



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 Point de capture

Contents

- **1 Tableau de bord Point de capture**
 - **1.1 Personnalisation du tableau de bord**

Tableau de bord Point de capture

Tableau de bord Point de capture

Capture Point Dashboard

iWD Dashboard

Day

(All)

2019-08-01 2019-08-02

Department

(All) ▾

(All)

inx_server_1_jmscp

3301- 2100	4101- 4200	1701- 1800
3001- 2100	4401- 4500	4801- 4900
3801- 2000	1401- 1500	701-800 1-100
4701- 4800	2301- 2400	3101-3200 301-400
4201- 4300	2501- 2600	4901-5000 4501- 4600
2001- 2100	901- 1000	4001-4100 3701- 3800
		1101-1200
		3201-3300

Work Details

Capture Point	Business Value Range 100	Department	Process	Day	Entered	Finished	Avg Accept Time (Fmt)
inx_server_1_jmscp	1-100	Department1	Process1-Dep1	2019-08-01	352	206	03:59:43
				2019-08-02	627	604	04:18:42
			Process2-Dep1	2019-08-01	385	213	03:59:48
				2019-08-02	662	702	04:15:04
			Process3-Dep1	2019-08-01	363	203	03:59:46
				2019-08-02	675	672	04:20:28
	Department2	Process1-Dep2	2019-08-01	347	205	03:59:47	
			2019-08-02	673	662	04:19:30	

