



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.

Administrator's User Guide

PureEngage Cloud Current

1/21/2022

Table of Contents

Guide d'utilisation pour l'administrateur	4
Platform Administration	5
Comptes	7
Groupes d'accès	8
Groupes d'agents	11
Compétences d'agent	14
Rôles	16
Utilisateurs (Personnes)	17
Personnaliser votre Agent Desktop	22
Routing/eServices	34
Attributs métier	35
Valeurs d'attribut métier	36
Environnement	37
Scripts	38
Commutation	39
Noms de connexion d'agent	40
DN	43
Groupes de DN	46
Places	47
Agents	50
Designer	54
Rapports	55
Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?	62
Comment les rapports expliquent-ils ce qui se passe dans mon centre de contact?	68
Comment personnaliser les rapports historiques?	76
Comment générer des rapports en temps réel avec Pulse?	88
Comment donner la permission de personnaliser le tableau de bord aux utilisateurs?	97
Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?	98
Comment ajouter des rapports à mon tableau de bord?	106
Comment afficher du contenu externe?	112
Comment utiliser des modèles pour simplifier la création d'un widget?	114
Comment choisir un type de widget?	126
Comment utiliser des formules pour personnaliser les rapports	131
Modèle de bibliothèque des fonctions	138
Recording	147

Gestion des certificats d'enregistrement	150
Outbound	158
Enterprise Manager	160
Account Manager	162

Guide d'utilisation pour l'administrateur

Genesys's cloud architecture leverages the world-class SIP-based GVP/Media Services products at Genesys's core while providing the full Genesys suite of services in the cloud. This offer is customizable to meet the needs of enterprise customers, whether they need a large number of seats, heavy-duty premise system integration, or bespoke routing and reporting. Built on Genesys's market-leading universal queuing and routing features, the full Genesys suite will add the ability to support blended agents of any type, including blending inbound with outbound, voice with e-Services, or any other combination.



Platform Administration

Bienvenue dans l'aide de Platform Administration. Ce document présente l'interface utilisateur graphique de Platform Administration et décrit les procédures et concepts pertinents pour utiliser cet outil dans votre centre de contact.

À propos de Platform Administration

Platform Administration présente l'interface utilisateur nouvelle génération de Genesys, qui réduit les coûts de fonctionnement généraux et les délais de déploiement en fournissant des interfaces conviviales qui effectuent des opérations complexes tout en empêchant les erreurs d'utilisateur.

Configuration Manager

Dans Platform Administration, Configuration Manager vous permet de créer et de gérer des objets de configuration au niveau du système.

La page **Configuration Manager** constitue un emplacement central d'affichage et de gestion des objets de configuration utilisés par votre système.

Les objets de configuration, également appelés « objets de base de données de configuration », contiennent les données dont les applications et solutions Genesys ont besoin pour fonctionner dans un environnement spécifique. Ces objets sont tous contenus dans la base de données de configuration.

Ces objets sont répertoriés par type dans Configuration Manager. Par exemple, les objets de configuration relatifs aux utilisateurs et à leur compte sont répertoriés sous l'en-tête **Comptes**.

Déplacez le curseur sur un type d'objet de configuration pour afficher une liste des objets de configuration connexes sur votre système.

Conventions d'appellation

[+] Cliquez ici pour visualiser la section

Dans la mesure où la plupart des objets de la base de données de configuration reflètent des objets physiques de votre centre de contact (par exemple, des autocommutateurs, des agents et des applications installées), ce document met une majuscule à la première lettre des objets de la base de données de configuration. Par exemple, le terme « autocommutateur » est en minuscule lorsqu'il fait référence à un autocommutateur physique de votre centre d'appels, mais il prend une majuscule lorsqu'il fait référence à l'objet de configuration correspondant à l'autocommutateur physique. De même, le terme « application » figure en minuscule lorsqu'il fait référence à une installation physique de votre centre d'appels, mais il prend une majuscule lorsqu'il fait référence à l'objet de configuration correspondant au programme installé.

Propriétés communes aux objets

Tous les objets présentent les propriétés et éléments de configuration suivants :

- **Nom**—Les noms identifient de manière unique les objets dans une certaine plage. En conséquence, le nom, qui peut compter jusqu'à 255 caractères, est un paramètre obligatoire pour la plupart des types d'objets. Les exceptions sont les suivantes :
 - **DN** et **Noms de connexion d'agent**—Leurs numéros et codes uniques les identifient dans un autocommutateur.

Le nom des objets dans votre environnement est important. Des conventions d'appellation cohérentes et logiques rendent votre environnement de configuration plus compréhensible et y facilitent la navigation, ce qui aboutit à une configuration plus facile à gérer et à utiliser.

Important

Bien que Platform Administration prenne en charge le jeu de caractères complet pour les noms d'objet, l'utilisation de certains caractères peut poser problème au niveau du comportement des autres applications Genesys. En conséquence, évitez les espaces, tirets, points ou caractères spéciaux dans les noms d'objets. Remplacez plutôt les espaces ou tirets par des caractères de soulignement.

Les noms que vous définissez pour certains types d'objet doivent correspondre aux noms des entités que ces objets représentent ailleurs dans l'environnement. Par exemple, les noms d'hôtes doivent correspondre aux noms attribués aux ordinateurs qu'ils représentent dans l'environnement de réseau de données.

- **Activé**—Si cette option est cochée, l'entité représentée par un objet est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisée sans restriction. Si cette option n'est pas cochée, l'entité représentée par un objet est utilisée dans un environnement autre que de production. Les interactions clients ne peuvent être dirigées vers cette cible, même si les renseignements de fonctionnement indiquent que cet objet est disponible.

Désactiver un dossier ou un objet parent d'autres objets entraîne également la désactivation de tous les objets de ce dossier ou de tous les objets enfants de cet objet parent.

Par exemple :

- La désactivation d'un dossier Groupe d'agents désactive tous les **groupes d'agents** configurés dans ce dossier.

Toutefois, si vous désactivez un groupe d'objets (par exemple, un groupe d'agents), les différents membres de ce groupe (dans ce cas, des agents) restent activés.

Comptes

La section Comptes de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Groupes d'accès](#)
- [Groupes d'agents](#)
- [Compétences d'agents](#)
- [Rôles](#)
- [Utilisateurs \(Personnes\)](#)

Groupes d'accès

Les groupes d'accès sont des groupes d'**utilisateurs** devant disposer du même ensemble d'autorisations concernant les objets de la base de données de configuration.

Dans de nombreux cas, les utilisateurs sont répartis en un petit nombre de catégories ayant des besoins d'accès similaires. Une équipe d'agents effectuant les mêmes tâches a généralement des besoins d'accès identiques. Deux ou trois personnes responsables de la gestion d'un certain site du centre d'appels peuvent également présenter des besoins d'accès identiques. Vous pouvez simplifier considérablement le contrôle d'accès en ajoutant des personnes aux Groupes d'accès pour ensuite définir les autorisations de ces groupes.

Important

- Le compte d'utilisateur **par défaut** n'est pas associé aux groupes d'accès et n'apparaît donc pas en tant que membre d'un groupe d'accès quelconque.

Présentation

Options d'affichage

La liste **Groupes d'accès** présente les groupes d'accès figurant dans votre environnement.

Important

Les groupes d'accès désactivés sont grisés dans la liste.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Cliquez sur le nom d'un groupe d'accès pour afficher d'autres détails sur l'objet.

Procédures

Procédures possibles depuis ce panneau

Pour créer un nouvel objet Groupe d'accès, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un groupe d'accès, seul l'objet Groupe d'accès lui-même est supprimé de la base de données de configuration. Ses objets membres—objets Groupes d'accès et Utilisateurs—ne sont pas supprimés.

Autrement, cochez la case en regard d'un ou de plusieurs objet(s) et cliquez sur le bouton **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un groupe d'accès.
- **Déplacer vers**—Déplacer un groupe d'accès vers un autre dossier.
- Activer ou désactiver les groupes d'accès
- Créer un dossier.

Cliquez sur le nom d'un groupe d'accès pour afficher d'autres détails sur l'objet.

Création d'objets Groupe d'accès

Pour créer un groupe d'accès, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Groupes d'accès**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**—Nom du groupe d'accès. Vous devez spécifier une valeur unique pour cette propriété.
 - **Locataire**—S.O.
 - **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer le groupe d'accès. L'onglet **Membres** apparaît.
6. Dans l'onglet **Membres**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un utilisateur. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez **créer un nouvel objet Utilisateur** en cliquant sur **Nouveau**.

7. Exécutez l'une des actions suivantes après l'ajout d'un utilisateur au groupe d'accès :
- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste d'objets.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Groupes d'agents

Un groupe d'agents est un regroupement logique d'**agents**. Les groupes d'agents sont généralement configurés pour fournir certains ensembles de services de centre d'appels.

Présentation

Options d'affichage

La liste **Groupes d'agents** présente les groupes d'agents figurant dans votre environnement.

Important

Les groupes d'agents désactivés sont grisés dans la liste.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Procédures

Procédures possibles depuis ce panneau

Pour créer un nouvel objet Groupe d'agents, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un groupe d'agents, seul l'objet Groupe d'agents lui-même est supprimé de la base de données de configuration. Ses objets Agents membres ne sont pas supprimés.

Autrement, cochez la case en regard d'un ou de plusieurs objet(s) et cliquez sur le bouton **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un groupe d'agents.
- **Déplacer vers**—Déplacer un groupe d'agents vers un autre dossier.
- Activer ou désactiver les groupes d'agents
- Créer un dossier.

Cliquez sur le nom d'un groupe d'agents pour afficher d'autres détails sur l'objet.

Création d'objets Groupe d'agents

Pour créer un objet Groupe d'agents, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Groupes d'agents**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**—Nom du groupe d'agents. Vous devez spécifier une valeur unique pour cette propriété. Vous ne pouvez pas changer cette valeur tant que ce Groupe d'agents contient au moins un utilisateur.
 - **Tableau des capacités**—S.O.
 - **Tableau de quotas**—S.O.
 - **Forfait**—S.O.
 - **Site**—S.O.
 - **Script**—Entrez une expression valide dans l'onglet **Script** pour définir le groupe en tant que groupe d'agents virtuels. L'expression doit utiliser le langage VGSL (Virtual Group Script Language) et doit définir au moins une compétence (avec un niveau de compétence en option) en respectant le format suivant :
Compétence("NomCompétence")>NiveauCompétence
Exemple
Compétence("Espagnoł")>5
 - **Locataire**—S.O.
 - **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
5. Dans l'onglet **Superviseurs**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un utilisateur. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez **créer un nouvel utilisateur** en cliquant sur **Nouveau**.
6. Dans l'onglet **Agents**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un utilisateur. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez **créer un nouvel utilisateur** en cliquant sur **Nouveau**.
7. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste d'objets.
 - Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet.

- Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Groupe d'agents virtuels

Groupe d'agents virtuels

Un groupe d'agents virtuels est similaire à un groupe d'agents, sauf qu'un groupe d'agents virtuels ne comporte pas de membres permanents. Au lieu de cela, un agent devient membre d'un groupe d'agents virtuels lorsqu'il remplit les critères spécifiés par le script. L'adhésion d'un agent à un groupe d'agents virtuels peut changer de façon dynamique en fonction des changements des critères du groupe d'agents virtuels ou des changements des propriétés d'objet de l'agent.

Lorsque vous cliquez sur un groupe d'agents virtuels dans Platform Administration, vous voyez les agents actuellement membres de ce groupe.

Important

Même si vous pouvez les créer et les configurer en utilisant Platform Administration, les groupe d'agents virtuels sont principalement utilisés par des applications de rapport.

Avertissement

Si Platform Administration trouve des groupes d'agents virtuels (convertis depuis une installation précédente) qui contiennent des expressions de script non légales ou qui incluent des membres permanents, Platform Administration affiche un message d'erreur. Pour assurer un fonctionnement correct des groupes d'agents virtuels, vous devez résoudre le problème manuellement, soit en corrigeant l'erreur, soit en convertissant le groupe d'agents virtuels en groupe d'agents non virtuels en supprimant l'expression de l'option de configuration script.

Compétences d'agent

Les compétences sont des qualités ou des capacités que possèdent les agents et qui affectent la position de chaque agent dans la hiérarchie du centre de contact. Les compétences courantes incluent les langues étrangères, des catégories spéciales de connaissances produits ou une aptitude à réaliser un type particulier de vente.

Related Topics

- « Démarrage rapide »
[Utilisation des compétences](#)
- [Bloc de routage d'appel](#)
- [Bloc de menu](#)

Présentation

Options d'affichage

La liste **Compétences** présente les compétences figurant dans votre environnement.

Important

Les compétences désactivées sont grisées dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Procédures

Procédures possibles depuis ce panneau

Pour créer un nouvel objet Compétence, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier une compétence.
- **Déplacer vers**—Déplacer une compétence vers un autre dossier.
- Activer ou désactiver des compétences.
- Créer un dossier.

Cliquez sur le nom d'une compétence pour afficher d'autres détails sur l'objet.

Création d'objets Compétence

Pour créer un objet Compétence, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, sélectionnez **Compétences**. La liste **Compétences** apparaît.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**—Nom de cette compétence. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la base de données de configuration.
 - **Locataire**—S.O.
 - **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Rôles

Les rôles définissent ce que vous pouvez faire dans une application donnée. Dans Platform Administration, les rôles et leurs privilèges sont contrôlés par l'utilisation d'objets Rôle, qui sont attribués aux **utilisateurs** (y compris aux agents) et **groupes d'accès**. Les rôles sont propres aux applications et doivent être définis pour chaque application qui les prend en charge.

Présentation

Options d'affichage

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Utilisateurs (Personnes)

La fenêtre **Personnes** est centrale pour la création, la mise en service et la gestion des comptes utilisateur.

Les utilisateurs représentent le personnel du centre de contact, notamment les agents, qui doivent avoir accès aux applications Genesys. Les agents sont des utilisateurs qui traitent les interactions avec les clients directement.

Related Topics

Les utilisateurs représentent le personnel du centre de contact, notamment les agents, qui doivent avoir accès aux applications Genesys. Les agents sont des utilisateurs qui traitent les interactions avec les clients directement.

Présentation

Liste des utilisateurs (Personnes)

La liste **Personnes** présente les utilisateurs figurant dans votre environnement. Vous pouvez facilement faire la distinction entre des utilisateurs et des agents en regardant l'icône située à gauche du nom de l'objet.

Important

Les utilisateurs désactivés sont grisés dans la liste.

Pour filtrer le contenu de cette liste :

- Cliquez sur **Afficher le filtre rapide** et saisissez le nom ou le nom partiel d'un objet dans le champ Filtre rapide.

Une fois que vous avez cliqué sur **Afficher le filtre rapide**, les boutons suivants apparaissent :

- **Grouper par**—Regrouper les objets en fonction de nombreux critères.
- **Sélecteur de colonnes**—Sélectionner quelles colonnes afficher dans cette liste.
- Cliquez sur un en-tête de colonne pour trier les éléments dans la liste en ordre alphabétique. Cliquez encore une fois sur l'en-tête de colonne pour inverser l'ordre de tri.

- Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Procédures

Procédures possibles

Pour créer un nouvel utilisateur, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un utilisateur.
- **Déplacer vers**—Déplacer un utilisateur vers un autre dossier.
- Activer ou désactiver des utilisateurs.
- Créer un dossier.

Important

Lorsqu'un utilisateur est désactivé ou supprimé, Platform Administration rend non valides toutes les sessions associées à ce dernier. La prochaine action exécutée par l'utilisateur redirigera ce dernier vers la page de connexion.

Cliquez sur le nom d'un utilisateur pour afficher d'autres détails sur l'objet.

Création de comptes utilisateur

Pour créer un compte utilisateur, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Personnes**.
3. Dans la fenêtre **Personnes**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :

- **Nom d'utilisateur**—Entrer l'adresse de courriel de l'utilisateur.
- **Agent**—Cocher cette case pour indiquer que l'utilisateur est un agent. Si cette option est sélectionnée, d'autres champs apparaissent.
- **Prénom**—Prénom de l'utilisateur.
- **Nom**—Nom de famille de l'utilisateur.
- **Adresse de courriel**—Adresse électronique de l'utilisateur.
- **ID employé**—Code de 64 caractères maximum qui identifie l'utilisateur au sein du personnel du centre d'appels. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique.
- **Mot de passe**—Mot de passe de 64 caractères maximum que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Il est impossible de voir le mot de passe existant. Ce champ est toujours activé lorsque vous créez un utilisateur. Lorsque vous modifiez un utilisateur existant, il est activé uniquement si l'option **Réinitialiser mot de passe** n'est pas sélectionnée.

Important

Les mots de passe peuvent faire l'objet de règles de formatage.

- **Confirmer le mot de passe**—Confirmation du mot de passe entré. Ce champ est toujours activé lorsque vous créez un utilisateur. Lorsque vous modifiez un utilisateur existant, il est activé uniquement si l'option **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion** n'est pas sélectionnée.
 - **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion**—Cocher cette case si vous voulez que l'utilisateur soit invité à entrer un nouveau mot de passe à la prochaine connexion.
 - **ID externe**—Ce paramètre ne s'applique que si votre environnement utilise une authentification externe, LDAP ou RADIUS. Il peut s'agir du nom d'utilisateur dans le système d'authentification externe. Pour LDAP, il peut s'agir d'une URL LDAP complète ou partielle correspondant à RFC 2255.
 - **Locataire**—S.O.
 - **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
5. Si **Agent** est sélectionné, entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste suivante :
- **Place par défaut**—Place attribuée par défaut à cet agent. Ce paramètre facultatif s'applique à un nombre limité de configurations, en particulier celles où une association en temps réel entre une place et un agent ne peut être établie par le biais d'une procédure de connexion téléphonique.
 - **Règle de capacité**—S.O.
 - **Forfait**—S.O.
 - **Site**—S.O.
6. Dans l'onglet **Membre de**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un **groupe d'accès**.
7. Si **Agent** est sélectionné, cliquez sur **Appliquer** pour afficher les onglets suivants.
- Dans l'onglet **Compétences**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une compétence.

- Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **Compétence**—Compétence attribuée à cet agent.
 - **Niveau**—Mesure relative de l'efficacité de l'agent dans cette compétence.
 - Dans l'onglet **Nom de connexion d'agent**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un nom de connexion d'agent
 - Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
 - **Nom de connexion d'agent**—Code de connexion attribué à cet agent. Vous ne pouvez pas attribuer un même nom de connexion à plusieurs agents.
 - **Délai de finalisation**—S.O.
8. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Mots de passe

Définition et réinitialisation de mots de passe

Vous disposez de plusieurs méthodes pour modifier ou réinitialiser un mot de passe. Choisissez une procédure ci-après :

Réinitialisation du mot de passe d'un seul utilisateur

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Personnes**.
3. Dans la fenêtre **Personnes**, cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous voulez réinitialiser le mot de passe. Une nouvelle fenêtre apparaît.
4. Dans la nouvelle fenêtre, sélectionnez **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important

Le bouton **Forcer la réinitialisation du mot de passe** est grisé si le mot de passe est déjà signalé comme devant être réinitialisé par l'utilisateur. Il reste grisé tant que l'utilisateur ne s'est pas connecté et n'a pas réinitialisé son mot de passe, ce qui supprime l'indicateur.

Définition d'un nouveau mot de passe pour un seul utilisateur

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Personnes**.
3. Dans la fenêtre **Personnes**, cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous voulez changer le mot de passe. Une nouvelle fenêtre apparaît.
4. Dans la nouvelle fenêtre, entrez un nouveau mot de passe dans le champ **Mot de passe** et confirmez-le en le retapant dans le champ **Confirmer le mot de passe**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Personnaliser votre Agent Desktop

En tant qu'administrateur, vous pouvez personnaliser ce qu'un certain agent voit lorsqu'il se connecte à son Agent Desktop. Vous disposez également d'une certaine souplesse pour décider qui voit quoi —. Par exemple, vous pouvez personnaliser les paramètres pour un seul agent (définir ce paramètre pour **Personne**) ou pour un groupe d'agents d'un seul coup (définir ce paramètre pour **Groupe d'agents**).

Trois options s'offrent à vous pour personnaliser ce que vos agents voient lorsqu'ils ouvrent leur Agent Desktop :

- [Contenu Web](#)
- [ID d'appelant](#)
- [Favoris d'entreprise](#)

Étant donné que ces paramètres de personnalisation sont propres à vous et à votre entreprise, ils ne sont pas offerts à d'autres. Pour commencer à définir ces paramètres de personnalisation, vous devez d'abord contacter Genesys. Nous nous occuperons de la configuration initiale pour vous — et créerons les numéros de téléphone, adresses URL et identifications d'appelant dont vous avez besoin pour votre entreprise.

Important

Si l'un des paramètres de personnalisation doit être configuré une seule fois pour tous les agents, contactez Genesys.

Une fois que tout a été configuré dans le système, vous décidez quelles personnes peuvent avoir accès à la personnalisation — en configurant les options dans les objets **Personne** ou **Groupe d'agents** dans Platform Administrator (consultez les [notes de configuration](#) ci-dessous).

Examinons de plus près les options qui vous sont offertes.

Configurer le contenu Web personnalisé



Vous pouvez intégrer des sites Web externes dans Agent Desktop, qui seront affichés dans des onglets prévus à cet effet.

Ces onglets permettent à vos agents d'avoir un accès rapide à n'importe quel site Web qui leur est, selon vous, nécessaire, sans qu'ils aient à quitter Agent Desktop. Par exemple, vous pourriez leur donner accès à la base de connaissances ou à la page de recherche de l'entreprise.

Vous pouvez configurer ces sites Web pour qu'ils apparaissent dans la **vue principale** ou dans la **vue Interaction**.

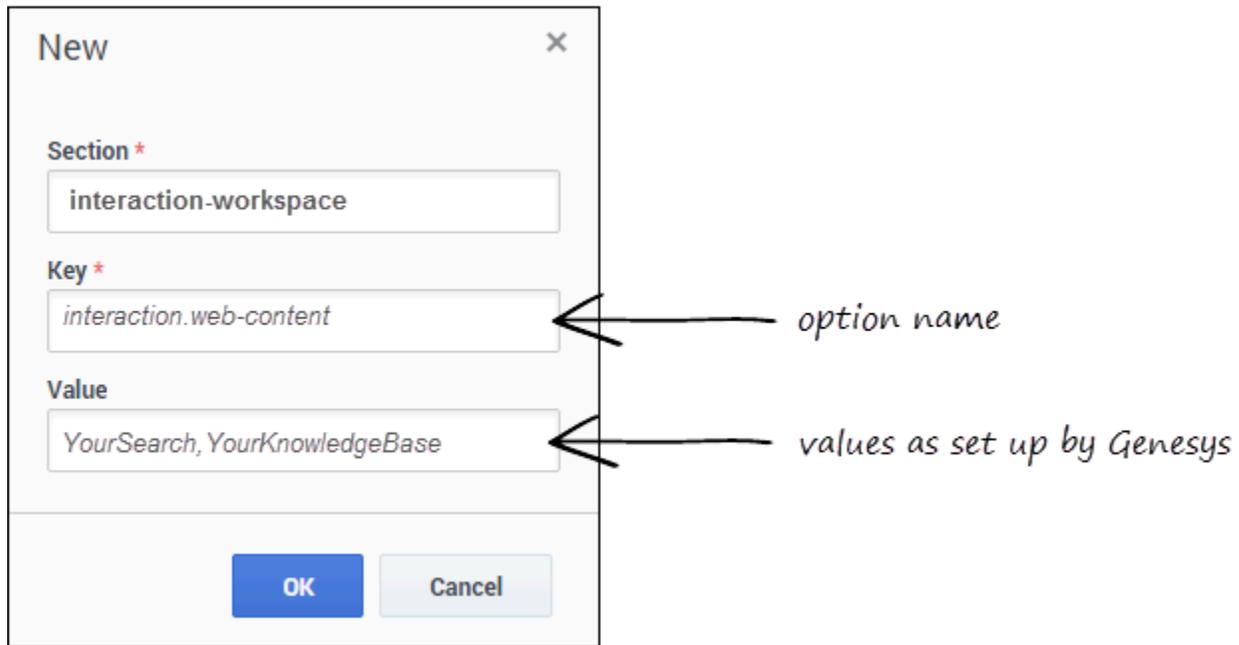
Configuration

D'abord, contactez Genesys pour obtenir des codes configurés pour chaque adresse URL que vous souhaitez ajouter à Agent Desktop.

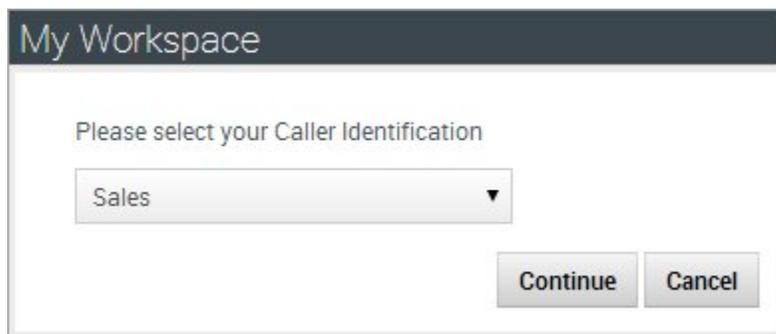
- **Vue principale** — Vous pouvez configurer la vue principale de façon à ce que plusieurs onglets apparaissent pour différentes adresses URL. Une fois que vous aurez reçu vos codes de Genesys, entrez-les séparés par une virgule dans une liste dans **contenu-web.workspace**. Par exemple : la

- **vue Interaction VotreRecherche, VotreBaseConnaissances, VotreAide** — Pour la vue Interaction, vous pouvez configurer un seul site Web qui apparaîtra lorsque l'interaction s'ouvrira. Lorsque vous recevez votre code de Genesys, entrez-le dans **contenu-web.interaction**.
Par exemple :
VotreRecherche

[+] Voir l'exemple de configuration



Configurer la sélection de l'ID d'appelant



Important

Pour que la configuration initiale de cette personnalisation soit ajoutée à votre

système, faites une demande de service auprès de Genesys.

Lorsque la fonction de l'ID d'appelant est activée, une fenêtre contextuelle disant « Veuillez sélectionner votre identification d'appelant » apparaît à vos agents lorsqu'ils font un appel.

Les agents peuvent alors sélectionner l'ID d'appelant appropriée à partir de votre liste prédéfinie pour que la personne que vous appelez puisse vous identifier.

Configuration

Pour configurer la liste d'ID d'appelants, contactez Genesys. Vous recevrez un code qui correspond à la liste que vous désirez voir apparaître dans la fenêtre contextuelle d'ID d'appelant.

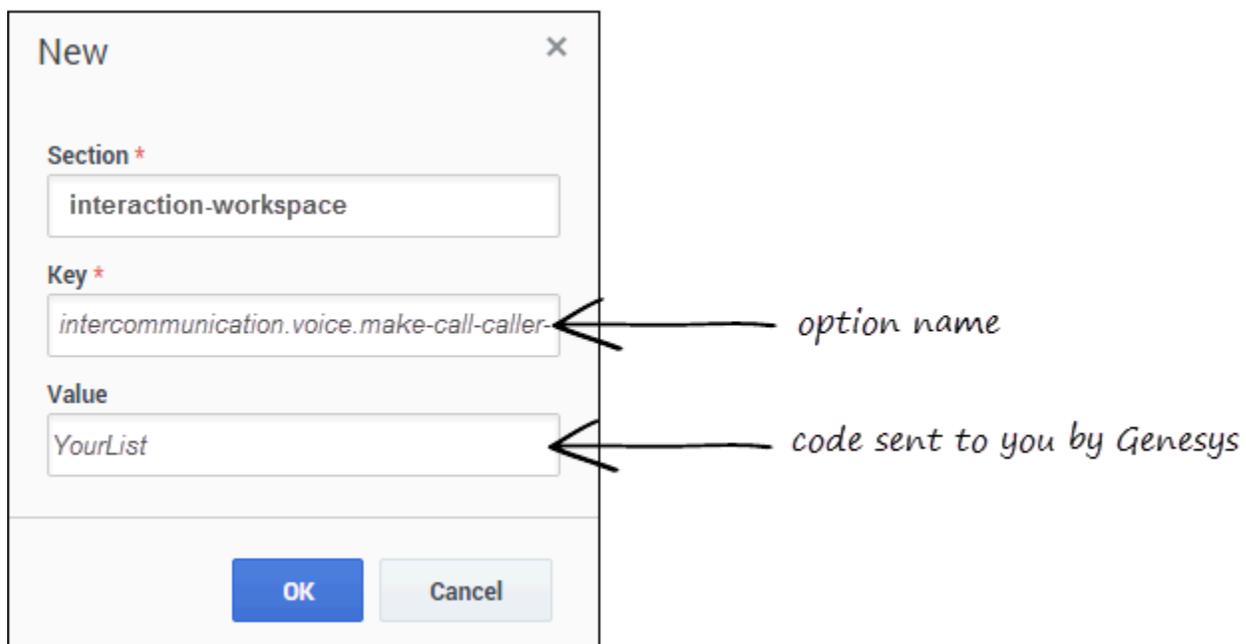
Une fois que vous aurez ce code, entrez-le dans l'option **intercommunication.voix.lancer-appel-id-appelant-attribut-metier**.

Par exemple :

VotreListe

La modification sera visible la prochaine fois que votre agent se connectera ou qu'il démarrera une nouvelle session.

[+] Voir l'exemple de configuration



The screenshot shows a 'New' configuration dialog box with the following fields:

- Section ***: interaction-workspace
- Key ***: intercommunication.voix.make-call-caller (indicated by a handwritten arrow and the text 'option name')
- Value**: YourList (indicated by a handwritten arrow and the text 'code sent to you by Genesys')

At the bottom of the dialog box are 'OK' and 'Cancel' buttons.

[Retour en haut de page](#)

Configurer les favoris d'entreprise

The screenshot shows the configuration interface for OCS_Agents. The breadcrumb trail is: Home > Agent Groups > Agent Groups > DEVOPS > OCS_Agents > OCS_Agents Properties. The left sidebar contains tabs for General, Supervisors, Agents, Origination DNs, Options, Permissions, and Dependencies. The main content area is titled 'Options' and contains a table with the following data:

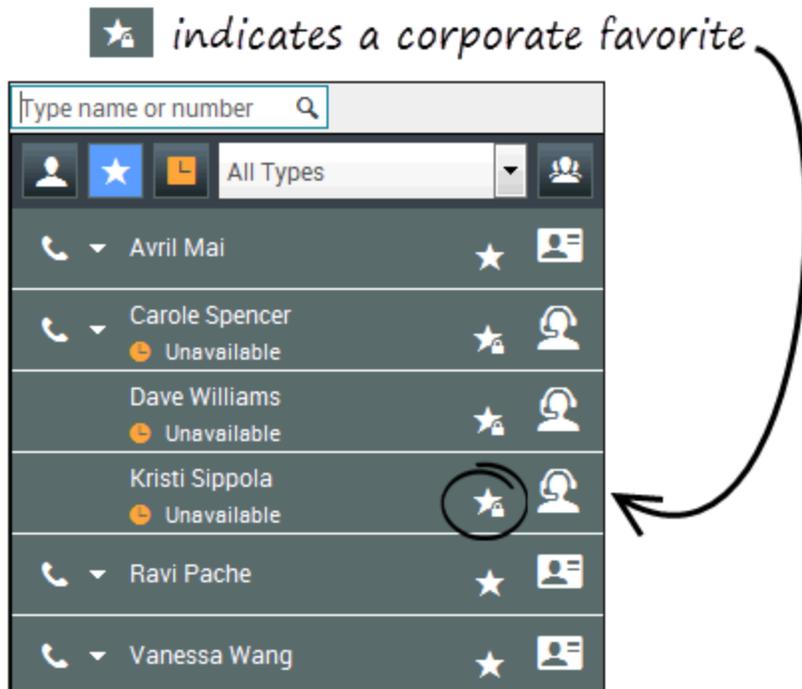
<input type="checkbox"/>	Key	Value
<input type="checkbox"/>	interaction-workspace	
<input type="checkbox"/>	teamcommunicator.corporate-favorites	Test_Corporate
<input type="checkbox"/>	Test_Corporate	
<input checked="" type="checkbox"/>	category	AgentGroup
<input type="checkbox"/>	id	OCS_Agents
<input type="checkbox"/>	type	AgentGroup

Handwritten annotations include: 'Section name' with an arrow pointing to the 'Options' header, and 'Assigned Keys and Values' with an arrow pointing to the table rows.

