



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

Rapports CX Insights for iWD

12/15/2025

Contents

- 1 Rapports CX Insights for iWD
 - 1.1 À propos des rapports iWD
 - 1.2 Avant d'utiliser les rapports iWD
 - 1.3 Commentaires généraux sur les rapports iWD

Rapports CX Insights for iWD

Cette page décrit les rapports du projet **CX Insights for iWD**, qui est distinct du projet **CX Insights** ordinaire.

Important

Notez que les liens, les vidéos et les PDF joints à ce document conduisent parfois à des documentations ou des vidéos en anglais, même si ce document a été traduit dans une autre langue.

Le dossier **Rapports partagés** du projet **CX Insights for iWD** ne contient que deux dossiers : **Personnalisé** et **CX Insights for iWD**, ce dernier contenant des rapports que vous pouvez utiliser pour en savoir plus sur les interactions du centre de contacts impliquant Genesys Info Mart et intelligent Workload Distribution (iWD).

Les rapports du dossier **CX Insights for iWD** sont prêts à l'emploi, mais, comme toujours, ils peuvent être modifiés pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

À propos des rapports iWD

The screenshot displays the 'CX Insights for iWD' interface. On the left is a navigation sidebar with options: Recents, Shared Reports (selected), Custom, CX Insights for iWD, My Reports, My Objects, History List, My Subscriptions, and MicroStrategy Library. The main area shows a grid of 16 reports and dashboards, each with a title, owner (Administrator), modification date (3/20/20 6:12:21 PM), and a brief description.

Report/Dashboard Name	Owner	Modified	Description
Capture Point Business Value Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	This report shows the distribution of tasks by process and point of entry into the iWD system. Each record displays the business value range into which the tasks fall as well as the average time it took to complete the tasks. For each capture point.
Capture Point Task Duration Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	This report breaks down the overall average duration expended to complete tasks (from inception within the pre-source system to termination within iWD) into average task durations at defined milestones along a task's routed path for each capture point.
Customer Segment Service Level Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	This report provides the count and percentage of tasks that were completed during the reporting interval by customer segment and business process allowing you to compare achievements against objectives that you might have preset with a focus on diff.
Intraday Process Dashboard	Administrator	3/20/20 6:12:26 PM	Use this dashboard to easily review detailed information about agent activity in the contact center, including information about handle time, interaction volume, and relative ranking compared to other agents.
Queue Duration And Priority Dashboard	Administrator	3/20/20 6:12:26 PM	This dashboard visualizes the breakdown in the average time spent to complete tasks (from inception within the pre-source system, through to completion within iWD) and insights into average task durations at defined milestones along a task's distribut.
Queue Task Duration Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	This report provides average task durations for the specified processes and departments at various task-processing milestones from the perspective of the queues or workbins from which tasks were distributed. The Summary tab plots the average amount o
Resource Performance Dashboard	Administrator	3/20/20 6:12:26 PM	The resource performance dashboard provides insights into the duration and effort resources are spending in resolving work items. Quickly identify which day of the month, department and process is consuming resources time.
Task Age Dashboard	Administrator	3/20/20 6:12:26 PM	Use this dashboard to easily review detailed information about agent activity in the contact center, including information about handle time, interaction volume, and relative ranking compared to other agents.
Task Detail Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	This report displays most of the record-level, raw details that are recorded by the TASK_FACT tables and views to describe each individual work item from the customer's perspective. Lots of filters are built in to this report to facilitate troubleshoot
Capture Point Dashboard	Administrator	3/20/20 6:12:26 PM	Combined capture Point dashboard provides insights into the business value driven through capture points and the volume of work that is being processed through the capture point.
Customer Segment Service Level Dashboard	Administrator	3/20/20 6:12:26 PM	This dashboard provides insights into the percentage of tasks that were completed during the interval. Showing the volumes by customer segment and business process allowing you to compare achievements against your business objectives with a focus on
ETL Audit Dashboard	Administrator	3/20/20 6:12:26 PM	Use this dashboard to easily review detailed information about agent activity in the contact center, including information about handle time, interaction volume, and relative ranking compared to other agents.
Intraday Process Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	This report provides a count of the completed iWD tasks that were overdue and the counts, percentages, and averages of completed iWD tasks by business process and describes tasks backlogs, and to understand how often tasks become overdue. This tab al
Queue Priority Range Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	This report breaks down the overall average duration expended to complete tasks (from inception within the pre-source system to termination within iWD) into average task durations at defined milestones along a task's routed path for each range of que
Queue Throughput Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	The report provides a holistic view of tasks in queues (New, Cancel, Rejected, Completed, etc). You can view them by processes within departments to analyze how tasks pass through business process steps associated with queues in a given time interval
Resource Performance Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	This report summarizes a resource's handling of tasks by process over a specified time interval. It provides the total number of tasks that the resource accepted as well as the shortest, longest, and average amount of time that it took the resource t
Task Age Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	
Task Work Detail Report	Administrator	3/20/20 6:12:21 PM	This report enables business users to understand the employees who helped solve a task where the task involved more than one employee, the names of the queues that distributed the tasks to the employees and more.

