



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Customer Experience User's Guide

Rapport de délai d'abandon

Contents

- 1 Rapport de délai d'abandon
 - 1.1 Explications sur le Rapport de délai d'abandon
 - 1.2 Invites du Rapport de délai d'abandon
 - 1.3 Attributs du Rapport de délai d'abandon
 - 1.4 Mesures utilisées dans le Rapport de délai d'abandon

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

Abandon Del														
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		
Environment	Voice		8001	Inbound	2011-01-14	0	0	1	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														
Environment			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
Environment	Voice		8001	Inbound	2011-01-14	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
					2011-01-24	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%		
			8002	Inbound	2011-01-14	0.00%	50.00%	16.67%	16.67%	0.00%	0.00%	16.67%	0.00%	0.00%
					2011-01-24	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
			8003	Inbound	2011-01-14	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
					2011-01-24	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Environment	Voice		8001	Inbound	2011-01-14	0.00%	0.00%	71.43%	14.29%	0.00%	14.29%	0.00%	0.00%	
					2011-01-24	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%		
			8002	Inbound	2011-01-14	30.00%	40.00%	20.00%	0.00%	10.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
					2011-01-24	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
			8003	Inbound	2011-01-14	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
					2011-01-24	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Environment	Voice		8001	Inbound	2011-01-14	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	
					2011-01-24	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%
			8002	Inbound	2011-01-14	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%
					2011-01-24	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%
			8003	Inbound	2011-01-14	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%
					2011-01-24	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%
Environment	Voice		8001	Inbound	2011-01-14	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	
					2011-01-24	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%
			8002	Inbound	2011-01-14	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%
					2011-01-24	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%
			8003	Inbound	2011-01-14	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%
					2011-01-24	10.81%	29.73%	40.54%	8.11%	5.41%	2.70%	2.70%	0.00%	0.00%

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	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. Les seuils d'abandon sont définis à la section [agg-gim-thld-QUEUE-ABN].
Abandonné en attente ST2-ST9	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 abandon en file d'attente correspondants. Si le seuil d'abandon inférieur suivant n'est pas configuré, cette mesure renvoie 0. Les seuils d'abandon sont définis à la section [agg-gim-thld-QUEUE-ABN].
Abandonné en attente ST10	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. Les seuils d'abandon sont définis à la section [agg-gim-thld-QUEUE-ABN].
% Abandonné en attente ST1	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.
% Abandonné en attente ST2 - ST9	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

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.