Un favori est une cible interne ou un contact que les personnes dans votre entreprise ont besoin d'appeler fréquemment ou que vous souhaitez que vos agents puissent retrouver facilement.

Dans le **Team Communicator** de vos agents, les favoris d'entreprise sont identifiés par une étoile verrouillée (🔒★).

[+] Voir une capture d'écran



Vous pouvez désigner des favoris d'entreprise en tant que sensibles à la casse, déterminés par un rôle d'utilisateur, ou définis par le contact avec lequel vous interagissez actuellement.

Configuration

Vous devez créer des nouvelles options pour un objet Personne ou Groupe d'agents pour :

- Définir des favoris d'entreprise
- Afficher des favoris d'entreprise pour la ou les personne(s) et le ou les groupe(s) d'agents sélectionné(es) dans le Team Communicator de Agent Desktop

Définir des favoris d'entreprise

Pour ce faire, ouvrez les propriétés dans Platform Administrator pour l'agent et le groupe d'agents que vous souhaitez modifier, puis allez dans **Options**. Ajoutez une entrée et saisissez les informations suivantes :

- Pour la **Section**, entrez le nom de votre choix.
- Pour la **Clé**, entrez l'une des options offertes pour le type de section (consultez les [Options de favoris d'entreprise par type](#) ci-dessous). Par exemple, vous pourriez entrer « catégorie », « ID », « type » ou « nom-affichage ».

Important

Comme vous ne pouvez entrer qu'une clé à la fois, vous devrez répéter ces étapes pour chaque option. Assurez-vous d'utiliser le même nom de **Section** pour que les clés soient regroupées.

- Pour la **Valeur**, entrez une option qui s'applique à la clé. Par exemple, une clé « ID » aurait une valeur de l'ID utilisateur de l'agent. Une clé « type » aurait une valeur telle que « GroupeAgents », « Agent », « Compétence » ou « PointRoutage ». Si vous entrez plus d'une valeur, séparez-les par un point-virgule.

Afficher des favoris d'entreprise pour la ou les personne(s) et le ou les groupe(s) d'agents sélectionné(es) dans le Team Communicator de Agent Desktop

Une fois que vous avez défini la section et les paires clé-valeur applicables, créez une nouvelle section pour afficher les favoris d'entreprise dans le Team Communicator de Agent Desktop.

- Pour la **Section**, entrez workspace-interaction.
- Pour la **Clé**, entrez favoris-entreprise.teamcommunicator.
- Pour la **Valeur**, entrez le nom de la ou des section(s) à laquelle ou auxquelles vous souhaitez appliquer les favoris. Si vous entrez plus d'une valeur, séparez-les par un point-virgule.

[+] Voir l'exemple de configuration

Voici un exemple de la marche à suivre pour un groupe d'agents :

A) Créez une section appelée « Test_Entreprise » (assurez-vous d'utiliser le même nom de section pour toutes les paires clé-valeur que vous appliquerez à cette section) :

- **Clé** = type et **Valeur** = GroupeAgents.

Faites la même chose pour les autres clés obligatoires :

- Pour « ID », **Clé** = ID et **Valeur** = Agents_OCS (comme c'est le nom du groupe d'agents que nous modifions dans cet exemple).
- Pour « catégorie », **Clé** = catégorie et **Valeur** = GroupeAgents (comme c'est la catégorie de groupe d'agents que nous modifions — prenez note qu'il n'y a pas d'espaces).

B) Créez une section intitulée « workspace-interaction » :

- **Clé** = favoris-entreprise.teamcommunicator et **Valeur** = Test_Entreprise.

Edit
✕

Section *

Key *

Value

C) Les agents faisant partie du groupe d'agents modifié verront désormais les favoris d'entreprise dans leur interface Team Communicator.

Options de favoris d'entreprise par type

Développez chaque section pour voir les options offertes pour la **clé** et la **valeur** de chaque type de favori d'entreprise :

Agent

[+] Afficher les options

Clé	Obligatoire (O/N)	Valeurs valides	Exemple
type	Y	Agent	Agent
id	Y	<user name of agent>	utilisateur123
categorie	Y	<semicolon-separated list of categories>	CategorieEntreprise1;AgentsFavoris
nom-affichage	N	<display name of agent>	Jim Brown

Groupe d'agents

[+] Afficher les options

Clé	Obligatoire (O/N)	Valeurs valides	Exemple
type	Y	GroupeAgents	GroupeAgents
id	Y	<name of Agent Group>	GroupeAgentsMeridian
categorie	Y	<semicolon-separated list of categories>	CategorieEntreprise1;AgentsFavoris
nom-affichage	N	<display name of Agent Group>	Meridian

Compétence

[+] Afficher les options

Clé	Obligatoire (O/N)	Valeurs valides	Exemple
type	Y	Competence	Competence
id	Y	<name of skill>	Français
categorie	Y	<semicolon-separated list of categories>	Agents parlant français;Agents parlant mandarin
nom-affichage	N	<display name of skill>	Français

Personnaliser le contact

[+] Afficher les options

Clé	Obligatoire (O/N)	Valeurs valides	Exemple
type	Y	PersonnaliserContact	PersonnaliserContact
catégorie	Y	<semicolon-separated list of categories>	RessourcesExternes
prénom	N	<any string>	Premier
nom	N	<any string>	Externe
numérotetéléphone	Y (un ou les deux)	<a semicolon-separated list of phone numbers>	+1555234567890;+555123454321
adressecourriel		<a semicolon-separated list of email addresses>	externe1@mail.dom;externe2@mail.do
nom-affichage	N	<display name of custom contact>	Angie Davis

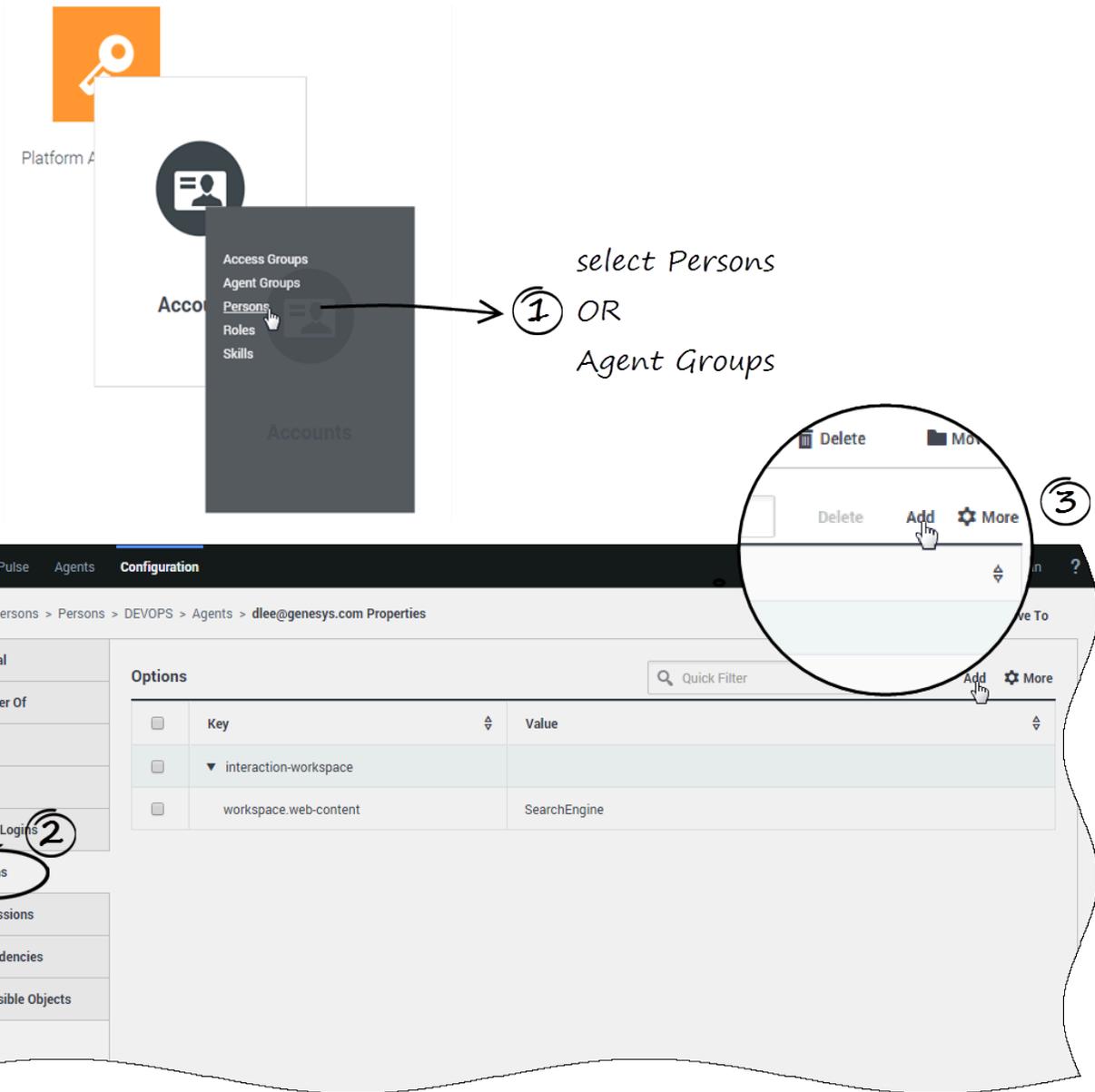
File d'attente des interactions

[+] Afficher les options

Clé	Obligatoire (O/N)	Valeurs valides	Exemple
type	Y	FileAttenteInteractions	FileAttenteInteractions
id	Y	<script name of interaction queue>	123
categorie	Y	<semicolon-separated list of categories>	CategorieEntreprise1;AgentsFavoris
nom-affichage	N	<display name of interaction queue>	Assurance qualité

[Retour en haut de page](#)

Notes de configuration



- Pour chaque option, vous **devez** régler le nom de la **section** à workspace-interaction.
- Vous pouvez configurer ces paramètres de personnalisation individuellement pour chaque agent dans l'objet Personne, ou globalement pour chaque groupe d'agents. Prenez note que les paramètres de groupe ont préséance sur les paramètres individuels.
- Lorsque vous ajoutez plusieurs valeurs à une option, séparez chaque valeur par une virgule.

Mettre à jour

Pour **mettre à jour** une option existante, cliquez sur l'option en question dans Platform Administrator. La fenêtre Modifier s'ouvrira avec toutes les valeurs existantes déjà remplies. Vous pouvez alors les modifier selon vos besoins. Par exemple, vous pouvez ajouter davantage de favoris à votre liste de sélection rapide de Favoris d'entreprise.

Supprimer

Pour **supprimer** une option existante, vous devez cocher la case en regard de l'option. Le bouton Supprimer apparaîtra alors dans la barre d'outils. Une fois le bouton activé, cliquez dessus pour supprimer l'option. Prenez note qu'il n'y a aucune invite — dès que vous cliquez sur Supprimer, l'option disparaît.

Terminer

Lorsque vous ajoutez ou modifiez une option, vous devez toujours achever le changement en procédant de l'une des façons suivantes :

- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste d'objets.
- Cliquer sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet **Options**.
- Cliquer sur **Annuler** pour annuler les modifications.

Important

Toute modification apportée à la configuration de votre agent ou groupe d'agents ne prendra effet qu'au démarrage ou au redémarrage d'une session dans Agent Desktop.

[Retour en haut de page](#)

Routing/eServices

La section Routing/eServices de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Attributs métier](#)
- [Valeurs d'attribut métier](#)

Attributs métier

Les attributs métier sont des objets servant de conteneurs pour un type particulier d'objets **Valeur d'attribut**. Comme exemples de ces objets, citons notamment des énumérations disponibles (classifications), telles que Type de média, Type de service, etc.

Important

Les noms et les valeurs des attributs métier doivent être stockés au format UTF-8. Cela permet aux attributs et aux valeurs d'être saisis et affichés dans n'importe quelle langue, y compris dans des langues non-ASCII telles que le japonais. Si nécessaire, deux langues ou plus peuvent être combinées dans un même attribut métier.

Présentation

Présentation des attributs métier

La liste **Attributs métier** présente les attributs métier de votre environnement.

Important

Les attributs métier désactivés sont grisés dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Valeurs d'attribut métier

Une valeur d'attribut métier est un objet qui représente une valeur unique dans une plage de valeurs pour un objet **Attribut métier**.

Présentation

Présentation des valeurs d'attribut métier

La liste **Valeurs d'attribut métier** présente les valeurs d'attribut métier de votre environnement.

Important

- La liste **Attributs métier** apparaît lorsque vous sélectionnez **Valeurs d'attribut métier** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Valeurs d'attribut métier**, vous devez d'abord sélectionner un objet Attribut métier, puis un dossier Valeur d'attribut métier.
- Les valeurs d'attribut métier désactivées sont grisées dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Environnement

La section Environnement de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Scripts](#)

Scripts

Les scripts désignent les scénarios de traitement ou les traitements pouvant être appliqués aux interactions avec les clients. Par exemple, un script de réaction d'alarme indique la réaction découlant du déclenchement d'une condition d'alarme.

Important

Selon le type d'application, un scénario ou le traitement lui-même peut être inclus dans l'objet Script, dans ce cas il apparaît dans l'onglet **Options** de l'objet Script.

Options d'affichage

Options d'affichage

La liste **Scripts** présente les scripts figurant dans votre environnement.

Important

Les scripts désactivés sont grisés dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Commutation

La section Commutation de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- Noms de connexion d'agent
- DN
- Groupes de DN
- Places

Noms de connexion d'agent

Les noms de connexion d'agent sont des codes uniques définis dans un autocommutateur et attribués à des agents. Ils permettent d'identifier quel agent travaille à quelle **place** pendant une session de travail donnée.

La configuration des noms de connexion d'agent dans la base de données de configuration doit correspondre exactement à celle des noms de connexion d'agent du système de commutation. Avant d'ajouter ou de supprimer un nom de connexion d'agent, vérifiez que la même modification a été apportée dans la base de données du système d'autocommutation.

Lorsque vous spécifiez des noms de connexion d'agents en tant qu'objets dans un autocommutateur, ils ne sont associés à aucun agent particulier. Pour plus de renseignements sur la méthode d'attribution des noms de connexion d'agent aux agents, reportez-vous à la section **Création d'agents**.

Présentation

Présentation des noms de connexion d'agent

La liste **Noms de connexion d'agent** présente les noms de connexion d'agent de votre environnement.

Important

- La liste **Autocommutateurs** apparaît lorsque vous sélectionnez **Noms de connexion d'agent** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Noms de connexion d'agent**, vous devez d'abord sélectionner un objet Autocommutateur, puis un dossier Noms de connexion d'agent.
- Les noms de connexion d'agent désactivés sont grisés dans la liste.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Procédures

Procédures possibles depuis ce panneau

Pour créer un nouvel objet Nom de connexion d'agent, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un nom de connexion d'agent, il est supprimé de la base de données de configuration et de tout agent auquel il était attribué. Cela peut avoir une incidence sur la configuration d'un agent donné du centre d'appels. Avant de supprimer un nom de connexion d'agent, pensez à afficher l'onglet Dépendances pour identifier l'agent auquel il est attribué. Si vous voulez supprimer uniquement le nom de connexion de l'agent auquel il est attribué et le laisser disponible dans la base de données de configuration pour être attribué à un autre agent, ouvrez le **Compte utilisateur** de l'agent, supprimez le nom de connexion d'agent et cliquez sur **Enregistrer**.

Autrement, cochez la case en regard d'un ou de plusieurs objet(s) et cliquez sur le bouton **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un nom de connexion d'agent.
- **Déplacer vers**—Déplacer un nom de connexion d'agent vers un autre dossier.
- Activer ou désactiver les noms de connexion d'agent
- Créer un dossier.

Cliquez sur le nom d'une connexion d'agent pour afficher d'autres détails sur l'objet.

Création d'objets Nom de connexion d'agent

Pour créer un objet Nom de connexion d'agent, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Commutation**, cliquez sur **Nom de connexion d'agent**.
3. La liste **Autocommutateurs** apparaît.
4. Cliquez sur l'objet Autocommutateur dans lequel vous souhaitez créer un nom de connexion d'agent.
5. Cliquez sur le dossier Noms de connexion d'agent dans lequel créer une connexion d'agent.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :

- **Code**—Code de connexion de l'agent. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans l'autocommutateur. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la changer.
- **Autocommutateur**—Autocommutateur auquel appartient ce nom de connexion d'agent. Cette valeur est automatiquement configurée en fonction de l'autocommutateur affiché dans la liste **Noms de connexion d'agent**.
- **Remplacement**—S.O.
- **Type spécifique à l'autocommutateur**—S.O.
- **Mot de passe**—S.O.
- **Confirmer le mot de passe**—S.O.
- **Locataire**—S.O.
- **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

DN

Les DN sont des périphériques de communication identifiés de manière unique par leurs numéros d'annuaire (DN), sur lesquels résident et sont gérées les interactions vocales avec les clients.

Puisque la plupart des types de DN représentent les périphériques réels du système téléphonique, leur spécification dans la base de données de configuration doit toujours correspondre à leurs paramètres d'autocommutateur. N'oubliez pas que Platform Administration n'a aucun moyen de vérifier cette correspondance.

Related Topics

En règle générale, les modifications apportées aux configurations de DN dans la base de données de configuration doivent toujours être conformes à celles effectuées dans les DN à l'intérieur du système téléphonique, et jamais l'inverse.

Présentation

Options d'affichage

La liste **DN** affiche les DN de votre environnement.

Important

- La liste **Autocommutateurs** apparaît lorsque vous sélectionnez **DN** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **DN**, vous devez d'abord sélectionner un objet Autocommutateur, puis un dossier DN.
- Les DN désactivés sont grisés dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Cliquez sur **Grouper par** pour regrouper les objets en fonction de nombreux critères.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Procédures

Procédures possibles depuis ce panneau

Pour créer un nouvel objet DN, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un DN, il est aussi supprimé de la base de données de configuration et de tout groupe de DN dont il fait partie. Si vous voulez supprimer le DN uniquement du groupe de DN dont il est membre et le laisser disponible dans la base de données de configuration afin de l'attribuer à un autre groupe de DN, reportez-vous à l'onglet DN du groupe de DN.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un DN.
- **Déplacer vers**—Déplacer un DN vers un autre dossier.
- Activer ou désactiver des DN.
- Créer un dossier.

Cliquez sur le nom d'un DN pour afficher d'autres détails sur l'objet.

Création d'objets DN

Pour créer un objet DN, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Commutation**, cliquez sur **DN**. La liste **Autocommutateurs** apparaît.
3. Cliquez sur l'objet Autocommutateur dans lequel vous souhaitez créer le DN.
4. Cliquez sur le dossier DN dans lequel créer un DN.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Numéro**—Numéro de répertoire attribué à ce DN dans l'autocommutateur. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans l'autocommutateur pour tous les types de DN. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
 - **Type**—Type du DN. Cette valeur doit être réglée à **Poste**.

- **Autocommutateur** —Autocommutateur auquel appartient ce DN. Cette valeur est automatiquement configurée en fonction de l'autocommutateur affiché dans la liste **DN**.
- **Association**—S.O.
- **Enregistrer**—S.O.
- **Alias**—S.O.
- **Type de routage**—S.O.
- **Groupe de DN**—Groupe de DN auquel appartient ce DN.
- **Remplacement**—S.O.
- **ID de connexion**—S.O.
- **Type spécifique à l'autocommutateur**—S.O.
- **Nombre de lignes**—S.O.
- **Locataire**—S.O.
- **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Groupes de DN

Les groupes de DN sont des regroupements logiques de **DN**. Vous pouvez utiliser les groupes de DN dans des algorithmes de routage de niveau réseau et certains types de statistiques.

Même si un groupe de DN peut contenir des DN appartenant à différents autocommutateurs, vous ne pouvez recevoir des informations statistiques correctes sur ce groupe de DN que si les applications de rapport se connectent aux serveurs associés à ces autocommutateurs.

Présentation

Options d'affichage

La liste **Groupes de DN** affiche les groupes de DN de votre environnement.

Important

Les groupes de DN désactivés sont grisés dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Places

Une place est un emplacement comprenant un ou plusieurs **DN** géré(s) par un seul agent.

Vous pouvez configurer des places et leur attribuer des DN pour contrôler leur performance et leur disponibilité, et pour fournir ces renseignements aux applications de traitement des appels.

Présentation

Options d'affichage

La liste **Places** présente les places figurant dans votre environnement.

Important

Les places désactivées sont grisées dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Procédures

Procédures possibles depuis ce panneau

Pour créer un nouvel objet Place, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

- Vous devriez reconfigurer un objet Place uniquement lorsqu'il n'y a pas d'agents connectés dans la place. La reconfiguration peut affecter tant l'état de la place dans les rapports Pulse que le routage d'appels aux agents associés.
- Lorsque vous supprimez une place, elle est aussi supprimée de la base de données de configuration et de tout groupe de places dont elle fait partie. Si vous souhaitez supprimer une place, supprimez-la du groupe de places. Elle sera gardée dans la base de données de configuration et pourra être ajoutée à un autre groupe de places.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier une place.
- **Déplacer vers**—Déplacer une place vers un autre dossier.
- Activer ou désactiver des places.
- Créer un dossier.

Cliquez sur le nom d'une place pour afficher d'autres détails sur l'objet.

Création d'objets Place

Pour créer un objet Place, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Commutation**, cliquez sur **Places**.
3. Dans la fenêtre **Places**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - **Nom**—Nom de cette place. Vous devez spécifier une valeur unique pour cette propriété.
 - Règle de capacité—S.O.
 - **Forfait**—S.O.
 - **Site**—S.O.
 - **Locataire**—S.O.
 - **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.
5. Dans l'onglet **DN**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un DN. Dans la fenêtre contextuelle, vous pouvez **créer un nouvel objet** en cliquant sur **Nouveau**.
6. Effectuez l'une des actions suivantes après avoir ajouté un DN à la place :

- Cliquez sur **Enregistrer** pour accepter les modifications et revenir à la liste d'objets.
- Cliquez sur **Appliquer** pour accepter les modifications sans quitter l'onglet.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Agents

Les agents sont des **utilisateurs** qui traitent les interactions avec les clients directement. La fenêtre **Agents** répertorie tous les agents de votre environnement (ou les locataires, si vous êtes dans un environnement multilocataires). Vous ne pouvez voir que les objets auxquels vous avez accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Cliquez sur **Afficher le filtre rapide** et entrez un terme à rechercher dans le champ **Recherche rapide**. La liste est mise à jour de manière dynamique pour afficher les éléments qui correspondent au texte dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Afficher le filtre de colonne** pour afficher les champs de recherche de chaque en-tête de colonne. Renseignez l'un de ces champs pour rechercher rapidement un terme dans la colonne correspondante.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir la fenêtre **Répertoire des locataires**. Dans cette fenêtre, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

Création d'un agent

Pour créer un nouvel agent, cliquez sur **Ajouter**.

[+] Afficher la procédure

Procédure: Création d'un agent

Purpose: Pour créer un agent dans la fenêtre **Agents**.

Steps

1. Cliquez sur **Ajouter**. La fenêtre **Ajouter un agent** apparaît.
2. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :
 - Information sur l'utilisateur
 - **Nom d'utilisateur**—Nom que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit

être unique dans la base de données de configuration.

- **Prénom**—Prénom de cet utilisateur.
- **Nom**—Nom de cet utilisateur.
- **ID externe**—Ce paramètre ne s'applique que si votre environnement utilise une authentification externe, LDAP ou RADIUS. Il peut s'agir du nom d'utilisateur dans le système d'authentification externe. Pour LDAP, il peut s'agir d'une URL LDAP complète ou partielle correspondant à RFC 2255.
- **Adresse électronique**—Adresse électronique de cet utilisateur.
- **ID employé**—Code de 64 caractères maximum qui identifie l'utilisateur au sein du personnel du centre d'appels. Vous devez spécifier une valeur unique pour cette propriété.
- **Mot de passe**—Mot de passe de 64 caractères maximum que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Il est impossible de voir le mot de passe existant.

Important

Les mots de passe peuvent faire l'objet de règles de formatage.

- **Organisation**—Dossier dans lequel l'**objet Personne** de cet utilisateur est enregistré.
- **Numéro par défaut**—Numéro de téléphone de cet utilisateur. Ce champ permet de créer les objets **DN**, **Place** et **Identifiant agent** liés à cet utilisateur. Platform Administration utilise des objets existants, lorsqu'ils sont disponibles.
- Compétences
 - Vous pouvez ajouter des **compétences** à l'agent en :
 - Créant une compétence—Entrez le nom de la nouvelle compétence dans le champ **Filtre rapide**, puis cliquez sur **+** pour créer la compétence.
 - Sélectionnant une compétence existante—Dans la section **Compétences**, sélectionnez des compétences existantes dans une liste pour les ajouter à l'agent. Pour sélectionner une compétence, cochez la case en regard de cette dernière, puis entrez une valeur numérique dans le champ **Évaluation**.

Important

Comme il est possible de définir automatiquement des groupes d'agents en fonction d'une compétence (groupes d'agents virtuels), la liste des groupes d'agents est actualisée si vous créez une compétence.

- Groupes d'agents

- Vous pouvez ajouter l'agent à un **groupe d'agents** en cochant la case en regard d'un élément de la liste.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important

Lors de l'ajout d'un agent en mode **Nuage**, Platform Administration exécute également les modifications de configuration suivantes :

- Créer des **noms de connexion d'agent** sur chaque autocommutateur à l'aide des renseignements saisis dans le champ **Numéro par défaut**.
- Créez l'objet **Utilisateur**, puis liez les **noms de connexion d'agent** à ce dernier. Le **délai entre appels** de chaque connexion d'agent est défini sur 0.

Autres actions

Lorsque vous sélectionnez un agent, vous pouvez :

- Modifier les renseignements relatifs à l'agent—Sélectionnez un agent et cliquez sur **Modifier** pour modifier les renseignements relatifs à cet agent. Si vous modifiez le champ **Numéro par défaut** :
 - Si ce champ est vidé, l'agent est dissocié de la **Place** actuelle et les objets **Connexion d'agent** correspondants sont vidés.
 - Si une nouvelle valeur est octroyée, l'agent est lié à de nouveaux objets **Place**, **DN** et **Connexion d'agent** correspondant à cette valeur. De nouveaux objets sont créés s'ils n'existent pas déjà. Les objets existants sont vidés et non supprimés.
- Copier un agent—Sélectionnez un agent et cliquez sur **Cloner** pour réaliser une copie de l'objet Agent.
- Modifier l'état—Sélectionnez un agent et cliquez sur **Activer** ou **Désactiver** pour modifier l'état d'un agent.

Important

- Les agents désactivés sont grisés dans la liste.
- Lorsqu'un utilisateur est désactivé ou supprimé, Platform Administration rend non valides toutes les sessions associées à ce dernier. La prochaine action exécutée par l'utilisateur redirigera ce dernier vers la page de connexion.

Pour supprimer un ou plusieurs agents, cochez la case en regard du ou des agents dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**.

Important

- Lors de la suppression d'un agent, Platform Administration ne supprime pas les objets **DN**, **Place** ou **Connexion d'agent** qui lui ont été attribués.
- Vous devriez reconfigurer un objet Place uniquement lorsqu'il n'y a pas d'agents connectés dans la place. La reconfiguration peut affecter tant l'état de la place dans les rapports Pulse que le routage d'appels aux agents associés.

Designer

Qu'est-ce que Designer?

Genesys Designer est une application Web pour concevoir des applications de services assistés ou de routage et des applications de libre-service ou de réponse vocale interactive (RVI) qui fonctionnent sur la plate-forme de communication Genesys.

Les applications conçues dans Genesys Designer sont différentes des applications traditionnelles de RVI, puisqu'elles démarrent toujours sur Orchestration avec SCXML, qui fournit des serveurs de routage. Elles apparaissent de façon transparente et intelligente dans Genesys Voice Platform (GVP) lorsque cela est nécessaire, et ce, sans que l'utilisateur n'ait à être conscient de cette distinction inhérente.

Genesys Designer offre des blocs hautement fonctionnels et faciles à utiliser qui permettent d'effectuer des tâches courantes d'une façon simple et directe.

Documentation actuelle sur Designer

[Aide Designer](#)

Présentation et utilisation de Designer.

Rapports

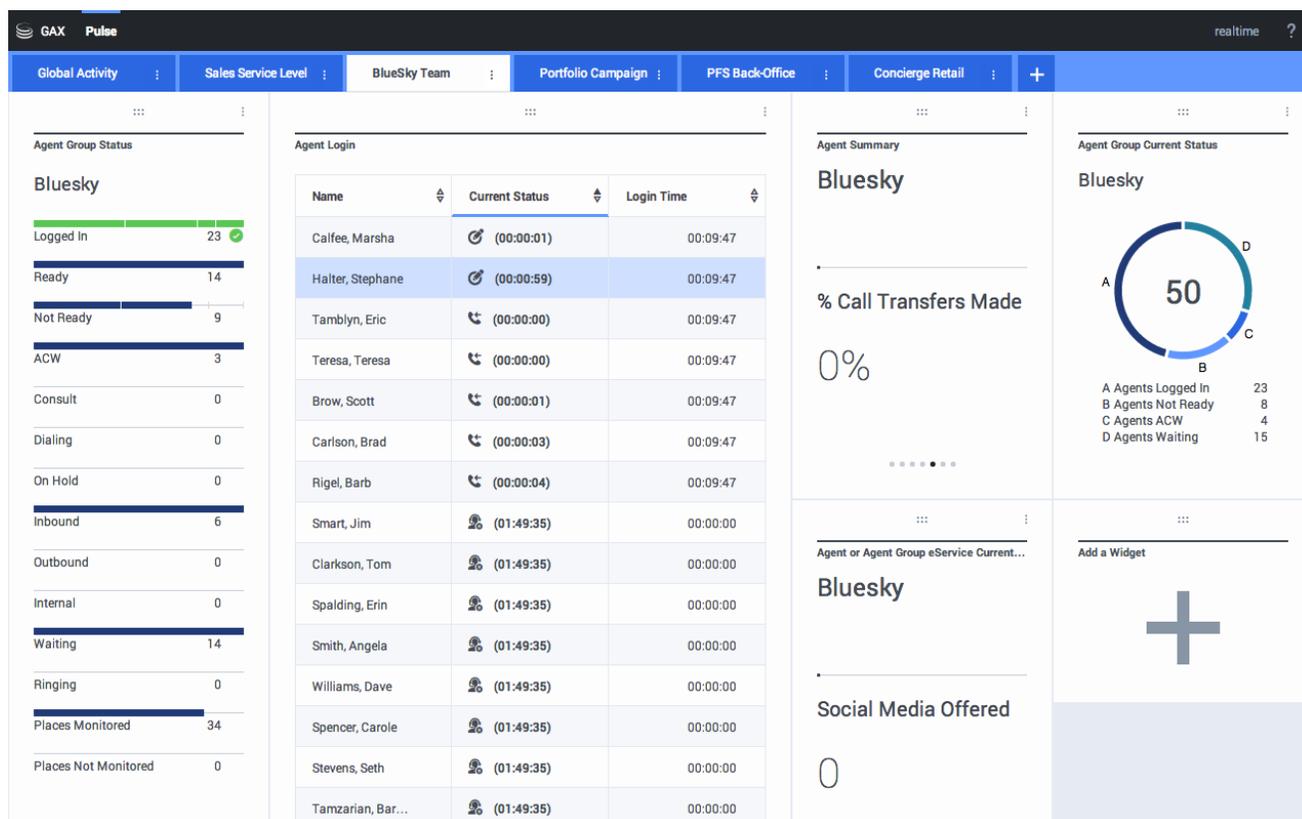
Quels types de rapport sont disponibles dans Genesys en nuage?

Pour vous aider à prendre des décisions d'affaires éclairées et opportunes, Genesys en nuage vous permet de voir le **tableau de bord** en temps réel et d'avoir accès à des **rapports** historiques sur la performance opérationnelle.

