



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'e-mail d'utilisation d'agent

Contents

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

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 [agg-gim-thld-IDIXN].</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>