

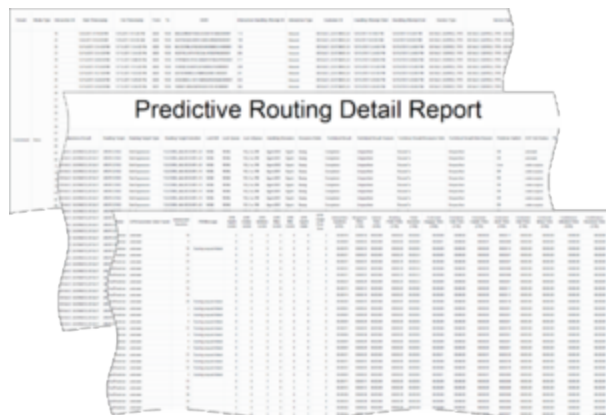


This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

# Genesys Customer Experience User's Guide

Rapport détaillé de routage prédictif

# Rapport détaillé de routage prédictif



Rapport détaillé de routage prédictif

Le **Rapport détaillé de routage prédictif** permet d'afficher des données de niveau d'interaction détaillées sur l'utilisation du Genesys Predictive Routing (GPR) dans votre centre de contacts, et de comprendre ses conséquences sur les indicateurs clés de performance (ICP), et notamment d'afficher des mesures détaillées déterminant les scores d'agent. Cela vous permet de comparer différents modèles ou indicateurs.

En raison du volume de données que ce rapport pourrait potentiellement générer, Genesys vous recommande de restreindre les dates de début et de fin à la plage la plus étroite répondant aux critères de votre rapport. Les sélections de dates par défaut couvrent un jour. Vous pouvez également limiter les données qui sont récupérées et ainsi améliorer les performances du rapport en spécifiant les invites d'agent et de file d'attente.

Contrairement au comportement des invites des d'autres rapports, la composante temporelle des invites d'heure de début et de fin est active.

Pour les environnements à plusieurs commutateurs qui partagent les mêmes noms de file d'attente entre commutateurs, vous pouvez personnaliser ce rapport pour qu'il reconnaisse une combinaison commutateur-file d'attente donnée (au lieu de la file d'attente seule) afin de récupérer les résultats souhaités.

Pour les SGBDR Oracle, l'attribut Indication tentative de traitement doit être listé en premier sur le panneau de requête pour que les instructions d'optimisation soient traitées.

Ce rapport présente les données dans un seul onglet :

- Principal

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport : [Sample\\_Predictive Routing Detail Report.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites, les attributs et les mesures utilisés dans ce rapport :

## Invites du Rapport détaillé de routage prédictif

Invite	Description
Filtre jour prédéfini	Dans la liste des options prédéfinies, sélectionnez le jour sur lequel portera le rapport.
Heure de début	Sélectionnez le jour et l'heure à partir desquels vous souhaitez commencer à collecter des données dans le rapport (le rapport n'affiche pas plus d'un jour à la fois).
Heure de fin	Sélectionnez le jour et l'heure à partir desquels vous souhaitez arrêter de collecter des données dans le rapport (le rapport n'affiche pas plus d'un jour à la fois).
Groupe d'agents cible	Sélectionnez le groupe d'agents sur lequel portera le rapport.
Agent Cible	Sélectionnez les agents individuels sur lesquels portera le rapport.
Dernière file d'attente	Permet d'organiser les données selon le nom de la dernière file d'attente par où l'interaction est passée avant d'être traitée. Cet attribut exclut les files d'attente virtuelles.
ID client	Permet d'organiser les données selon l'ID client tel qu'il apparaît dans une application CRM externe. Cette valeur permet de joindre des tables Genesys Info Mart à des tables de datamart externes et est référencée par la clé GIM définie par l'utilisateur ayant l'ID 10053. Consultez le Guide de déploiement de Genesys Info Mart 8.0 pour obtenir des informations sur les affectations de clés de données jointes GIM.
De	Permet d'organiser les données selon l'adresse source de l'interaction. Pour la voix, l'adresse source est l'identification de numéro automatique (ANI) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse source est l'adresse e-mail du client. Pour le chat, l'adresse source est vide.
À	Permet d'organiser les données selon l'adresse cible de l'interaction. Pour la voix, l'adresse cible est le service d'identification de numéro composé (DNIS) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse cible est l'adresse e-mail du centre de contacts. Pour le chat, l'adresse cible est vide.
Résultat commercial	Permet d'organiser les données selon le résultat commercial.
Segment client	Permet d'organiser les données selon le segment client.
Type de service	Permet d'organiser les données selon le type de service.
Sous-type de service	Permet d'organiser les données selon le sous-type de service.
Type de média	Permet d'organiser les données selon le type de

	média.
Type d'interaction	Permet d'organiser les données selon le type d'interaction.
Indicateur	Permet d'organiser les données selon l'identifiant de l'indicateur utilisé pour demander l'établissement du score de routage prédictif.
Modèle	Permet d'organiser les données selon l'identifiant du modèle utilisé pour établir le score de routage prédictif de l'agent.
Locataire	Permet l'organisation des données selon le nom de locataire.
ID d'interaction	Permet l'organisation des données selon les identifiants associés aux interactions.

