



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 détaillé d'activité d'agent

Contents

- **1 Rapport détaillé d'activité d'agent**
 - **1.1 Explications sur le Rapport détaillé d'activité d'agent**
 - **1.2 Invites du Rapport détaillé d'activité d'agent**
 - **1.3 Attributs utilisés dans le Rapport détaillé d'activité d'agent**
 - **1.4 Mesures utilisées dans le Rapport détaillé d'activité d'agent**

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 | |
| | | 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 12:37:21 PM | 1/14/2011 12:37:25 PM | Inbound | Busy | 00:10:45 | 18 | Reason Code: NO REASON | |
| | | | | | | 1/14/2011 12:37:25 PM | 1/14/2011 12:37:28 PM | Inbound | INBOUND Receiver Connect | 00:10:45 | 4 | Ixn ID: 1 | |
| | | | | | | 1/14/2011 12:37:28 PM | 1/14/2011 12:37:32 PM | Inbound | INBOUND Receiver Hold | 00:10:45 | 3 | Ixn ID: 1 | |
| | | | | | | 1/14/2011 12:37:32 PM | 1/14/2011 12:37:34 PM | Inbound | INBOUND Receiver Connect | 00:10:45 | 4 | Ixn ID: 1 | |
| | | | | | | 1/14/2011 12:37:34 PM | 1/14/2011 12:37:36 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 12:37:36 PM | 1/14/2011 12:37:41 PM | | Ready | 00:10:45 | 2 | Ixn ID: 1 | |
| Environment | Voice | | | | | 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 12:39:36 PM | | Busy | 00:10:45 | 4 | Reason Code: NO REASON | |
| | | | | | | 1/14/2011 12:39:36 PM | 1/14/2011 12:47:36 PM | | Ready | 00:10:45 | 8 | Reason Code: RC_soft=89 | |
| | | | | | | | | | INBOUND | 00:10:45 | 45 | Ixn ID: 1 | |

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.

Rapport détaillé d'activité d'agent

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) | 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. 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. |
| 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).