Onglet Valeur commerciale de l'arrivée du travail

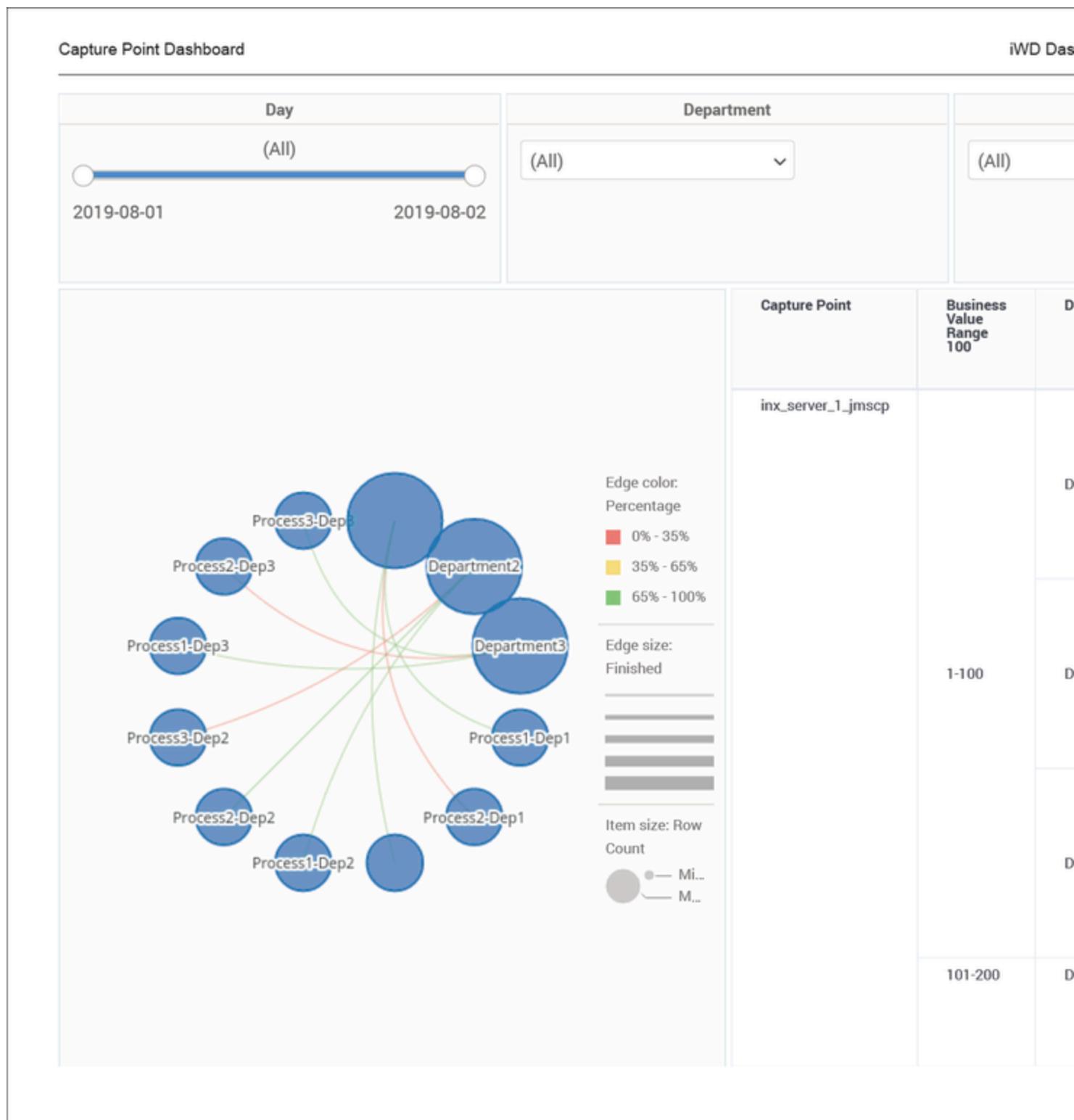
Tableau de bord Point de capture

Le Tableau de bord Point de capture fournit des informations sur la valeur commerciale générée par les points de capture et sur le volume de travail traité par chaque point de capture.

Le tableau de bord organise les données dans les onglets suivants :

- Onglet **Valeur commerciale de l'arrivée du travail** — Cet onglet fournit des informations sur la valeur du travail qui arrive à chaque point de capture.
- Onglet **Volumes du point de capture** — Cet onglet fournit des informations sur le volume de travail qui arrive à chaque point de capture.
- Onglet **Détails du point de capture** — Cet onglet permet d'effectuer un zoom avant sur le travail qui arrive au point de capture.

Tableau de bord Point de capture



Onglet Volumes du point de capture

Tableau de bord Point de capture

Le tableau de bord décompose le temps moyen global consacré à l'achèvement des tâches (du début dans le système pré-source à la fin dans iWD) en durées de tâches moyennes à des étapes définies le long du chemin de routage d'une tâche pour chaque point de capture. Le tableau de bord affiche également la plage de valeurs commerciales dans laquelle s'inscrivent les tâches, le temps moyen nécessaire à leur réalisation, et représente le nombre total de tâches terminées par rapport à la plage de valeurs commerciales qui leur est attribuée.

Bien que ce rapport soit défini à l'aide de l'attribut Plage de valeurs commerciales, vous pouvez approfondir cet attribut pour afficher des plages plus larges.

Tableau de bord Point de capture

Capture Point Dashboard

Day		Department			
(All)		(All)		(All)	
2019-08-01	2019-08-02				

Capture Point Detail Report

Capture Point	Business Value Range 100	Department	Process	Day	Entered	Finished	Avg Accept Time (Fmt)
inx_server_1_jmscp	1-100	Department1	Process1-Dep1	2019-08-01	352	206	03:59:43
				2019-08-02	627	604	04:18:42
			Process2-Dep1	2019-08-01	385	213	03:59:48
				2019-08-02	662	702	04:15:04
			Process3-Dep1	2019-08-01	363	203	03:59:46
				2019-08-02	675	672	04:20:28
		Department2	Process1-Dep2	2019-08-01	347	205	03:59:47
				2019-08-02	673	662	04:19:30
			Process2-Dep2	2019-08-01	332	206	03:59:42
				2019-08-02	691	646	04:24:34
			Process3-Dep2	2019-08-01	347	205	03:59:40
				2019-08-02	688	659	04:18:07
		Department3	Process1-Dep3	2019-08-01	309	173	03:59:55
				2019-08-02	673	658	04:18:04
			Process2-Dep3	2019-08-01	372	211	03:59:47
2019-08-02	675			653	04:18:48		
Process3-Dep3	2019-08-01		348	206	03:59:46		
	2019-08-02		686	664	04:18:06		
101-200	Department1	Process1-Dep1	2019-08-01	322	191	03:59:43	
			2019-08-02	674	643	04:17:29	