#### Attributs du Rapport détaillé de routage prédictif

Attribut	Description
Locataire	Permet l'organisation des données selon le locataire ou l'unité commerciale spécifique d'un déploiement client.
Type de média	Permet l'organisation des données selon le type de média de l'interaction, par exemple, VOIX, E-MAIL et CHAT.
ID d'interaction	Permet l'organisation des données selon l'ID d'interaction de la table INTERACTION_FACT ou INTERACTION_RESOURCE_FACT. Pour les interactions vocales, l'ID d'interaction est l'ID de connexion de l'appel, lequel est attribué par le serveur de téléphonie. Cet ID reste inchangé aussi longtemps que le serveur de téléphonie traite l'interaction. Pour les interactions multimédia provenant d'un serveur d'interactions, cette valeur est l'ID d'interaction assigné.
Horodatage début	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction est arrivée dans le centre de contacts.
Horodatage fin	Permet d'organiser les données selon le moment où l'interaction s'est terminée.
De	Permet l'organisation des données selon l'adresse source de l'interaction. Pour la voix, l'adresse source est l'identification de numéro automatique (ANI) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse source est l'adresse e-mail du client. Pour le chat, l'adresse source est vide.
À	Permet l'organisation des données selon l'adresse cible de l'interaction. Pour la voix, l'adresse cible est le service d'identification de numéro composé (DNIS) de l'interaction. Pour l'e-mail, l'adresse cible est l'adresse e-mail du centre de contacts. Pour le chat, l'adresse cible est vide.
GUID	Permet l'organisation des données selon

	l'identifiant unique mondial de l'interaction tel que signalé par le serveur de médias d'interaction. Cet identificateur peut ne pas être unique. Dans le cas d'interactions vocales T-Server, le GUID est l'UUID de l'appel. Dans le cas d'une interaction multimédia, le GUID est l'ID d'interaction provenant du serveur d'interactions.
Interaction/ID tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon la clé primaire de la table INTERACTION_RESOURCE_FACT.
Interaction/Type	Permet d'organiser les données selon le type d'interaction, par exemple Entrant, Sortant et Interne.
ID client	<p>ID de client tel qu'il apparaît dans une application CRM externe. Cette valeur permet de joindre des tables Genesys Info Mart à des tables de datamart externes et est référencée par la clé Genesys Info Mart définie par l'utilisateur ayant l'ID 10053. Consultez le Guide de déploiement de Genesys Info Mart pour obtenir des informations sur les affectations de clés de données jointes Genesys Info Mart.</p> <p>L'attribut ID client du dossier Flow fait référence à un champ d'une table dérivée dont les valeurs proviennent, en partie, de la table Info Mart répertoriée.</p>
Début tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment où a commencé la participation de la ressource à l'interaction.
Fin tentative de traitement	Permet d'organiser les données selon le moment où la participation de la ressource à l'interaction s'est terminée.
Attributs commerciaux/Type de service	Permet d'organiser les données selon le type de service qui a été attribué à l'interaction.
Attributs commerciaux/Sous-type de service	Permet d'organiser les données selon le type de service détaillé que le client a demandé.
Attributs commerciaux/Segment client	Permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
Attributs commerciaux/Résultat commercial	Permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Cible d'acheminement	Permet d'organiser les données selon le nom du groupe d'agents, du groupe de places ou de l'expression de compétence ayant servi de cible pour la stratégie de routage.
Type de cible de routage	Permet d'organiser les données selon le type de cible de routage, par exemple : Agent, Place, Groupe d'agents, Point de routage et File d'attente.
Cible d'acheminement sélectionnée	Permet d'organiser les données selon le nom du groupe de DN qui est la cible de la stratégie de routage.
Dernier IVR	Permet d'organiser les données selon le nom du dernier IVR par où l'interaction est passée.