Les outils de rapport de Genesys en nuage présentent des résumés faciles à lire de l'activité dans votre centre de contact, qui comprennent entre autres de l'information sur le rendement des agents et les files d'attente, et des renseignements détaillés sur les interactions. Pour obtenir de l'information sur les interactions actuelles avec les clients, vous pouvez utiliser Genesys Pulse. Pour en savoir davantage sur les interactions avec les clients qui ont eu lieu lors d'une certaine période, vous pouvez utiliser Genesys Interactive Insights.

Tant Pulse que Interactive Insights utilisent une technologie Web, de sorte que vous avez accès aux données de performance de votre centre de contact n'importe où et n'importe quand.

Comment avoir accès à de l'information en temps réel?



Lorsque vous avez besoin de comprendre l'état actuel—que se passe-t-il en ce moment—de la performance de votre centre de contact, utilisez Pulse pour vous aider à gérer les ressources qui interagissent avec votre clientèle. Pulse tire ses données d'un moteur de données **en temps réel** nommé Stat Server, et en fait des statistiques en temps réel qu'on peut consulter en un coup d'œil dans le « tableau de bord ». Pulse vous offre la flexibilité et la rapidité dont vous avez besoin pour prendre des décisions éclairées en peu de temps, et vous fournit les outils pour gérer vos objectifs de niveau de service et améliorer le rendement de vos employés.

Pour accéder à Pulse, cliquez sur le bouton **Platform Administration** sur la page de Genesys Hub, connectez-vous et cliquez sur **Pulse** dans le menu. Pour plus d'informations, consultez la page de [Pulse](#) :

Liste de rapports prêts à l'emploi : Le tableau suivant dresse la liste des rapports prêts à l'emploi affichés dans les widgets et compris dans le tableau de bord par défaut de Pulse, et met en lumière les situations durant lesquelles ils pourraient vous être utiles :

[+] Rapports Pulse et Cas d'emploi

Rapport	Exemple de cas d'utilisation
<p>États des groupes d'agents—Affiche, par groupe, le nombre actuel d'agents et l'état de traitement de leur interaction.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour voir tous les agents assignés à un groupe et les états de ces agents, de façon à avoir un aperçu du personnel disponible et à savoir ce que les membres de ce groupe font à ce moment-là. Par exemple, vous pouvez voir les « agents qui traitent un appel, qui sont en attente, qui sont en traitement post-appel, qui attendent le prochain appel, ou qui ne sont pas prêts à en recevoir un » (et la raison pour laquelle ils ne sont pas prêts - réunion, pause, raison personnelle, projet, accompagnement).</p>
<p>IPC des agents—Affiche les indicateurs de performance clés (IPC) des groupes d'agents et des agents individuels au sein de ces groupes.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour voir dans une seule fenêtre les données clés qui suivent la performance de vos agents. Vous pourriez par exemple vous servir de ces valeurs pour comparer le nombre d'interactions transférées avec le nombre d'interactions répondues, de façon à cerner les agents qui auraient besoin d'une formation complémentaire.</p>
<p>Connexion d'agent—Affiche les agents qui sont connectés, le type de travail qui leur a été assigné et leur état actuel.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour voir l'état de vos agents actifs et ainsi vous assurer qu'ils sont connectés et qu'on leur a assigné le type adéquat d'interactions avec la clientèle.</p>
<p>IPC des files d'attente—Affiche l'activité d'appel associée aux files d'attente des interactions.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour voir l'accueil réservé aux clients du centre de contact. Par exemple, vous pourriez répondre à des questions comme « Depuis combien de temps est-ce que les clients attendent de l'aide? » et « Quel est le nombre de contacts qui ont abandonné l'appel sans avoir reçu l'aide souhaitée? », et ainsi mieux gérer vos cibles de niveau de service.</p>

Chaque rapport Pulse présente l'information dans des widgets graphiques que vous pouvez configurer pour qu'ils affichent des graphiques et des tableaux dressant un portrait des files d'attente des appels entrants, des groupes d'agents et des agents individuels. Vous pouvez personnaliser les rapports Pulse pour qu'ils mettent l'accent sur des facteurs fonctionnels, géographiques ou organisationnels. Pour personnaliser les rapports, vous devez sélectionner certains indicateurs de performance clés (comme le

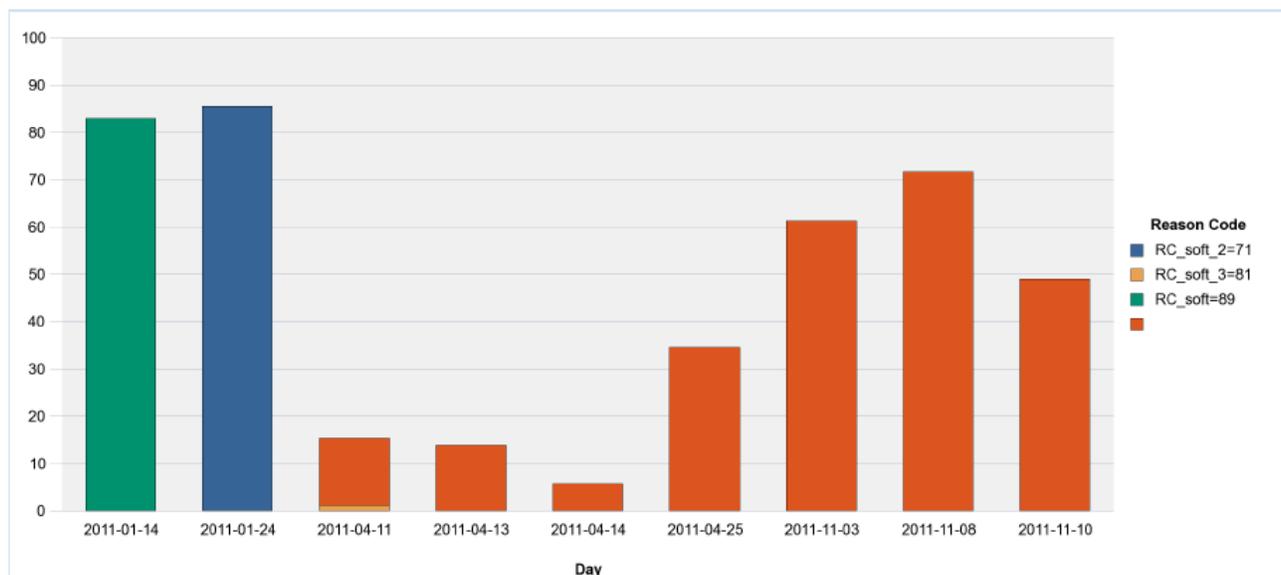
niveau de service, le nombre d'interactions traitées, le délai de traitement moyen, etc.).

Comment avoir accès à des rapports historiques?

Agent Not Ready Reason Code Report

REPORT INFO	
Report Date(s):	05/01/2015 to 05/01/2016
Agent Group:	ALL
Agent:	ALL
Media Type:	ALL
Media Type:	Voice

% Not Ready Time over Time



Lorsque vous voulez voir la performance dans le temps de votre centre de contact, utilisez Interactive Insights pour consulter les **rapports historiques**.

[+] Qu'est-ce que des rapports historiques?

Les rapports historiques sont des rapports qui font le suivi de la

performance du centre de contact et des agents pendant une période déterminée. Les données des rapports historiques sont générées par des distributeurs automatiques d'appels (DAA), des progiciels tiers de DAA et des périphériques, tels que les unités à réponse vocale (URV) et les systèmes d'enregistrement de données d'appel. La quantité de données historiques pouvant être stockée varie de système en système.

Les rapports historiques fournissent des données historiques en temps quasi réel, vous permettant ainsi de voir une partie des activités de la journée en cours après la transformation et le regroupement des données. Vous pouvez programmer les rapports pour qu'ils se fassent à un certain moment durant la journée en cours, ou vous pouvez les produire sur demande.

Servez-vous des rapports historiques pour :

- Évaluer les opérations quotidiennes des ressources de votre centre de contact en ce qui concerne le routage et le traitement des interactions.
- Mieux gérer les ressources pour augmenter l'exploitation et l'efficacité.
- Mesurer les indicateurs de performance clés de la qualité et du service.
- Déterminer les mesures correctives appropriées pour réduire les coûts et améliorer le service.

Plusieurs rapports sont prêts à l'emploi et fournissent des résumés faciles à lire de la performance de votre centre de contact. Vous pouvez définir des plages de dates et d'heures pour chaque rapport et choisir d'autres options pour obtenir un rapport qui met l'accent sur ce qui vous importe. Interactive Insights repose sur BusinessObjects Enterprise (BOE) et tire **des données historiques agrégées** de l'entrepôt de données d'Info Mart de Genesys pour produire des rapports.

Pour avoir accès à des rapports historiques, cliquez sur **Rapports** sur la page de Genesys Hub. Pour de plus amples renseignements sur la génération et la lecture des rapports, consultez la section [Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?](#).

Liste de rapports prêts à l'emploi : Le tableau suivant dresse la liste des rapports prêts à l'emploi inclus avec Interactive Insights et met en lumière les situations durant lesquelles ils pourraient vous être utiles :

[+] Rapports GI2 et Cas d'emploi

Rapport	Exemple de cas d'utilisation
Résultat métier de l'activité des agents —Affiche la proportion d'appels ayant mené à chaque résultat métier.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre les résultats (selon ce qu'on entend par résultat métier) des interactions reçues au centre de contact durant une période de temps

Rapport	Exemple de cas d'utilisation
	spécifique. (Vous pouvez spécifier la plage de dates, le groupe d'agents, l'agent, le type de média, le type d'interaction et le locataire.)
Détails sur l'adhésion à un groupe d'agents —Affiche le moment où chaque agent est entré dans un groupe et en est sorti.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre comment les agents sont distribués parmi les différents groupes d'agents.
Détails sur la connexion/déconnexion des agents —Affiche les heures auxquelles les agents se connectent et se déconnectent ainsi que la durée de chaque session de connexion.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre comment chaque agent occupe son temps entre les appels. (Vous pouvez spécifier la plage de dates, la plage d'heures, le groupe d'agents, l'agent, le type de média et le locataire.)
Détails sur les codes de motif d'un agent Non prêt —Affiche le pourcentage du temps que les agents passent dans un état Non prêt et fait le suivi des raisons données par les agents pour expliquer ce temps Non prêt.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre la fréquence et la durée des pauses des agents et pour comparer l'utilisation relative que fait chaque agent du code Non prêt.
Détails sur l'état des agents —Affiche les heures et la durée des différents changements d'état des agents durant une période déterminée.	Servez-vous de ce rapport pour faire le suivi du temps que les agents passent dans des états qui ne concernent pas les appels et pour savoir si le temps des agents est utilisé de façon efficace. (Vous pouvez spécifier la plage de dates, la plage d'heures, le groupe d'agents, l'agent, le type de code de motif, le type de média et le locataire.)
Temps des agents —Affiche une répartition détaillée de la durée des différents états des agents pour un type de média spécifique.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre comment les agents utilisent leur temps. Le rapport vous montre le temps que les agents ont passé dans chaque état (Prêt, Non prêt, Occupé et Inconnu). (Vous pouvez spécifier la plage de dates, le groupe d'agents, l'agent et le type de média.)
Détails sur le flux des interactions —Suit une interaction qui requière la participation de différentes ressources du centre de contact. Ce rapport montre chaque cible que l'interaction atteint, le traitement de l'interaction à la cible (par exemple, Abandonnée, Terminée, Déviée ou Transférée), le temps de	Servez-vous de ce rapport pour comprendre la progression des interactions, de façon détaillée et de la perspective du client. (Vous pouvez spécifier la ou les marque(s) horaire(s), l'agent cible, la cible, la file d'attente, l'ID du client, l'expéditeur, le destinataire, le type de média, le type d'interaction, le locataire et l'ID

Rapport	Exemple de cas d'utilisation
<p>traitement et d'autres détails sur l'interaction.</p>	<p>de l'interaction).</p>
<p>Détails sur les tentatives de traitement d'interaction—Résume les détails relatifs aux segments qui concernent le traitement par l'agent des interactions du centre de contact, dont des données pour tous les types d'interaction, mais excluant les faits détaillés associés à l'interaction.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour connaître le temps nécessaire pour distribuer les interactions parmi les agents et pour savoir comment les agents ont participé aux interactions. (Vous pouvez spécifier la ou les marque(s) horaire(s), le groupe d'agents cible, l'agent cible, la dernière file d'attente, l'ID du client, l'expéditeur, le destinataire, le résultat métier, le segment de clientèle, le type de service, le sous-type de service, le type de média et le type d'interaction).</p>
<p>Résultat métier du volume d'interactions—Affiche le pourcentage des interactions qui mène à chaque résultat métier, et met en évidence les situations où l'objectif de service de base n'est pas atteint.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour mesurer le niveau de service quotidiennement. (Vous pouvez spécifier la plage de dates, le résultat métier, le type de média, le type d'interaction et le locataire.)</p>
<p>Résultat métier sommaire des files d'attente—Affiche de l'information sur l'efficacité du traitement des appels dans chaque file d'attente.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour évaluer la performance du niveau de service des files d'attente : « combien d'appels entrants sont proposés », « combien d'appels sont acceptés par un agent » et « combien d'appels sont abandonnés par l'appelant ».</p>

Ces rapports prêts à l'emploi sont suffisamment flexibles pour la plupart des besoins d'entreprise. Toutefois, Interactive Insights est personnalisable et d'autres rapports peuvent être configurés, ou des rapports personnalisés peuvent être produits pour répondre à vos besoins spécifiques. Pour obtenir de l'aide pour créer vos rapports personnalisés ou pour configurer des rapports déjà existants, contactez Genesys. Ces rapports supplémentaires sont fournis à titre d'exemple (ils ne sont pas prêts à l'emploi) dans le dossier **Liste de documents > Interactive Insights > 8.1.x**, et sont décrits [ici](#).

Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?

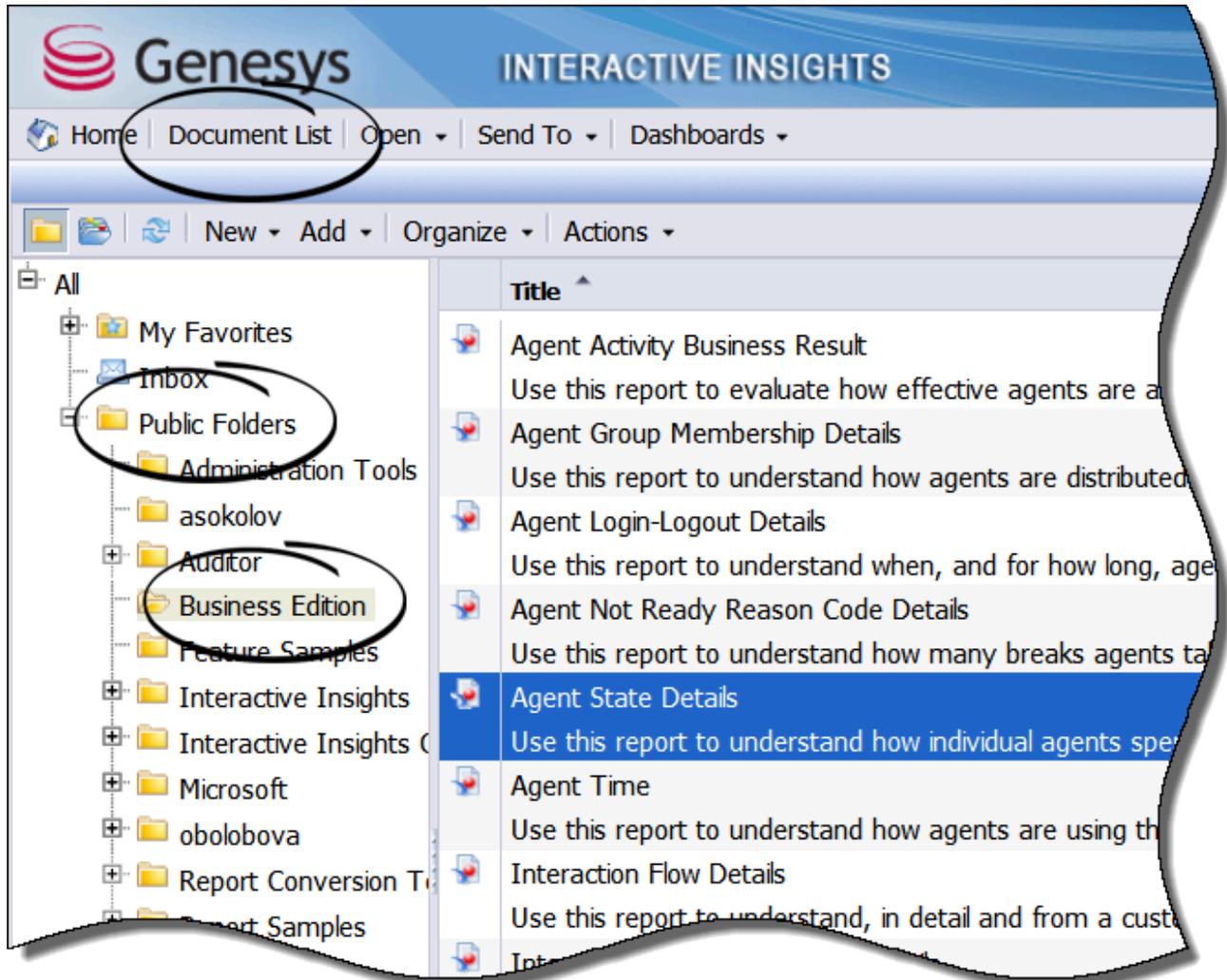
Cet article explique comment générer votre premier **rapport historique** pour votre centre de contact.

[+] Conseil : Qu'est-ce qu'un rapport historique?

Les rapports historiques sont des rapports qui font le suivi de la performance du centre de contact et des agents pendant une période déterminée. La période passée couverte varie en fonction de la taille et de la complexité de votre centre de contact. En comparaison, les **rapports en temps réel** fournissent des renseignements sur les interactions qui ont lieu en ce moment même dans le centre de contact. Si vous êtes intéressé par les rapports en temps réel, ou si vous souhaitez en apprendre davantage sur la différence entre ces rapports et les rapports historiques, consultez la rubrique [Quels types de rapport sont disponibles dans Genesys en nuage?](#).

Vous pouvez générer des rapports historiques en utilisant Genesys Interactive Insights, un composant de Genesys en nuage.

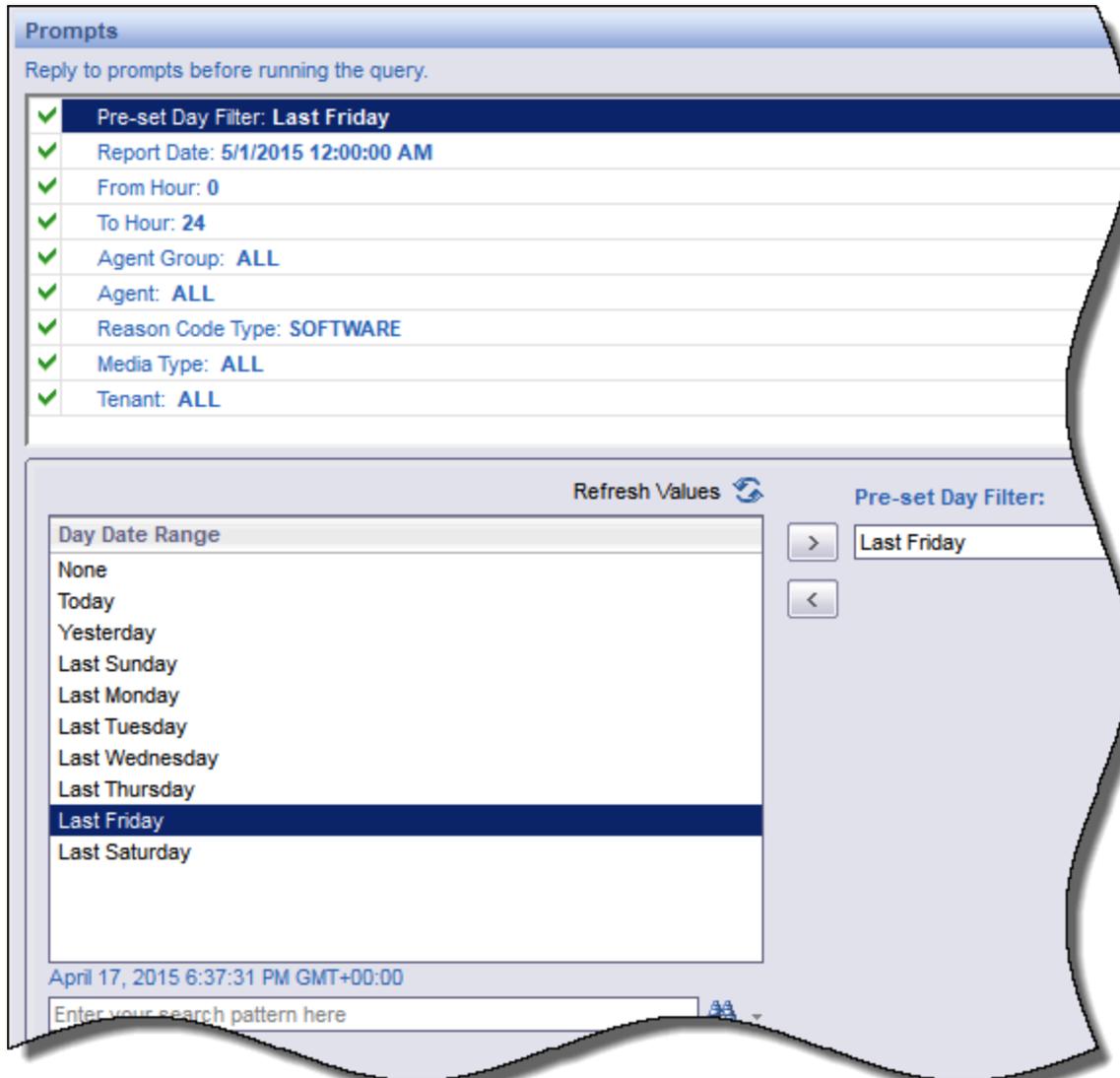
Comment avoir accès à des rapports historiques prêts à l'emploi?



1. Cliquez sur le bouton **Rapports** sur la page de Genesys Hub. (Il s'agit d'un gros bouton vert dans l'onglet **Toutes les applications** ou **Utilisateur**.)
2. Si on vous le demande, entrez votre nom et votre mot de passe utilisateur.
3. La page de Interactive Insights apparaît. Développez la **Liste de documents**, choisissez **Dossiers publics**, puis **Édition Business**.
4. À partir des rapports listés, double-cliquez sur un rapport (ou cliquez avec le bouton droit et choisissez **Afficher**).

À leur première ouverture, les rapports historiques contiennent les données du dernier rapport produit, ou ne contiennent carrément aucune donnée. Pour la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner quelle information vous voulez y voir figurer.

Comment générer un rapport rempli de données?



1. Sur n'importe quel rapport, cliquez sur **Tout rafraîchir** pour télécharger des nouvelles données dans le rapport.

La boîte de dialogues **Invites** apparaît, dans laquelle vous pouvez personnaliser les résultats du rapport. Prenez note que les options disponibles dans la boîte de dialogue sont uniques à chaque rapport—l'exemple montré ici fait référence au Rapport sur les détails d'états des agents.

La première moitié de la boîte de dialogue **Invites** affiche une liste des différentes dimensions qui constituent le rapport. Pour chacune d'entre elles, vous pouvez sélectionner (dans la partie inférieure de la boîte de dialogue) quelle(s) valeur(s) vous souhaitez y donner. Dans la plupart des cas, les valeurs par défaut sont appropriées, et s'il s'agit de votre première exécution de rapport, il est recommandé de laisser les valeurs par défaut jusqu'à ce que vous ayez essayé de générer le rapport.

2. Vous pouvez également modifier les valeurs utilisées pour générer le rapport avant de cliquer sur **Exécuter la requête**.

Chaque rapport dispose d'un ensemble unique d'invites à partir desquelles vous pouvez sélectionner des valeurs. Pour le Rapport sur les détails d'états des agents, vous pouvez effectuer les sélections suivantes :

[+] Sélectionner les dimensions

Dimensions	Valeurs
Filtre de jour préétabli	Choisissez une journée si vous souhaitez voir le rapport d'une journée de la dernière semaine. Pour avoir accès à des données qui remontent à plus loin, réglez cette valeur à Aucun et entrez-en une à Date de rapport.
Date de rapport	Sélectionnez la journée pour laquelle vous voulez générer le rapport. Prenez note que cette catégorie n'est pas prise en compte si vous entrez aussi une valeur Filtre de jour préétabli. Ainsi, pour que la dimension Date de rapport soit considérée, il faut mettre la valeur Filtre de jour préétabli à Aucun.
De (heure)	L'heure de la journée à partir de laquelle vous souhaitez recueillir des données pour le rapport. Par exemple, sélectionnez 8 pour collecter les données à partir de 8 h.
À (heure)	L'heure de la journée à partir de laquelle vous souhaitez arrêter de recueillir des données pour le rapport. Par exemple, sélectionnez 17 pour collecter les données jusqu'à 17 h.
Groupe d'agents	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il montre uniquement de l'information sur des groupes spécifiques.
Agent	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il montre uniquement de l'information sur des agents spécifiques.
Type de code de motif	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il montre uniquement de l'information sur des codes de motif spécifiques.
Type de média	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il montre uniquement de l'information sur des types de médias spécifiques.

Dimensions	Valeurs
Locataire	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il montre uniquement de l'information sur un locataire spécifique.

Comment lire le rapport?

Queue Summary Report

REPORT INFO
 Report Date(s): 1/1/2012 to 12/1/2012
 Queue Group: ALL
 Queue: ALL
 Media Type: ALL
 Interaction Type: ALL
 Tenant: ALL

Calls, %Accept Service Level by Queue

Offered Accepted Abandoned Waiting % Accept Service Level

10,000
8,000
6,000
4,000
2,000

Agent Not Ready Report

REPORT INFO
 Report Date(s): 05/01/2015 to 05/01/2016
 Agent Group: ALL
 Agent: ALL
 Media Type: ALL

Media Type: Voice

% Not Ready Time over Time

100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0

2011-01-14 2011-01-24 2011-04-11 2011-04-13 2011-04-14 2011-04-25 2011-11-03 2011-11-08 2011-11-10

Day

Agent State Details Report

REPORT INFO
 Report Date: Yesterday: 2015-06-04
 Hour (From/To): 0 / 24
 Agent Group: ALL
 Agent: ALL
 Reason Code Type: SOFTWARE
 Media Type: ALL
 Tenant: ALL

Tenant: Environment

Media Type: Chat

Agent Name	Start Timestamp	State	Duration	Reason Timestamp	Reason Code	Reason Time	Active
Bronte, Chris (Chris.Bronte@GenesysTraininExample.com)	6/4/2015 5:13:33 PM	NotReady	00:00:05				
Bronte, Chris (Chris.Bronte@GenesysTraininExample.com)	6/4/2015 5:13:38 PM	Ready	00:06:23				
Bronte, Chris (Chris.Bronte@GenesysTraininExample.com)	6/4/2015 5:22:03 PM	NotReady	00:00:48				
Bronte, Chris (Chris.Bronte@GenesysTraininExample.com)	6/4/2015 5:22:51 PM	Ready	00:00:36				

Media Type: Email

Agent Name	Start Timestamp	State	Duration	Reason Timestamp	Reason Code	Reason Time	Active
Bronte, Chris (Chris.Bronte@GenesysTraininExample.com)	6/4/2015 5:13:33 PM	NotReady	00:00:05				

Agent State Details Report
 Generation Date: 6/5/2015 01:33:05 PM
 Page 1 of 3

Pour tout savoir sur la façon de comprendre les rapports, consultez la section [Comment les rapports expliquent-ils ce qui se passe dans mon centre de contact?](#) Cette section pourrait être résumée ainsi :

la plupart des rapports comprennent ces deux onglets au minimum :

- L'onglet **Principal** présente une vue détaillée des données du rapport—pour la plupart des rapports, dans un tableau.
- L'onglet **Description** donne de l'information détaillée sur chaque **mesure** qui fait partie du rapport. Lisez ces descriptions pour comprendre ce que l'onglet Principal (et tout autre onglet) vous indique.

[+] Conseil : Qu'est-ce qu'une mesure?

Dans le domaine de l'entrepôt des données, une **mesure** est une estimation de la taille d'un objet. Par exemple, une mesure peut représenter la durée d'un appel ou le nombre d'agents connectés à un moment donné.

La plupart des rapports ont des onglets **Principal** et **Description**, et bon nombre d'entre eux présentent l'onglet **Résumé**. Cet onglet donne un résumé visuel des résultats les plus intéressants du rapport, soit une sorte de rapport détaillé consultable en un coup d'œil.

Quelques rapports ont des onglets supplémentaires qui sont spécifiques aux données qu'ils présentent.

Comment les rapports expliquent-ils ce qui se passe dans mon centre de contact?

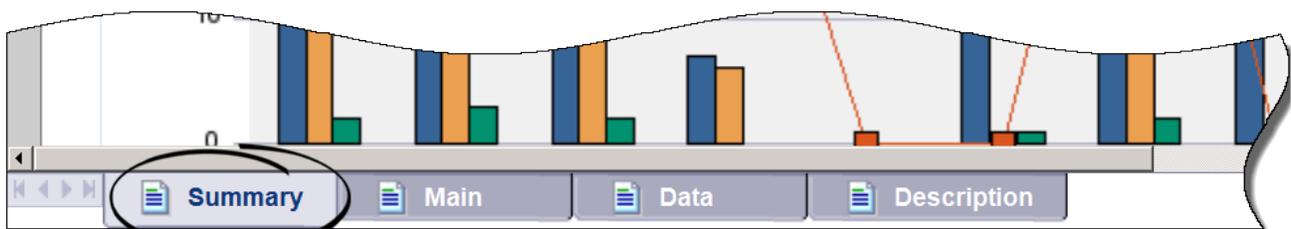
Lorsque vous avez besoin de savoir ce qui se passe exactement dans votre centre de contact, il peut être judicieux de comprendre comment lire et gérer les rapports. Que signifient les symboles, les graphiques et les mesures? Comment personnaliser le rapport pour qu'il me montre uniquement ce que j'ai besoin de voir? Comment partager les résultats d'un rapport avec les autres?

Cet article explique comment lire et comprendre un rapport, comment filtrer les résultats et comment partager ou enregistrer un rapport.

[+] Conseil : Comment générer un rapport?

Pour de plus amples renseignements sur la génération des rapports, consultez la section [Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?](#), ou lisez les directives résumées ici : Accédez à **Rapports** dans Genesys en nuage, sélectionnez un rapport (**Liste de documents > Dossiers publics > Édition Business >**) et ouvrez-le, puis cliquez sur **Tout rafraîchir** pour remplir le rapport.

Comment savoir ce qui se passe d'un seul coup d'œil? (Onglet Résumé)

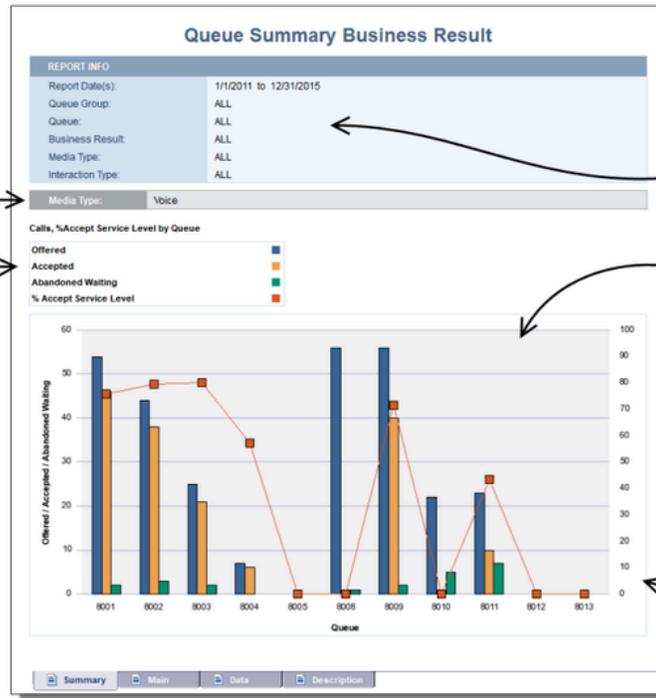


On the Summary tab, you can view a graphical summary of the report results.

