



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

Tableau de bord analytique de robot

12/15/2025

Contents

- 1 Tableau de bord analytique de robot
 - 1.1 Explications du Tableau de bord analytique de robot
 - 1.2 Invites du Tableau de bord analytique de robot
 - 1.3 Attributs utilisés dans le Tableau de bord analytique de robot
 - 1.4 Mesures utilisées dans le Tableau de bord analytique de robot

Tableau de bord analytique de robot

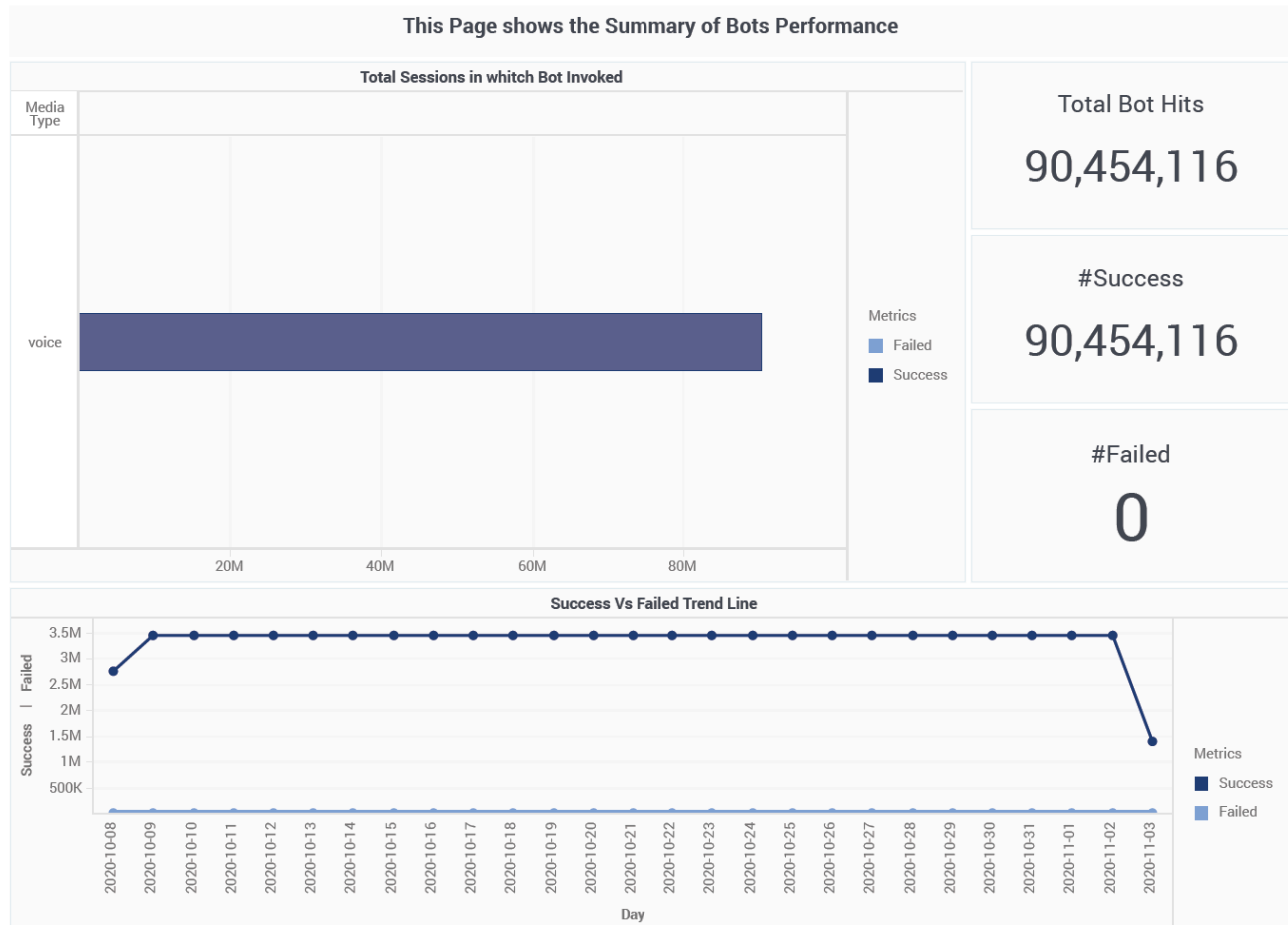
Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord analytique de robot (dossiers **Tableaux de bord** > et **Designer** >) pour en savoir plus sur l'activité des robots et sur la façon dont les robots peuvent vous aider à améliorer l'expérience client avec Genesys Designer.

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord/dossiers fournissent une visualisation interactive et intuitive des données, résumant les indicateurs clés de performance (ICP). Vous pouvez modifier le mode d'affichage des données de la plupart des rapports et des tableaux de bord via des fonctionnalités interactives telles que des sélecteurs, des regroupements, des widgets et des visualisations. Vous pouvez explorer les données via différents chemins d'accès, en utilisant le filtrage du texte et des données et des couches d'organisation.