Dernière file d'attente	<p>Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le type de file d'attente tel que ACDQueue, InteractionQueue ou InteractionWorkBin.</p> <p>L'ajout de cette Dernière file d'attente à un rapport peut avoir un impact significatif sur les performances.</p>
Dernière VQueue	Permet d'organiser les données selon le nom de la dernière file d'attente virtuelle par où l'interaction est passée avant d'être traitée.
Ressource de traitement	Permet d'organiser les données selon le nom de la file d'attente, de la file d'attente virtuelle, de la corbeille, de la file d'attente d'interactions, du port IVR ou de l'agent.
État de la ressource	Permet d'organiser les données selon l'état spécifique au média ou détaillé de la ressource, par exemple Occupé, Prêt, Non prêt et Traitement post-appel.
Résultat technique	Permet d'organiser les données selon leur disposition (le résultat technique et d'autres aspects du résultat technique), par exemple : Abandonné, Terminé, Dévié, Extrait et Transféré.
Résultat technique/Motif	Permet d'organiser les données selon le motif du résultat technique, par exemple, Abandoned-WhileRinging, AnsweredByAgent et RouteOnNoAnswer.
Résultat technique/Rôle ressource	Permet l'organisation des données selon le rôle associé à la ressource, par exemple, Extracteur, Reçu et Destination de routage.
Résultat technique/Motif rôle	Permet l'organisation des données selon le motif du rôle de la ressource, par exemple, Conference-Initiator, ConferenceJoined et PulledBackTimeout.
Commutateur Indicateur	Permet d'organiser les données suivant si le routage prédictif est activé ou désactivé.
Statut test A/B	Permet d'organiser les données selon si une interaction a été traitée par GPR dans le scénario « Agent Surplus » ou « Interaction Surplus » lorsque le mode entrelacé Test A/B est exécuté.
Mode PR	Permet d'organiser les données selon la valeur du mode GPM indiquant le mode de fonctionnement actuel de GPR. La valeur est l'une des suivantes : prod, off, gpmdiscovery, ab-test-time-sliced ou unknown.
Résultat PR	Permet l'organisation des données selon que la demande de routage prédictif a été traitée avec succès ou non. La valeur est soit error, soit OK.
Modèle	Permet d'organiser les données selon le nom du modèle utilisé pour établir le score de routage prédictif de l'agent.
ID d'indicateur	Permet d'organiser les données selon l'identifiant de l'indicateur utilisé pour demander

	l'établissement du score de routage prédictif.
Indicateur	Permet d'organiser les données selon le nom de l'indicateur utilisé pour demander l'établissement du score de routage prédictif.
Données client trouvées GPR	Permet l'organisation des données selon que les fonctionnalités des enregistrements clients ont été extraites avec succès de la base de données CRM et utilisées dans le calcul des scores des agents.

#### Mesure du Rapport détaillé de routage prédictif

Mesure	Description																				
Durée d'interaction	Durée de l'interaction, en secondes.																				
Message PR	<p>Si une erreur se produit lors du renvoi des résultats d'évaluation, ce champ contient le message d'erreur. La valeur est NULL si aucune erreur n'est renvoyée ou un nombre entier compris entre 1 et 10 pour identifier l'erreur comme l'une des chaînes suivantes :</p> <table> <tr> <td>1</td><td>ok</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Échec d'authentification du moteur d'évaluation</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Échec de la demande d'évaluation</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Liste d'agents vide</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Surcharge URS, interaction ignorée</td></tr> <tr> <td>6</td><td>Indicateur introuvable</td></tr> <tr> <td>7</td><td>Échec de création de la demande d'évaluation</td></tr> <tr> <td>8</td><td>Erreur d'exécution de SetIdealAgent ou de SetReadyCondition</td></tr> <tr> <td>9</td><td>Journal d'interactions introuvable dans la carte globale</td></tr> <tr> <td>10</td><td>Erreur inconnue</td></tr> </table>	1	ok	2	Échec d'authentification du moteur d'évaluation	3	Échec de la demande d'évaluation	4	Liste d'agents vide	5	Surcharge URS, interaction ignorée	6	Indicateur introuvable	7	Échec de création de la demande d'évaluation	8	Erreur d'exécution de SetIdealAgent ou de SetReadyCondition	9	Journal d'interactions introuvable dans la carte globale	10	Erreur inconnue
1	ok																				
2	Échec d'authentification du moteur d'évaluation																				
3	Échec de la demande d'évaluation																				
4	Liste d'agents vide																				
5	Surcharge URS, interaction ignorée																				
6	Indicateur introuvable																				
7	Échec de création de la demande d'évaluation																				
8	Erreur d'exécution de SetIdealAgent ou de SetReadyCondition																				
9	Journal d'interactions introuvable dans la carte globale																				
10	Erreur inconnue																				
Score de l'agent GPR	Score de routage prédictif de l'agent ayant traité l'interaction.																				
Score global GPR	Score de routage prédictif moyen de tous les agents du groupe cible.																				
Score médian GPR	Score de routage prédictif médian du groupe d'agents cible.																				

