui appartiennent à ce groupe de files d'attente.</li> </ul> <p>Des interactions peuvent être effacées pour une multitude de motifs. Pour consulter la liste de ces motifs, reportez-vous à la mesure File d'attente Effacé.</p>
Consultation bloquée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions parce qu'elles avaient été identifiées comme bloquées (ayant un résultat technique StuckCall).</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions appartenant à ce groupe de files d'attente parce qu'elles avaient été identifiées comme bloquées (ayant un résultat technique StuckCall).</li> </ul>

Mesure	Description
	Des interactions peuvent être effacées pour d'autres motifs. Pour consulter la liste de ces motifs, reportez-vous à la mesure File d'attente Effacé.
Autres consultations	<p>Calculé comme la différence entre la valeur de la mesure Consultation effacée et la valeur de la mesure Consultation bloquée. La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions pour un motif autre que le fait d'être identifiées comme bloquées.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions qui appartiennent à ce groupe de files d'attente pour tout motif autre que le fait d'être identifiées comme bloquées.</li> </ul>
Consultation redirigée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des collaborations ou des interactions de consultation simple sont arrivées dans cette file d'attente, ont sonné sur une cible d'acheminement et ont été redirigées pour cause de non acceptation/réponse par un agent.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des collaborations ou des interactions de consultation simple sont arrivées dans des files d'attente de ce groupe de files d'attente, ont sonné sur une cible d'acheminement et ont été redirigées pour cause de non acceptation/réponse par un agent.</li> </ul>
Abandon consultation en invitation	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque alors que ces interactions étaient</li> </ul>

Mesure	Description
	<p>en train d'émettre une alerte ou de sonner chez un agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque alors que les interactions étaient en train d'émettre une alerte ou de sonner chez un agent.</li> </ul>
Consultation acheminée Autre	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation sont arrivées dans cette file d'attente et ont été ensuite acheminées soit vers d'autres DN de médiation, soit vers des ressources non contrôlées.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et ont été ensuite acheminées soit vers d'autres DN de médiation, soit vers des ressources non contrôlées.</li> </ul>
Consultation reçue acceptée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des agents ont reçu des collaborations ou des consultations simples distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente et associées à des interactions clients.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des agents ont reçu des collaborations ou des consultations simples distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et associées à des interactions clients.</li> </ul>
Consultation acceptée Autres	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total d'interactions de consultation simple ou de</li> </ul>

Mesure	Description
	<p>collaborations qui sont arrivées dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par une ressource autre qu'un agent, un DN de place ou un DN d'extension.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total d'interactions de consultation simple ou de collaborations qui sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par une ressource autre qu'un agent, un DN de place ou un DN d'extension.</li> </ul> <p>Cette mesure est obtenue en calculant la différence entre le nombre total d'interactions qui ont été acceptées et le nombre total d'interactions qui ont été acceptées par une ressource d'agent.</p>
Abandon standard consultation en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total d'interactions de consultation simple qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque après le seuil d'abandon court et avant que les consultations puissent être établies.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total d'interactions de consultation simple qui sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et qui ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque après le seuil d'abandon court et avant que les consultations puissent être établies.</li> </ul> <p>Cette mesure exclut les consultations qui ont été abandonnées alors qu'elles généraient des alertes sur une ressource de traitement. Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Abandon court consultation en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des demandes de consultation sont arrivées dans cette file d'attente et ont été abandonnées dans le <b>seuil d'abandon court</b>, alors que ces consultations étaient associées à des interactions clients.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre</li> </ul>

---

Mesure	Description
	<p>total de fois où des demandes de consultation sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et ont été abandonnées dans le <b>seuil d'abandon court</b>, alors que ces consultations étaient associées à des interactions clients.</p> <p>Cette mesure exclut les collaborations et les consultations qui ont été abandonnées après avoir été distribuées. Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>

# Rapport récapitulatif de file d'attente

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif de file d'attente (dossier **Files d'attente**) pour évaluer les performances des files d'attente configurées dans votre centre de contacts.