Les rapports et tableaux de bord suivants sont disponibles dans le dossier **CX Insights for iWD** :

- Rapport Valeur commerciale du point de capture
- Tableau de bord Point de capture
- Rapport Durée des tâches du point de capture
- Rapport Niveau de service du segment client
- Tableau de bord Niveau de service du segment client
- Tableau de bord Audit ETL

- [Tableau de bord Processus intrajournalier](#)
- [Rapport Processus intrajournalier](#)
- [Rapport Débit de file d'attente](#)
- [Tableau de bord Durée et priorité des files d'attente](#)
- [Rapport Plage de priorités des files d'attente](#)
- [Rapport Durée des tâches en file d'attente](#)
- [Tableau de bord des performances des ressources](#)
- [Rapport sur les performances des ressources](#)
- [Rapport sur les détails des tâches](#)
- [Tableau de bord Âge de la tâche](#)
- [Rapport Âge de la tâche](#)
- [Rapport sur les détails des opérations des tâches](#)

Avant d'utiliser les rapports iWD

La solution de génération de rapports Genesys CX Insights for iWD Data Mart utilise un modèle abstrait préconstruit sur le serveur Microstrategy qui nécessite l'existence de tables de plug-in agrégées sous-jacentes dans le schéma de la base de données iWD Data Mart.

Avant de pouvoir utiliser les rapports Genesys CX Insights for iWD, vous devez effectuer les opérations suivantes :

1. Activez cinq plugins : Classification, Capture, File d'attente, Âge et Agent. Pour plus d'informations, consultez les sections suivantes du *Guide de référence intelligent Workload Distribution Data Mart* :
 - Version 9.0.0 : [Activation des plug-ins d'agrégation iWD](#)
 - Version 8.5.1 : [Activation des plug-ins d'agrégation iWD](#)
2. Redémarrez le nœud d'exécution iWD. Les objets de base de données appropriés sont automatiquement créés.

Commentaires généraux sur les rapports iWD

Les informations contenues dans cette section peuvent vous aider à comprendre les rapports CX Insights for iWD.

Moyennes

Les moyennes des rapports qui indiquent des valeurs 0 (zéro) correspondent soit à une durée égale à

0, soit à un nombre égal à 0. Par exemple, un temps de mise en suspens moyen de 0 peut signifier que les interactions ont été mises en suspens pendant 0 seconde ou qu'aucune interaction n'a été mise en suspens pendant l'intervalle du rapport. $\text{AverageHoldTime} = \text{Activity}(\text{HoldTime}) / \text{Activity}(\text{Hold}) = 0$

Définition d'une file d'attente

Lorsqu'il s'applique à intelligent Workload Distribution (iWD), le terme *file d'attente* fait référence aux types de DN de médiation suivants :

- File d'attente d'interactions
- Corbeille
 - Corbeille d'agent
 - Corbeille de groupe d'agents
 - Corbeille de place
 - Corbeille de groupe de places

Affichage des activités de la journée

La précision des rapports d'affichage des activités de la journée en cours dépend du moment où la transformation et l'agrégation se terminent au cours d'une journée et de la rapidité avec laquelle vous exécutez les rapports. Reportez-vous à la section **Moment optimal pour exécuter des rapports** pour plus d'informations sur le timing d'exécution des rapports.

Rubriques connexes :

- Revenez à la **liste complète des rapports disponibles**.
- Découvrez comment **interpréter et utiliser les rapports**.
- Découvrez comment **créer ou personnaliser des rapports**.