



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 exécutif de mesures d'opérations

Contents

- **1 Rapport exécutif de mesures d'opérations**
 - **1.1 Explications sur le Rapport exécutif de mesures d'opérations**
 - **1.2 Invites du Rapport exécutif de mesures d'opérations**
 - **1.3 Attributs utilisés dans le Rapport exécutif de mesures d'opérations**
 - **1.4 Mesures utilisées dans le Rapport exécutif de mesures d'opérations**

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
Environment	Email	DEFAULT_BUSINESS_RESULT	Email_CS	Email_ST	2016-06-01	100.00%	1
					2016-06-13	0.00%	2
					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
			default	default	2016-05-25	93.94%	99
					2016-05-26	97.22%	36
					2016-05-27	95.00%	60
Environment	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
					2016-06-07	0.00%	1
					2016-06-08	0.00%	1
					2016-06-09	0.00%	1
					2016-06-10	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 :

[HRCXBusinessMetricsExecutiveReport.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 seuil de réponse (défini à la section [agg-gim-thld-QUEUE-IXN]) supérieur à zéro.