## Explications sur le Rapport récapitulatif de file d'attente

Tenant	Media Type	Queue	Interaction Type	Day	% Accept Service Level	Offered	Accepted	Abandoned Waiting	% Abandoned Waiting	Avg Distribute Time (Fmt)	Avg Clear Time (Fmt)	Avg Accept Time (Fmt)	Max Accept Time (Fmt)	Avg Abandoned Waiting Time (Fmt)	Max W	
		EX_chat_VQ	Inbound	2016-05-25	42.86%	7	5	0	0.00%	00:00:05	00:00:30	00:00:09	00:00:19	00:00:00		
				2016-05-26	0.00%	1	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:30	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
				2016-05-27	62.50%	8	5	0	0.00%	00:00:00	00:00:30	00:00:02	00:00:03	00:00:03	00:00:00	
				2016-06-01	33.33%	3	1	0	0.00%	00:00:01	00:00:30	00:00:04	00:00:04	00:00:04	00:00:00	
				2016-06-02	50.00%	2	1	0	0.00%	00:00:00	00:00:30	00:00:04	00:00:04	00:00:04	00:00:00	

Avg Clear Time (Fmt)	Avg Accept Time (Fmt)	Max Accept Time (Fmt)	Avg Abandoned Waiting Time (Fmt)	Max Abandoned Waiting Time (Fmt)	Transfer Initiated Agent	% Transfer Initiated Agent	Consult Received Accepted	Consult Received Time (Fmt)	Engage Time (Fmt)	Avg Engage Time (Fmt)	Wrap Time (Fmt)	Avg Wrap Time (Fmt)	Hold Time (Fmt)	Avg Hold Time (Fmt)	Avg Handle Time (Fmt)
00:00:30	00:00:09	00:00:19	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:23:54	00:04:47	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:47
00:00:30	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:30	00:00:02	00:00:03	00:00:00	00:00:00	1	20.00%	0	00:00:00	00:21:36	00:04:19	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:19
00:00:30	00:00:04	00:00:04	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:11	00:00:11	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:11
00:00:30	00:00:04	00:00:04	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:16:34	00:16:34	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:16:34
00:00:30	00:00:14	00:00:25	00:00:00	00:00:00	1	50.00%	0	00:00:00	00:08:42	00:04:21	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:21
00:00:30	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:06:47	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:03	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:11:27	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:07:13	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:02:24	00:00:07	00:00:25	00:00:00	00:00:00	2	14.29%	0	00:00:00	01:10:57	00:05:04	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:05:04
00:02:40	00:00:03	00:00:03	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:09	00:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:05	00:00:05	00:00:14
00:02:40	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:06	00:00:09	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:11	00:00:06	00:00:00	00:00:00	00:00:13	00:00:07	00:00:12
00:00:00	00:00:03	00:00:03	00:00:00	00:00:00	1	100.00%	0	00:00:00	00:00:55	00:00:55	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:55
00:02:40	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:02:06	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0.00%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Ce rapport fournit des informations détaillées sur les interactions qui entrent dans chaque file d'attente et qui sont soit abandonnées, soit distribuées et traitées par une cible de routage quelconque, comme un agent. Les informations sont organisées par Type de média, File d'attente et Type d'interaction, et une liste exhaustive des mesures de traitement et de disposition des appels est collectée pour suivre l'acceptation des appels, les temps d'attente, les taux d'abandon, le traitement, la distribution, les consultations et d'autres mesures.

Ce rapport permet d'évaluer les performances des files d'attente configurées, de comprendre quel pourcentage d'interactions de chaque file d'attente a été accepté dans le niveau de service défini et de comparer les performances de chaque file d'attente en matière de traitement des interactions.

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

[HRCXQueueSummaryReport.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 récapitulatif de file d'attente

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 un groupe de files d'attente sur lequel 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 récapitulatif de file d'attente

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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 récapitulatif de file d'attente

Mesure	Description
% Accepter Niveau de service	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : 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.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Niveau de service de ce groupe de files d'attente, mesuré comme le pourcentage d'interactions qui sont arrivées dans les files d'attente appartenant à ce groupe de files 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 les files d'attente appartenant à ce groupe de files</li> </ul>

Mesure	Description
	<p>d'attente et qui ont été présentées à une ressource.</p> <p>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 <b>seuil d'acceptation</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Offert	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Nombre total d'interactions arrivées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total d'interactions clients arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource.</li> </ul> <p>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 reçues par les agents. Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b>.</p>
Accepté	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : 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).</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients et des consultations à chaud distribuées à partir de files d'attente faisant partie de ce groupe de files 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.</li> </ul>
Abandonné en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p>

Mesure	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : 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.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque avant de pouvoir être distribuées.</li> </ul> <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>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : 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 dans cette file d'attente.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Pourcentage d'interactions clients qui, arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente, ont ensuite été abandonnées avant de pouvoir être distribuées, par rapport au nombre total d'interactions arrivées dans une file d'attente qui appartient à ce groupe de files d'attente.</li> </ul>
Temps moy distribution (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) que des interactions clients ou des consultations à chaud établies ont passé dans cette file d'attente avant d'être distribuées.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) que des interactions clients ou des consultations à chaud établies ont passé dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente avant d'être distribuées.</li> </ul>
Temps moy effacement (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du</p>