Onglet Détails du point de capture

Tableau de bord Point de capture

Notez que le terme *tableau de bord* est utilisé de manière interchangeable avec le terme *dossier*. Les tableaux de bord 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, et explorer les données via plusieurs chemins d'accès, du texte, le filtrage des données et des couches d'organisation. Pour des instructions spécifiques sur la personnalisation de la granularité des données de ce tableau de bord, reportez-vous à la section [Personnalisation du tableau de bord](#).

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

[Sample Capture Point Dashboard.pdf](#)

Le tableau suivant explique les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le Tableau de bord Point de capture :

Invites du Tableau de bord Point de capture

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste pratique des intervalles de temps de roulement prédéfinis, sélectionnez un intervalle s'étendant sur un jour ou plus sur lequel axer le rapport.
Heure de début	Sélectionnez le premier jour et la première heure pour lesquels rassembler des données dans le rapport.
Heure de fin	Sélectionnez le dernier jour et la dernière heure pour lesquels rassembler des données dans le rapport.
Service	Vous pouvez sélectionner un service sur lequel axer le rapport.
Processus	Vous pouvez sélectionner un processus métier sur lequel axer le rapport.
Point de capture	Vous pouvez sélectionner un point de capture sur lequel axer le rapport.
Locataire	Vous pouvez sélectionner un locataire sur lequel axer le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs types de média sur lesquels recueillir des données dans le rapport.

Le tableau suivant explique les attributs utilisés dans le Tableau de bord Point de capture :

Attributs du Tableau de bord Point de capture

Attribut	Description
Point de capture	Permet d'organiser les données selon le nom du point de capture qui a acquis les tâches à partir du système source.
Plage de valeurs commerciales	Permet d'organiser les données selon la plage dans laquelle se situe la valeur commerciale de la capture des tâches. Pour plus d'informations,

Tableau de bord Point de capture

	<p>reportez-vous à la section Personnalisation du tableau de bord.</p> <p>Les plages sont des valeurs de caractères d'une granularité égale à 5, par exemple : 1-5, 6-10, 11-15.</p>
Service	Permet d'organiser les données selon le nom du service pour lequel iWD hiérarchise et achemine des tâches.
Processus	Permet d'organiser les données selon le nom du processus métier. Le nom du processus métier est un attribut essentiel qui est utilisé pour définir les stratégies d'acheminement des tâches et des éléments de travail.
Locataire	Permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Jour	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.

Le tableau suivant explique les mesures utilisées dans le Tableau de bord Point de capture :

Mesures du Tableau de bord Point de capture

Mesure	Description
Arrivé	Nombre total de nouvelles tâches qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture pendant l'intervalle du rapport.
Terminé	Nombre total de tâches qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture et qui ont été achevées pendant l'intervalle du rapport.
Temps moy acceptation (Fmt)	Pour les tâches achevées, temps moyen qui s'est écoulé avant que les tâches entrées dans le système iWD par ce point de capture soient affectées à une ressource pour la première fois. Cette mesure reflète la durée moyenne pendant laquelle les tâches ont été différées.
Temps moy traitement (Fmt)	Pour les tâches qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture, temps moyen pendant lequel les ressources ont travaillé sur les tâches avant de les terminer.
Temps moy achèvement (Fmt)	Temps moyen qui s'est écoulé avant que les tâches entrées dans le système iWD par ce point de capture ne soient achevées. Cette mesure comprend le temps pendant lequel les tâches ont été différées ainsi que le temps de travail.
Temps moy système source (Fmt)	Pour les tâches achevées qui sont entrées dans le système iWD par ce point de capture, temps moyen que les tâches ont passé dans le système précédent avant d'être créées dans iWD.
Temps moy système pré-source (Fmt)	Pour les tâches achevées qui sont entrées dans le

système iWD par ce point de capture, temps moyen que les tâches ont passé dans le système pré-source.