Les rapports disposant d'un onglet **Résumé**, tels que le Rapport sur les résultats métier sommaires des files d'attente, donnent un résumé visuel des résultats du rapport sous forme de graphique.

On many reports, information is divided by media type. In this example, only voice interactions are represented in the report.

The key tells you what measures are represented in the report. Use the information on the Descriptions Tab to understand what each measure is telling you.



Information in the header reflects the choices you make in the Prompts dialog when you generate (Refresh) a report.

The core element of the Summary tab is a graph or chart that provides visual mapping of report data.

Dans cet exemple, les valeurs au bas du graphique (8001, 8002, 8003) représentent les files d'attente, et les barres bleue, jaune et verte représentent le nombre d'appels et leur état, soit - en ordre - Proposé, Accepté et Abandonné en raison de l'attente. Vous trouverez davantage d'information sur ces mesures dans l'onglet Description.

Que signifient ces valeurs? (Onglet Description)

Offered	Q Customer \ Offered	queue and were offered to a resource. The total number of interactions that entered this queue and were subsequently offered to a resource.
Accepted	Q Customer \ Accepted	The total number of times that customer interactions and warm consultations that were distributed from this queue, were accepted, answered, or pulled by an agent, voice-treatment port, IVR port, or nonagent associated DN (such as contact center resources that can alert).
Abandoned Waiting	Q Customer \ Abandoned Waiting	The total number of times that customer interactions entered this queue and were abandoned or dropped for any reason before the interactions could be distributed.
% Abandoned Waiting	Q Customer \ % Abandoned Waiting	The percentage of customer interactions that both entered this queue and were subsequently abandoned before the interactions could be distributed to the total number of interactions that entered this queue.
Avg Distribute Time	Q Customer \ Avg Distribute	The average amount of time, in seconds, that customer

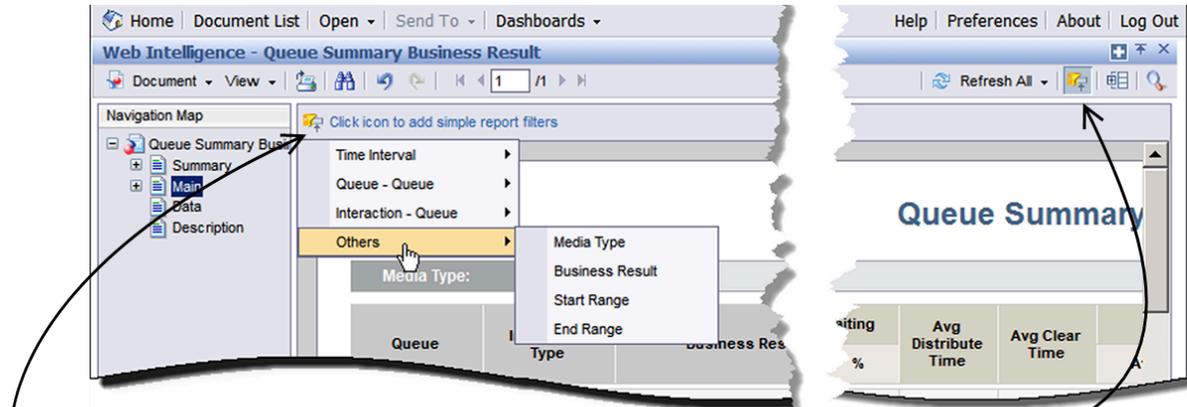
On the Description tab, you can find out the meaning of each measure used in the report, including the values shown on the Summary tab, such as Offered, %Accepted, or Abandoned Waiting.

Pour qu'un rapport soit éclairant, il est important que vous compreniez les mesures utilisées. Les mesures sont des représentations simples de la taille ou du nombre d'un élément dans le centre de contact.

Par exemple, une mesure peut représenter la durée d'un appel, l'heure à laquelle une interaction a commencé ou s'est terminée, ou la somme totale d'un autre élément, comme celle des appels de statut « Abandonné en raison de l'attente », qui indique le nombre d'interactions qui ont été abandonnées par le client (autrement dit, le nombre de fois qu'un appelant a raccroché parce qu'il trouvait l'attente trop longue).

D'autres mesures sont des valeurs résultant d'un calcul, comme « Abandonné en raison de l'attente % », qui représente le pourcentage des interactions qui ont été abandonnées à l'issue d'une attente.

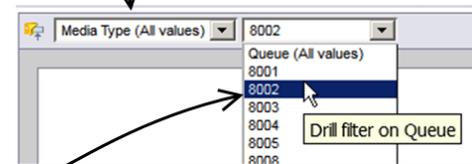
Comment obtenir des informations plus détaillées? (Onglets Principal et Données)



Click "Show/Hide the Report Filter toolbar".

Choose one or more filters.

For each filter, a list appears, where you can select the value on which to filter. For example, add the filter type Queue, which allows you to view report data for one queue at a time.



Les onglets **Principal** et **Données** offrent deux perspectives différentes des données du rapport. Les deux onglets montrent les résultats complets du rapport sous la forme d'un tableau :

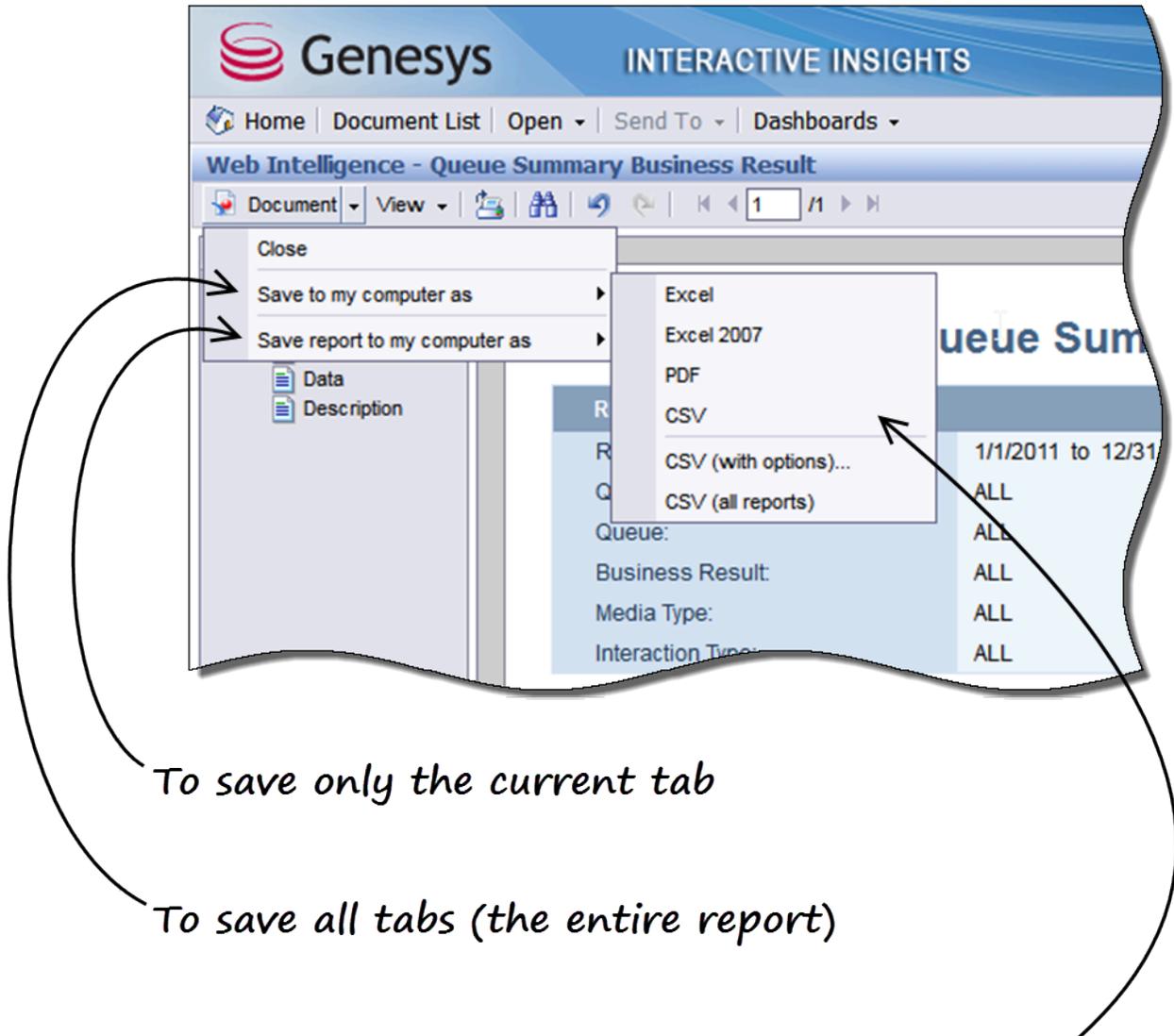
- L'onglet Principal présente les données du rapport dans un format facile à lire. C'est idéal pour lire les données à l'écran ou pour les imprimer en format PDF.
- L'onglet Données présente les données du rapport dans un format adéquat pour les exporter en fichier CSV.

Les onglets Principal et Données peuvent sembler présenter une énorme quantité d'informations, en particulier si la base de données de votre centre de contact fournit un nombre important de fiches. Heureusement, il existe plusieurs façons de filtrer les rapports, même une fois qu'ils sont générés.

Dans la barre d'outils **Filtres du rapport**, vous pouvez ajouter un ou plusieurs filtre(s), et ainsi voir uniquement les données qui vous intéressent. Les options de filtres proposent des choix aux

fonctions plus avancées que ceux que vous pouvez faire dans la boîte de dialogue des Invites lorsque vous rafraîchissez un rapport. Il s'agit donc d'une façon rapide et efficace de restreindre les résultats.

Il y a beaucoup d'information ici—Puis-je imprimer/exporter un rapport?



To save only the current tab

To save all tabs (the entire report)

Choose the format in which to save the report.

Unless you are exporting the data so that you can further manipulate it, PDF is the most popular choice.

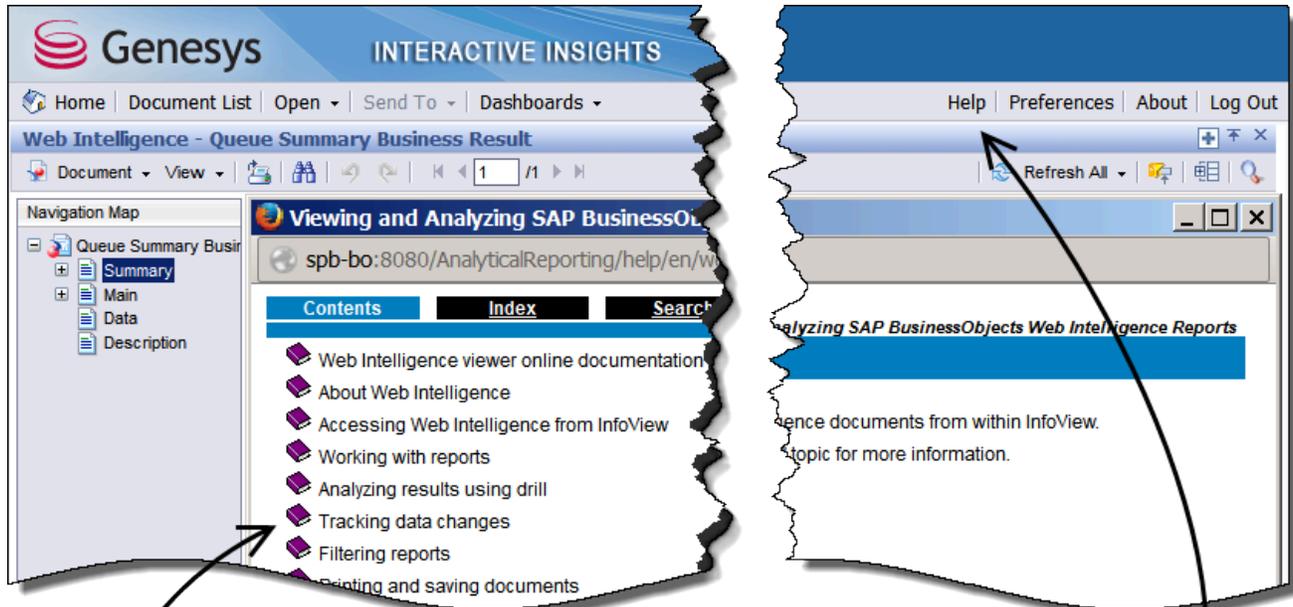
Vous pouvez effectivement exporter vos rapports sans difficulté en différents formats, dont PDF (idéal pour l'impression) et Excel/CSV (idéal pour utiliser les données dans d'autres applications, modifier manuellement les résultats, etc.).

- Pour enregistrer le rapport complet (tous les onglets), sélectionnez **Document > Enregistrer sur mon ordinateur sous >** , et choisissez le format d'enregistrement du rapport.
- Pour enregistrer uniquement l'onglet ouvert, sélectionnez **Document > Enregistrer le rapport sur mon ordinateur sous >** , et choisissez le format d'enregistrement de l'onglet.

De nombreux utilisateurs trouvent pratique d'exporter les données sous forme de feuille de calcul. Par exemple, si vous exportez l'onglet Principal en fichier Excel ou CSV, vous pouvez facilement trier et voir les données, en particulier s'il y a beaucoup de données dans votre rapport, grâce au grand écran offert dans un tableur comme Microsoft Excel.

L'onglet Données présente la même information, mais est formaté pour être plus utile lorsqu'il est exporté en fichier CSV. Vous voudrez peut-être donc expérimenter les deux onglets selon vos besoins.

Où puis-je en apprendre davantage au sujet de Interactive Insights?



Additional information is available through the Help menu.

En plus de vous référer à l'aide en ligne offerte avec Interactive Insights, consultez la section [Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?](#) et les autres articles de cette série.

Comment personnaliser les rapports historiques?

Les rapports prêts à l'emploi présentés dans l'article [Rapports](#) sont suffisamment flexibles pour la plupart des besoins d'entreprise. Toutefois, Interactive Insights est personnalisable et d'autres rapports peuvent être configurés (ou des rapports personnalisés peuvent être produits) pour répondre à vos besoins spécifiques. Cet article traite des exemples de rapport qui sont inclus dans Interactive Insights.

Conseil pour les utilisateurs expérimentés : Plusieurs documents de BusinessObjects couvrent différents aspects des rapports, dont la « Création de requêtes », l'« Analyse de rapport avec Web Intelligence », l'« Utilisation des fonctions », les « Formules et calculs dans Web Intelligence » et les « Messages d'erreur expliqués ».

Exemples de rapport

Exemples de rapport

Les exemples de rapport sont divisés parmi les catégories suivantes :

- Agents
- Résultats métier
- Détails
- Contacts sortants
- Files d'attente

Pour obtenir de l'aide pour configurer ces rapports de façon à ce qu'ils fonctionnent dans votre centre de contact, ou pour créer de nouveaux rapports, contactez Genesys.

Agents

Rapports sur les agents

Les rapports suivants sont accompagnés d'une description :

<ul style="list-style-type: none">• Rapport sur la conduite des agents• Rapport sur les résultats métier des groupes d'agents• Rapport sur les segments de clientèle des groupes d'agents• Rapport sur le traitement des interactions des groupes d'agents• Rapport sur les attributs métier des files d'attente des groupes d'agents• Rapport sur le type de service des groupes d'agents• Rapport sur la hiérarchie des interactions des agents• Rapport basé sur les intervalles des agents	<ul style="list-style-type: none">• Rapport sur les codes de motif des agents Non prêt• Rapport sur les agents Non prêts• Rapport sur les campagnes sortantes des agents• Rapport sur les files d'attente des agents• Rapport sur l'engagement social des agents• Rapport sur les activités sommaires des agents• Rapport sur l'utilisation des agents
---	--

Rapport sur la conduite des agents

L'onglet Principal de ce rapport compare la performance de l'agent dans le traitement des interactions à celle de son groupe, en mettant l'accent sur quelques mesures spécifiques qui montrent la mauvaise gestion possible des interactions, un nombre élevé d'interactions non acceptées, un temps d'attente ou de traitement post-appel (finalisation) excessif et des échanges (discussions) plus courts qu'à l'ordinaire avec les clients. L'onglet Résumé présente trois graphiques qui indiquent, par agent, le nombre d'interactions abandonnées alors que les agents étaient alertés par leur DN, le nombre d'interactions qui sont considérées comme une conversation courte et le nombre d'interactions qui ont été acheminées à nouveau par le DN de l'agent parce qu'elles n'ont pas été acceptées par lui. Ces mesures donnent une idée relative de la performance et devraient être analysées avec prudence avant d'en tirer des conclusions ou d'entreprendre des mesures correctives.

Rapport sur les résultats métier des groupes d'agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume les différents aspects de la performance de l'agent par rapport aux interactions reçues au centre de contact durant une plage de jours déterminée par vous. Les aspects sont présentés par groupe d'agents et par résultat métier. L'onglet Résumé indique (1) le nombre total d'interactions reçues par résultat métier et par jour, et (2) le nombre total d'interactions reçues par groupe d'agents et par jour. Les données comprennent les interactions qui sont acheminées à partir d'une stratégie de routage ou d'un DN intermédiaire, acheminées directement de l'autocommutateur, ou transférées, pour autant que l'agent reçoive l'interaction.

Rapport sur les segments de clientèle des groupes d'agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume les différents aspects de la performance du groupe d'agents par rapport aux interactions reçues au centre de contact durant une plage de jours déterminée par vous. La performance est présentée par segment de clientèle. L'onglet Résumé indique (1) le nombre total d'interactions reçues par segment de clientèle et par jour, et (2) le nombre total d'interactions reçues par groupe d'agents et par jour. Les données comprennent les interactions qui sont acheminées à partir d'une stratégie de routage ou d'un DN intermédiaire, acheminées directement de l'autocommutateur, ou transférées, pour autant que l'agent reçoive l'interaction.

Rapport sur le traitement des interactions des groupes d'agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport permet aux superviseurs de surveiller la performance d'un ou de plusieurs groupe(s) d'agents dans le traitement des interactions durant une plage de jours déterminée par vous. L'onglet Résumé se concentre sur deux aspects du traitement des interactions, soit le nombre total d'interactions où un transfert est effectué et le nombre total d'interactions reçues par groupe d'agents. Ces renseignements devraient vous aider à savoir quels groupes d'agents transfèrent un trop grand nombre d'interactions. Le résumé indique également les groupes d'agents qui se situent dans les 10 % les plus et les moins performants en ce qui a trait au nombre d'interactions reçues. Le traitement des interactions comprend l'acceptation et la mise en attente des interactions, les consultations, les transferts, le traitement post-appel et la conversation avec les clients.

Rapport sur les attributs métier des files d'attente des groupes d'agents

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport indique comment les interactions ont été catégorisées par le système ou les agents qui les ont acceptées ou transférées (via le groupe dont ils font partie), par le dispositif de type de file d'attente par lequel les interactions ont été distribuées, par le type de média des interactions (par exemple, voix, clavardage) et le type d'interaction (par exemple, entrante, interne), ou par chaque période mensuelle au cours de la période de compte-rendu. Les résultats d'exercice sont fournis uniquement pour des agrégations d'un mois ou plus, et pour les actions de file d'attente vers le groupe de files d'attente (et vice-versa). Ce rapport montre comment les résultats d'activité des agents peuvent être catégorisés par une large gamme de dimensions.

Rapport sur le type de service des groupes d'agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume les différents aspects de la performance du groupe d'agents par rapport aux interactions reçues au centre de contact durant une plage de jours déterminée par vous. La performance est présentée par type de service. L'onglet Résumé indique (1) le nombre total d'interactions reçues par type de service et par jour, et (2) le nombre total d'interactions reçues par groupe d'agents et par jour. Les mesures comprennent les interactions qui sont acheminées à partir d'une stratégie de routage ou d'un DN intermédiaire, acheminées directement de l'autocommutateur, ou transférées, pour autant que l'agent reçoive l'interaction.

Rapport sur la hiérarchie des interactions des agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport illustre la hiérarchie des interactions qui ont été proposées aux agents, en désignant la nature des interactions et des réponses acceptées (dans un fil, logiques ou de base).

Rapport basé sur les intervalles des agents

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport génère un instantané des activités de traitement d'interactions des agents pendant une plage d'heures déterminée par vous lors d'une journée précise. Ce rapport permet aux personnes qui gèrent les opérations du centre de contact de voir les indicateurs de performance clés qui concernent les agents sous leur supervision et d'évaluer leur productivité. Aucune distinction n'est faite entre les interactions qui sont acheminées directement d'un autocommutateur et celles qui sont acheminées via un objet DN intermédiaire. Il s'agit d'un rapport basé sur les intervalles, ce qui signifie que les comptes et durées pour la majeure partie des mesures sont pris en compte dans chaque intervalle durant laquelle les interactions surviennent, peu importe le moment où l'interaction a commencé ou a pris fin.

Rapport sur les codes de motif des agents Non prêt

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport indique les comptes, durées et pourcentages de chaque code de motif d'un agent Non prêt pendant une plage d'heures déterminée par vous lors d'une journée précise. L'onglet Résumé, divisé en quatre graphiques, classe :

- Les cinq raisons les plus courantes (codes de motif) utilisées par tous les agents confondus pour justifier leur état Non prêt;
- Les cinq durées les plus longues associées aux raisons données par les agents pour mettre leur appareil en état Non prêt;
- Les cinq agents qui ont le pourcentage le plus élevé et les cinq qui ont le pourcentage le moins élevé du temps actif passé à l'état Non prêt.

Chaque onglet utilise au moins une requête pour extraire des résultats. Les codes de motif qui sont fournis par ce rapport ne sont pas nécessairement liés à des interactions spécifiques.

Rapport sur les agents Non prêts

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport permet aux superviseurs de surveiller les comptes, durées et pourcentages des appels faits et reçus par un agent alors que l'état de l'agent affiche Non prêt, et ce, pendant une plage d'heures déterminée par vous lors d'une journée précise. L'onglet Résumé indique le pourcentage de temps que chaque agent a passé à l'état Non prêt et présente deux tableaux qui illustrent les durées qui se situent dans les 10 % les plus longues et les 10 % les plus courtes en ce qui a trait au temps passé à l'état Non prêt.

Rapport sur les campagnes sortantes des agents

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport fournit les durées totales et moyennes des activités de traitement d'appel pour les agents qui participent aux campagnes sortantes.

Rapport sur les files d'attente des agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport permet aux superviseurs de surveiller la performance dans le traitement des interactions d'un ou de tous les agent(s) à partir de la file d'attente d'où sont distribuées les interactions, et ce, durant une plage de jours déterminée par vous. L'onglet Résumé montre un graphique en trois dimensions qui indique le temps de traitement moyen par agent et par file d'attente (ou file d'attente virtuelle). Les tableaux récapitulatifs sous ce graphique montrent les agents dont le temps d'attente moyen fait partie des 10 % les plus longs et des 10 % les plus courts. Le traitement des interactions comprend l'acceptation et la mise en attente des appels, les consultations, les transferts, le traitement post-appel et la conversation.

Rapport sur l'engagement social des agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport indique, par agent, les notes moyennes des interactions sur les médias sociaux pour chaque réponse standard ou catégorie configurées. L'onglet Résumé se penche sur ces deux notes d'opinion et d'influence d'IPC et suit leurs moyennes en comparaison avec l'ensemble des interactions acceptées.

Rapport sur les activités sommaires des agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Temps actif de ce rapport affiche une répartition détaillée de la durée des différents états

possibles des agents (Prêt, Non prêt, Occupé et Inconnu) pour un type de média spécifique, qui représente la totalité du temps actif des agents (temps connecté) pour ce média. Une mesure de personnalisation, le décalage, reflète la différence entre le temps actif des agents et la durée de tous les autres états. Cette mesure peut être négative étant donné qu'elle compense tout chevauchement enregistré par les mesures Délai de finalisation, Temps de discussion ou Temps dans l'état Non prêt*, de même que les durées de traitement post-appel (finalisation) qui ne sont pas associées à aucun appel. Le décalage a pour but de mettre en lumière ces chevauchements de temps. Il peut être utile ou non, selon la configuration du système de votre centre de contact/de vos agents. L'onglet Temps actif % fournit la même information que l'onglet Temps actif, mais l'illustre en pourcentages plutôt qu'en chiffres. L'onglet Temps d'interaction de ce rapport subdivise le temps actif pour présenter la portion de temps que l'agent prend pour traiter les interactions. L'onglet Temps d'interaction (%) fournit la même information que l'onglet Temps d'interaction, mais l'illustre en pourcentages plutôt qu'en chiffres.

Rapport sur l'utilisation des agents

[>> Retour en haut de page](#)

Les deux onglets principaux de ce rapport, Clients et Consultations, résument la performance des agents en ce qui concerne les interactions avec les clients et les consultations traitées au centre de contact durant une plage de jours déterminée par vous. L'onglet Résumé indique le pourcentage d'interactions acceptées par agent et présente deux tableaux qui illustrent les agents qui se trouvent dans les 10 % les plus performants et les 10 % les moins performants. Les mesures dans le rapport principal comprennent le nombre total d'interactions acceptées, le temps travaillé, le temps non occupé et les moyennes de tout ce qui inclut des interactions d'un objet DN intermédiaire et celles directement acheminées à partir d'un autocommutateur.

[>> Retour en haut de page](#)

Résultats métier

Rapports sur les résultats métier

Les rapports suivants sont accompagnés d'une description :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Rapport exécutif sur les données d'activité• Rapport sur la perspective des clients• Rapport sur les résultats métier du volume d'interactions• Rapport sur les segments de clientèle du volume d'interactions• Rapport sur les sous-types de service du volume d'interactions | <ul style="list-style-type: none">• Rapport sur les types de service du volume d'interactions• Rapport sur les tendances de types de service du volume d'interactions• Rapport sur le résumé du volume d'interactions• Rapport sur l'engagement social |
|--|---|

Rapport exécutif sur les données d'activité

Ce rapport consiste en trois onglets Résumé qui mettent en lumière les exceptions de niveau de service par résultat métier, segment de clientèle et type de service, pour les interactions dont

L'objectif de service de base est supérieur à zéro. Chaque onglet utilise sa propre requête pour extraire des résultats. Ce rapport cible les publics qui sont à l'extérieur du centre de contact immédiat, de façon à ce qu'ils soient au courant de la performance du centre de contact. La mesure Entrée avec un objectif est superposée sur chaque graphique de façon à permettre aux analystes de rapport de mesurer le niveau de service en fonction du nombre total d'interactions qui ont été offertes quotidiennement aux ressources au cours de la période de compte-rendu.

Rapport sur la perspective des clients

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume les aspects centraux du centre de contact de la perspective des clients en indiquant le temps moyen de réponse, les notes de revenus et de satisfaction des clients, et les différents pourcentages de niveau de service des interactions reçues ou commencées au centre de contact. Ces mesures ont pour dimensions le segment de clientèle, le type de service et le type de média, et apportent des réponses au genre de questions suivantes : combien de temps s'est écoulé avant que les clients arrivent à parler à un agent ou reçoivent une réponse; quel était leur niveau de satisfaction par rapport à leur transaction; combien d'argent ont-ils dépensé? L'onglet Résumé montre sous forme d'histogrammes les revenus moyens générés par chaque segment de clientèle pour tous les types de médias. Les notes de satisfaction moyennes des clients pour chaque catégorie sont superposées sur les histogrammes.

Rapport sur les résultats métier du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume comment les interactions qui arrivent au centre de contact sont classées parmi les attributs des résultats métier qui sont configurés dans votre environnement. L'onglet Résumé se concentre sur les pourcentages de niveau de service et met en lumière les exceptions par résultat métier pour les interactions dont l'objectif de service de base est supérieur à zéro. La mesure Entrée avec un objectif est superposée sur le graphique du résumé de façon à permettre aux analystes de rapport de mesurer le niveau de service en fonction du nombre total d'interactions offertes quotidiennement aux ressources au cours de la période de compte-rendu.

Rapport sur les segments de clientèle du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume comment les interactions qui arrivent au centre de contact sont classées parmi les attributs des segments de clientèle qui sont configurés dans votre environnement. L'onglet Résumé se concentre sur les pourcentages de niveau de service et met en lumière les exceptions par segment de clientèle pour les interactions dont l'objectif de service de base est supérieur à zéro. La mesure Entrée avec un objectif est superposée sur le graphique du résumé de façon à permettre aux analystes de rapport de mesurer le niveau de service en fonction du nombre total d'interactions offertes quotidiennement aux ressources au cours de la période de compte-rendu.

Rapport sur les sous-types de service du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume comment les interactions qui arrivent au centre de contact sont classées parmi les attributs de types et de sous-types de service qui sont configurés dans votre environnement. L'onglet Résumé se concentre sur les pourcentages de niveau de service et met en lumière les exceptions par sous-type de service pour les interactions dont l'objectif de service de base est supérieur à zéro. La mesure Entrée avec un objectif est superposée sur le graphique du résumé de façon à permettre aux analystes de rapport de mesurer le niveau de service en fonction du nombre total d'interactions offertes quotidiennement aux ressources au cours de la période de compte-rendu.

Rapport sur les types de service du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume comment les interactions qui arrivent au centre de contact sont classées parmi les attributs de types de service qui sont configurés dans votre environnement. L'onglet Résumé se concentre sur les pourcentages de niveau de service et met en lumière les exceptions par type de service pour les interactions dont l'objectif de service de base est supérieur à zéro. La mesure Entrée avec un objectif est superposée sur le graphique du résumé de façon à permettre aux analystes de rapport de mesurer le niveau de service en fonction du nombre total d'interactions offertes quotidiennement aux ressources au cours de la période de compte-rendu.

Rapport sur les tendances de types de service du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport donne trois mesures pour décrire les éléments de niveau de service qui ont été fournis par type de service, en plus d'émettre des prévisions sur le niveau de service auquel on peut s'attendre en fonction des dates de début et de fin (pour les données réelles) et la période de prévision que vous entrez. La prévision est faite uniquement pour la mesure Niveau de service pour le temps de première réponse %. Une légende explique la signification des polices et des couleurs de fond utilisées dans les cellules du rapport pour différencier 1) les valeurs prévues des valeurs réelles et (2) les différents niveaux du niveau de service. L'onglet Résumé présente les valeurs réelles sous forme de diagramme de dispersion et la tendance (qui est obtenue grâce à une méthode des moindres carrés) sous forme de modèle linéaire.

Rapport sur le résumé du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport établit une comparaison mensuelle du nombre d'interactions acceptées et terminées, accompagnée de la durée moyenne des interactions terminées qui sont entrées au centre de contact dans une période définie au cours d'une année civile et des chiffres correspondants de l'année précédente. Les chiffres de l'année précédente représentent les changements en pourcentage d'une période de temps sélectionnée. Ce rapport enchaîne les données de tous les attributs métier sélectionnés plutôt que de donner des résultats où chaque interaction a été classée avec chacun des attributs métier sélectionnés.

Rapport sur l'engagement social

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport indique, par agent, les notes moyennes des interactions qui ont été reçues ou commencées au centre de contact pour chaque réponse standard ou catégorie configurée. L'onglet Résumé se penche sur ces deux notes d'opinion et d'influence d'IPC et suit leurs moyennes pour l'ensemble des interactions qui ont été reçues ou commencées au centre de contact.

[>> Retour en haut de page](#)

Détails

Rapports sur les détails

Les rapports suivants sont accompagnés d'une description :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Rapport sur les détails d'activité de l'agent• Rapport sur les détails de connexion/déconnexion des agents• Rapport sur les détails d'états des agents | <ul style="list-style-type: none">• Rapport sur le flux des interactions• Rapport sur les tentatives de traitement des interactions• Rapport sur les détails de transfert |
|--|---|

Rapport sur les détails d'activité de l'agent

Ce rapport affiche une répartition chronologique des activités d'un agent pendant une période déterminée par vous et qui comprend les éléments suivants : L'horodatage et la durée de la session active (connexion) de l'agent; L'ensemble des états des appareils ou DN de l'agent (par exemple, Prêt, Non prêt ou Occupé), le moment où chaque état a commencé pour le DN en question, et la durée de l'état; L'état de l'interaction lorsqu'elle a été proposée à l'agent ou traitée par lui.

