



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 Interactive Insights User's Guide

Mappage de mesure neutre

12/15/2025

Mappage de mesure neutre

GI2 rapports sur les interactions internes et les appels sortantes (en plus des interactions entrantes) dans les médias chat et l'e-mail (autre le canal de voix). Dans l'ordre de mesures qui s'appliquent aux médias autre que vocale médias, les utilisations de langue GI2 noms d'objets de média neutre au lieu de répliquant comme mesures et attribution les noms d'identifiant de média. Vous pourriez être habituer à l'affichage des résultats qui utilisent la terminologie centré sur la voix, en particulier si votre centre de contact surveille les interactions vocales. Par exemple, alors que "s'engager temps de réponse moyen" décrit la durée moyenne d'une conversation téléphonique active, la signification de "durée de conversation objectif" est comprise plus immédiatement.

• [+] Correspondance neutre mesures à vocale terminologie

Terme centré sur vocale	Média neutre terme dans GI2
Abandonné lors de la sonnerie	Abandonné invitation
ACW (travail post-appel)	Post-appel
Réponse	Accepter (par Chat) Réponse (par E-mail)
Réponse de seuil	Accepté dans limite
VRM (Vitesse de réponse moyenne)	Moyenne accepter heure
Numérotation	Invitez ou inviter
Login Time (Durée de connexion)	Temps actif
Sonnerie	Alerte ou alerte Invitant ou Invite (les deux sonnerie et numérotation constituent des mesures invitant.)
Conversation	Occupation

—ce tableau facilite ce passage à la terminologie neutre en fournissant une correspondance de termes de secteur commun aux noms des mesures de média neutre de GI2.

• [+] Correspondance des États Genesys infos Mart Ixn GI2 Ixn États

Infos de Genesys Mart Classification	Classification GI2
Lancer	Cela se reflète dans le composant de numérotation d'inviter mesures.
Alerte	Alerte. Cela se reflète dans le composant d'alertes d'inviter mesures.
Connecter	Ouvert.
Attente	Mettre en attente.
Post-appel	Délai entre chaque appel.
Inconnu	Inconnu.

—ce tableau montre comment Genesys infos Mart prescrit certains États neutre aux interactions différent quelque peu de comment GI2 reflète les États d'interaction (ixn) dans les noms de certaines mesures.

Cette différence est plus visible dans les données récupérées par le rapport sur les activités de détails des agents. Pour le média en ligne, par exemple, le rapport indique l'état d'une interaction que la connexion établie (connecter), tandis que vous pouvez envisager dans le cas contraire voir classifiés en tant que occupé. Pour en savoir plus sur la classification de Genesys infos Mart des États d'interaction dans le manuel de référence correspondant (disponible dans l'ensemble de documentation Genesys infos Mart) ; elles sont décrites dans le tableau INTERACTION_RESOURCE_STATE.