



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 de présentation de file d'attente

Contents

- **1 Rapport de présentation de file d'attente**
 - **1.1 Explications sur le Rapport de présentation de file d'attente**
 - **1.2 Invites du Rapport de présentation de file d'attente**
 - **1.3 Attributs utilisés dans le Rapport de présentation de file d'attente**
 - **1.4 Mesures utilisées dans le Rapport de présentation de file d'attente**

Rapport de présentation de file d'attente

Cette page explique comment utiliser le Rapport de présentation de file d'attente (dossier **Files d'attente**) pour obtenir des informations détaillées sur les performances des files d'attente.

Explications sur le Rapport de présentation de file d'attente

Ce rapport rassemble des données provenant de plus de quarante mesures qui fournissent des nombres détaillés relatifs aux interactions clients et aux interactions de consultation, montrant comment le nombre d'interactions/de consultations qui sont entrées dans une file d'attente donnée ou un groupe de files d'attente donné se décompose dans les diverses mesures liées aux files d'attente qui fournissent des nombres d'interactions.

Ce rapport permet de voir les corrélations entre les différentes mesures de file d'attente pertinentes pour les interactions clients et de consultation, et de comprendre comment les mesures contribuent à la somme totale de toutes les interactions entrées dans une ressource de file d'attente.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport :

Report :
HRCXIQueueOutlineReport.pdf

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 de présentation de file d'attente

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.
Groupe de files d'attente	Vous pouvez sélectionner une file d'attente sur laquelle axer le rapport.
File d'attente	Vous pouvez sélectionner une file d'attente sur laquelle axer 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 de présentation de file d'attente

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.
File d'attente	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le nom de la file d'attente ACD, de la file d'attente virtuelle, de la file d'attente des interactions ou de la corbeille.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
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

Attribut	Description
	donnés. Les valeurs journalières sont présentées au format AAAA-MM-JJ.

Mesures utilisées dans le Rapport de présentation de file d'attente

Mesure	Description
(Client Q et Consultations) Arrivé	Somme des mesures Arrivé client et consultations.
(Client Q et Consultations) Offert	Somme des mesures Offert client et consultations.
(Client Q et Consultations) Distribué	Somme des mesures Distribué client et consultations.
(Client Q et Consultations) Accepté	Somme des mesures Accepté client et consultations.
(Client Q et Consultations) Abandonné en attente	Somme des mesures Abandonné en attente client et consultations.
(Client Q et Consultations) Effacé	Somme des mesures Effacé client et consultations. Des interactions peuvent être effacées pour une multitude de motifs. Pour consulter la liste de ces motifs, reportez-vous à la mesure File d'attente Effacé.
(Client Q et Consultations) Bloqué	Somme des mesures Bloqué client et consultations.
(Client Q et Consultations) Autres	Somme des mesures Autres client et consultations.
(Client Q et Consultations) Redirigé	Somme des mesures Redirigé client et consultations.
(Client Q et Consultations) Abandonné invitation	Somme des mesures Abandonné invitation client et consultations.
(Client Q et Consultations) Acheminé autre	Somme des mesures Acheminé autre client et consultations.
(Client Q et Consultations) Accepté Agent	Somme des mesures Accepté Agent client et consultations.
(Client Q et Consultations) Accepté Autres	Somme des mesures Accepté Autres client et consultations.
(Client Q et Consultations) Abandon standard en attente	Somme des mesures Abandon standard en attente client et consultations.
(Client Q et Consultations) Abandon court en attente	Somme des mesures Abandon court en attente client et consultations.
(Client Q) Entré	La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport : <ul style="list-style-type: none">Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations

Mesure	Description
<p>(Client Q) Offert</p>	<p>à chaud établies sont arrivées dans cette file d'attente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud établies sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente. <p>Si une interaction arrive dans cette file d'attente plus d'une fois, cette mesure compte chaque entrée séparément.</p>
<p>(Client Q) Distribué</p>	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total d'interactions arrivées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total d'interactions clients arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et qui ont ensuite été présentées à une ressource. <p>Le nombre exclut les interactions ayant subi un abandon court et inclut les tentatives de traitement rejetées par les agents, ainsi que les consultations à chaud, les conférences et les collaborations reçues par les agents. Cette mesure inclut les interactions pour lesquelles aucun seuil n'a été fixé par le routeur. Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-thld-QUEUE-IXN].</p>
	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud établies ont été distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud établies ont été distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente. <p>La distribution comprend les interactions qui ont été :</p> <ul style="list-style-type: none"> Distribuées à une autre file d'attente. Distribuées à une ressource non surveillée.