Rapport sur les détails de connexion/déconnexion des agents

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport affiche les heures dans une journée auxquelles les agents se connectent et se déconnectent chaque session de connexion lors d'une plage d'heures déterminée par vous. Le rapport indique l'horodatage dans le fuseau horaire standard du locataire. Si un agent se connecte à plusieurs DN, la durée de la session de connexion globale de l'agent, qui est calculée par la mesure Temps actif, commence à la première connexion et se termine à la dernière connexion. Si l'agent continue d'être connecté durant plus de deux jours et qu'il n'est pas déconnecté de force par le système, la durée de connexion est divisée en jours civils individuels.

Rapport sur les détails d'états des agents

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport affiche l'horodatage et la durée des changements d'état des agents pendant une plage d'heures déterminée par vous lors d'une journée précise. Cette information permet aux superviseurs de suivre la façon dont un agent utilise son temps lorsqu'il se trouve dans des états non liés à des appels et d'évaluer s'il se sert de son temps à bon escient. Si un motif matériel ou logiciel a été entré pour un état, cette information - une raison matérielle ou logicielle - apparaîtra également dans le rapport. Ce rapport est très utile pour surveiller les activités d'un agent qui ne sont pas liées aux appels, en particulier lorsque l'agent est payé à la minute. Si l'agent continue d'être connecté durant plus de deux jours et qu'il n'est pas déconnecté de force par le système, la durée de l'état est divisée en jours civils individuels.

Rapport sur le flux des interactions

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport fournit un outil tactique pour gérer les relations avec les clients, permettant ainsi aux responsables du centre de contact d'analyser et de comprendre, de la perspective du client, ce qui s'est passé lors d'une interaction. L'onglet Principal de ce rapport suit une interaction alors qu'elle passe parmi les différentes ressources du centre de contact, montrant chaque cible que l'interaction atteint, le traitement de l'interaction à la cible (par exemple, Abandonnée, Terminée, Déviée ou Transférée), le temps de traitement et d'autres détails généraux sur l'interaction. L'onglet Résumé montre une version abrégée du cycle de chaque interaction et indique le résultat technique à chaque source et cible, de même que la durée à ces endroits.

Rapport sur les tentatives de traitement des interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume les détails liés aux segments en ce qui a trait au traitement

par un agent des interactions du centre de contact qui sont enregistrées dans le tableau FAIT_RESSOURCE_INTERACTION d'Info Mart, en indiquant le temps requis pour acheminer l'interaction à l'agent et distribuer les données au sujet de la participation étroite de l'agent dans l'interaction. L'onglet Résumé montre une version abrégée du cycle de chaque interaction et indique le résultat technique à chaque source et cible, de même que la durée à ces endroits. Ce rapport fournit des données pour tous les types d'interaction et exclut les faits détaillés associés à l'interaction, comme de savoir si des traitements ont été appliqués alors que le client attendait d'être connecté à un agent.

Rapport sur les détails de transfert

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport fournit de l'information détaillée sur les interlocuteurs qui établissent ou reçoivent les interactions du centre de contact qui impliquent un transfert, dont le résultat technique, les dispositifs intermédiaires par lesquels l'interaction est passée, l'attribut métier et la durée totale de l'interaction. Vous pouvez obtenir des renseignements additionnels sur une interaction précise en cliquant sur son ID dans le rapport créé. Ce faisant, la valeur sur laquelle vous venez de cliquer apparaît et le Rapport sur les tentatives de traitement des interactions s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur, où vous pourrez voir entre autres des données sur la participation étroite des agents dans cette interaction.

[>> Retour en haut de page](#)

Outbound Contact

Outbound Contact

Les rapports suivants sont accompagnés d'une description :

- [Rapport sur le résumé des rappels de campagne](#)
- [Rapport sur le résumé des campagnes](#)
- [Rapport sur l'efficacité de la liste de contact](#)

Rapport sur le résumé des rappels de campagne

L'onglet Principal de ce rapport présente le nombre total de rappels traités par le centre de contact et les divise en sous-totaux (rappels prévus, manqués et finalisés) pour chaque jour de la durée du rapport, en prenant soin de distinguer les rappels personnels de ceux non personnels. Le rapport est conçu de façon à filtrer en interne les données pour ne renvoyer que les interactions vocales sortantes.

Rapport sur le résumé des campagnes

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport donne plusieurs mesures clés générées par les campagnes sortantes, qui résument la disposition des tentatives pour contacter les clients au cours de la période de compte-rendu. L'onglet Résumé présente sous forme de diagramme en barres deux de ces mesures clés : Acceptée et Non acceptée. Le rapport est conçu de façon à filtrer en interne les données pour

ne renvoyer que les interactions vocales sortantes.

Rapport sur l'efficacité de la liste de contact

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport montre le nombre de tentatives de contact générées par une campagne sortante et le ratio de tentatives qui ont mené à la détection d'une tonalité spéciale d'information (TSI), et fait l'analyse des résultats d'appels de ces tentatives ayant mené à la détection d'une TSI pour la liste d'appels sélectionnée. L'onglet Résumé présente le ratio de TSI pour chaque liste d'appels dans un diagramme en barres. Les résultats de ce rapport peuvent aider les responsables de campagne à déterminer quelle liste d'appels a besoin d'être nettoyée. Le rapport est conçu de façon à filtrer en interne les données pour ne renvoyer que les interactions vocales sortantes.

[>> Retour en haut de page](#)

Files d'attente

Rapports sur les files d'attente

Les rapports suivants sont accompagnés d'une description :

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Rapport sur les délais d'abandon• Rapport sur les groupes de trafic d'interactions• Rapport sur le trafic d'interactions• Rapport général sur les files d'attente | <ul style="list-style-type: none">• Rapport sur le résumé des files d'attente• Rapport sur la vitesse d'acceptation exprimée en heures• Rapport sur la vitesse d'acceptation exprimée en secondes |
|--|---|

Rapport sur les délais d'abandon

L'onglet Principal de ce rapport mesure la qualité du service en indiquant le nombre et le pourcentage d'interactions abandonnées (ou déconnectées) alors qu'elles étaient mises dans une file d'attente spécifique. L'onglet Résumé montre sous la forme d'un graphique le pourcentage des interactions abandonnées par intervalle de temps de service. Le rapport fournit une légende d'intervalles de temps de service pour 10 seuils d'abandon. Le rapport classe chaque interaction abandonnée dans l'une des 10 périodes de temps configurables et indique combien de temps les clients ont attendu pour un DN intermédiaire spécifique avant de choisir d'abandonner l'interaction.

Rapport sur les groupes de trafic d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume l'activité du centre de contact au fur et à mesure que des interactions sont proposées aux files d'attente appartenant à un ou à plusieurs groupe(s) de files d'attente, abandonnées dans ces files d'attente et distribuées à partir de ces files d'attente. L'onglet Résumé présente sous forme de graphique les pourcentages globaux du niveau de service par locataire et met en tableau les exceptions du niveau de service par DN intermédiaire pour une journée précise. Les activités de DN intermédiaire sont regroupées pour tous les groupes à qui le DN appartient. Les comptes et les durées sont attribués à l'intervalle durant laquelle l'interaction entre dans le DN intermédiaire.

Rapport sur le trafic d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume l'activité du centre de contact au fur et à mesure que des interactions sont proposées à des files d'attente, abandonnées dans ces files d'attente et distribuées à partir de ces files d'attente. L'onglet Résumé présente sous forme de graphique les pourcentages globaux du niveau de service par locataire et met en tableau les exceptions du niveau de service par file d'attente pour une journée précise. Ce rapport est particulièrement utile pour déterminer l'efficacité obtenue dans une file d'attente spécifique, étant donné qu'il indique le volume d'interactions acceptées à une période donnée, de même que la vitesse moyenne des réponses (Temps moyen d'acceptation) et les délais maximaux rencontrés avant l'acceptation (Temps maximal avant acceptation) ou l'abandon (Temps d'attente maximal avant abandon) de la perspective du DN intermédiaire.

Rapport général sur les files d'attente

[>> Retour en haut de page](#)

Il y a trois onglets principaux dans ce rapport : un pour les interactions avec les clients, un pour les interactions de consultation et un pour ces deux types d'interaction. L'onglet Interactions avec les clients montre comment le nombre d'interactions entrées dans une certaine file d'attente ou un certain groupe de files d'attente se divise en différentes mesures de files d'attente qui fournissent des chiffres sur les interactions. L'onglet Interactions de consultation fournit une information similaire pour les interactions de consultation qui entrent dans une file d'attente ou un groupe de files d'attente. L'onglet Clients et Consultations combine ces résultats en un seul rapport. À la lumière de ces renseignements, vous pouvez voir comment ces mesures sont interreliées et comment elles contribuent à la somme totale des interactions (Entrée) qui sont entrées dans une ressource de file d'attente.

Rapport sur le résumé des files d'attente

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport présente des mesures liées aux interactions qui sont entrées dans une file d'attente et qui ont été abandonnées ou distribuées et traitées par une cible de routage, telle qu'un agent. L'onglet Résumé présente côte à côte sous forme de graphique le nombre d'interactions acceptées ou abandonnées, et toutes les interactions proposées dans la file d'attente au cours de la période de compte-rendu pour chaque file d'attente faisant partie des critères de sélection. Par-dessus ces graphiques se trouve le pourcentage d'interactions acceptées pour le niveau de service défini. Ce rapport aide les responsables et les superviseurs du centre de contact à évaluer la performance des files d'attente configurées.

Rapport sur la vitesse d'acceptation exprimée en heures

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport donne un aperçu de la performance en ce qui a trait aux délais associés aux interactions de longue durée qui ont été acceptées ou tirées d'une ou de file(s) d'attente spécifique(s). L'onglet Résumé reprend la même information et présente de façon sommaire et sous forme de graphique les pourcentages et le nombre d'interactions qui ont été acceptées ou tirées par intervalle de temps de service. Ce rapport est généralement utilisé pour les types de médias pour lesquels on s'attend à des réponses lentes de la part du centre de contact, tels que les courriels.

Rapport sur la vitesse d'acceptation exprimée en secondes

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport donne un aperçu de la performance en ce qui a trait aux délais associés aux interactions acceptées d'une file d'attente spécifique. L'onglet Résumé reprend la même information et présente de façon sommaire et sous forme de graphique les pourcentages et le

nombre d'interactions qui ont été acceptées par intervalle de temps de service. Ce rapport est généralement utilisé pour les types de médias pour lesquels on s'attend à des réponses rapides de la part du centre de contact, tels que la voix et le clavardage.

[>> Retour en haut de page](#)

Comment générer des rapports en temps réel avec Pulse?

Pulse est un module complémentaire de Genesys Administrator Extension (GAX) qui permet de consulter en un coup d'œil les statistiques en temps réel du centre de contact dans l'interface utilisateur graphique GAX. Le tableau de bord de Pulse utilise des widgets pour afficher les statistiques des objets sous forme de graphiques définis par l'utilisateur (Donut, Grille, Indicateur de performance clé [KPI] ou Liste). Vous pouvez afficher et sélectionner des détails et des options supplémentaires en agrandissant un widget. Une fois le widget agrandi, vous pouvez afficher le graphique sous la forme d'un histogramme empilé, d'un diagramme en bâtons, d'une grille ou d'un graphique en courbes. Vous pouvez également trier les données, sélectionnez les objets à inclure et modifier le widget.

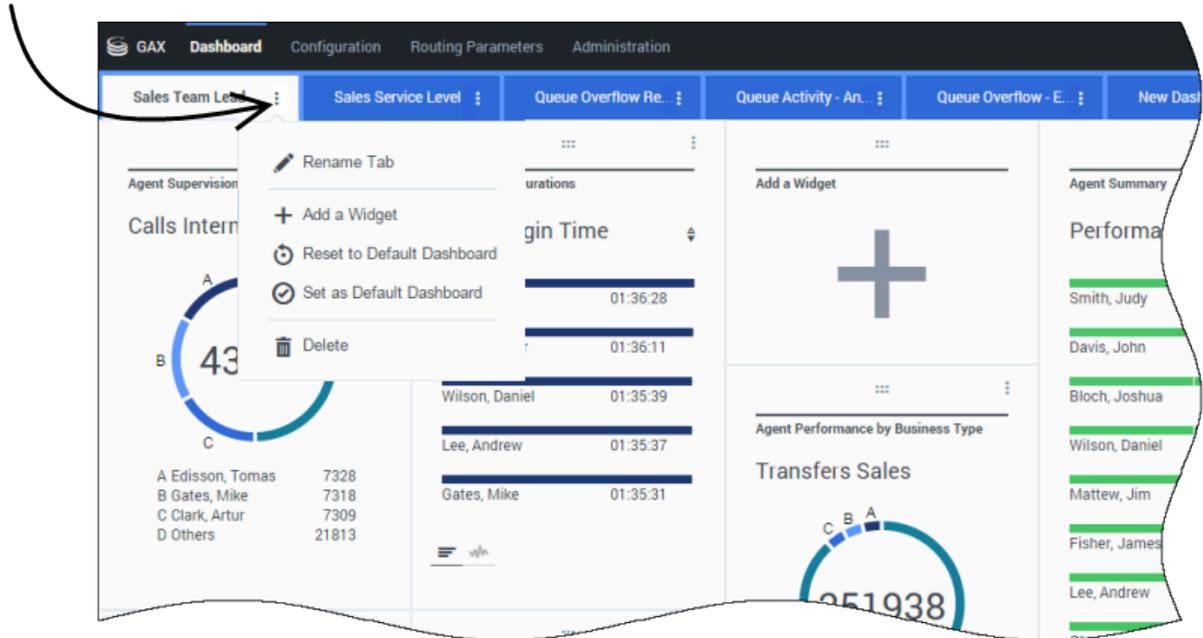
Important

Vous devez posséder les privilèges utilisateur appropriés pour pouvoir exécuter ces actions.

Related Topics

Comment accéder à mes rapports Pulse en temps réel?

more icon



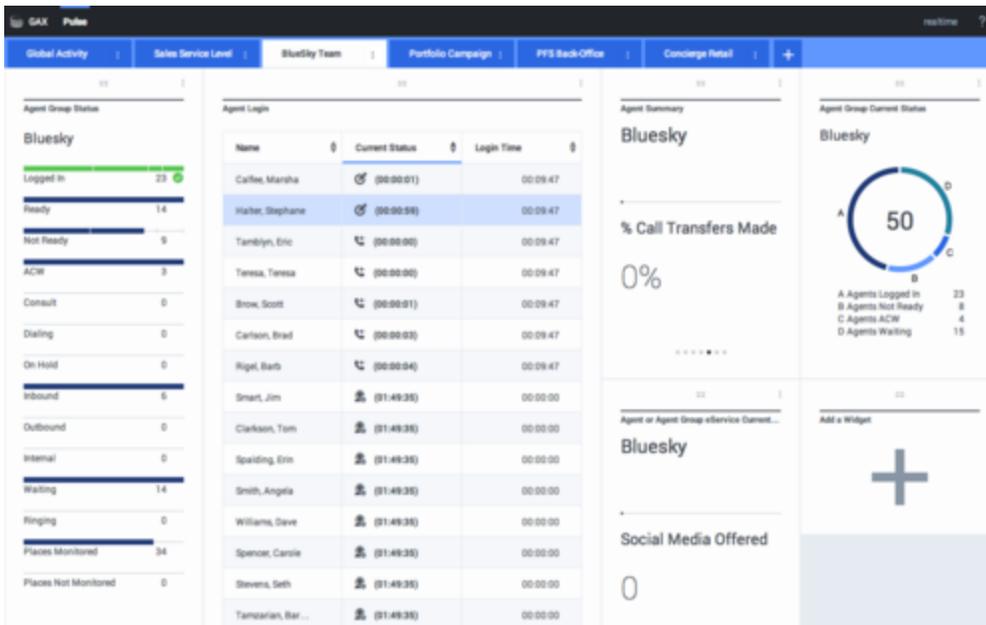
Vous pouvez ouvrir le tableau de bord de **Pulse** dans Genesys Administrator Extension (GAX) pour voir les rapports en temps réel. Les rapports apparaissent dans des widgets, qui peuvent être facilement agrandis à la taille du tableau de bord pour afficher des informations additionnelles.

Pulse fournit un tableau de bord par défaut la première fois que vous l'utilisez. Les tableaux de bord sont gérés à l'aide d'onglets. Cliquez sur l'icône Plus dans le coin droit du tableau de bord pour afficher les options suivantes :

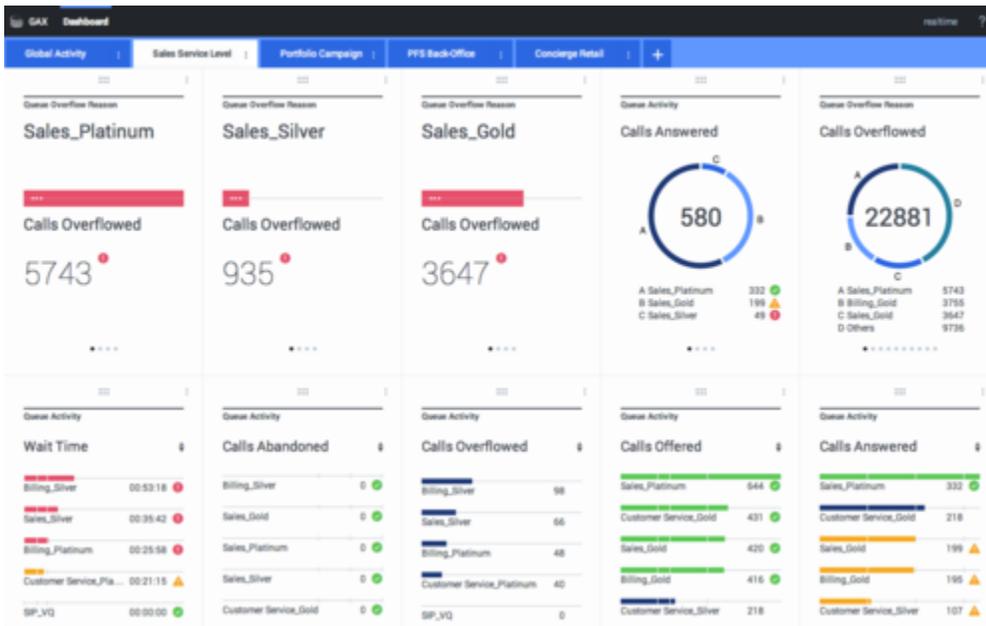
- **Renommer l'onglet**—Permet de modifier le nom d'un onglet du tableau de bord de Pulse.
- **Ajouter un widget**—Permet d'ajouter un nouveau widget au tableau de bord.
- **Restaurer le tableau de bord par défaut**—Permet de supprimer tous les widgets et de restaurer le tableau de bord par défaut.
- **Configuration du tableau de bord par défaut**—Permet de définir le tableau de bord comme étant le tableau de bord par défaut. Accessible aux utilisateurs possédant des privilèges étendus.
- **Supprimer**—Permet de supprimer le tableau de bord.

Exemples de tableau de bord de Pulse

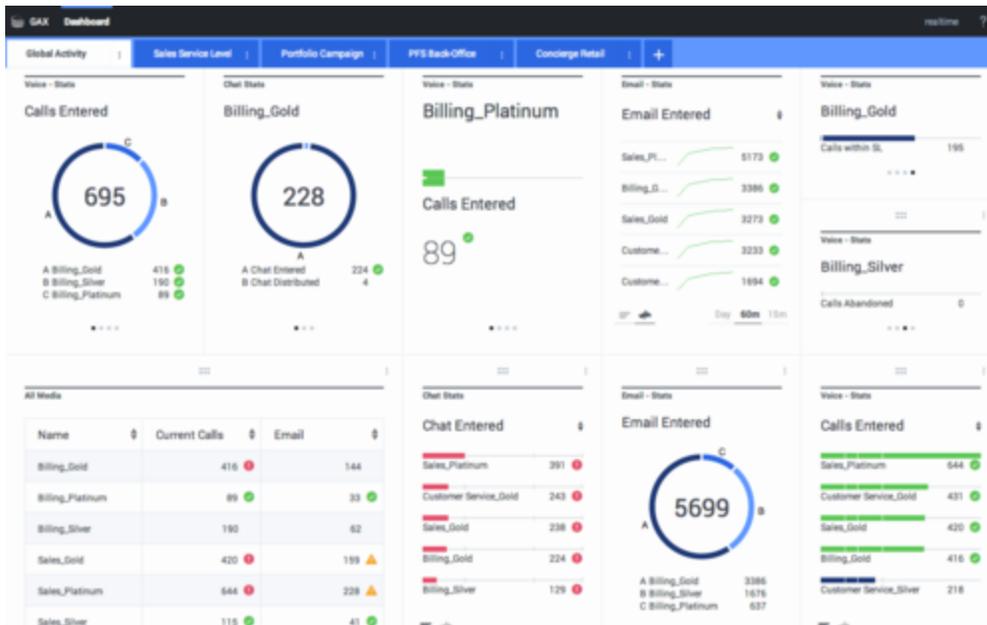
[+] Tableau de bord du chef d'équipe des ventes



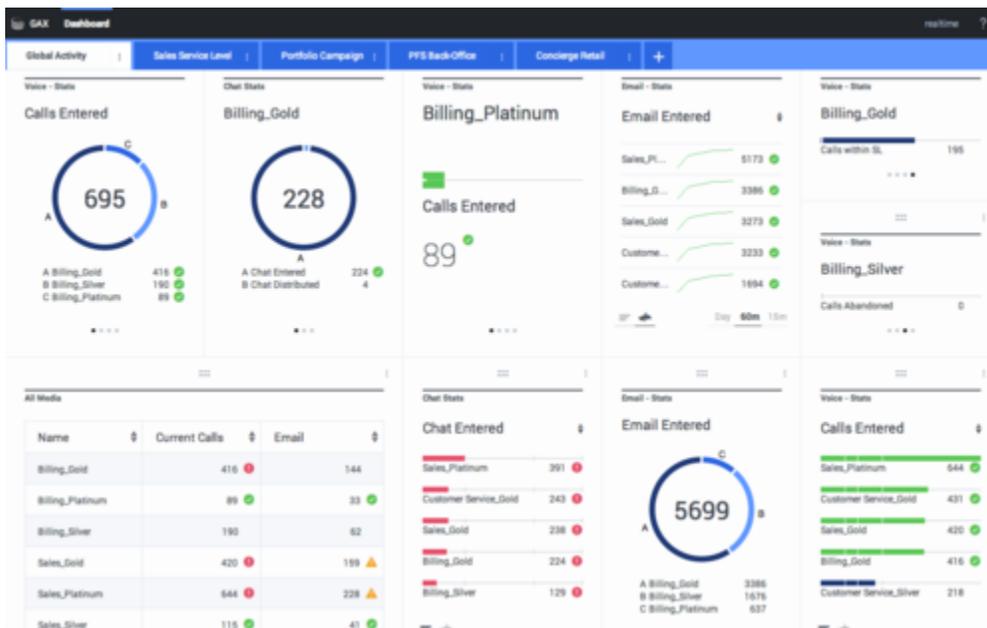
[+] Tableau de bord du niveau de service des ventes pour superviseur



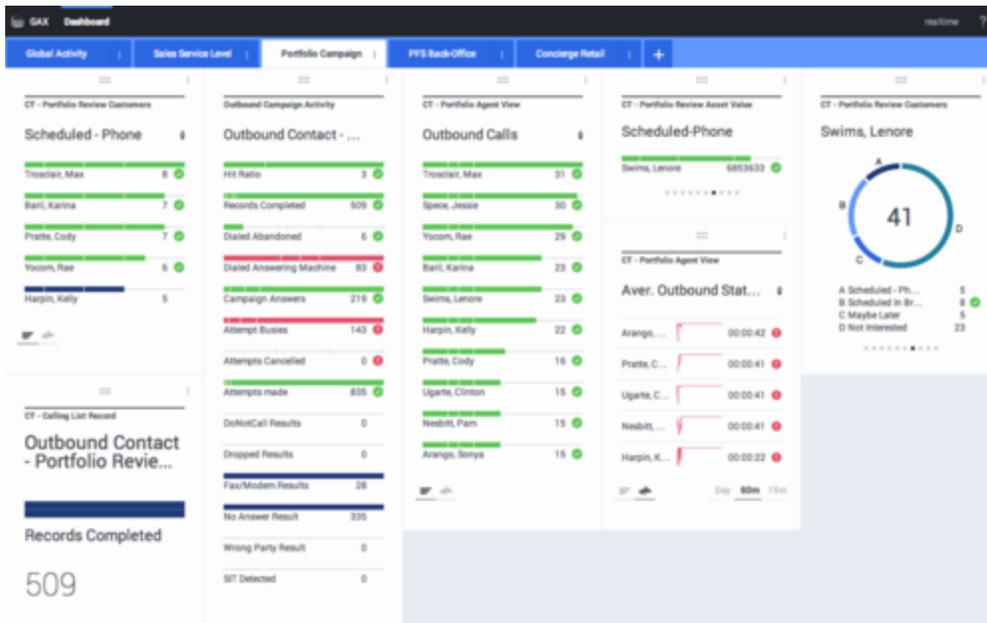
[+] Tableau de bord multicanal pour superviseur



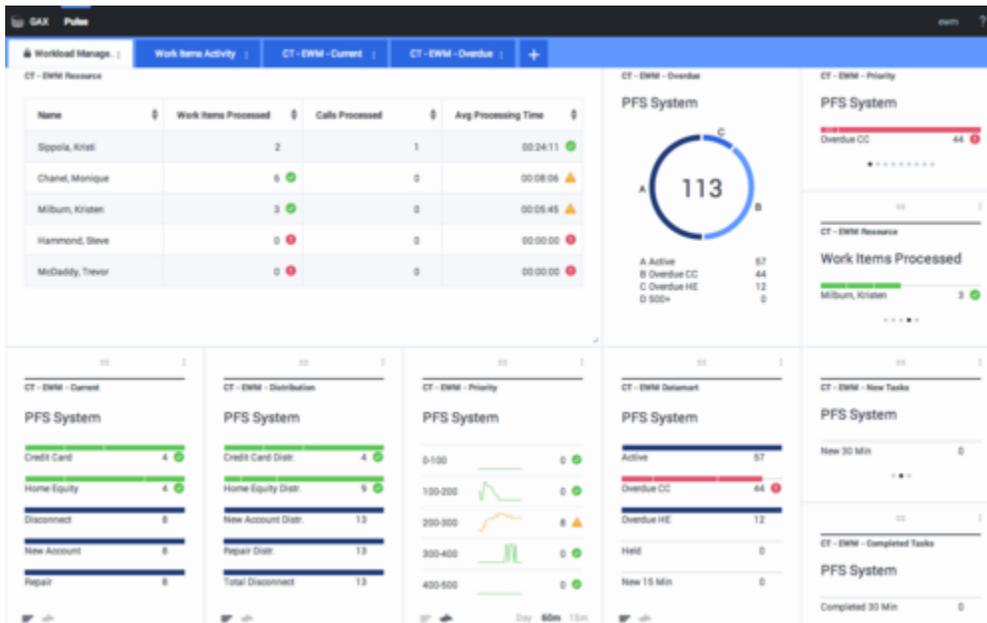
[+] Tableau de bord défini par l'utilisateur pour superviseur



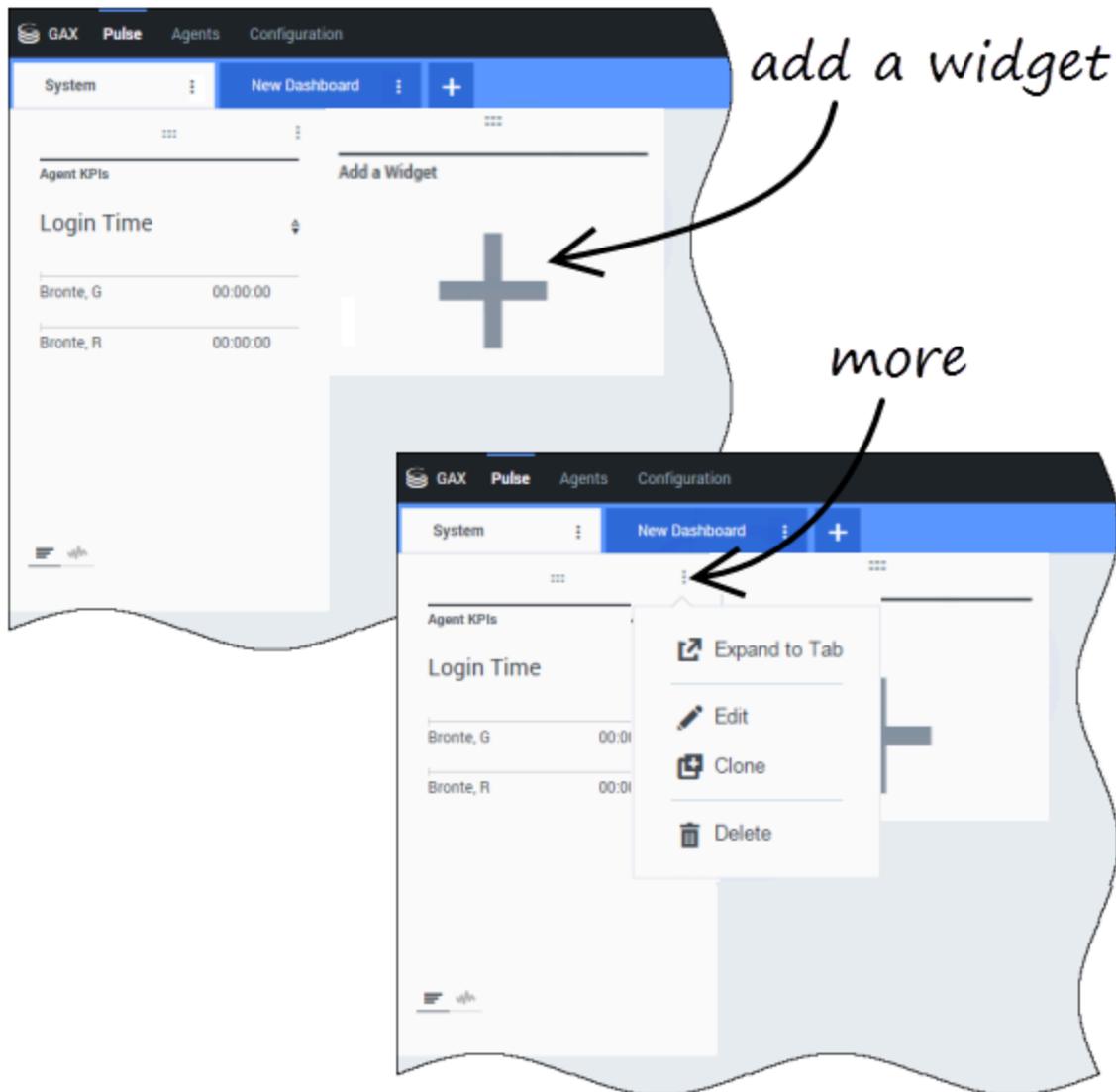
[+] Tableau de bord des campagnes sortantes pour superviseur



[+] Tableau de bord des services d'appui pour superviseur



Comment utiliser mes widgets de rapport sur mon tableau de bord?



Votre tableau de bord utilise des widgets de Pulse pour afficher les statistiques des objets sous forme de graphiques (Donut, Grille, Indicateur de performance clé [IPC] ou Liste).