Mesure	Description
	<p>rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) que des interactions clients ont passé dans une file d'attente avant d'être effacées de cette file d'attente virtuelle.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) que des interactions clients ont passé dans une file d'attente avant d'être effacées des files d'attente virtuelle qui appartiennent à ce groupe de files d'attente.</li> </ul>
Temps moy acceptation (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de 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.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les clients ont attendu avant que leurs interactions, distribuées à partir des files d'attente appartenant au groupe de files d'attente, aient été acceptées par une ressource de traitement.</li> </ul> <p>Cette mesure est identique à celle de File d'attente\ASA.</p>
Temps max acceptation (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : 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.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Temps maximal (HH:MM:SS) que les interactions clients distribuées à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente ont passé dans une file d'attente avant d'être acceptées par la ressource cible.</li> </ul> <p>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.</p>
Temps moy attente avant abandon (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p>

Mesure	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : 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.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) passé par des interactions clients dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente avant d'être abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque.</li> </ul> <p>Cette moyenne inclut la durée et le nombre d'interactions ayant fait l'objet d'un abandon court.</p>
Temps max attente avant abandon (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : 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.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Temps maximal (HH:MM:SS) pendant lequel les clients ont attendu dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente avant d'abandonner les interactions et avant que les interactions aient pu être distribuées.</li> </ul>
Transfert initié Agent	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des agents ont transféré des interactions clients qui avaient été distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des agents ont transféré des interactions clients qui avaient été distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente.</li> </ul> <p>Cette mesure prend en compte les transferts à chaud et à l'aveugle.</p>
% Transfert initié Agent	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p>

Mesure	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Pourcentage d'interactions clients arrivées dans cette file d'attente qui ont été distribuées, acceptées, puis transférées (à chaud ou à l'aveugle) par des agents, par rapport au nombre total d'interactions arrivées dans cette file d'attente qui ont été distribuées et acceptées par des agents.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Pourcentage d'interactions clients arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente qui ont été distribuées, acceptées, puis transférées (à chaud ou à l'aveugle) par des agents, par rapport au nombre total d'interactions arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente qui ont été distribuées et acceptées par des agents.</li> </ul>
Consultation reçue acceptée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des agents ont reçu des collaborations ou des consultations simples distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente et associées à des interactions clients.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des agents ont reçu des collaborations ou des consultations simples distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et associées à des interactions clients.</li> </ul>
Temps consultation reçue (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel des agents ont été occupés comme destinataires dans des collaborations ou des consultations simples distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel des agents ont été occupés comme destinataires dans des collaborations ou des consultations simples distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files</li> </ul>

Mesure	Description
	<p>d'attente.</p> <p>Cette mesure inclut la durée de mise en suspens associée à la collaboration/consultation.</p>
Temps occupation (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Pour les interactions clients qui avaient été distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente, temps total (HH:MM:SS) pendant lequel les agents ont été occupés avec des clients.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Pour les interactions clients qui avaient été distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente, temps total (HH:MM:SS) pendant lequel les agents ont été occupés avec des clients.</li> </ul> <p>Cette mesure exclut les autres durées liées aux interactions telles que le temps de mise en suspens, le temps post-appel, le temps d'alerte (sonnerie) et le temps associé aux consultations et aux collaborations reçues par l'agent.</p>
Durée moy occupation (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Pour les interactions clients qui avaient été distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente, temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les agents ont été occupés avec des clients.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Pour les interactions clients qui avaient été distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente, temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les agents ont été occupés avec des clients.</li> </ul>
Temps post-appel (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attribut de file d'attente : Temps total (HH:MM:SS) passé par les agents à effectuer du travail post-appel pour des interactions clients distribuées à partir de cette file d'attente.</li> <li>Attribut de groupe de files d'attente : Temps total (HH:MM:SS) passé par les agents à effectuer du travail post-appel pour des</li> </ul>

Mesure	Description
	interactions clients distribuées à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente.
Temps moy post-appel (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) passé par les agents à effectuer du travail post-appel pour des interactions clients distribuées à partir de cette file d'attente.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) passé par les agents à effectuer du travail post-appel pour des interactions clients distribuées à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente.</li> </ul>
Temps mise en suspens (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Temps total (en secondes) pendant lequel les agents ont eu des interactions clients mises en suspens distribuées à partir de cette file d'attente.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Temps total (en secondes) pendant lequel les agents ont eu des interactions clients mises en suspens distribuées à partir de ce groupe de files d'attente.</li> </ul> <p>Cette durée démarre lorsque l'interaction est mise en suspens et se termine lorsqu'elle est récupérée, abandonnée, transférée ou terminée.</p>
Temps moy mise en suspens (Fmt)	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribut de file d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les agents ont eu des clients mis en suspens pour des interactions distribuées à partir de cette file d'attente.</li> <li>• Attribut de groupe de files d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) pendant lequel les agents ont eu des clients mis en suspens pour des interactions distribuées à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente.</li> </ul>

