



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 vitesse d'acceptation (heure)

---

## Contents

- **1 Rapport de vitesse d'acceptation (heure)**
  - **1.1 Explications sur le Rapport de vitesse d'acceptation (heure)**
  - **1.2 Invites du Rapport de vitesse d'acceptation (heure)**
  - **1.3 Attributs du Rapport de vitesse d'acceptation (heure)**
  - **1.4 Mesures utilisées dans le Rapport de vitesse d'acceptation (heure)**

# Rapport de vitesse d'acceptation (heure)

Cette page explique comment utiliser le Rapport de vitesse d'acceptation (heure) (dossier **Files d'attente**) pour comprendre combien de temps les interactions ont attendu en file d'attente avant d'être acceptées.

## Explications sur le Rapport de vitesse d'acceptation (heure)

Speed of Accept Report (hours) Report															
Tenant	Media Type	Time Range Key	Day	Queue	Interaction Type	Accepted Agent ST 1	Accepted Agent ST 2	Accepted Agent ST 3	Accepted Agent ST 4	Accepted Agent ST 5	Accepted Agent ST 6	Accepted Agent ST 7	Accepted Agent ST 8	Accepted Agent ST 9	Accepted Agent ST 10
Environnement	2011-04-11	8001	Internal	8001	Internal	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				8002	Internal	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				8003	Internal	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				8004	Internal	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Ce rapport fournit des informations de performance résumées sur les délais associés aux interactions de longue durée qui ont été acceptées ou extraites des files d'attente spécifiées, en fournissant à la fois les pourcentages et le nombre d'interactions acceptées ou extraites par intervalle de temps de service. Ce rapport est le plus souvent utilisé pour les types de média auxquels le centre de contacts est censé répondre lentement, tels que les e-mails.

Le rapport répartit le nombre d'interactions en les plaçant dans l'une des dix intervalles de planification en fonction de la vitesse à laquelle l'interaction a été acceptée ou extraite de la file d'attente sélectionnée. « Acceptation » est déclenché par le premier agent qui crée une réponse sortante, que cette réponse ait été envoyée ou non.

## Rapport de vitesse d'acceptation (heure)

---

Le rapport fournit également une répartition des pourcentages d'interactions qui ont été acceptées/extraires dans ces intervalles, par rapport au nombre total d'interactions acceptées/extraires de la file d'attente pendant l'intervalle de rapport. Le premier intervalle de planification est défini par une variable de rapport (Agent accepté ST1 - ST11) qui regroupe le 1er au 11ème intervalles de temps de service. La variable Agent accepté STI regroupe tous les intervalles de temps de service.

Ce rapport reflète la distribution à partir des files d'attente sélectionnées uniquement. Il ne reflète pas le temps que les interactions ont passé en file d'attente dans d'autres ressources de file d'attente non sélectionnées par lesquelles les interactions ont pu passer avant d'être distribuées à partir des ressources de file d'attente sélectionnées dans ce rapport.

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

[HRCXISpdOfAccptHoursReport.pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures qui sont représentées dans le rapport :

### Invites du Rapport de vitesse d'acceptation (heure)

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste, sélectionnez une période sur laquelle établir un rapport, puis déplacez-la dans la liste <b>Sélectionné</b> .
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 un groupe de files d'attente sur lequel 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 sur lequel portera le rapport.
Locataire	Pour les environnements à locataires multiples, vous pouvez sélectionner les locataires pour lesquels inclure les données dans le rapport.

### Attributs du Rapport de vitesse d'acceptation (heure)

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données

Attribut	Description
	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.
CléPlageTemps	Cet attribut permet d'identifier des limites de plage de temps par locataire. Ces valeurs définissent les limites supérieure et inférieure des intervalles de temps de service utilisés par les rapports Vitesse d'acceptation et Délai d'abandon.
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 donnés. Les valeurs journalières sont présentées au format AAAA-MM-JJ.

## Mesures utilisées dans le Rapport de vitesse d'acceptation (heure)

Mesure	Description
Accepté Agent ST1	Nombre total de fois où des interactions sont parvenues dans cette file d'attente, puis ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent avant le premier seuil d'intervalle de temps de service. Si le premier seuil de temps de service n'est pas défini, cette mesure n'utilise pas de plafond pour l'intervalle de temps de service.  Les seuils de vitesse d'acceptation sont définis à la section <b>[agg-gim-thld-QUEUE-ACC]</b> .
Accepté Agent ST2 ... Accepté Agent ST10	Nombre total de fois où des interactions sont parvenues dans cette file d'attente, puis ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent durant l'intervalle de temps de service qui est relié aux deux seuils de temps de service indiqués. Si le seuil de temps de service inférieur n'est pas défini, cette mesure renvoie 0. Si le seuil de temps de service supérieur

Mesure	Description
	<p>n'est pas défini, cette mesure utilise aucune limite pour le plafond de l'intervalle de temps de service.</p> <p>Par exemple, Accepté Agent <i>ST2</i> est le nombre total de fois où des interactions sont parvenues dans cette file d'attente, puis ont été distribuées et acceptées, ont reçu une réponse ou ont été extraites par un agent durant l'intervalle de temps de service qui est relié au <i>premier</i> et au <i>deuxième</i> seuils de temps de service. Dans cet exemple, si le <i>premier</i> seuil de temps de service n'est pas défini, cette mesure renvoie 0. Si le <i>deuxième</i> seuil de temps de service n'est pas défini, cette mesure utilise aucune limite pour le plafond de l'intervalle de temps de service.</p> <p>Les seuils de vitesse d'acceptation sont définis à la section <b>[agg-gim-thId-QUEUE-ACC]</b>.</p>
% Accepté Agent ST1	<p>Pourcentage d'interactions qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents avant le premier seuil d'intervalle de temps de service, par rapport au nombre total d'interactions clients qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents.</p>
% Accepté Agent ST2 ... % Accepté Agent ST10	<p>Pourcentage d'interactions qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents dans l'intervalle de temps de service associé aux seuils de temps de service indiqués, par rapport au nombre total d'interactions clients qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents.</p> <p>Par exemple, % Accepté Agent <i>ST10</i> est le pourcentage d'interactions qui sont parvenues dans cette file d'attente, puis qui ont été distribuées et acceptées par des agents dans l'intervalle de temps de service défini par le <i>neuvième</i> et le <i>dixième</i> seuils de temps de service, par rapport au nombre total d'interactions client qui sont entrées dans cette file d'attente et qui ont ensuite été distribuées et acceptées par les agents.</p>