Vous pouvez **Ajouter de nouveaux widgets à votre tableau de bord.**

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un widget :

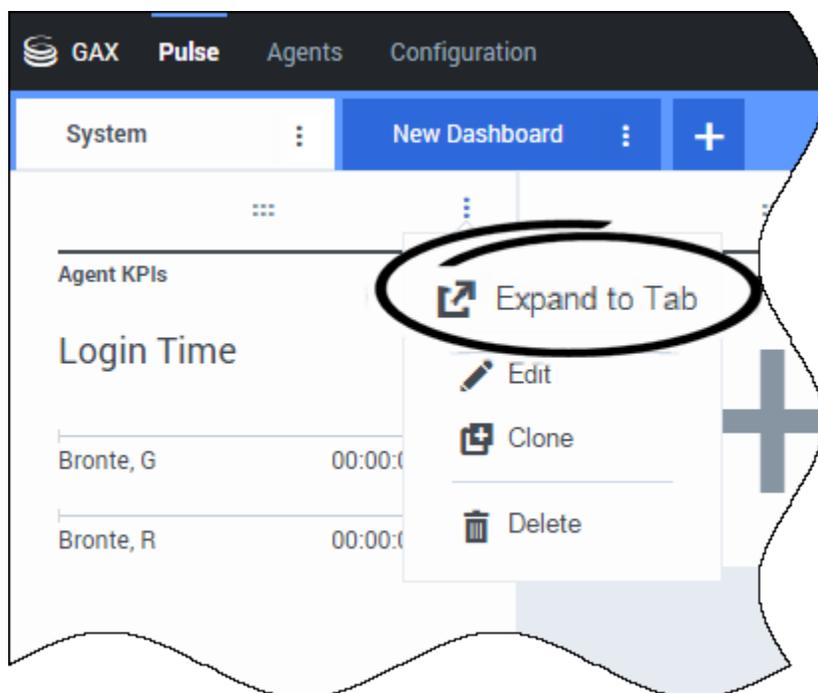
- Cloner
- Supprimer

- Modifier
- Développer

Comment puis-je télécharger les données de rapport?

Vous pouvez enregistrer les données de rapport d'un widget agrandi dans un fichier CSV. Cliquez sur l'icône Plus dans le coin supérieur droit d'un widget agrandi et sélectionnez **Télécharger le widget**.

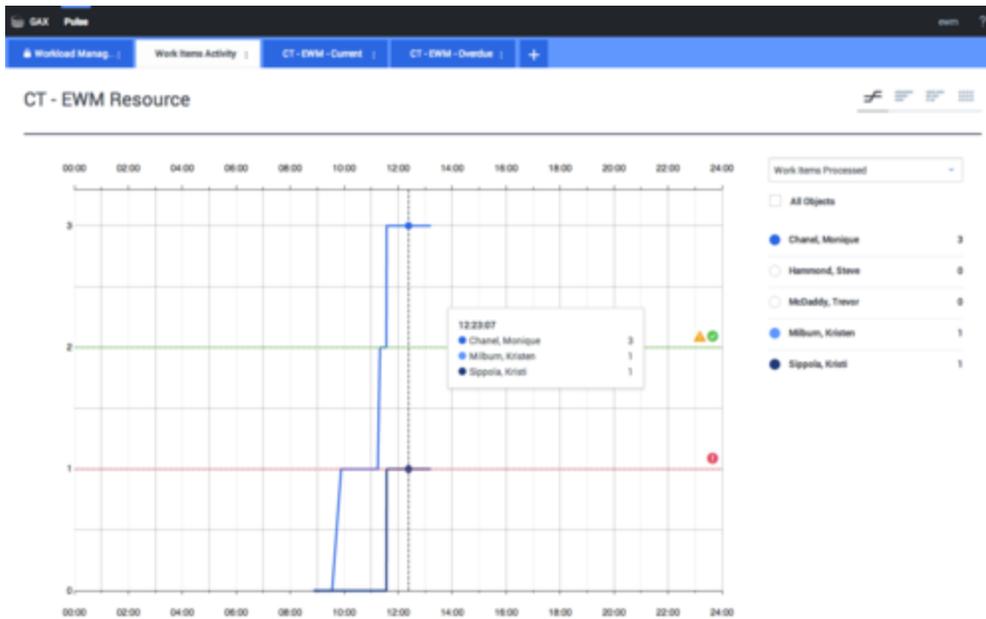
Comment puis-je développer un rapport pour qu'il remplisse le tableau de bord?



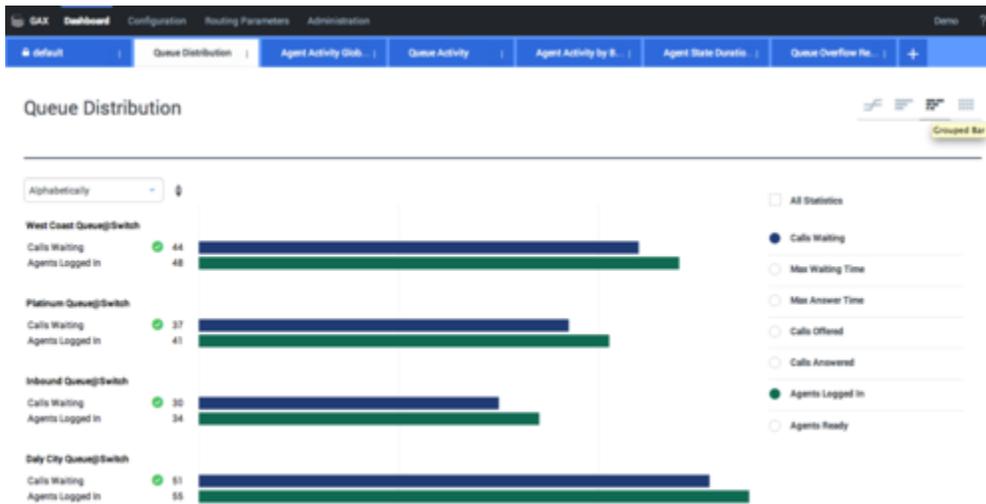
Cliquez sur l'icône Plus dans le coin supérieur droit d'un widget et sélectionnez **Développer en onglet** pour avoir une vue détaillée de votre rapport.

Il existe quatre types de graphiques disponibles dans le widget agrandi :

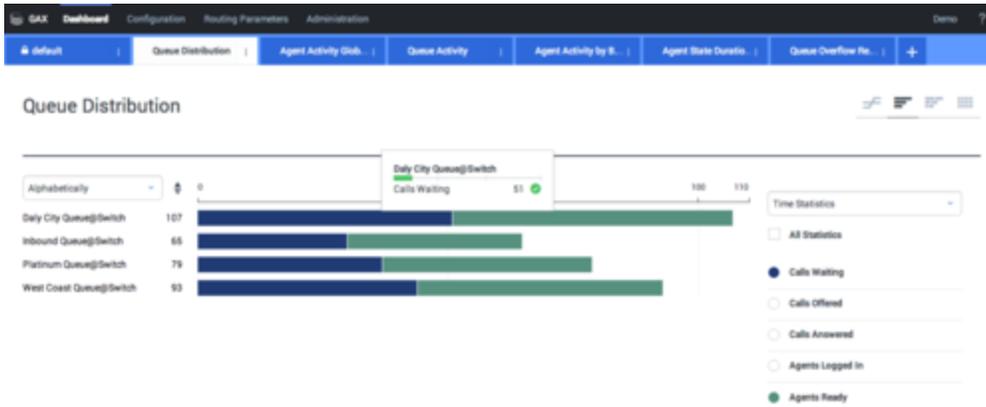
[+] Ligne



[+] Diagramme en bâtons



[+] Histogramme empilé



[+] Grille

Name	Work Items Processed	Work Items Accepted	Work Items Rejected	Work Items Terminated	Calls Processed	Calls Transferred	Work Items Transfers	Avg Processing Time	Processing Time
Spicola, Kristi	1	1	1	0	0	0	0	00:11:42	00:11:42
Chanel, Monique	3	3	1	0	0	0	0	00:36:21	01:49:05
Milburn, Kristen	1	1	0	0	0	0	0	00:12:26	00:12:26
Hammond, Steve	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
McDaddy, Trevor	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00

Ce rapport détaillé s'ouvre dans un nouvel onglet, de façon à ne pas modifier votre tableau de bord initial. Vous pouvez renommer votre nouvel onglet en cliquant sur l'icône Plus dans le coin supérieur droit de l'onglet et en sélectionnant **Renommer l'onglet**. À partir de là, vous pouvez utiliser les options de tri, définir des objets et définir des statistiques. Cliquez sur l'icône en forme de crayon pour modifier le nombre de colonnes de la grille.

Comment donner la permission de personnaliser le tableau de bord aux utilisateurs?

Vos utilisateurs de Pulse voudront peut-être sauvegarder les changements qu'ils apportent à leur tableau de bord. Vous pouvez activer cette fonction en leur accordant les autorisations nécessaires.

Autoriser les utilisateurs à personnaliser leur tableau de bord de Pulse

Add the Person object

Select these boxes

The screenshot shows the 'Configuration Manager' interface for a user named 'Adam.Apple@company.com'. The 'Permissions' section is active, displaying a table of permissions for various objects. The 'Person' object is highlighted in the list. The 'Read' and 'Update' checkboxes for the 'Person' object are circled in red, indicating they should be selected.

	Name	Tenant	Read	Update
<input type="checkbox"/>	Adam.Apple@company.com	Environment	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Supervisors-TeamA	Environment	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	RPS Users	Environment	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Managers-TeamA	Environment	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	DEVOPS Supervisors	Environment	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	DEVOPS Pulse Only	Environment	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sur la page **Configuration Manager**, sous la rubrique **Comptes**, cliquez sur **Personnes** et trouvez l'utilisateur que vous souhaitez modifier. Dans l'onglet **Autorisations**, **ajoutez** l'objet **Personne** pour cet utilisateur. Une fois que l'objet **Personne** apparaît dans la liste **Autorisations**, ajoutez les autorisations **Lire** et **Mettre à jour** pour cet utilisateur.

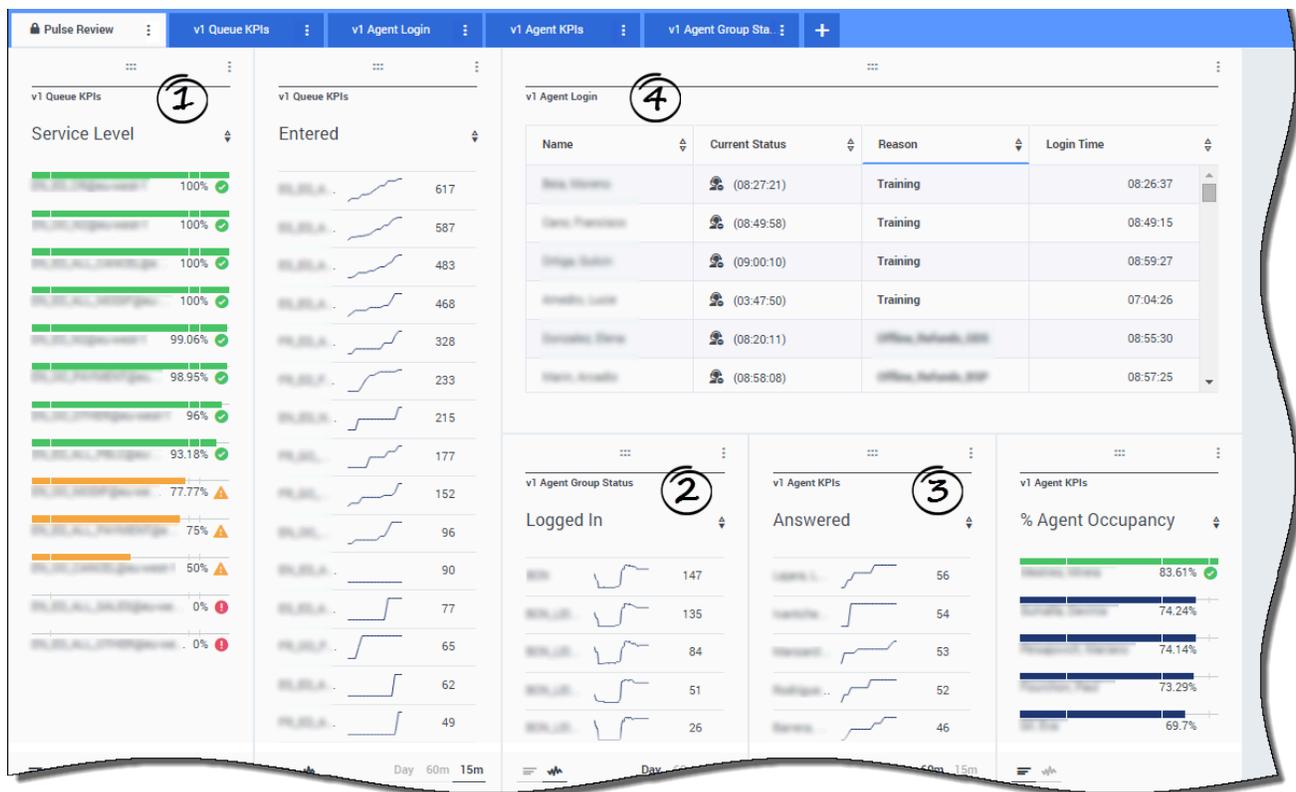
N'oubliez pas d'**enregistrer** l'autorisation avant de fermer la fenêtre.

Procédez comme suit pour chaque utilisateur à qui vous voulez accorder l'autorisation.

Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

Vous pouvez inclure les rapports populaires en temps réel dans votre tableau de bord par défaut, de façon à pouvoir rapidement commencer la surveillance de votre centre de contact. Vous devez d'abord décider ce que vous souhaitez savoir à propos de votre centre de contact.

Qu'est-ce que je veux voir dans mon tableau de bord de Pulse?



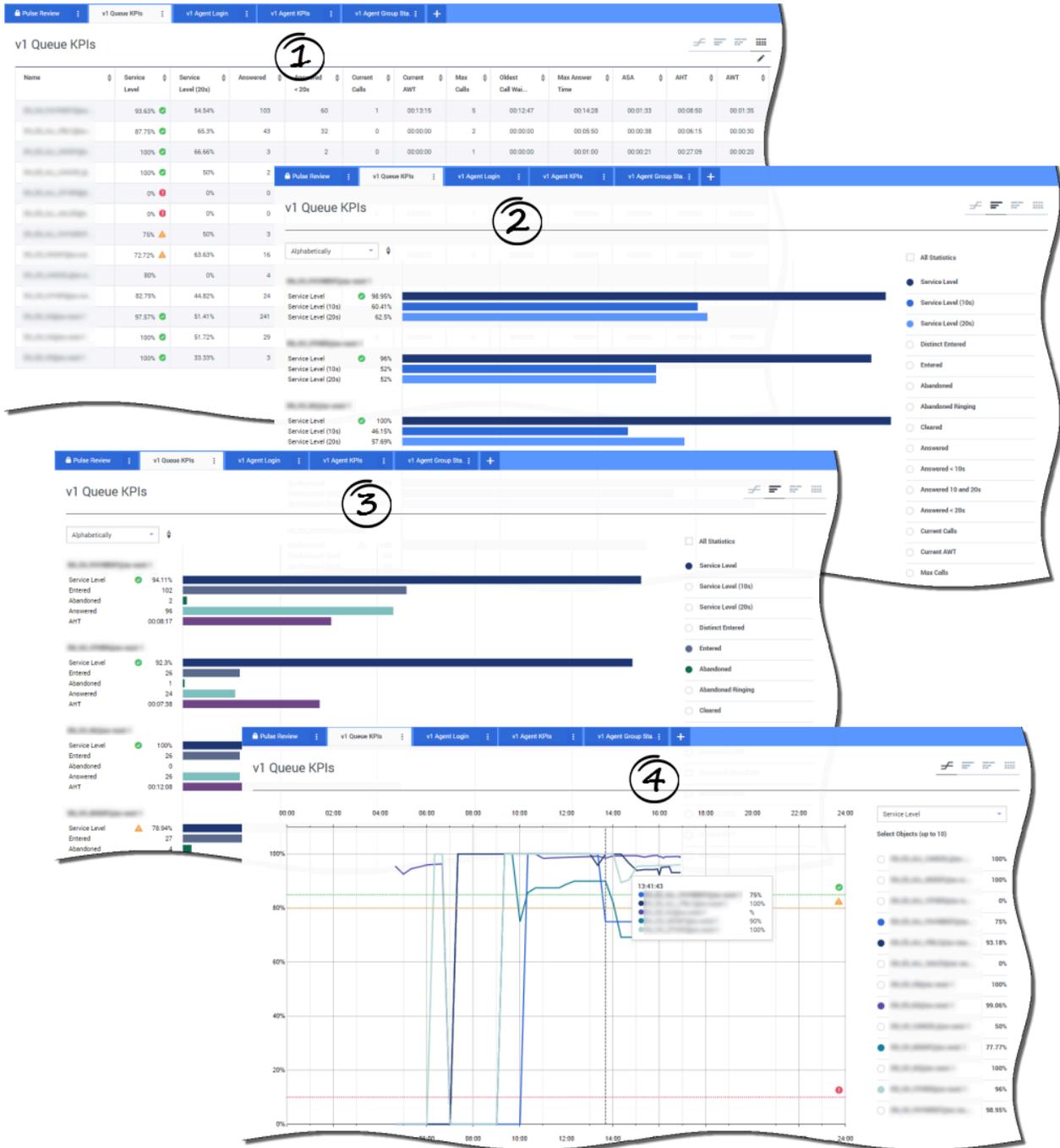
Les superviseurs ont besoin de savoir en un coup d'œil ce qui se passe dans leur centre de contact. Pulse affiche les rapports dans des widgets, qui peuvent être facilement agrandis à la taille du tableau de bord pour devenir une grille, un histogramme ou un graphique en courbes.

La plupart du temps, les superviseurs se posent les questions suivantes :

1. Allons-nous atteindre nos objectifs opérationnels?
2. Comment puis-je gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?

3. Quel est le rendement de mes agents?
4. Mes agents sont-ils affectés correctement?

Allons-nous atteindre nos objectifs opérationnels?



À partir du rapport de l'IPC de la file d'attente, vous pouvez rapidement analyser toute activité d'appel pour déterminer quelle action est nécessaire pour atteindre votre cible. De la même façon, vous pouvez analyser les activités de clavardage en consultant le rapport sur l'IPC de la file

d'attente du clavardage.

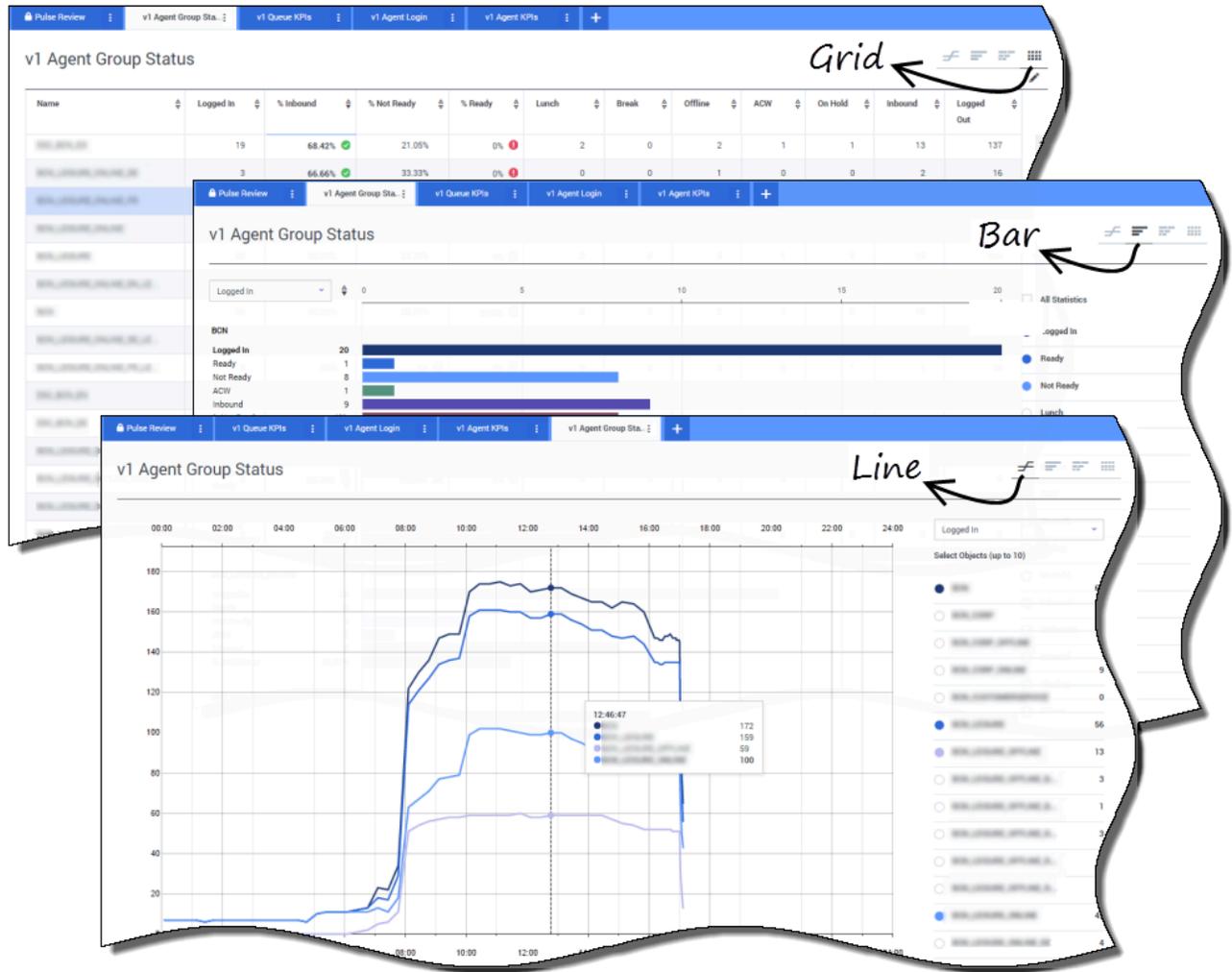
Un indicateur de performance clé (IPC) dans un centre de contact est souvent lié à des interactions abandonnées, d'où l'importance d'avoir une compréhension approfondie de la cause de ces abandons (par exemple, un temps d'attente trop long).

La gestion du centre de contact consiste à élaborer les critères et le niveau de service auxquels s'attend sa clientèle. Ce rapport fournit une première perspective qui aide à déterminer si le centre de contact atteint les objectifs opérationnels qu'il s'est fixés.

Dans les exemples, les rapports montrent les IPC (par exemple, pour le niveau de service, les appels répondus, les appels en attente, la VRM et le TTM) pour chaque segment (file d'attente virtuelle liée aux clients) :

1. La grille vous aide à déterminer des seuils spécifiques en fonction de votre ANS (accord de niveau de service).
2. Le premier histogramme montre la performance du niveau de service avec une meilleure granularité et montre les moments où le niveau de service a pu se dégrader.
3. Le deuxième histogramme montre la performance du niveau de service et les autres IPC pour mesurer la performance de la distribution des appels.
4. Le graphique en courbes montre la tendance du jour du niveau de service.

Comment gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?



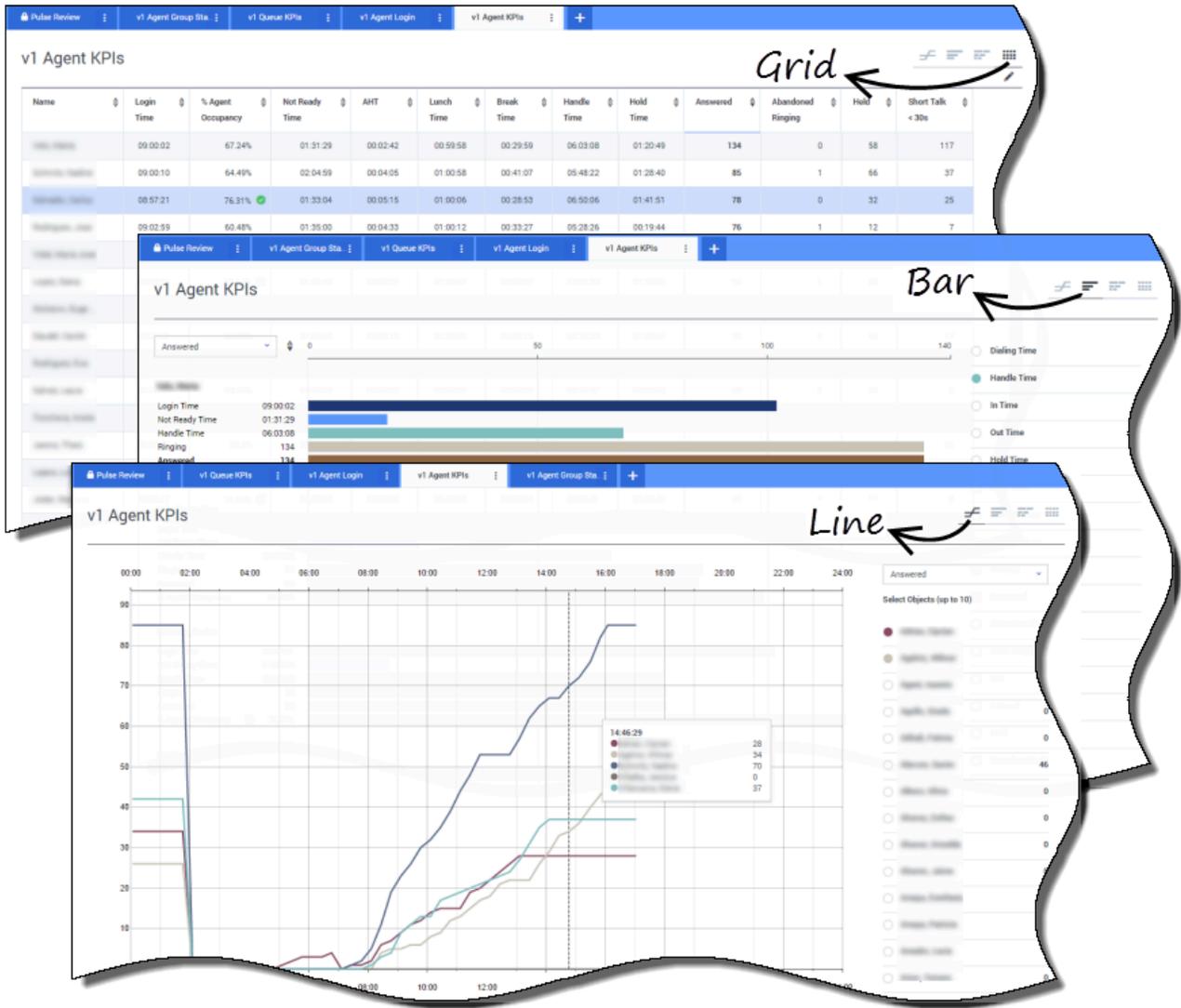
Afin de gérer la charge de travail des agents parmi les différentes équipes, les superviseurs peuvent surveiller la disponibilité et le comportement des employés dans les rapports **États des groupes d'agents**. Ces rapports permettent aux superviseurs de consulter en un coup d'œil les membres du personnel disponibles et leur état actuel. Par exemple, ils peuvent voir le pourcentage d'agents qui traitent un appel, qui sont en attente, qui attendent un appel, ou qui ne peuvent en recevoir pour une raison quelconque.

Dans la vue développée :

- La grille montre les IPC et l'état actuel de vos ressources-agents.
- L'histogramme montre la distribution des états d'agent pour chaque équipe.

- Le graphique en courbes vous aide à comparer la tendance des agents connectés de chaque équipe.

Quel est le rendement de mes agents?



Vous pouvez voir les IPC d'un groupe d'agents dans votre centre de contact dans les rapports **IPC des agents**. Vous pouvez analyser d'autres activités spécifiques au média à partir des rapports **IPC des agents pour le clavardage** et **IPC des agents pour les courriels**.

Les agents gèrent de nombreuses transactions et de nombreux états qui concernent les appels, en plus des appels auxquels ils doivent répondre. Pulse vous montre toutes les données dans un seul rapport, permettant ainsi aux superviseurs d'avoir une idée de la performance des agents basée sur la résolution du premier appel. Par exemple, vous pouvez voir le nombre de transferts comparé au nombre d'appels traités, ce qui peut indiquer les demandes de client qui n'ont pas été résolues lors

du premier contact.

Dans la vue développée :

- La grille montre les IPC et l'état actuel de vos ressources-agents.
- L'histogramme montre les états et les activités des agents. Les superviseurs peuvent trier les agents par différents intérêts spécifiques. Par exemple, les superviseurs peuvent trier les agents en fonction des appels répondus.
- Le graphique en courbes compare la tendance d'appels répondus par agent.

Mes agents sont-ils distribués correctement?



Vous devez vous assurer que tous les aspects de votre entreprise sont couverts. Vous pouvez voir les propriétés individuelles de vos agents, leur état et le média qu'ils gèrent dans le rapport **Connexion d'agent**. À l'analyse de ce rapport, les superviseurs peuvent s'assurer que les agents sont connectés là où ils devraient l'être et qu'ils gèrent le média pour lequel ils sont responsables.

Dans les exemples :

- La première grille montre la raison pour laquelle des agents d'un certain groupe ne sont pas prêts.
- La deuxième grille montre les propriétés relatives à l'appel traité au moment même par des agents. Elle comprend quatre paires clé-valeur. Type de service, sous-type de service, segment de clientèle et résultat métier.

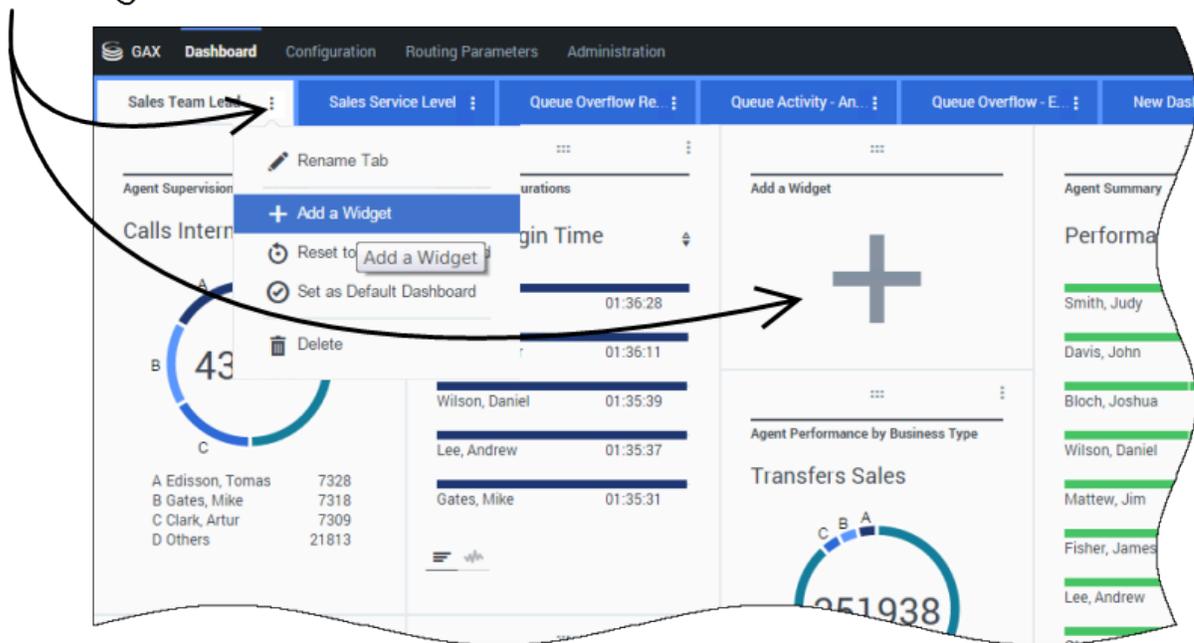
Comment ajouter des rapports à mon tableau de bord?

Il est facile d'ajouter un nouveau rapport dans un widget de Pulse. Pulse offre un ensemble de base de modèles prédéfinis, qui sont remplis de statistiques typiques pour des rapports d'activités traitées par les solutions Genesys. Tout utilisateur disposant des privilèges appropriés peut créer ou modifier les modèles et les widgets.

