



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 de superviseur

Contents

- **1 Tableau de bord de superviseur**
 - **1.1 Vidéo : Présentation du Tableau de bord de superviseur**
 - **1.2 Explication sur le Tableau de bord de superviseur**
 - **1.3 Invites du Tableau de bord de superviseur**
 - **1.4 Attributs**
 - **1.5 Mesures utilisées dans le Tableau de bord de superviseur**

Tableau de bord de superviseur

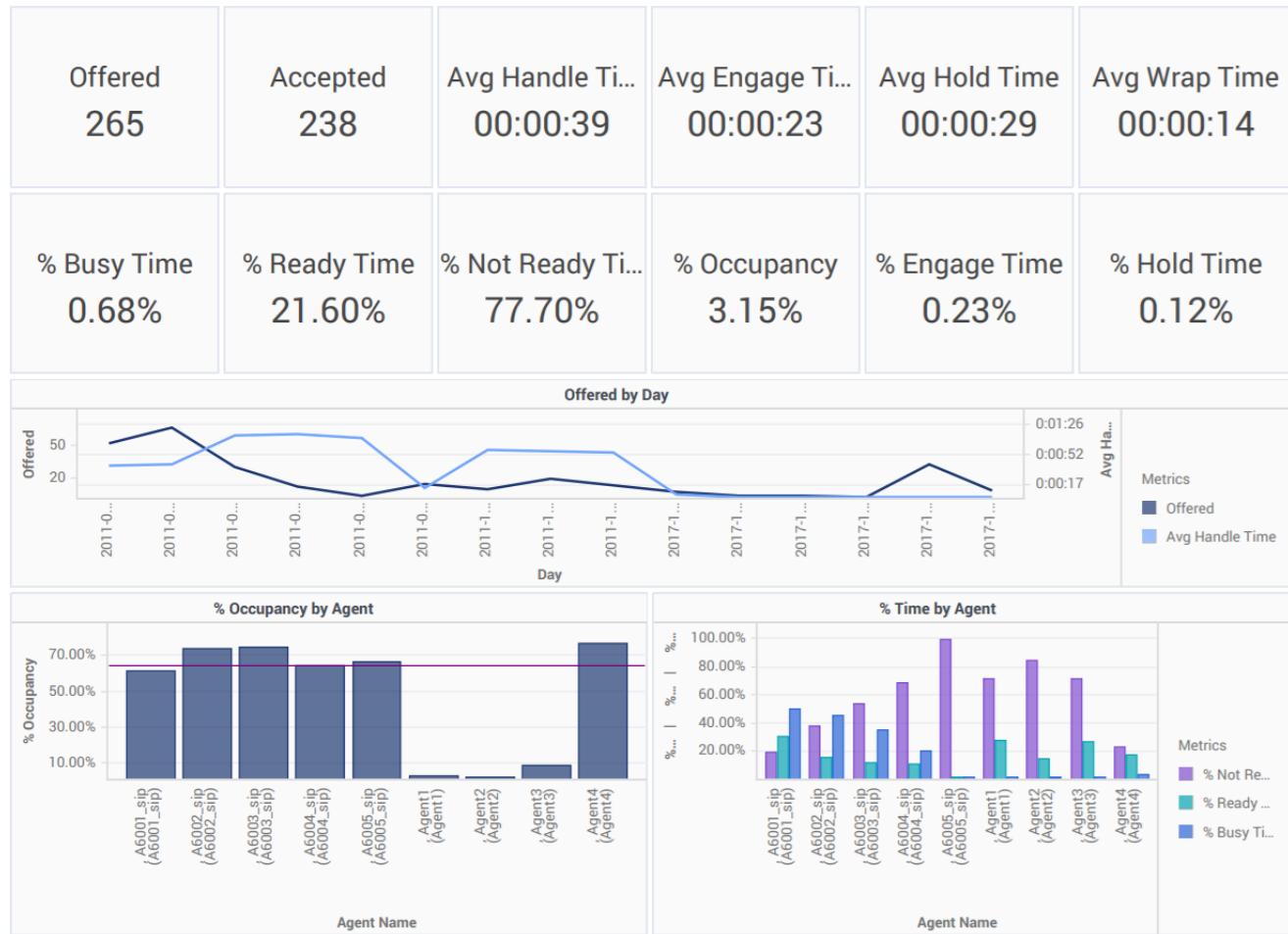
Cette page explique comment utiliser le Tableau de bord de superviseur pour afficher des informations détaillées sur les activités, les interactions et les états des agents.