Mesure	Description
Temps moy traitement (Fmt)	<p>Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées dans la file d'attente (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).</p> <p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Attribut de file d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont passé à traiter des interactions clients ou des consultations à chaud distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente.</li><li>• Attribut de groupe de files d'attente : Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont passé à traiter des interactions clients ou des consultations à chaud distribuées ou extraites à partir de files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente.</li></ul> <p>Cette mesure s'obtient en divisant le temps de traitement par la somme des interactions acceptées par les agents et des interactions de consultation simple reçues par les agents. Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées dans la file d'attente.</p>



Le rapport fournit également une répartition des pourcentages d'interactions qui ont été acceptées/extraites dans ces intervalles, par rapport au nombre total d'interactions acceptées/extraites de la file d'attente pendant l'intervalle de rapport. Le premier intervalle de planification est défini par une variable de rapport (Agent accepté ST1 - ST11) qui regroupe le 1er au 11ème intervalles de temps de service. La variable Agent accepté STI regroupe tous les intervalles de temps de service.

Ce rapport reflète la distribution à partir des files d'attente sélectionnées uniquement. Il ne reflète pas le temps que les interactions ont passé en file d'attente dans d'autres ressources de file d'attente non sélectionnées par lesquelles les interactions ont pu passer avant d'être distribuées à partir des ressources de file d'attente sélectionnées dans ce rapport.

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

[HRCXISpdOfAccptHoursReport.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures qui sont représentées dans le rapport :

## Invites du Rapport de vitesse d'acceptation (heure)

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste <b>Sélectionné</b> .
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 un groupe de files d'attente sur lequel 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 sur lequel portera le rapport.
Locataire	Pour les environnements à locataires multiples, vous pouvez sélectionner les locataires pour lesquels inclure les données dans le rapport.

## Attributs du Rapport de vitesse d'acceptation (heure)

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données

Attribut	Description
	comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
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.
CléPlageTemps	Cet attribut permet d'identifier des limites de plage de temps par locataire. Ces valeurs définissent les limites supérieure et inférieure des intervalles de temps de service utilisés par les rapports Vitesse d'acceptation et Délai d'abandon.
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 vitesse d'acceptation (heure)

Mesure	Description
Accepté Agent ST1	<p>Nombre total de fois où des interactions sont parvenues dans cette file d'attente, puis ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent avant le premier seuil d'intervalle de temps de service. Si le premier seuil de temps de service n'est pas défini, cette mesure n'utilise pas de plafond pour l'intervalle de temps de service.</p> <p>Les seuils de vitesse d'acceptation sont définis à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-ACC]</b>.</p>
Accepté Agent ST2 ... Accepté Agent ST10	<p>Nombre total de fois où des interactions sont parvenues dans cette file d'attente, puis ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent durant l'intervalle de temps de service qui est relié aux deux seuils de temps de service indiqués. Si le seuil de temps de service inférieur n'est pas défini, cette mesure renvoie 0. Si le seuil de temps de service supérieur</p>

Mesure	Description
	<p>n'est pas défini, cette mesure utilise aucune limite pour le plafond de l'intervalle de temps de service.</p> <p>Par exemple, <code>Accepté Agent ST2</code> est le nombre total de fois où des interactions sont parvenues dans cette file d'attente, puis ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent durant l'intervalle de temps de service qui est relié au <i>premier</i> et au <i>deuxième</i> seuils de temps de service. Dans cet exemple, si le <i>premier</i> seuil de temps de service n'est pas défini, cette mesure renvoie 0. Si le <i>deuxième</i> seuil de temps de service n'est pas défini, cette mesure utilise aucune limite pour le plafond de l'intervalle de temps de service.</p> <p>Les seuils de vitesse d'acceptation sont définis à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-ACC]</b>.</p>
% Accepté Agent ST1	<p>Pourcentage d'interactions qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents avant le premier seuil d'intervalle de temps de service, par rapport au nombre total d'interactions clients qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents.</p>
% Accepté Agent ST2 ... % Accepté Agent ST10	<p>Pourcentage d'interactions qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents dans l'intervalle de temps de service associé aux seuils de temps de service indiqués, par rapport au nombre total d'interactions clients qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents.</p> <p>Par exemple, <code>% Accepté Agent ST10</code> est le pourcentage d'interactions qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents dans l'intervalle de temps de service défini par le <i>neuvième</i> et le <i>dixième</i> seuils de temps de service, par rapport au nombre total d'interactions client qui sont entrées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été distribuées et acceptées par les agents.</p>

# Rapport vitesse acceptation (secondes)

Cette page explique comment utiliser le Rapport vitesse acceptation (secondes) (dossier **Files d'attente**) pour comprendre combien de temps les interactions ont attendu en file d'attente avant d'être acceptées.