Related Topics

Comment ajouter des rapports à mon tableau de bord?

add a widget

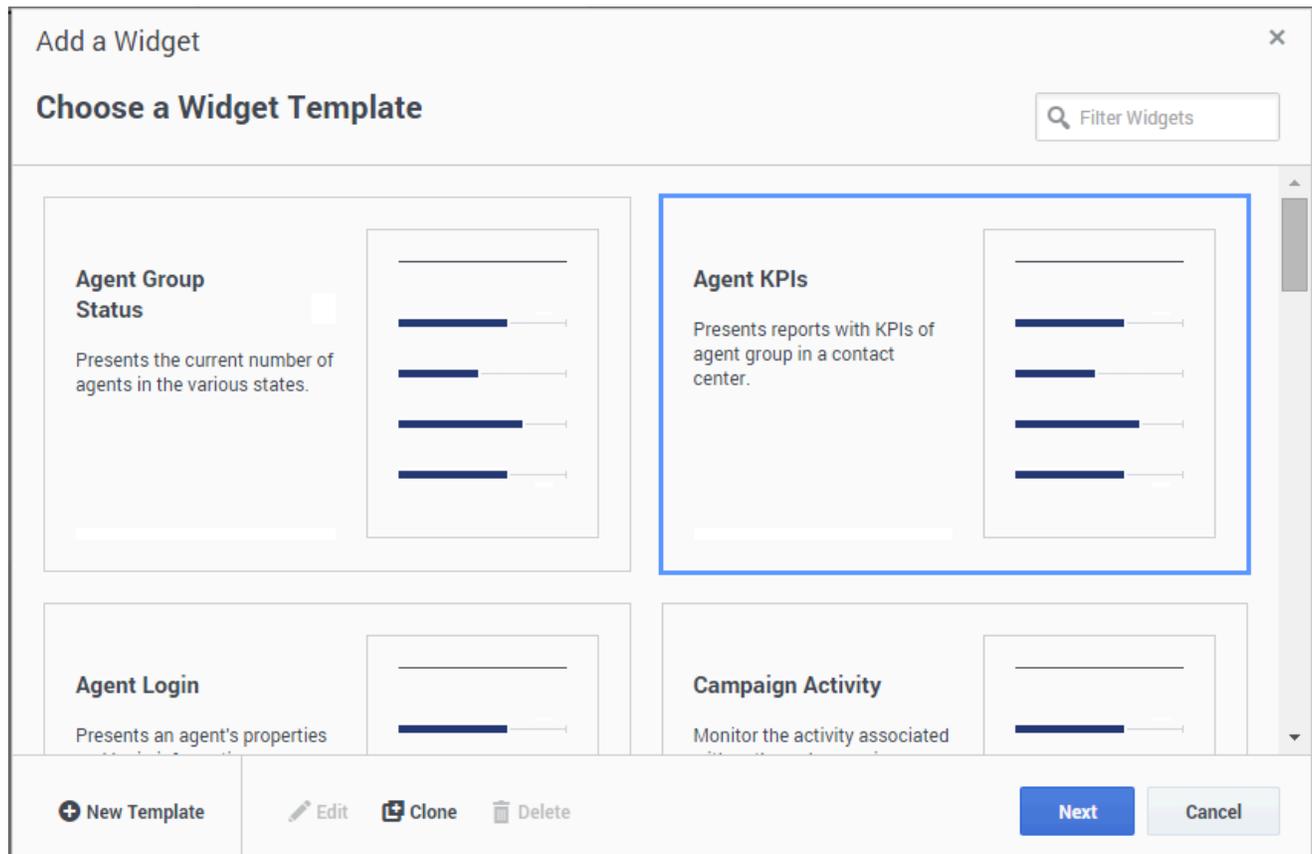


Il existe deux façons d'ajouter un rapport à votre tableau de bord :

- Cliquez sur l'icône Plus dans le coin droit du tableau de bord, puis cliquez sur **Ajouter un widget**.
- Cliquez sur l'icône **Ajouter un widget** sur le tableau de bord.

Pulse ouvre alors un assistant de widget pour vous aider à ajouter un rapport.

Comment me servir de l'assistant de widget?



L'assistant de widget vous guidera dans le processus de création ou de modification de widgets. Choisissez un modèle de widget prédéfini ou **configurez votre propre modèle**.

Pour créer un modèle Pulse, vous devez ajouter ou configurer :

- Au moins un type d'objet à mesurer;
- Au moins une statistique;
- Un type de widget avec des options d'affichage spécifiques.

Comment choisir les objets à mesurer?

Add a Widget
✕

Select Objects for Agent KPIs

By Individual Object
 By Group

Selected Objects *

, PersonQ
 Doe, John
 Doe, Jane
 Parker, Charlie
 Miller, Gleen

Quick Filter
Group By

<input checked="" type="checkbox"/>	Employee ID	Last	First
<input checked="" type="checkbox"/>	PersonQ		PersonQ
<input checked="" type="checkbox"/>	J1	Doe	John
<input checked="" type="checkbox"/>	J2	Doe	Jane
<input checked="" type="checkbox"/>	CharlieParker	Parker	Charlie
<input checked="" type="checkbox"/>	GleenMiller	Miller	Gleen

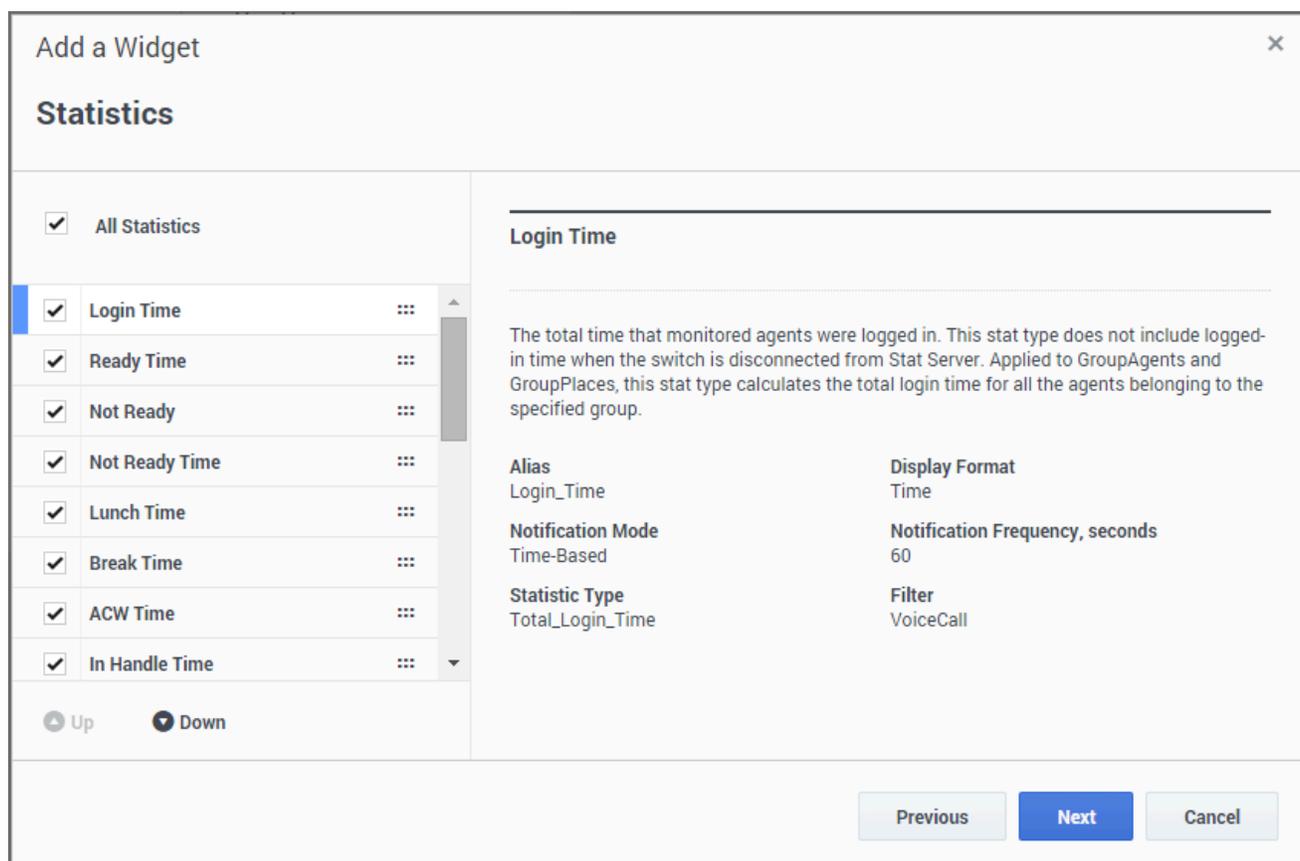
Previous
Next
Cancel

Sélectionnez les objets que vous désirez voir apparaître dans votre rapport.

Important

Évitez de créer des widgets qui contiennent un grand nombre d'objets. Limitez le widget à 100 objets maximum.

Comment choisir les statistiques?



The screenshot shows a dialog box titled "Add a Widget" with a close button (X) in the top right corner. The main heading is "Statistics". On the left, there is a list of statistics with checkboxes and a vertical scrollbar. The "Login Time" widget is selected, indicated by a blue highlight. Below the list are "Up" and "Down" navigation buttons. On the right, the details for the "Login Time" widget are displayed:

- Login Time**
- Description: The total time that monitored agents were logged in. This stat type does not include logged-in time when the switch is disconnected from Stat Server. Applied to GroupAgents and GroupPlaces, this stat type calculates the total login time for all the agents belonging to the specified group.
- Alias**: Login_Time
- Display Format**: Time
- Notification Mode**: Time-Based
- Notification Frequency, seconds**: 60
- Statistic Type**: Total_Login_Time
- Filter**: VoiceCall

At the bottom right of the dialog, there are three buttons: "Previous", "Next" (highlighted in blue), and "Cancel".

Choisissez les statistiques que vous voulez inclure dans votre widget. Vous devez ajouter au moins une statistique non-chaîne.

Pulse affiche les détails des statistiques lorsque vous sélectionnez une statistique. Vous pouvez modifier les paramètres d'une statistique dans Pulse lors de la création, du clonage ou de la modification d'un modèle.

Les statistiques de Pulse sont décrites en détail dans le fichier [templates.xls](#).

Quelles options d'affichage privilégier?

The screenshot shows a dialog box titled "Add a Widget" with a close button (X) in the top right corner. The main heading is "Display Options".

Widget Title *
Agent KPIs

Widget Type
List Widget

Size
 1x2 1x3 1x4

Widget refresh rate
60 seconds

Headline Type
 Statistics Objects

Widget Preview

The preview shows a widget titled "Agent KPIs" with a "Login Time" headline. It displays a list of users with their login times, each accompanied by a horizontal bar chart. The data is as follows:

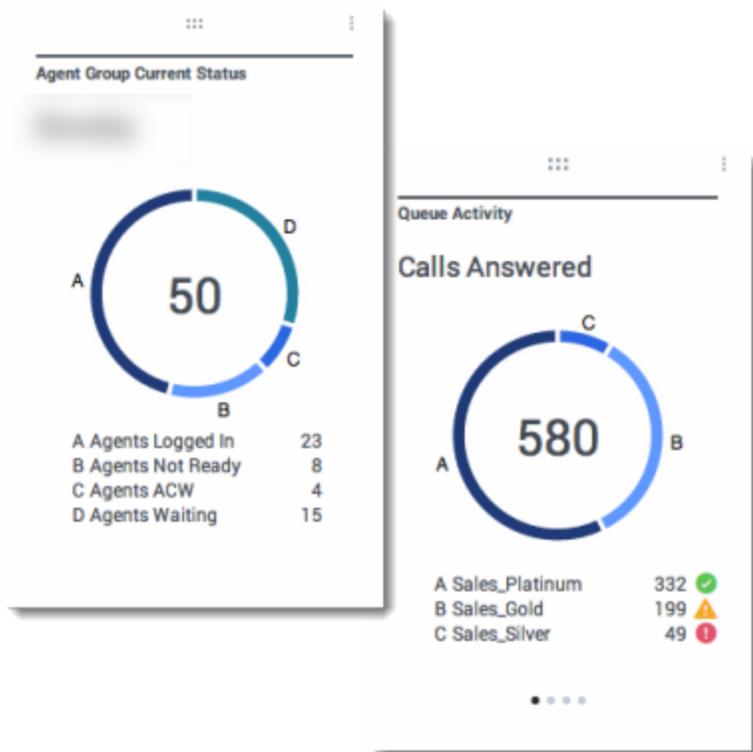
User	Login Time
Parker, Charlie	00:14:37
Miller, Gleen	00:11:04
Doe, Jane	00:08:10
Doe, John	00:06:05
, PersonQ	00:02:18

At the bottom of the dialog box are three buttons: "Previous", "Finish", and "Cancel".

Vous devez définir les paramètres d'affichage par défaut pour votre widget. Les utilisateurs peuvent modifier ces options sur leur propre tableau de bord.

- Donnez un nom à votre rapport.
-
- Sélectionnez le **type de widget** à afficher.
- Sélectionnez la fréquence de rafraîchissement du widget.
- Sélectionnez les options associées à la représentation visuelle (par exemple, les alertes et la taille).
- Au besoin, sélectionnez les **Alertes pour la statistique** et définissez les valeurs d'alerte (de 1 à 3).

Pourquoi mes statistiques sur les connexions d'agent sont-elles absentes?



Pulse n'affiche pas de données dans le modèle **Connexion d'agent** concernant les valeurs **Type de service**, **Segment de clientèle**, **Sous-type de service** et **Résultat métier**, dans le but de filtrer les données utilisateur à partir des codes de motif fournis dans la valeur Motif.

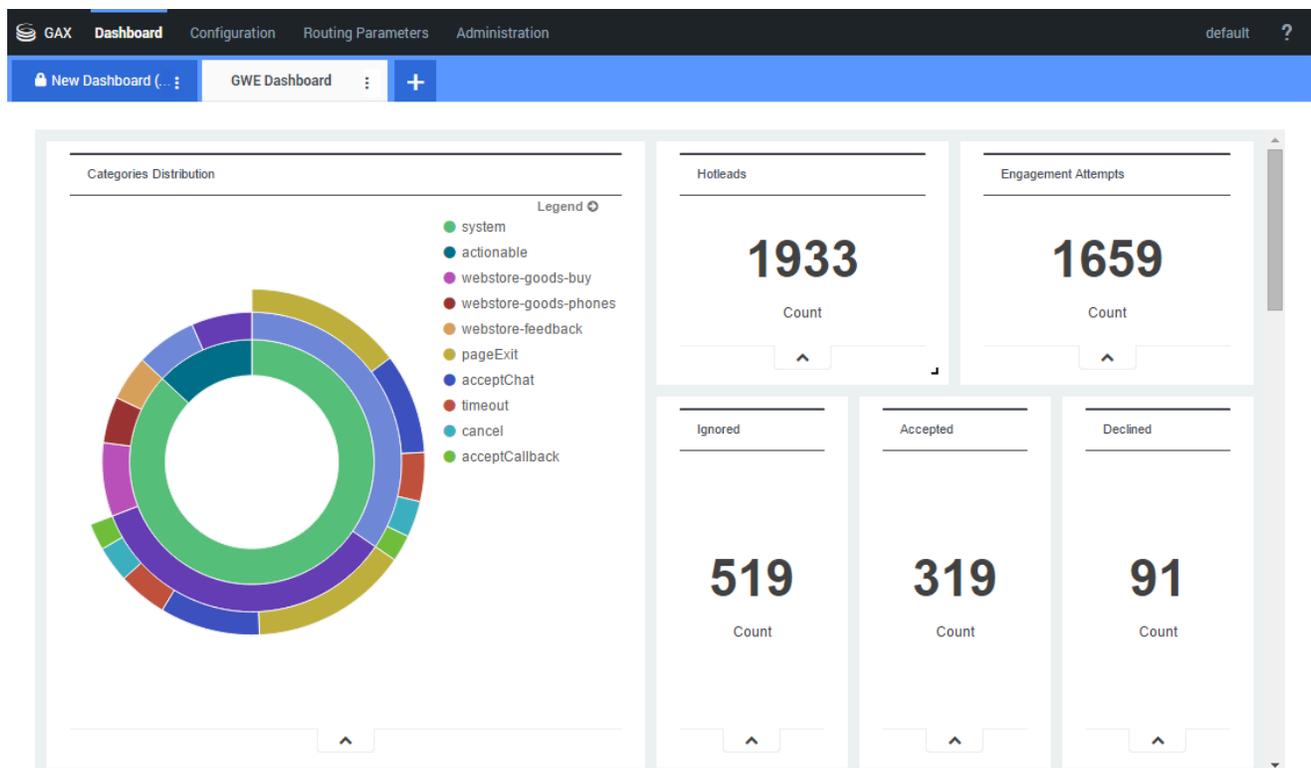
Pour voir ces valeurs dans vos données de rapport, clonez le modèle **Connexion d'agent**, modifiez la valeur **État actuel** et cochez la case **Données utilisateur**. Créez ensuite un nouveau widget pour votre modèle cloné.

Étant donné que les données utilisateur sont aussi ajoutées à la valeur Motif, vous voudrez peut-être supprimer cette valeur.

Comment afficher du contenu externe?

Vous pouvez utiliser un widget IFRAME pour afficher dans votre tableau de bord de Pulse le contenu d'une adresse URL externe. Vous voudrez peut-être adapter votre contenu externe avant d'essayer de l'afficher dans Pulse. Pulse ne change rien à ce qui se trouve dans IFRAME, mais fera apparaître des barres de défilement si le contenu est plus large que l'espace disponible.

Utiliser des widgets IFRAME pour afficher du contenu externe



Ajoutez un nouveau widget et sélectionnez le modèle IFRAME.

Pour un widget IFRAME, vous avez besoin d'une adresse Web pour l'**URL du widget du tableau de bord**. Vous voudrez peut-être utiliser une deuxième adresse Web pour le contenu de l'**URL du widget élargi**, étant donné que les widgets agrandis à la taille du tableau de bord peuvent afficher des graphiques beaucoup plus détaillés que le widget régulier du tableau de bord.

[+] Options pour widget IFRAME

Les options d'affichage disponibles pour les widgets IFRAME sont les suivantes :

-
- **Titre du widget**—Apparaît dans le haut de votre widget. Utilisez cette option pour dénommer le contenu du widget.
 - **Taille**—Désigne le rapport largeur/hauteur de votre widget.
 - **Autoriser le redimensionnement**—Permet aux utilisateurs de redimensionner le widget.
 - **Fréquence de rafraîchissement du widget**—Le délai en secondes qu'attend Pulse pour rafraîchir le contenu du widget.
 - **URL du widget du tableau de bord**—L'adresse Web du contenu que vous voulez afficher dans votre widget.
 - **Actualisation automatique**—Autorise Pulse à actualiser automatiquement le contenu à la fréquence de rafraîchissement définie du widget.
 - **URL du widget élargi**—L'adresse Web du contenu que vous voulez afficher dans votre widget agrandi.
 - **Actualisation automatique**—Autorise Pulse à actualiser automatiquement le contenu à la fréquence de rafraîchissement définie du widget.

Conseil

Voici un exemple d'une page HTML IFRAME avec des instructions d'un fichier de mise à jour :

- [Exemple IFRAME \(ZIP\)](#).

Comment utiliser des modèles pour simplifier la création d'un widget?

Saviez-vous que vous pouviez créer et utiliser des modèles Pulse pour simplifier la création d'un widget? Tout utilisateur disposant des privilèges appropriés peut créer ou modifier les modèles. Vous pouvez ensuite créer différents widgets avec votre modèle.

La façon la plus simple de créer un modèle est de cloner et de modifier un modèle déjà existant dans Pulse. Pulse offre un ensemble de base de modèles prédéfinis, qui sont remplis de statistiques typiques pour des rapports d'activités traitées par les solutions Genesys. Tout utilisateur disposant des privilèges appropriés peut créer ou modifier les modèles disponibles.

[+] Liste des modèles fournis par Genesys États des groupes d'agents IFRAME

Modèle	Description
Présente le nombre actuel d'agents de différents états pour aider les superviseurs à surveiller la disponibilité de leurs ressources-agents et à traiter la charge de travail actuelle.	
IPC des agents	Présente les rapports avec les IPC d'un groupe d'agents d'un centre de contact.
Nom de connexion d'agent	Présente les propriétés des agents, les informations de connexion et les attributs liés à des appels spécifiques (comme l'ANI et le DNIS).
Activité de campagnes	Surveille l'activité associée aux campagnes sortantes.
État de rappels de campagnes	Présente des renseignements au sujet des rappels faits lors des campagnes.
Activité des groupes de campagnes	Surveille l'activité associée aux groupes de campagnes sortantes.
État des groupes de campagnes	Surveille l'état et les durées actuels associés à l'activité des groupes de campagnes sortantes.
Activité des agents pour les courriels	Présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des contacts par courriel.
Activité des files d'attente de courriel	Présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle ou en temps quasi réel des files d'attente individuelles de courriel.
Activité des agents pour les médias eServices	Surveille les IPC des groupes d'agents liés aux médias eServices (clavardage, courriel, message texte) de façon à mettre en lumière les problèmes qui doivent être réglés.
IPC des files d'attente des canaux eServices	Présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle

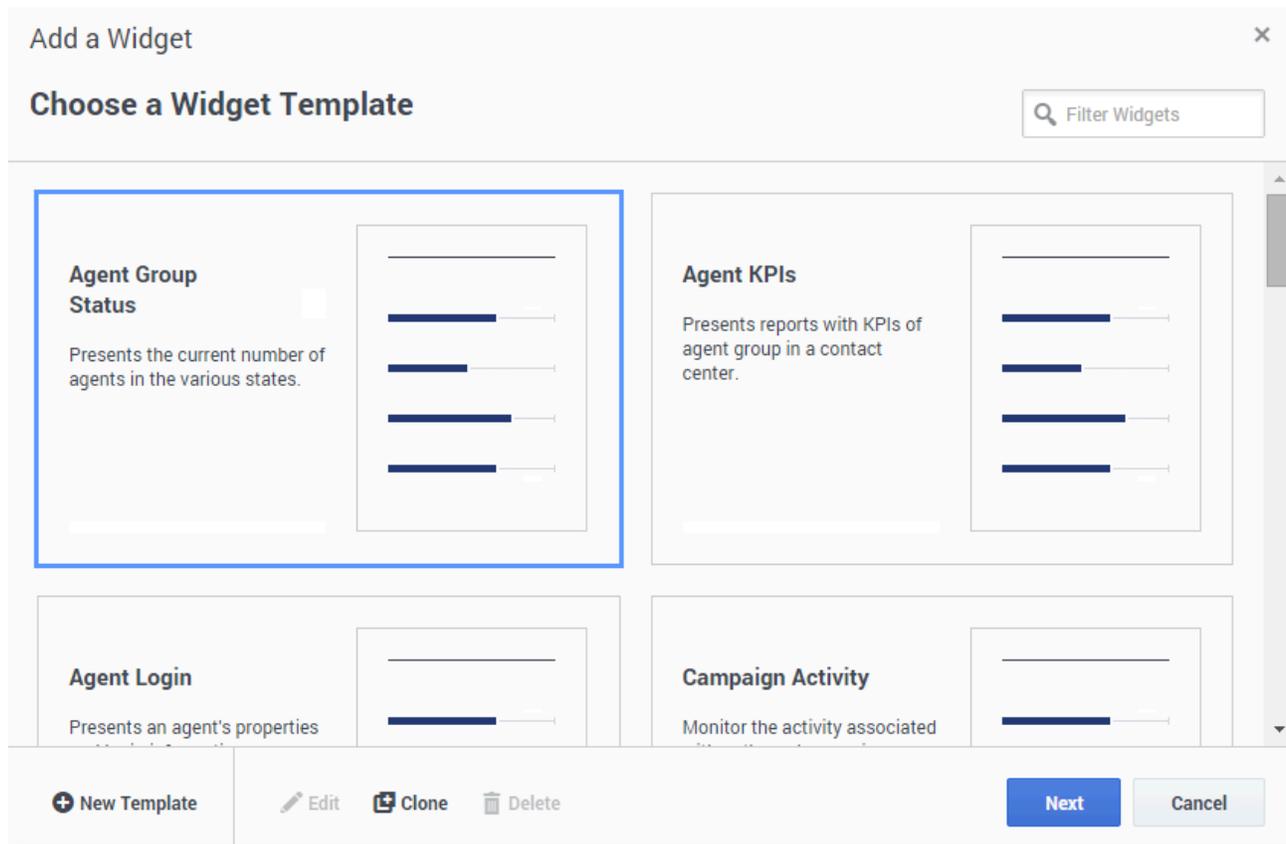
Modèle	Description
	ou en temps quasi réel des canaux eServices.
Fournit un modèle pour la création d'un widget IFRAME simple.	
Activité des agents pour iWD	Présente l'activité d'un agent ou d'un groupe d'agents en ce qui a trait au traitement des contacts par éléments de travail iWD.
Activité des files d'attente iWD	Présente une vue d'ensemble de l'activité actuelle ou en temps quasi réel liée aux files d'attente iWD.
IPC des files d'attente	Présente les IPC pour les groupes de files d'attente et les files d'attente dans le centre de contact pour aider les superviseurs à surveiller les niveaux de service et à déterminer si le centre de contact atteint les objectifs opérationnels établis.
Motif de débordement des files d'attente	Présente les raisons expliquant la suppression d'appels dans les files d'attente.

Important

Vous ne pouvez modifier que les modèles créés par l'utilisateur. Pulse écrase les modifications apportées aux modèles prédéfinis par les modèles prédéfinis originaux chaque fois que vous démarrez Pulse, à moins que vous ne mettiez l'option `installer_modeles` dans la section `[pulse]` de l'objet du module GAX à faux.

Related Topics

Comment ajouter, cloner ou modifier un modèle?



L'assistant de modèle vous guidera dans le processus de création, de modification et de suppression de modèles. Pour ouvrir l'assistant de modèle, cliquez sur **Ajouter un widget**, puis sélectionnez **Nouveau modèle**. L'écran **Choisir un widget** affiche une liste alphabétique des modèles Pulse.

Pour créer un modèle Pulse, vous devez ajouter ou configurer :

- Au moins un type d'objet;
- Au moins une statistique;
- Un type de widget avec des options spécifiques pour afficher l'information.

De quels détails de modèle ai-je besoin?

Clone a Template [Close]

Details

Template Name *
Agent KPIs

Description
Presents reports with KPIs of agent group in a contact center

Allowed Object Types *

<input checked="" type="checkbox"/> Agent	<input checked="" type="checkbox"/> Agent Group
<input type="checkbox"/> Calling List	<input type="checkbox"/> Campaign
<input type="checkbox"/> Campaign Calling List	<input type="checkbox"/> Campaign Group
<input type="checkbox"/> DN	<input type="checkbox"/> DN/Queue Group
<input checked="" type="checkbox"/> Place	<input checked="" type="checkbox"/> Place Group
<input type="checkbox"/> Queue	<input type="checkbox"/> Routing Point
<input type="checkbox"/> Routing Strategy	<input type="checkbox"/> Staging Area
<input type="checkbox"/> Switch	<input type="checkbox"/> Tenant
<input type="checkbox"/> Work Bin	

Next **Cancel**

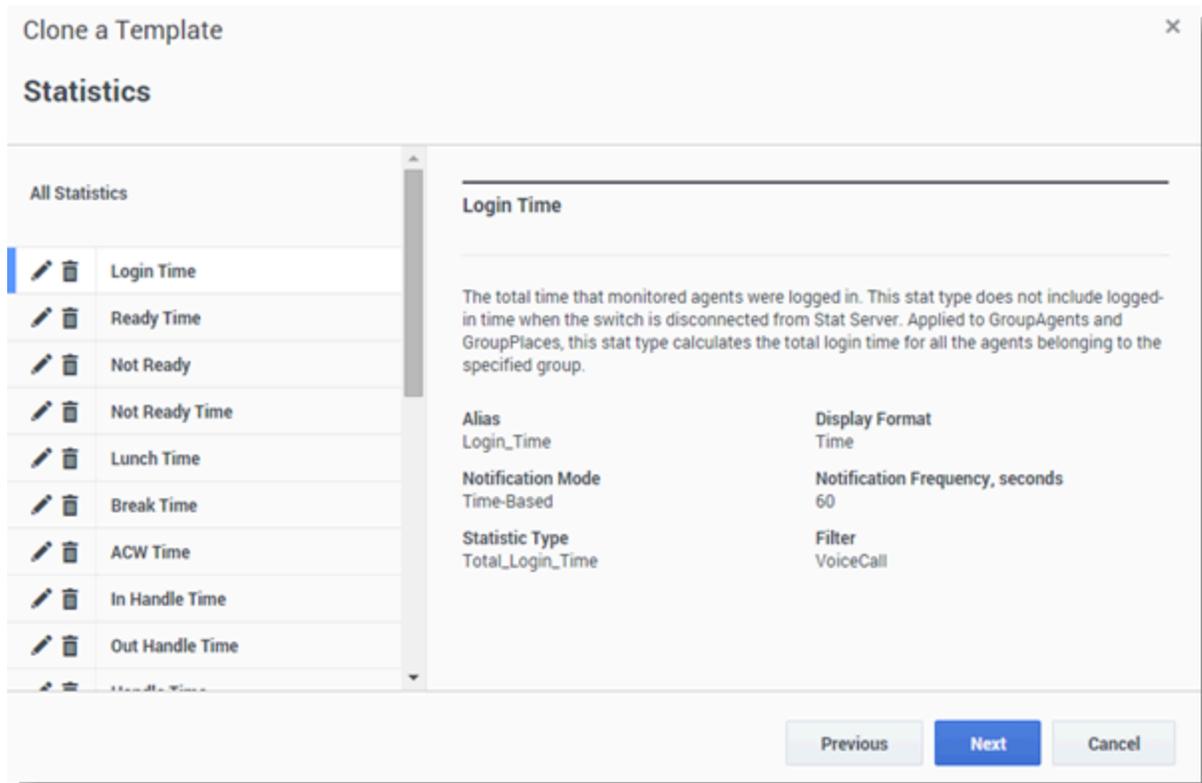
Sur l'écran **Détails**, vous :

- Définissez le nom de votre nouveau modèle
- Décrivez la fonction de ce modèle
- Sélectionnez au moins un type d'objet de la sélection en fonction de ce que vous souhaitez surveiller.

Pulse vous permet de sélectionner des objets qui sont compatibles avec votre modèle. Par exemple :

- Le modèle **IPC des agents** comprend les objets **Agent**, **Groupe d'agents**, **Place** et **Groupe de places**.
- Les modèles **États des groupes d'agents** comprend les objets **Groupe d'agents** et **Groupe de places**.

Comment sélectionner des statistiques?



Dans la définition des statistiques de Pulse, vous pouvez spécifier les paramètres de statistiques de votre choix, qu'ils soient ou non disponibles sur un Stat Server dans votre environnement. Cela signifie que vous devez également mettre à jour les options Stat Server pour que le Stat Server connecté à Pulse contienne les options correspondantes (par exemple, les types et les filtres de statistiques).

Vous devez ajouter au moins une statistique non-chaîne.

Choisissez les statistiques que vous voulez inclure dans votre modèle et définissez-en les propriétés :

- **[+] Alias**

Alias

L'alias doit être un nom unique qui représente le nom technique de la statistique. Prenez une lettre ASCII comme premier caractère.

- **[+] Afficher Alias**

Alias d'affichage

L'alias d'affichage est le nom affiché sur le rapport.

- **[+] Description**

Description

La description indique la signification fonctionnelle de la statistique.

- **[+] Format d'affichage**

Format d'affichage

Le format d'affichage détermine si les valeurs montrées sont temporelles ou numériques et, dans le deuxième cas, le nombre de décimales. Selon la statistique choisie, les formats disponibles dans la liste déroulante sont temporels ou numériques.

