



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

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 shows the 'Shared Reports' section of the CX Insights for iWD interface. On the left, a sidebar lists navigation options like 'Recents', 'Shared Reports', 'Custom', and 'CX Insights for iWD'. The main area displays 12 report cards, each with a title, owner, modified date, and a brief description. The reports include:

- Capture Point Business Value Report**: Shows the distribution of tasks by process and point of entry into the iWD system.
- Capture Point Task Duration Report**: Breaks down the overall average duration expended to complete tasks from inception within the pre-source system to termination within iWD.
- Customer Segment Service Level Report**: Provides the count and percentage of tasks completed during the reporting interval by customer segment and business process.
- Intraday Process Dashboard**: Visualizes agent activity in the contact center, including handle time, interaction volume, and relative ranking.
- Queue Duration And Priority Dashboard**: Visualizes the breakdown in the average time spent to complete tasks from inception within the pressure system through completion within iWD.
- Queue Task Duration Report**: Provides average task durations for specified processes and departments at various task-processing milestones.
- Resource Performance Dashboard**: Provides insights into duration and effort resources spending in resolving work items.
- Task Age Dashboard**: Visualizes agent activity in the contact center, including handle time, interaction volume, and relative ranking.
- Task Detail Report**: Displays record-level, raw details for each individual work item from the customer's perspective.
- Capture Point Dashboard**: Provides insights into business value driven through capture points and work volume.
- Customer Segment Service Level Dashboard**: Provides insights into the percentage of tasks completed during the reporting interval by customer segment and business process.
- ETL Audit Dashboard**: Allows review of detailed agent activity in the contact center, including handle time, interaction volume, and relative ranking.
- Intraday Process Report**: Provides counts, percentages, and averages of completed iWD tasks by business process and backlog analysis.
- Queue Priority Range Report**: Breaks down average duration expended to complete tasks across different priority ranges.
- Queue Throughput Report**: Provides a holistic view of tasks in queues (New, Cancel, Rejected, Completed, etc.) across business process steps.
- Resource Performance Report**: Summarizes resource handling over time, including total tasks accepted and processing times.
- Task Age Report**: Provides details on task age across different time intervals.
- Task Work Detail Report**: Enables users to understand employees who helped solve tasks involving multiple employees and queue distribution.

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. $\text{AverageHoldTime} = \frac{\text{Activity(HoldTime)}}{\text{Activity(Hold)}} = 0$

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](#).