## Explications sur le Rapport vitesse acceptation (secondes)

Speed of Accept												
Tenant	Media Type	Time Range Key	Queue	Interaction Type	Day	Accepted Agent ST 1	Accepted Agent ST 2	Accepted Agent ST 3	Accepted Agent ST 4	Accepted Agent ST 5	Accepted Agent ST 6	Accepted Agent ST 7
					2018-10-24	0	2	0	1	0	0	0
					2018-12-05	0	1	0	0	0	0	0
			Chat inbound queue	Inbound	2018-12-06	1	1	0	0	0	0	0

Accept (seconds) Report														
Accepted Agent ST 7	Accepted Agent ST 8	Accepted Agent ST 9	Accepted Agent ST 10	% Accepted Agent ST 1	% Accepted Agent ST 2	% Accepted Agent ST 3	% Accepted Agent ST 4	% Accepted Agent ST 5	% Accepted Agent ST 6	% Accepted Agent ST 7	% Accepted Agent ST 8	% Accepted Agent ST 9	% Accepted Agent ST 10	
0	0	0	0	0.00%	66.67%	0.00%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	25.00%	75.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	0.00%	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	0.00%	33.33%	66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	48.15%	40.74%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	30.00%	50.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
0	0	0	0	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	

Ce rapport fournit des informations de performance résumées sur les délais associés aux interactions de longue durée qui ont été acceptées ou extraites de la file d'attente spécifiée, en fournissant à la fois les pourcentages et les nombres d'interactions acceptées ou extraites par intervalle de temps de service. Ce rapport est le plus souvent utilisé pour les types de média auxquels le centre de contacts est censé répondre rapidement, tels que la voix et le chat.

Le rapport indique le nombre d'interactions acceptées dans chacun des 10 intervalles de planification et les pourcentages d'interactions acceptées dans ces intervalles par rapport au nombre total d'interactions acceptées dans la file d'attente. Le 10ème intervalle est défini par une variable de rapport (Accepté Agent ST1 - ST10) qui regroupe le 1er au 10ème intervalles de temps de service. La variable Agent accepté STI regroupe tous les intervalles de temps de service.

Ce rapport reflète la distribution des DN de médiation sélectionnés uniquement. Le rapport ne reflète pas :

- le temps d'attente global du client ;
- les durées pendant lesquelles les interactions ont été mises en file d'attente dans d'autres ressources de file d'attente non sélectionnées par lesquelles les interactions ont pu passer avant d'être distribuées à partir des DN de médiation fournis dans ce rapport.

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

[HRCXISpdOfAccptSecondsReport.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures qui sont représentées dans le rapport :

### Invites du Rapport vitesse acceptation (secondes)

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste <b>Sélectionné</b> .
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 un groupe de files d'attente sur lequel 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 sur lequel portera le rapport.
Locataire	Pour les environnements à locataires multiples, vous pouvez sélectionner les locataires pour lesquels inclure les données dans le rapport.

### Attributs du Rapport vitesse acceptation (secondes)

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

Attribut	Description
Clé d'intervalle de temps	Cet attribut permet d'identifier des limites de plage de temps par locataire. Ces valeurs définissent les limites supérieure et inférieure des intervalles de temps de service utilisés par les rapports Vitesse d'acceptation et Délai d'abandon.
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 vitesse acceptation (secondes)

Mesure	Description
Accepté Agent ST1	<p>Nombre total de fois où des interactions sont parvenues dans cette file d'attente, puis ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent avant le premier seuil d'intervalle de temps de service. Si le premier seuil de temps de service n'est pas défini, cette mesure n'utilise pas de plafond pour l'intervalle de temps de service.</p> <p>Les seuils de vitesse d'acceptation sont définis à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-ACC]</b>.</p>
Accepté Agent ST2 ... Accepté Agent ST10	<p>Nombre total de fois où des interactions sont parvenues dans cette file d'attente, puis ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent durant l'intervalle de temps de service qui est relié aux deux seuils de temps de service indiqués. Si le seuil de temps de service inférieur n'est pas défini, cette mesure renvoie 0. Si le seuil de temps de service supérieur n'est pas défini, cette mesure utilise aucune limite pour le plafond de l'intervalle de temps de service.</p> <p>Par exemple, Accepté Agent <i>ST2</i> est le nombre total de fois où des interactions sont parvenues dans cette file d'attente, puis ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent durant l'intervalle de temps de service qui est relié au <i>premier</i> et au <i>deuxième</i> seuils de temps</p>

