



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

Contents

- 1 Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents
 - 1.1 Explications sur le Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents
 - 1.2 Invites du Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents
 - 1.3 Attributs du Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents
 - 1.4 Mesures utilisées dans le Rapport d'attribut commercial de file d'attente de groupe d'agents

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 Bu						
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 seuil d'abandon court 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.