Vidéo : Présentation du Tableau de bord de superviseur

[Link to video](#)

Cette vidéo explique comment utiliser le Tableau de bord de superviseur.

Explication sur le Tableau de bord de superviseur



Spécialement conçu pour les superviseurs de centres de contacts, ce tableau de bord affiche de manière pratique des informations clés sur les interactions et les agents, notamment le nombre d'interactions offertes et acceptées, différentes durées telles que le temps de traitement moyen et le temps d'occupation moyen, ainsi que le pourcentage du temps que les agents ont collectivement consacré à différentes activités.

En outre, le tableau de bord fournit un graphique du nombre d'appels offerts au fil du temps et des diagrammes à barres illustrant l'occupation pour chaque agent, avec un graphique correspondant pour chaque agent illustrant le pourcentage du temps de l'agent passé dans chaque état (Prêt, Non prêt, Occupé).

Utilisez ce tableau de bord pour évaluer le traitement des interactions et les performances des agents en un clin d'œil. Il comprend à la fois des informations clés sur le volume d'interactions et l'expérience client et des graphiques illustrant l'activité de chaque agent pendant la période du rapport.

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

HRCXISupervisorDashboard.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 de superviseur

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.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à inclure dans le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes d'agents à inclure dans 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

Attribut	Description
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Résultat commercial	Cet attribut permet d'organiser les données selon le résultat commercial configuré.
Segment client	Cet attribut permet d'organiser les données selon le segment client configuré.
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.
Type d'interaction	Cet attribut permet d'organiser les données selon

Attribut	Description
	le type d'interaction (p. ex., Entrant, Sortant et Interne).
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.
Type de service	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de service attribué à l'interaction.
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.

Mesures utilisées dans le Tableau de bord de superviseur

Le Tableau de bord de superviseur se compose de trois éléments de type rapport ; c'est pourquoi le tableau suivant est divisé comme suit :

- État d'interaction d'agent
- État résumé d'agent
- Activité de l'agent

Mesure	Description
État d'interaction d'agent	
% Temps occupation	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
% Temps mise en suspens	Pourcentage de temps pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens durant l'intervalle du rapport, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant cet intervalle.
% Temps invitation	Pourcentage de temps pendant lequel des interactions clients ont été en Temps invitation, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant cet intervalle.
% Temps post-appel interaction	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel (délai entre appels) pour des appels clients, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant l'intervalle.
Temps occupation (Fmt)	Temps total passé par cet agent à être occupé avec des clients sur des interactions reçues par l'agent dans l'intervalle ou dans un intervalle précédent et qui se sont poursuivies dans cet intervalle. Cette mesure peut inclure le temps d'occupation pour des interactions établies ou reçues par l'agent dans

Mesure	Description
	<p>les états Non prêt ou Traitement post-appel (si l'application ICON sous-jacente qui fournit les données à Genesys Info Mart est configurée de manière appropriée).</p> <p>Cette mesure exclut le temps d'occupation associé à des collaborations, des consultations et d'autres durées liées aux interactions, telles que le temps de mise en suspens, le temps post-appel et le temps d'alerte (sonnerie).</p>
Temps mise en suspens (Fmt)	Temps total, durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens. Cette mesure totalise les durées des interactions, que celles-ci aient été mises en suspens une seule ou plusieurs fois.
Temps invitation (Fmt)	<p>Temps total, attribuable à l'intervalle du rapport, pendant lequel des interactions clients ont émis une alerte ou ont sonné chez les agents, plus la durée totale de la numérotation effectuée par les agents.</p> <p>Pour le composant d'alerte de cette mesure, il n'est pas nécessaire que les interactions soient établies pour que cette mesure soit incrémentée. Pour le composant de numérotation, la durée de numérotation est mesurée pour les appels établis uniquement.</p>
Temps occupé interaction (Fmt)	<p>Temps total, durant l'intervalle du rapport, pendant lequel cet agent a été occupé à traiter des interactions. Ce temps est calculé en additionnant le temps de numérotation des interactions établies et le temps d'alerte (Temps invitation), le temps d'occupation avec le client/discussion, le temps de mise en suspens, le temps post-appel (pour le travail post-appel lié à des interactions) et le temps passé par l'agent à traiter des interactions de consultations reçues.</p> <p>Cette mesure exclut Temps de sonnerie, Temps de consultation post-appel interaction, Temps de consultation invitation et Temps invitation pour Abandonné invitation.</p>
Temps post-appel interaction (Fmt)	Temps total, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel pour des appels clients qu'il a reçus.
État résumé d'agent	
% Temps occupé	Pourcentage de temps de toutes les activités de traitement des interactions.
% Temps Pas prêt	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent était Non prêt, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
% Occupation	Pourcentage de temps pendant lequel l'état de cet agent était Occupé, dans l'intervalle, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle de la session