Mesure	Description
<p>(Client Q) Accepté</p>	<ul style="list-style-type: none"> Acceptées, qui ont reçu une réponse ou qui ont été extraites. Rejetées/redirigées en l'absence de réponse. Abandonnées par le client alors qu'elles étaient en état d'alerte chez l'agent. <p>Si l'interaction transite par plusieurs files d'attente avant d'être distribuée, le nombre augmente uniquement pour le périphérique à partir duquel elle a été distribuée ou extraite.</p>
<p>(Client Q) Abandonné en attente</p>	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients et des consultations à chaud distribuées à partir de cette file d'attente ont été acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent, un port de traitement vocal, un port IVR ou un DN non associé à un agent (comme des ressources de centre de contacts capables d'émettre une alerte). Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients et des consultations à chaud distribuées à partir de files d'attente faisant partie de ce groupe de files d'attente ont été acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent, un port de traitement vocal, un port IVR ou un DN non associé à un agent.
	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans cette file d'attente et ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque avant de pouvoir être distribuées. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque avant de pouvoir être distribuées. <p>Le décompte comprend les interactions ayant subi un abandon court et exclut celles qui ont été abandonnées après avoir été distribuées, comme les interactions abandonnées en cours d'invitation.</p>

Mesure	Description
(Client Q) Effacé	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions qui appartiennent à ce groupe de files d'attente. <p>L'effacement implique l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Distribution à une file d'attente virtuelle parallèle. Acheminement par défaut par le commutateur. Acheminement par défaut par une stratégie de routage. Suppression des interactions qui sont déterminées comme étant bloquées. Suppression des interactions pour tout autre motif, comme des arrêts anormaux. Suppression des interactions d'une file d'attente virtuelle à l'aide de la fonction URS ClearTargets. Suppression des interactions signalées dans les déploiements qui reposent sur Genesys Info Mart 8.5.004.06 ou une version ultérieure, que le client a abandonnées pendant leur mise en file d'attente parallèle, à l'exception des interactions abandonnées dans la dernière file d'attente virtuelle entrée. <p>L'effacement exclut les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Interactions qui ont été distribuées à partir de cette file d'attente virtuelle, de cette corbeille ou de cette file d'attente d'interactions. Interactions qui ont été mises en file d'attente pour consultation ou collaboration. Dans les déploiements qui reposent sur Genesys Info Mart 8.5.003.20 ou une version antérieure, interactions que le client a abandonnées alors qu'elles étaient encore en file d'attente.
(Client Q) Bloqué	La description de cette mesure varie en fonction

Mesure	Description
(Client Q) Autres	<p>des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions parce qu'elles avaient été identifiées comme bloquées (ayant un résultat technique StuckCall). Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions appartenant à ce groupe de files d'attente parce qu'elles avaient été identifiées comme bloquées (ayant un résultat technique StuckCall). <p>Des interactions peuvent être effacées pour d'autres motifs. Pour consulter la liste de ces motifs, reportez-vous à la mesure File d'attente Effacé.</p>
(Client Q) Redirigé	<p>Calculé comme la différence entre la mesure (Client Q) Effacé et la mesure (Client Q) Bloqué. La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions pour tout motif autre que le fait d'être identifiées comme bloquées. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions qui appartiennent à ce groupe de files d'attente pour tout motif autre que le fait d'être identifiées comme bloquées.
	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans cette file d'attente, ont sonné sur une cible d'acheminement et ont été redirigées pour cause de non acceptation/réponse par un agent. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente, ont sonné sur une