Explications du Tableau de bord analytique de robot

Bot Analytical Dashboard

Bot Invoked - Bot Invoked - Overview



Ce tableau de bord fournit des rapports détaillés sur l'activité du robot pendant les flux d'interactions qui impliquent des applications Genesys Designer, et compare les sessions en Libre-service avec et sans participation du robot, ce qui peut vous aider à comprendre l'impact des robots sur l'expérience client.

Le Tableau de bord analytique de robot est divisé en trois onglets :

- Onglet **Libre-service avec/sans robot** — Compare l'expérience client en Libre-service lorsque les robots sont présents dans/absents de l'interaction.
- Onglet **Robot invoqué** — Fournit des informations sur le nombre total d'invocations de robot et résume les taux de réussite et d'échec de ces invocations.
- Onglet **Intention par robot** — Analyse le déroulement et les résultats des interactions, dans le contexte de la participation des robots. Au cours de sa conversation avec un client, le robot tente d'identifier l'intention, c'est-à-dire ce que le client veut faire. Par exemple, le robot peut détecter que le client veut acheter un billet. Il remplit ensuite les cases (ou *entités*) nécessaires associées à cette

intention telles que le nom du spectacle pour lequel le client veut acheter un billet, la date et l'heure auxquelles il veut y assister, etc., en demandant au client de fournir ces informations.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce tableau de bord, consultez un exemple de sortie du tableau de bord :

[SampleBotAnalyticalDashboard.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le tableau de bord et les mesures qui sont représentées dans le tableau de bord :

Invites du Tableau de bord analytique de robot

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.
Application	Sélectionnez une application sur laquelle axer le rapport.
Robot	Sélectionnez un robot sur lequel axer le rapport.
Type de média	Sélectionnez un type de média sur lequel axer le rapport.
Locataire	Sélectionnez un locataire sur lequel axer le rapport.

Attributs utilisés dans le Tableau de bord analytique de robot

Attribut	Description
Nom d'application	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'application.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données selon la date.
Heure	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'heure.
Intention (onglet Intention par robot uniquement)	Cet attribut permet d'organiser les données selon l'intention du client.
Dernière intention (onglet Intention par robot uniquement)	Cet attribut permet d'organiser les données selon la dernière intention identifiée du client.

Attribut	Description
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de média.
Type de fournisseur	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de fournisseur.

Mesures utilisées dans le Tableau de bord analytique de robot

Le Tableau de bord analytique de robot est divisé en trois onglets :

- **Libre-service avec/sans robot**
- **Robot invoqué**
- **Intention par robot**

Mesure	Description
Onglet Libre-service avec/sans robot	
Durée moy robots Libre-service	Durée moyenne des sessions SDR Libre-service auxquelles les robots ont participé.
Durée moy sans robots Libre-service	Durée moyenne d'une session SDR Libre-service à laquelle aucun robot n'a participé.
Robots	Nombre total de sessions SDR dans lesquelles Libre-service a été utilisé.
Arrivé robot Libre-service	Nombre total de sessions SDR Libre-service auxquelles un robot a participé.
Arrivé Libre-service	Nombre total de sessions SDR dans lesquelles Libre-service a été utilisé.
Arrivé sans robot Libre-service	Nombre total de sessions SDR Libre-service auxquelles aucun robot n'a participé.
Durée robots Libre-service	Durée totale (en secondes) de toutes les sessions SDR Libre-service auxquelles les robots ont participé.
Durée Libre-service	Durée totale (en secondes) de toutes les sessions SDR Libre-service.
Durée Libre-service sans robot	Durée totale (en secondes) de toutes les sessions SDR Libre-service auxquelles aucun robot n'a participé.
Onglet Robot invoqué	
Participation robots	Nombre total de sessions de robot. Si un robot est invoqué plus d'une fois dans une session SDR, il est compté plus d'une fois.
Échec	Nombre total de sessions robot en échec. Cela indique qu'une condition a déclenché une erreur, comme l'impossibilité pour Designer de communiquer avec le robot.

Mesure	Description
Réussite	Nombre total de sessions de robot réussies. Cela indique que Designer a pu invoquer le robot. Une conversation avec le client a eu lieu et le robot a réussi à identifier une intention.
Onglet Intention par robot	
Abandonnées en file d'attente	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer, ayant demandé le Service assisté et ayant été abandonnées dans la file d'attente.
Abandonné en Libre-service	Nombre total d'interactions entrées dans l'application Designer en Libre-service et abandonnées sans entrer en Service assisté.
Durée intention moy	Temps moyen (en secondes) qui s'est écoulé pour que les intentions clients soient reconnues.
Durée intention	Temps total (en secondes) qui s'est écoulé pour que les intentions clients soient reconnues.
Reconnaissance intentions	Nombre total d'intentions clients qui ont été reconnues. Dans les sessions de SDR dans lesquelles plus d'une intention est reconnue, chacune d'entre elles est comptée.
Acheminées à l'agent	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un agent.
Acheminées au DN	Nombre total d'interactions entrées en phase Libre-service de l'application Designer et ayant été acheminées plus tard vers un DN.

Pour obtenir des informations plus détaillées sur les mesures et les attributs de ce tableau de bord, ainsi que sur d'autres mesures et attributs pouvant être utilisés pour personnaliser les rapports, consultez le [Guide de référence des projets Genesys CX Insights](#).