Mesure	Description
	<p>active de l'agent sur un canal de média donné. Cette mesure reflète le pourcentage de temps que les agents ont réellement passé à traiter des interactions par rapport à leur temps de disponibilité ou d'inactivité.</p> <p>Cette mesure s'obtient en soustrayant du temps actif les temps Prêt et Non prêt, puis en divisant le résultat par la différence entre le temps actif et le temps pas prêt.</p>
% Temps état inconnu	<p>Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent n'a été ni Prêt ni Non prêt après la connexion, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.</p> <p>Cette situation se produit généralement si le commutateur, par exemple, ne met pas de force les DN des agents à l'état Prêt lors de leur connexion.</p>
% Temps Prêt	<p>Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent a été Prêt, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.</p>
% Temps post-appel	<p>Pourcentage de temps que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel (délai entre appels) durant l'intervalle, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant l'intervalle.</p>
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné. Dans le scénario dans lequel un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).</p> <p>Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin du jour du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>
Temps occupé (Fmt)	<p>Durée totale de toutes les activités de traitement d'interactions, y compris le temps associé à des demandes de consultation reçues par l'agent, mais sans le temps passé à du travail post-appel.</p>
Temps Pas prêt (Fmt)	<p>Temps total, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état Non prêt pour un canal de média donné (y compris la durée Ne pas déranger, si elle est configurée), qu'un motif ait été indiqué ou non.</p>
Temps état inconnu (Fmt)	<p>Temps total pendant lequel l'état de cet agent n'était ni Prêt, ni Non prêt après la connexion à un canal de média donné. Cette situation se produit</p>

Mesure	Description
	généralement lors de la première connexion si le commutateur, par exemple, ne met pas de force les agents à l'état Prêt lors de leur connexion.
Temps Prêt (Fmt)	Temps total pendant lequel cet agent était à l'état Prêt pour un type de média donné.
Temps post-appel (Fmt)	Temps total, durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel, que le motif d'entrée dans cet état ait été ou non lié à une interaction.
Activité de l'agent	
Accepté	Pourcentage d'interactions clients acceptées qui ont été transférées avec succès (à chaud ou à l'aveugle) à cet agent.
Durée moy occupation (Fmt)	Temps moyen pendant lequel cet agent a été occupé avec des clients.
Temps moy traitement (Fmt)	Temps moyen que cet agent a passé à traiter les interactions qu'il a reçues. Cette mesure est calculée comme le temps de traitement divisé par la somme des interactions acceptées et des consultations reçues.
Temps moy mise en suspens (Fmt)	Temps moyen pendant lequel cet agent a eu des interactions clients mises en suspens. Cette mesure est attribuée à l'intervalle dans lequel les interactions sont arrivées à l'agent (qui peut différer de l'intervalle dans lequel les interactions ont été mises en suspens).
Revenu moy	Revenu moyen généré par des interactions traitées par cet agent. La moyenne considère uniquement les interactions pour lesquelles un revenu a été généré.
Satisfaction moy	Score moyen de satisfaction client pour les interactions traitées par cet agent. Ce nombre tient compte uniquement des interactions pour lesquelles une satisfaction client a été enregistrée.
Temps moy post-appel (Fmt)	Temps moyen que cet agent a passé à des interactions clients alors qu'il était à l'état Post-appel.
Offert	Nombre total de fois où des interactions ont été reçues ou initiées par un agent. Ce nombre inclut les interactions qui ont été abandonnées lors d'invitations, le traitement de tentatives que l'agent a rejetées, ainsi que les consultations à chaud et les conférences que l'agent a reçues. Ce nombre exclut les consultations simples, qu'elles aient été initiées ou reçues. Pour les enregistrements AG2_AGENT_QUEUE, cette mesure repose sur la valeur du seuil d'abandon court telle que configurée à la section [agg-gim-

Tableau de bord de superviseur

Mesure	Description
	thId-ID-IXN].