Mesure	Description
	<p>cible d'acheminement et ont été redirigées pour cause de non acceptation/réponse par un agent.</p>
<p>(Client Q) Abandonné Invitation</p>	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque alors que les interactions étaient en train d'émettre une alerte ou de sonner chez un agent. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque alors que les interactions étaient en train d'émettre une alerte ou de sonner chez un agent.
<p>(Client Q) Acheminé autre</p>	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans cette file d'attente et ont été ensuite acheminées soit vers d'autres DN de médiation, soit vers des ressources non contrôlées. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et ont été ensuite acheminées soit vers d'autres DN de médiation, soit vers des ressources non contrôlées.
<p>(Client Q) Accepté Agent</p>	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud distribuées à partir de cette file d'attente ont été acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre

Mesure	Description
	<p>total de fois où des interactions clients ou des consultations à chaud distribuées à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente ont été acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent.</p>
<p>(Client Q) Accepté autre</p>	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total d'interactions qui sont arrivées dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par une ressource autre qu'un agent, un DN de place ou un DN d'extension. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total d'interactions qui sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par une ressource autre qu'un agent, un DN de place ou un DN d'extension. <p>Cette mesure est obtenue en calculant la différence entre le nombre total d'interactions qui ont été acceptées, ont obtenu une réponse ou ont été extraites et le nombre total d'interactions qui ont été acceptées, ont obtenu une réponse ou ont été extraites par une ressource d'agent.</p>
<p>(Client Q) Abandon standard en attente</p>	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total d'interactions clients qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque après le seuil d'abandon court et avant que les interactions puissent être établies. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total d'interactions clients qui sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et qui ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque après le seuil d'abandon court et avant que les interactions puissent être établies. Cette mesure exclut les interactions qui ont été abandonnées alors qu'elles généraient des alertes sur une ressource de traitement. <p>Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-thld-QUEUE-IXN].</p>

Mesure	Description
(Client Q) Abandon court en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans cette file d'attente et ont été abandonnées dans le seuil d'abandon court. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions clients sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et ont été abandonnées dans le seuil d'abandon court. <p>Ce nombre exclut les interactions qui ont été abandonnées après avoir été distribuées. Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-thId-QUEUE-IXN].</p>
Consultation arrivée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des demandes de consultation simple sont arrivées dans cette file d'attente alors que les collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des demandes de consultation simple sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente alors que les collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.
Consultation présentée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de demandes de consultation qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été présentées à une ressource, à l'exclusion des interactions qui ont été abandonnées dans le seuil d'abandon court, alors que les collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de demandes de consultation qui sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et qui ont été présentées à une ressource, à l'exception des interactions qui ont été abandonnées dans le

Mesure	Description
	<p>seuil d'abandon court, alors que les collaborations/consultations étaient associées à des interactions clients.</p> <p>Ce nombre inclut les tentatives de traitement rejetées par les agents, ainsi que les consultations à chaud, conférences et collaborations reçues par les agents. Cette mesure ne comprend ni les demandes de consultation pour lesquelles aucun seuil n'a été fixé par le routeur, ni les demandes de consultation pour lesquelles aucun objectif de service n'a été fixé. Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-thld-QUEUE-IXN].</p>
Consultation distribuée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été distribuées ou extraites à partir de files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente.
Consultation acceptée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple distribuées à partir de cette file d'attente ont été acceptées par un agent, un port de traitement vocal, un port IVR ou un DN non associé à un agent (comme des ressources de centre de contacts capables d'émettre une alerte). Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple distribuées à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente ont été acceptées par un agent, un port de traitement vocal, un port IVR ou un DN non associé à un agent.
Abandon consultation en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des consultations simples sont arrivées dans cette file d'attente et ont été abandonnées

Mesure	Description
	<p>avant de pouvoir être établies dans le seuil d'abandon court, alors que ces consultations étaient associées à des interactions clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des consultations simples sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et ont été abandonnées avant de pouvoir être établies dans le seuil d'abandon court, alors que ces consultations étaient associées à des interactions clients. <p>Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-thd-QUEUE-IXN].</p>
Consultation effacée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions qui appartiennent à ce groupe de files d'attente. <p>Des interactions peuvent être effacées pour une multitude de motifs. Pour consulter la liste de ces motifs, reportez-vous à la mesure File d'attente Effacé.</p>
Consultation bloquée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions parce qu'elles avaient été identifiées comme bloquées (ayant un résultat technique StuckCall). Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions appartenant à ce groupe de files d'attente parce qu'elles avaient été identifiées comme bloquées (ayant un résultat technique StuckCall).