Score max. GPR	Score de routage prédictif le plus élevé de tout agent du groupe cible.
Score min. GPR	Score de routage prédictif le plus bas de tout agent du groupe cible.
Rang de l'agent GPR	Score de routage prédictif de l'agent classé par rapport à tous les autres agents du groupe cible, où 1 correspond au rang de l'agent ayant le meilleur score.
Taille de pool cible GPR	Nombre d'agents disponibles ayant l'ensemble des compétences demandées.
Durée d'interaction (Fmt)	Durée de l'interaction (HH:MM:SS).
Temps réponse (Fmt)	Temps écoulé (HH:MM:SS) avant que le client soit servi ou abandonne l'interaction, y compris le temps passé par l'interaction dans une file d'attente (y compris les points d'acheminement et ports IVR non en Libre-service) avant l'abandon ou avant d'atteindre une ressource de traitement (agent ou IVR en libre-service) ainsi que la durée d'alerte à la ressource avant que l'interaction soit acceptée. Cette mesure inclut en outre la durée de médiation de toute tentative précédente immédiate visant à délivrer l'interaction qui a été redirigée avec un résultat technique RoutedOnNoAnswer ou Unspecified, ainsi que la durée d'alerte associée à cette tentative. Les consultations et les collaborations reçues ne sont pas prises en compte.
Temps file d'attente (Fmt)	Somme des durées (HH:MM:SS) que les interactions ont passé dans des ressources de file d'attente ACD avant d'arriver à la ressource IRF. Cette durée exclut les interactions abandonnées en file d'attente.
Temps point d'acheminement (Fmt)	Somme des durées (HH:MM:SS) que cet IRF a passé dans des ressources de point d'acheminement ou de stratégie de routage avant d'arriver à la ressource IRF.
Durée totale (Fmt)	Durée totale (HH:MM:SS) de la participation de la ressource IRF à l'interaction, quels que soient les intervalles dans lesquels l'IRF intervient, y compris la durée de mise en suspens et le temps passé par l'interaction en médiation. Cette mesure exclut la durée d'alerte, les consultations reçues et les collaborations reçues.
Temps occupation client (Fmt)	<p>Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a traité une interaction liée à un client dans cette ressource durant une tentative de traitement d'interaction. Cette mesure comprend les interactions internes.</p> <p>Pour les interactions synchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé en interaction avec un client. La durée comprend la durée de conversation des interactions en conférence. Pour les interactions asynchrones, il s'agit du temps que l'agent a passé</p>



	à traiter une interaction entrante provenant d'un client, à traiter une interaction interne provenant d'un autre agent ou à traiter une interaction de réponse au client. Cette durée exclut les consultations et collaborations, qu'elles aient été initiées ou reçues.
Temps mise en suspens client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'agent a mis le client en suspens. Cette mesure exclut les durées de mise en suspens associées à des consultations initiées ou reçues, mais inclut la durée de mise en suspens des interactions en conférence.
Temps traitement client (Fmt)	Somme des valeurs Temps occupation client, Temps mise en suspens client et Temps post-appel client.
Temps alerte client (Fmt)	<p>Pour les interactions vocales, temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'interaction a sonné à la ressource durant une tentative de traitement vocal alors qu'un client était présent.</p> <p>Pour les interactions multimédia, temps (HH:MM:SS) pendant lequel l'interaction associée au client a sonné à la ressource durant une tentative de traitement de l'interaction. Pour les interactions e-mail, cette mesure inclut le traitement par l'agent d'un e-mail entrant provenant d'un client ou d'un e-mail interne provenant d'un autre agent ou le traitement d'un e-mail de réponse renvoyé au client. Cette mesure exclut le traitement d'une collaboration, que ce soit du côté initiateur ou récepteur.</p>
Durée numérotation client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) que la ressource IRF a passé à initier une interaction sortante liée au client. Ce temps commence au moment où l'événement de numérotation est envoyé, inclut le temps de médiation subi par l'initiateur en attendant que la ressource cible se connecte et se termine au moment où l'appel est établi ou arrêté pour non-réponse. Les consultations entamées ne sont pas prises en compte.
Temps post-appel client (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel la ressource était à l'état Travail après l'appel (ACW ou post-appel) lié à une interaction concernant la ressource d'interaction vocale du client. Cette durée exclut le temps de post-appel associé à des consultations reçues.
Durée conférence initiée (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel une conférence débutée par la ressource IRF a été connectée (établie). La durée s'applique uniquement à la partie de l'IRF qui représente la ressource IRF en tant qu'initiatrice de la conférence.
Durée conférence reçue (Fmt)	Temps (HH:MM:SS) pendant lequel une conférence rejointe par la ressource IRF a été connectée (établie). La durée s'applique uniquement à la partie de l'IRF qui représente la ressource IRF en tant que participante à la conférence.