Mesure	Description
	<p>de service. Dans cet exemple, si le <i>premier</i> seuil de temps de service n'est pas défini, cette mesure renvoie 0. Si le <i>deuxième</i> seuil de temps de service n'est pas défini, cette mesure utilise aucune limite pour le plafond de l'intervalle de temps de service.</p> <p>Les seuils de vitesse d'acceptation sont définis à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-ACC]</b>.</p>
% Accepté Agent ST1	<p>Pourcentage d'interactions qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents avant le premier seuil d'intervalle de temps de service, par rapport au nombre total d'interactions clients qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents.</p>
% Accepté Agent ST2 ... % Accepté Agent ST10	<p>Pourcentage d'interactions qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents dans l'intervalle de temps de service associé aux seuils de temps de service indiqués, par rapport au nombre total d'interactions clients qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents.</p> <p>Par exemple, % Accepté Agent <i>ST10</i> est le pourcentage d'interactions qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents dans l'intervalle de temps de service défini par le <i>neuvième</i> et le <i>dixième</i> seuils de temps de service, par rapport au nombre total d'interactions clients qui sont entrées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été distribuées et acceptées par des agents.</p>

## Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

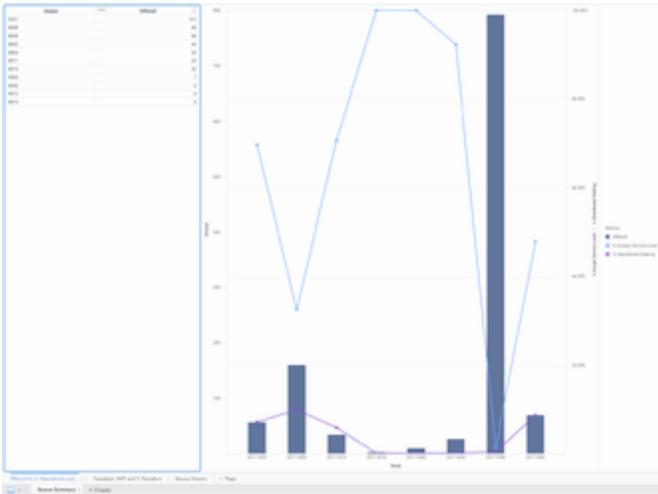


Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires : Offert par rapport à % Abandonné et % SL

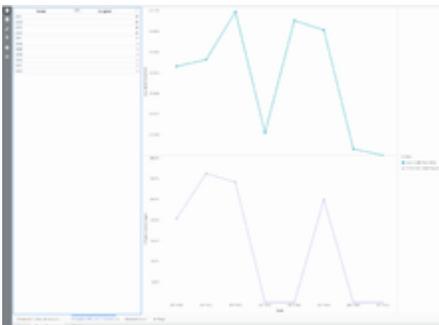
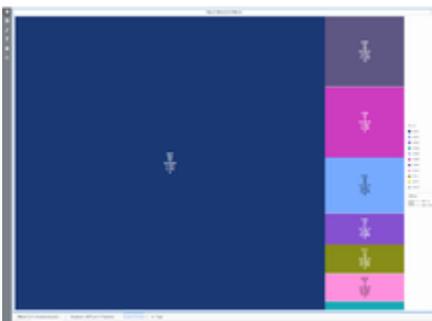


Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires : Accepté, AHT et % Transferts



---

Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires : Volume de files d'attente

Le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires (dossiers **Tableaux de bord** et **Files d'attente**) fournit des visualisations qui vous permettent d'évaluer les performances hebdomadaires des files d'attente configurées, de comprendre quel pourcentage d'interactions de chaque file d'attente a été accepté dans le niveau de service défini, de détecter les taux d'abandon élevés et de comparer les performances de chaque file d'attente en matière de traitement des interactions.

## Explications sur le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

Le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires présente des informations sur les files d'attente dans trois onglets :

- **Offert par rapport à % Abandonné et % SL** — Utilisez ce graphique linéaire/à barres combiné pour comparer le nombre d'interactions offertes dans une file d'attente au pourcentage qui est soit abandonné, soit distribué et traité dans le seuil de niveau de service défini. Passez la souris sur le graphique linéaire pour obtenir des détails sur les données % Accepter Niveau de service pour chaque semaine, ou sur le graphique à barres pour obtenir des détails sur le volume d'appels offerts au cours de cette semaine.
- **Accepté, AHT et % Transferts** — Utilisez ces graphiques linéaires pour comparer le Temps de traitement moyen (AHT) et le % Transfert initié Agent au volume d'appels dans chaque file d'attente configurée. Passez la souris sur le graphique linéaire pour obtenir des détails sur le Temps moy traitement ou le % Transfert initié Agent pour chaque semaine.
- **Volume des files d'attente** — Utilisez cette carte thermique pour explorer le volume d'appels relatif pour chaque file d'attente. Chaque carré indique les valeurs des mesures clés — Passez la souris sur le carré pour voir les noms des mesures.