Mesure	Description
	<p>Des interactions peuvent être effacées pour d'autres motifs. Pour consulter la liste de ces motifs, reportez-vous à la mesure File d'attente Effacé.</p>
Autres consultations	<p>Calculé comme la différence entre la valeur de la mesure Consultation effacée et la valeur de la mesure Consultation bloquée. La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de cette file d'attente virtuelle, corbeille ou file d'attente d'interactions pour un motif autre que le fait d'être identifiées comme bloquées. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation simple ont été effacées de files d'attente virtuelles, corbeilles ou files d'attente d'interactions qui appartiennent à ce groupe de files d'attente pour tout motif autre que le fait d'être identifiées comme bloquées.
Consultation redirigée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des collaborations ou des interactions de consultation simple sont arrivées dans cette file d'attente, ont sonné sur une cible d'acheminement et ont été redirigées pour cause de non acceptation/réponse par un agent. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des collaborations ou des interactions de consultation simple sont arrivées dans des files d'attente de ce groupe de files d'attente, ont sonné sur une cible d'acheminement et ont été redirigées pour cause de non acceptation/réponse par un agent.
Abandon consultation en invitation	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque alors que ces interactions étaient

Mesure	Description
	<p>en train d'émettre une alerte ou de sonner chez un agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque alors que les interactions étaient en train d'émettre une alerte ou de sonner chez un agent.
Consultation acheminée Autre	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation sont arrivées dans cette file d'attente et ont été ensuite acheminées soit vers d'autres DN de médiation, soit vers des ressources non contrôlées. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des interactions de consultation sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et ont été ensuite acheminées soit vers d'autres DN de médiation, soit vers des ressources non contrôlées.
Consultation reçue acceptée	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des agents ont reçu des collaborations ou des consultations simples distribuées ou extraites à partir de cette file d'attente et associées à des interactions clients. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total de fois où des agents ont reçu des collaborations ou des consultations simples distribuées ou extraites à partir de files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et associées à des interactions clients.
Consultation acceptée Autres	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total d'interactions de consultation simple ou de

Mesure	Description
	<p>collaborations qui sont arrivées dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par une ressource autre qu'un agent, un DN de place ou un DN d'extension.</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total d'interactions de consultation simple ou de collaborations qui sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par une ressource autre qu'un agent, un DN de place ou un DN d'extension. <p>Cette mesure est obtenue en calculant la différence entre le nombre total d'interactions qui ont été acceptées et le nombre total d'interactions qui ont été acceptées par une ressource d'agent.</p>
Abandon standard consultation en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total d'interactions de consultation simple qui sont arrivées dans cette file d'attente et qui ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque après le seuil d'abandon court et avant que les consultations puissent être établies. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre total d'interactions de consultation simple qui sont arrivées dans des files d'attente qui appartiennent à ce groupe de files d'attente et qui ont été abandonnées ou arrêtées pour un motif quelconque après le seuil d'abandon court et avant que les consultations puissent être établies. <p>Cette mesure exclut les consultations qui ont été abandonnées alors qu'elles généraient des alertes sur une ressource de traitement. Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-thld-QUEUE-IXN].</p>
Abandon court consultation en attente	<p>La description de cette mesure varie en fonction des attributs et des filtres de la requête du rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attribut de file d'attente : Nombre total de fois où des demandes de consultation sont arrivées dans cette file d'attente et ont été abandonnées dans le seuil d'abandon court, alors que ces consultations étaient associées à des interactions clients. Attribut de groupe de files d'attente : Nombre

Mesure	Description
	<p>total de fois où des demandes de consultation sont arrivées dans des files d'attente appartenant à ce groupe de files d'attente et ont été abandonnées dans le seuil d'abandon court, alors que ces consultations étaient associées à des interactions clients.</p> <p>Cette mesure exclut les collaborations et les consultations qui ont été abandonnées après avoir été distribuées. Cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-thld-QUEUE-IXN].</p>