Personnalisation du tableau de bord

Certains tableaux de bord contiennent des attributs représentant différentes granularités d'un attribut telles que Plage d'âges ou Valeur commerciale. Vous pouvez modifier la granularité des données affichées sur le tableau de bord en remplaçant cet attribut par un autre ; cette procédure utilise Plage de valeurs commerciales dans le Tableau de bord Point de capture comme exemple (ou reportez-vous à la vidéo ci-dessous).

The screenshot shows the Tableau Data Source pane on the left, displaying the 'Capture Point Report' dataset. A context menu is open over the 'Business Value Range 1000' item in the list. The menu includes options like 'Duplicate as Metric', 'Data Type', 'Create Attribute...', 'Create Links...', 'Number Format', and 'Replace Reference With'. The 'Replace Reference With' option is highlighted with a blue oval. A secondary dropdown menu is visible, listing various business value range items, with 'Business Value Range 1000' also highlighted.

Datasets

All

Capture Point Report

In memory

- Business Value Range 10
- Business Value Range 1000
- Business Value Range 100
- Business Value Range 10000
- Business Value Range 100000
- Business Value Range 1000000
- Business Value Range 10000000
- Business Value Range 100000000
- Business Value Range 1000000000
- Capture Point
- Day
- Department
- Process
- Tenant
- Avg Accept Time (Fmt)
- Avg Finish Time (Fmt)
- Avg Handle Time (Fmt)
- Avg Pre Source System Time (Fmt)
- Avg Source System Time (Fmt)

Work Arrival Business Value-D

(All)

2019-08-09

Business Value Range 1000

Business Value Range 10000

Business Value Range 100000

Business Value Range 1000000

Business Value Range 10000000

Business Value Range 100000000

Business Value Range 1000000000

Capture Point

Day

Department

Modification de la granularité des données du tableau de bord

Procedure: Modification de la granularité des données du tableau de bord

Purpose: Modifiez la Plage de valeurs commerciales. Par défaut, le Tableau de bord Point de capture est configuré pour utiliser l'attribut « Plage de valeurs commerciales 100 ».

Steps

1. Connectez-vous via un compte disposant de priviléges d'administrateur.
2. Ouvrez et exécutez le tableau de bord.
3. Procédez comme suit pour faire une copie du tableau de bord plutôt que de modifier l'original :
 1. Cliquez sur **Fichier > Sauvegarder sous**.
 2. Dans l'éditeur **Sauvegarder sous** :
 1. Dans la liste **Sauvegarder dans**, sélectionnez l'un des chemins d'accès suivants :
 - **Rapports partagés > Personnalisés** — pour permettre aux autres utilisateurs d'accéder au tableau de bord modifié.
 - **Mes rapports** — pour que vous seul puissiez accéder au tableau de bord modifié.
 2. Entrez un **Nom** pour le rapport, et, éventuellement, modifiez la **Description** ou les **Options avancées**.
 3. Cliquez sur **OK**.
 3. Dans l'éditeur **Dossier sauvegardé**, cliquez sur **Exécuter le dossier récemment sauvegardé**.
 4. Vous pouvez maintenant modifier le tableau de bord :
 1. Dans le menu **Affichage**, cliquez sur **Panneau d'ensembles de données**. Le **Panneau d'ensembles de données** apparaît, vous permettant de sélectionner une nouvelle Plage de valeurs commerciales à appliquer.
 2. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur la valeur d'attribut existante (**Plage de valeurs commerciales 100** par défaut), et, dans le menu qui apparaît, sélectionnez **Remplacer la référence par**.
 3. Cliquez sur le nom de l'objet d'ensemble de données à insérer (par exemple **Plage de valeurs commerciales 1 000**). L'attribut d'ensemble de données sélectionné remplace l'attribut par défaut **Plage de valeurs commerciales 100**.
 5. Cliquez sur **Fichier > Sauvegarder** pour sauvegarder vos modifications et réexécutez le rapport pour vérifier les résultats.

Vidéo : Modification de la granularité des données du tableau de bord

[Link to video](#)

Cette vidéo explique comment personnaliser la Plage de valeurs commerciales.