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

[SampleWeekly Queue Summary 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 récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

Le tableau suivant répertorie les invites disponibles dans le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires :

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 de files d'attente	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes de files d'attente sur lesquels axer le rapport.
File d'attente	Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs files d'attente sur lesquelles 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 récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

Le tableau suivant répertorie les attributs utilisés dans le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires.

Attribut	Description
File d'attente	Dans la liste, vous pouvez sélectionner une valeur pour vous concentrer sur une file d'attente ACD, une file d'attente virtuelle, une file d'attente d'interactions ou une corbeille spécifique.
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 récapitulatif de files d'attente hebdomadaires

Le tableau suivant répertorie les mesures utilisées dans le Tableau de bord récapitulatif de files d'attente hebdomadaires :

Mesure	Description
% Abandonné en attente	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 dans cette file d'attente.
% 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.  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 <b>seuil d'acceptation</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b> .
% Transfert initié Agent	Pourcentage d'interactions clients arrivées dans cette file d'attente qui ont été distribuées, acceptées, puis transférées (à chaud ou à l'aveugle) par des agents, par rapport au nombre total d'interactions arrivées dans cette file d'attente qui ont été distribuées et acceptées par des agents.
Accepté	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).
Temps moy acceptation (Fmt)	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.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen (HH:MM:SS) que les agents ont passé à traiter des interactions clients ou des consultations à chaud distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente.
Offert	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

---

Mesure	Description
	et inclut les tentatives de traitement rejetées par les agents, ainsi que les consultations à chaud, les conférences et les collaborations reçues par les agents. Cette mesure repose sur la valeur du <b>seuil d'abandon court</b> telle que configurée à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-IXN]</b> .
Transfert initié Agent	Nombre total de fois où des agents ont transféré des interactions clients qui avaient été distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente.

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](#).

---

# Ressources supplémentaires

Les ressources suivantes fournissent des informations supplémentaires pertinentes pour ce logiciel. Consultez ces ressources supplémentaires, si nécessaire.

## 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.

## Genesys CX Insights

La documentation de Genesys Customer Experience Insights (CX Insights) est disponible sur le [site Web Documentation Genesys](#).

- [Genesys Guide de déploiement CX Insights](#), qui vous aidera à installer, démarrer, arrêter et désinstaller l'image de MicroStrategy fournie par Genesys ainsi que le projet et les rapports CX Insights.
- [Genesys Guide de l'utilisateur CX Insights](#), qui comprend un exemple de personnalisation de rapport affichant des résultats agrégés sectionnés en fonction de vos propres données utilisateur personnalisées.
- [Genesys Guide de référence des projets CX Insights](#), qui décrit les objets utilisés dans les projets et rapports Genesys CX Insights, en se concentrant sur les mesures, les attributs et les dossiers utilisés pour les organiser.
- [Genesys Guide de dimensionnement du matériel CX Insights](#), qui fournit des informations sur le dimensionnement du matériel pour des scénarios de centre de contacts types.
- Les notes de publication, alertes produits et nouveautés de Genesys CX Insights sont disponibles sur la [page GCXI](#) du site Documentation Genesys.

## MicroStrategy

La documentation des logiciels MicroStrategy est disponible dans le [Centre d'apprentissage MicroStrategy](#) ou sur la [page d'aide](#), ou sous un format électronique que vous pouvez télécharger sur votre appareil mobile ([QR codes](#)).

### Recherche facile de rubriques MicroStrategy

- [Page de recherche de la communauté MicroStrategy](#)

## Conseil

Sur la Page de recherche de la communauté, filtrez les résultats de votre recherche en sélectionnant la version de document (telle que **2020**) et sélectionnez la langue de votre choix.

Voici quelques rubriques populaires, et où trouver des informations à leur sujet sur le Wiki MicroStrategy :

### Dernières informations de MicroStrategy

- [Nouveautés dans MicroStrategy](#)
- [Informations clés sur MicroStrategy Web](#)
- [Informations clés sur MicroStrategy Developer](#)

### Analyse de données dans un rapport ou un tableau de bord MicroStrategy

- [Guide de base sur les rapports](#)
- [Guide d'analyse mobile](#)

### Création de tableaux de bord et de rapports

- Rapports d'entreprise
  - [Guide de création de documents](#)
  - [Guide sur les tableaux de bord et les widgets](#)
- Analyse en tranches et en dés
  - [Guide de base sur les rapports](#)
  - [Guide sur les rapports avancés](#)
- Analyse avancée et prédictive
  - [Guide sur les rapports avancés](#)
  - [Guide de référence des fonctions](#)
- Alertes et notification proactive
  - [Guide d'administration du système](#)
  - [Guide d'analyse mobile](#)
- Analyse OLAP
  - [Guide d'analyse en mémoire](#)
- Intégration de rapports de données avec Microsoft Office
  - [Guide de l'utilisateur MicroStrategy Office](#)

## Installation ou mise à niveau de MicroStrategy

- [Guide d'installation et de configuration](#)
- [Guide de mise à niveau](#)

## Modélisation de vos données et conception d'un projet

- [Guide de conception de projets](#)
- [Guide sur les rapports de cubes MDX](#)

## Configuration et administration de MicroStrategy

- [Guide d'administration du système](#)
- [Paramètres de délai d'attente dans MicroStrategy Web](#)
- [Délai d'inactivité d'une session utilisateur](#)

## Démarrage rapide de MicroStrategy

- [Guide de démarrage rapide](#)

## Docker

- [À propos de Docker](#)

## Installation de Kubernetes

- [Mise en route de Kubernetes](#)
- [Installation de kubeadm](#)

## OpenShift

- [Documentation OpenShift](#)

## Helm

- [Documentation Helm](#)

## Genesys Info Mart

La documentation de Genesys Info Mart est disponible sur le [site Web Documentation Genesys](#) :

- 
- [Guide des opérations Genesys Info Mart](#), pour des informations sur les tâches Genesys Info Mart telles que `Job_AggregateGIM` et Genesys Info Mart Manager pour gérer les tâches Genesys Info Mart.
  - [Guide de déploiement de Genesys Info Mart](#), pour des informations sur la configuration des serveurs de concentrateurs et d'interaction Genesys Info Mart pour reconnaître les données utilisateur.

## Agrégations de rapports et d'analyses

La documentation relative aux Agrégations de rapports et d'analyses (RAA) est disponible sur le [site Web Documentation Genesys](#) :

- [Guide de déploiement des agrégations de rapports et d'analyses](#), qui décrit les paramètres d'exécution et les options de configuration mentionnés dans ce document.
- [Reporting and Analytics Aggregates User's Guide](#), qui décrit les différents modes d'exécution d'une agrégation, les hiérarchies d'agrégation et la manière de configurer les Agrégations de rapports et d'analyses (RAA) pour agréger les données en fonction de ces dimensions définies par l'utilisateur.
- Documentation sur le Modèle de données physique de votre SGBDR, qui décrit les tables et les domaines agrégés :
  - [Modèle de données physique des agrégations de rapports et d'analyses pour une base de données Microsoft SQL Server](#)
  - [Modèle de données physique des agrégations de rapports et d'analyses pour une base de données Oracle](#)
  - [Modèle de données physique des agrégations de rapports et d'analyses pour une base de données PostgreSQL](#)

## Genesys

Une documentation supplémentaire est disponible pour les produits Genesys, comme suit :<br/>

- Le [Glossaire Genesys](#) fournit une liste complète de la terminologie et des acronymes de Genesys et du Couplage téléphonie-informatique (CTI).
- [Le Guide de migration Genesys](#), disponible sur le [site Web Documentation Genesys](#), fournit des stratégies de migration documentées pour les versions des produits Genesys. Pour plus d'informations, contactez l'Assistance client Genesys.
- Notes de publication et conseils sur les produits pour chaque produit Genesys, qui sont disponibles sur le [site Web Documentation Genesys](#).

Des informations sur le matériel et les logiciels tiers pris en charge sont disponibles sur le [site Web Documentation Genesys](#) dans les documents suivants :

- La page [Genesys CX Insights](#) du [Guide de référence sur les environnements d'exploitation pris en charge par Genesys](#).
- [Manuel de référence sur les interfaces multimédia prises en charge par Genesys](#)

- [Outils de dimensionnement Genesys](#) — informations sur les consignes de dimensionnement du matériel Genesys pour les versions 8.x de Genesys. Pour obtenir des outils et des informations supplémentaires relatifs à la planification à l'échelle du système, consultez les listes de [Documents au niveau du système](#) propres à chaque version sur le site Web Documentation Genesys (docs.genesys.com).

D'autres documents sur les produits Genesys sont disponibles sur les supports suivants :

- [Site Web Mon assistance Genesys \(anciennement Assistance client\)](#)
- [Site Web Documentation Genesys](#)
- DVD de la bibliothèque de documentation Genesys, que vous pouvez commander par e-mail auprès de Gestion des commandes Genesys à l'adresse [Gestion des commandes Genesys](#).