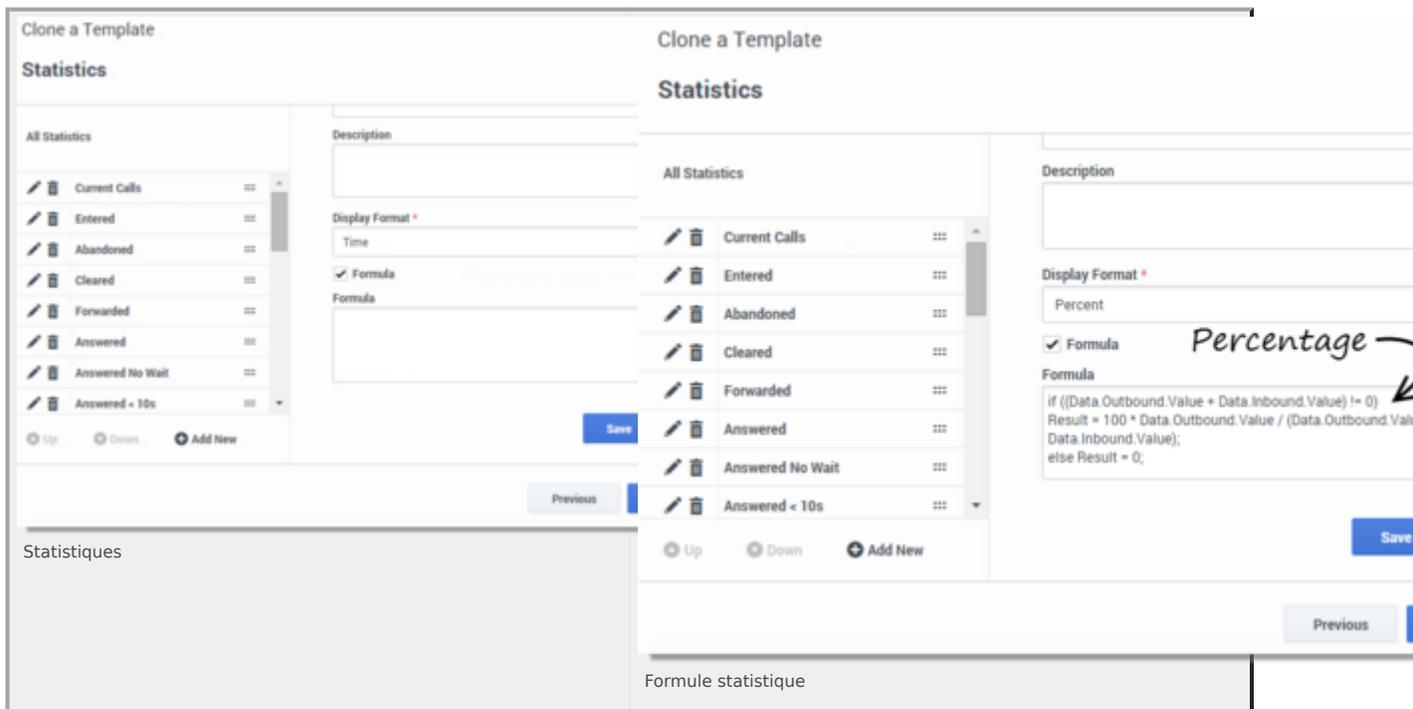
Liste des valeurs : Temps, Entier, Nombre, Pourcentage, Chaîne

- **[+] Formule**

Formule

À partir du panneau de détails des statistiques, vous pouvez créer ou personnaliser des statistiques en créant une formule.

La formule fonctionne selon une syntaxe fondée sur le code JavaScript, qui vous permet de calculer des expressions avec des valeurs déterminées par d'autres statistiques et d'utiliser des fonctions fournies par Genesys pour faire des calculs plus précis. Par exemple, vous pouvez calculer le ratio entre les appels abandonnés et les appels proposés dans votre file d'attente, afin de mesurer le pourcentage d'appels abandonnés dans votre file d'attente.



Pulse part du principe que les appels proposés sont définis par l'alias statistique Proposés et que les appels abandonnés sont

désignés par l'alias statistique Abandonnés.

La formule doit renvoyer une valeur Résultat pour être valide et peut accéder à n'importe quelles statistiques du modèle si elle a la syntaxe suivante : Donnée.<Alias-Statistique>.Valeur

Toutes les formules doivent contenir une attribution pour la variable Résultat (par exemple, Résultat=). Le Résultat du calcul de la formule est la valeur finale de cette variable.

Voici un exemple d'une formule utilisant la fonction 0.ObtenirEtatNonVoixAgent():

```
Résultat = 0.ObtenirEtatNonVoixAgent(Donnee.Etat_Actuel.Valeur, courriel);
```

- **[+] Insensibilité**

Insensibilité

L'insensibilité décrit une situation où Stat Server envoie à ses clients des mises à jour des valeurs statistiques. Une augmentation de la valeur de ce paramètre amène généralement une diminution du trafic sur le réseau, mais réduit du même coup l'exactitude des rapports, étant donné que les valeurs ne sont pas mises à jour aussi fréquemment qu'à l'habitude. Ce réglage n'est pas visible dans la configuration de Stat Server. Ce sont plutôt les clients qui communiquent sa valeur à Stat Server avec chaque requête statistique.

L'insensibilité n'a aucune incidence sur les statistiques basées sur les réinitialisations. Pour les modes de notification basés sur le temps ou sur les changements, Stat Server rapporte seulement la valeur recalculée si la valeur absolue de la différence entre la valeur précédente et la valeur recalculée ou son ratio en pourcentage par rapport à la valeur recalculée est égal ou supérieur au nombre spécifié par l'insensibilité.

Par exemple, si le résultat a un type de données comprenant des entiers longs, comme c'est le cas pour les statistiques qui mesurent le temps, Stat Server utilise la différence absolue en valeurs à des fins de comparaison. Si le paramètre d'insensibilité est de 5, comme c'est le cas dans cette situation, Stat Server envoie le résultat recalculé au client lorsque la valeur absolue de la différence entre l'ancien et le nouveau résultat est d'au moins 5 (secondes, habituellement).

- **[+] Mode de notification**

Mode de notification

Le mode de notification détermine le moment où Stat Server envoie des valeurs statistiques mises à jour. Voici les options valides :

- **Basé sur le temps**—Sélectionnez ce mode de notification pour que Stat Server recalcule la statistique à la fréquence affichée dans la propriété de fréquence des notifications. Stat Server envoie uniquement une nouvelle valeur à Pulse lorsque la différence absolue par rapport à la dernière valeur indiquée excède la propriété d'insensibilité.
- **Basé sur les changements**—Sélectionnez ce mode de notification pour que Stat Server informe Pulse dès qu'un changement survient.
- **Aucune notification**—Sélectionnez cette option pour que Stat Server ne signale pas les mises à jour. Les mises à jour sont désactivées dans ce cas.
- **Basé sur les réinitialisations**—Sélectionnez ce mode de notification pour que Stat Server rapporte la valeur Pulse tout juste avant de la remettre à zéro (0). Les statistiques de la catégorie EtatActuel ne peuvent être demandées lorsque le mode de notification est basé sur les réinitialisations.

- **[+] Fréquence de notification**

Fréquence des notifications

Servez-vous de la fréquence des notifications pour établir à quelle fréquence, en secondes, vous voulez que Stat Server recalculer la statistique et informe Pulse d'un changement qui dépasse la valeur affichée dans le champ Insensibilité. Le champ est seulement utilisé lorsque le mode de notification basé sur le temps est choisi pour la statistique.

- **[+] Type de statistique**

Type de statistiques

Le type de statistiques obligatoire affiche les paramètres qui déterminent le type de statistique dans Stat Server.

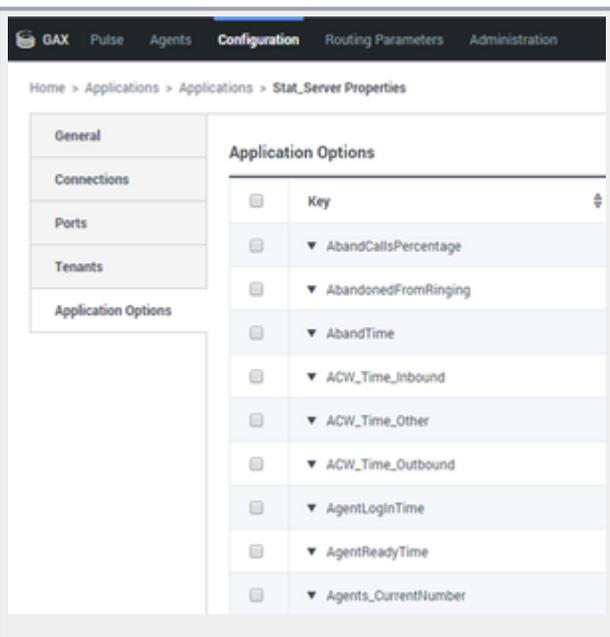
La liste des types de statistiques disponibles dans l'environnement devrait être accessible via la section Configuration dans Genesys Administrator Extension (GAX). Vous pouvez voir les types dans les options de l'application Stat Server utilisée par Pulse.

Votre compte doit détenir les privilèges appropriés pour accéder à la section Configuration.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un type de statistiques.

La liste devrait être la même que celle des types de statistiques figurant dans les feuilles de calcul modèles de Pulse.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les définitions des types de statistiques, consultez le guide [Framework Stat Server User's Guide](#).



- **[+] Profil de temps**

Profil de temps

Définissez le profil de temps pour la statistique et spécifiez l'intervalle pendant laquelle les valeurs historiques et globales sont calculées. Tous les profils de temps sont définis à titre d'options de configuration dans les profils de temps de l'objet Stat Server Application de la section Configuration de Genesys. Consultez le guide [Framework Stat Server User's Guide](#) pour apprendre comment configurer les profils de temps.

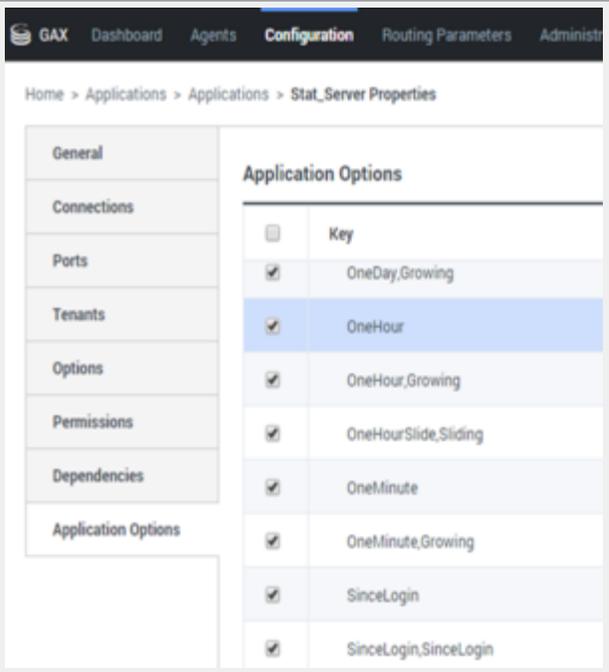
La liste des profils de temps disponibles dans l'environnement devrait être accessible via la section Configuration de GAX. Vous pourrez avoir cette vue dans les options de l'application Stat Server utilisée par Pulse.

Votre compte doit détenir les privilèges appropriés pour accéder à cette section.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un profil de temps.

Le profil de temps se divise en quatre types principaux :

- Croissant
- Glissant
- Sélection
- DepuisConnexion



Exemples de profils de temps

Clé d'option	Valeur d'option	Description
Pardefaut,Croissant	00:00	Le profil de temps par défaut utilise le type d'intervalle Croissant et remet les statistiques à zéro (0) tous les jours à minuit.
DerniereHeure,Glissant	3600:15	Le profil DerniereHeure utilise le type d'intervalle Glissant et fait le suivi de la dernière heure d'activité en prenant un échantillon toutes les 15 secondes
DepuisConnexion,DepuisConnexion		Le profil DepuisConnexion remet les statistiques à zéro (0) lors de la connexion de l'agent. Les statistiques continuent de s'accumuler tant et aussi longtemps que l'agent est connecté à un DN (n'importe lequel). Le type d'intervalle DepuisConnexion recueille des données statistiques uniquement pour les objets Agent.
QuartsTravail,Croissant	3:00 +4:00, 13:00 +6:00	Un profil de temps appelé Quarts de travail remet les statistiques à zéro lorsque les quarts de travail changent à

3:00 AM, 7:00 AM, 11:00 AM,
1:00 PM, 7:00 PM et 1:00 AM

- **[+] Plage de temps**

Plage de temps

La plage de temps indique le moment où recueillir des données pour un ensemble de statistiques limité. Consultez le guide [Framework Stat Server User's Guide](#) pour apprendre comment configurer les profils de temps.

La liste des plages de temps est disponible dans la section Configuration de GAX. Vous pourrez avoir cette vue dans les options de l'application Stat Server utilisée par Pulse.

Votre compte doit détenir les privilèges appropriés pour accéder à cette section.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer une plage de temps.

Les plages de temps s'appliquent aux statistiques pour les catégories suivantes :

- NombreTotalDansPlageTemps
- NombreTotalDansPlageTempsPourcentage
- NombreActuelDansPlageTempsPourcentage
- NombreActuelDansPlageTemps
- FacteurService1
- TempsTotalDansPlageTemps

Application Options	
<input type="checkbox"/>	Key
<input type="checkbox"/>	TimeRanges
<input type="checkbox"/>	EWT_Announce_TR
<input type="checkbox"/>	Less_3sec
<input type="checkbox"/>	Range0-10
<input type="checkbox"/>	Range0-120
<input type="checkbox"/>	Range0-15
<input type="checkbox"/>	Range0-20
<input type="checkbox"/>	Range0-30

Exemple de plage de temps

Imaginez que vous voulez calculer le nombre total d'appels répondus en 30 secondes. Pour ce faire, entrez Plage0-30 dans le champ Nom et 0-30 dans le champ Valeur.

Dans cet exemple, une statistique de Pulse qui calcule le nombre total d'appels est basée sur la plage de temps "Plage0-30". Si un premier appel est répondu après avoir été dans une file d'attente pendant 25 secondes, un deuxième appel après 40 secondes et un troisième après 10 secondes, Stat Server retient uniquement le premier et le troisième appels.

- **[+] Filtres**

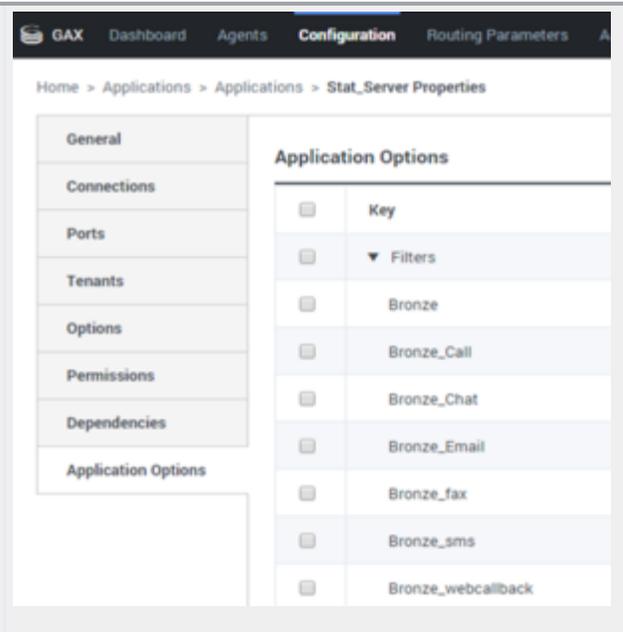
Filtres

Les filtres statistiques définissent les conditions restrictives sur les actions utilisées lors du calcul des statistiques. Référez-vous au chapitre « Statistical Categories » du guide [Framework Stat Server User's Guide](#) pour apprendre comment définir les filtres statistiques.

La liste des filtres est disponible dans la section Configuration de GAX. Vous pourrez avoir cette vue dans les options de l'application Stat Server utilisée par Pulse.

Votre compte doit détenir les privilèges appropriés pour accéder à cette section.

Dans GAX, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer un filtre.



Exemple de filtres

Imaginez que vous voulez filtrer les appels en fonction de la langue : Si l'entreprise configure la clé Langue pour reconnaître la langue et la valeur Espagnol pour les appelants hispanophones, vous pourriez utiliser la fonction PaireExiste DonneesUtilisateur pour chercher des appels avec des données jointes dans la paire de valeurs-clé Langue/Espagnol.

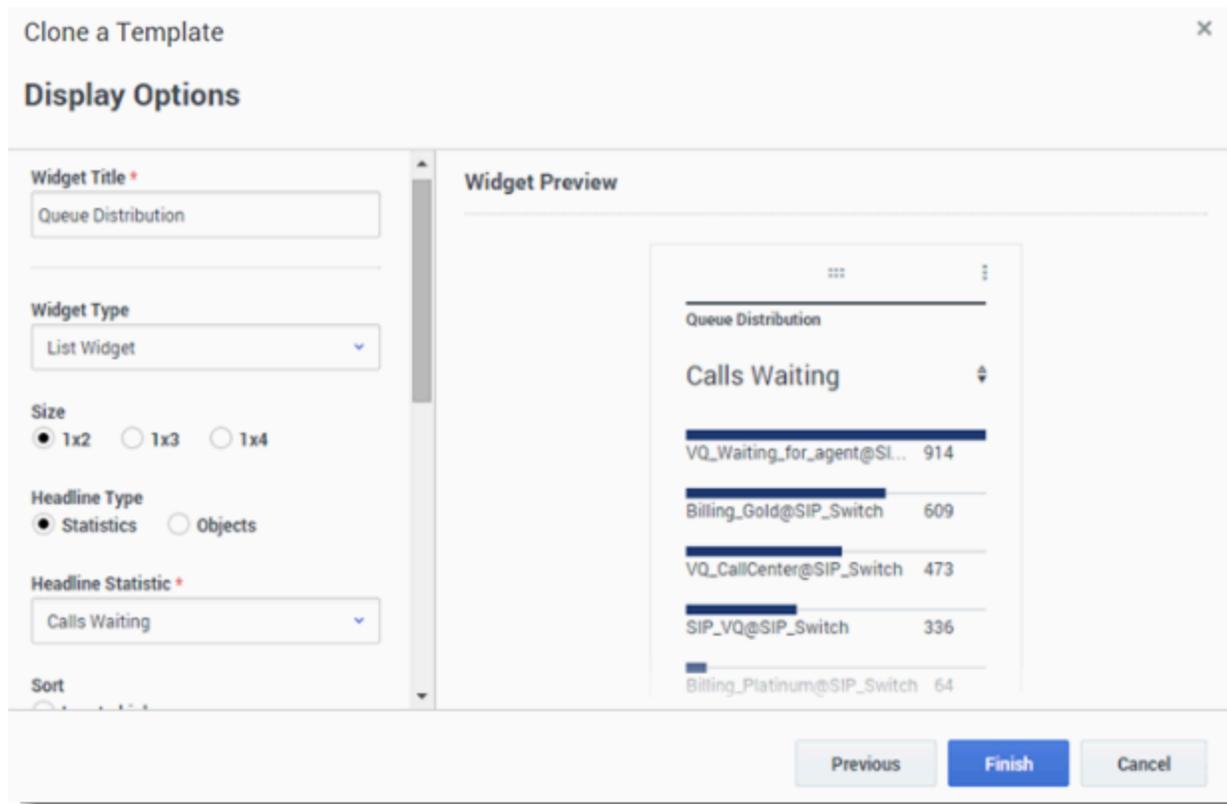
Dans l'onglet Options de l'écran Propriétés de Stat Server, vous pourriez ajouter une option LangueEspagnol dans la section des [Filtres] et définir des fonctionnalités de filtrage pour les appels avec des données jointes contenant la clé « Langue » et la valeur « Espagnol ».

Ainsi, on aurait LangueEspagnol dans le champ Nom et PaireExiste("Langue","Espagnol") dans le champ Valeur.

Lorsqu'un agent joint la paire de valeurs-clé "Langue"/"Espagnol" à des appels à partir d'une application bureautique, les appels sont filtrés grâce à des calculs statistiques.

Pulse affiche les détails des statistiques lorsque vous sélectionnez une statistique. Ces informations incluent les composants de la définition du type de statistiques ainsi que d'autres paramètres qui constituent la demande qu'envoie Pulse à Stat Server. Vous pouvez modifier la définition d'une statistique dans Pulse lors de la création, du clonage ou de la modification d'un modèle. Les données de Pulse sont décrites en détail dans le fichier [templates.xls](#).

Comment configurer les options d'affichage?



L'étape finale avant de valider votre modèle est de définir l'affichage par défaut de votre widget sur le tableau de bord principal. Ce paramètre est celui qui apparaît aux utilisateurs de Pulse, mais ils peuvent modifier les options de widget sur leur tableau de bord.

- Nommez le widget
-

- Sélectionnez le **type de widget** à afficher.

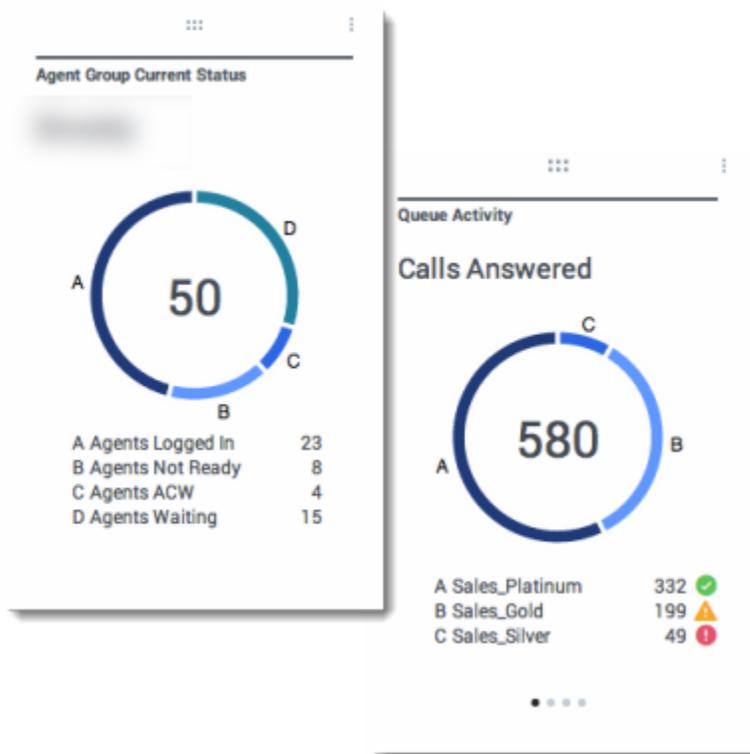
Remarque : La valeur maximale des histogrammes dans les widgets Liste et KPI correspond à la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique de ce widget ou à la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

- Sélectionnez la fréquence de rafraîchissement du widget.
- Sélectionnez les options associées à la représentation visuelle (par exemple, les seuils et la taille).
- Sélectionnez les statistiques pour les alertes et définissez les valeurs d'alerte (de 1 à 3), au besoin.

Comment choisir un type de widget?

Les widgets sur le tableau de bord de Pulse affichent des graphiques qui permettent de voir un en coup d'œil ce qui se passe dans votre centre de contact. La meilleure façon de choisir un type de widget est de prévisualiser le widget lorsque vous en ajoutez un nouveau. Cela vous permet de voir le meilleur type de widget pour afficher ce que vous désirez voir apparaître dans votre rapport.

Qu'affiche un widget Donut?



Le widget Donut montre une représentation proportionnelle des parties d'un ensemble, un peu comme un graphique à secteurs.

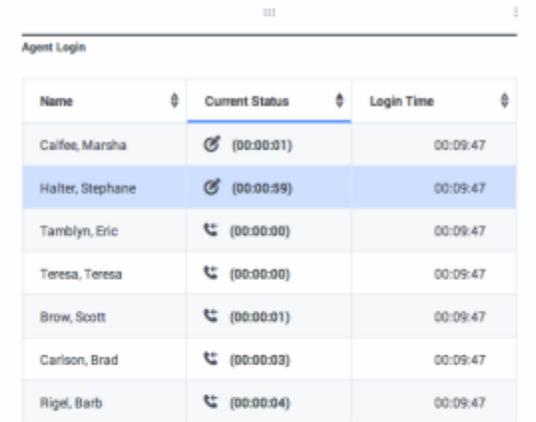
Le widget Donut affiche l'une des options suivantes :

- une statistique pour quatre objets spécifiques
- une statistique pour trois objets supérieurs et une somme des objets restants
- un objet avec les valeurs des quatre statistiques définies

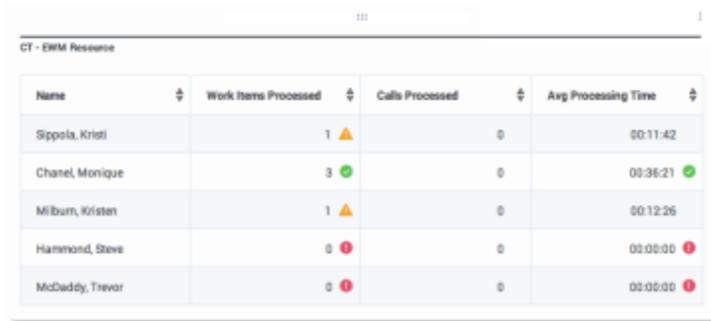
En fonction de la valeur de l'option Cycle par, un carrousel peut être défini pour afficher davantage

d'éléments.

Qu'affiche un widget Grille?



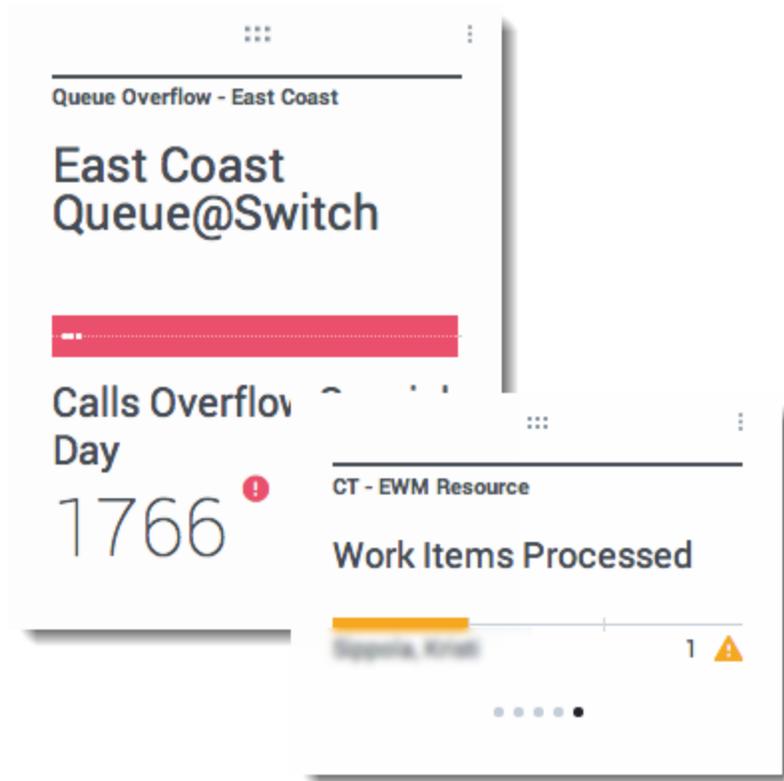
Name	Current Status	Login Time
Calfee, Marsha	🕒 (00:00:01)	00:09:47
Halter, Stephane	🕒 (00:00:59)	00:09:47
Tamblyn, Eric	📞 (00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	📞 (00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	📞 (00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	📞 (00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	📞 (00:00:04)	00:09:47



Name	Work Items Processed	Calls Processed	Avg Processing Time
Sippola, Kristi	1 🟡	0	00:11:42
Chanel, Monique	3 🟢	0	00:36:21 🟢
Milburn, Kristen	1 🟡	0	00:12:26
Hammond, Steve	0 🔴	0	00:00:00 🔴
McDaddy, Trevor	0 🔴	0	00:00:00 🔴

Le widget Grille montre une liste d'éléments et les statistiques qui leur sont associées.

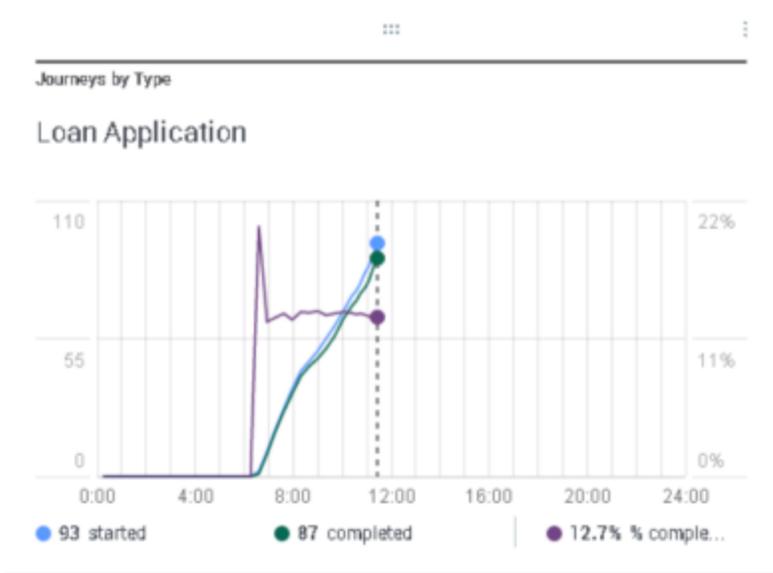
Qu'affiche un widget KPI (IPC)?



Le widget KPI affiche une statistique pour plusieurs objets ou plusieurs statistiques pour un objet, en fonction de la valeur de l'option Cycle par. L'option Cycle par n'est disponible que si vous sélectionnez des objets individuellement et non des groupes d'objets dans ce widget.

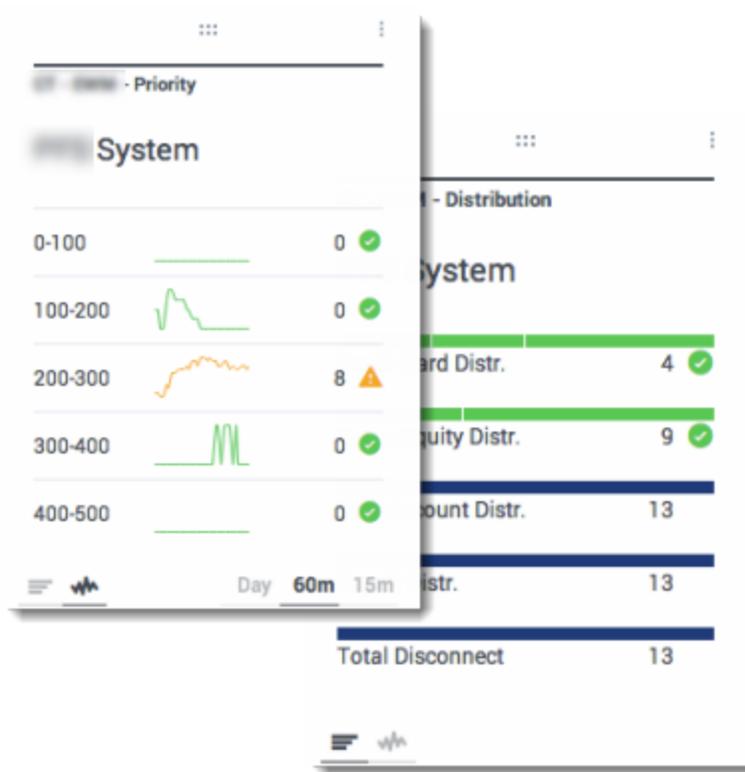
Remarque : La valeur maximale des histogrammes dans les widgets KPI correspond à la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique de ce widget ou à la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

Qu'affiche un widget Graphique en courbes?



Le widget Graphique en courbes affiche les statistiques sous forme d'une série de valeurs connectées par des lignes.

Qu'affiche un widget Liste?



Le widget Liste affiche une statistique pour de nombreux objets ou plusieurs statistiques pour un seul objet. Selon la référence sélectionnée, l'option Type de titre principal peut être disponible pour ce type de widget.

Remarque : La valeur maximale des histogrammes dans les widgets Liste correspond à la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique de ce widget ou à la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

Comment utiliser des formules pour personnaliser les rapports

Lorsqu'un modèle de rapport ne fournit pas les statistiques souhaitées, vous pouvez utiliser une formule pour extraire des indicateurs de performance clés (IPC) spécifiques.

Qui peut créer ces statistiques? Si vous pouvez créer et modifier des modèles Pulse, vous pouvez utiliser ces formules.

- [Où puis-je ajouter ma formule?](#)
- [Comment afficher les pourcentages dans mon rapport?](#)
- [Comment afficher les IPC de l'état des agents dans mon rapport?](#)
- [Comment afficher les propriétés des interactions dans mon rapport?](#)

Une fois que vous savez comment utiliser les formules, vous pouvez utiliser [la bibliothèque des fonctions](#) pour les modèles standard de Pulse.

Où puis-je ajouter ma formule?

Clone a Template

Statistics

All Statistics

		Current Calls	⋮
		Entered	⋮
		Abandoned	⋮
		Cleared	⋮
		Forwarded	⋮
		Answered	⋮
		Answered No Wait	⋮
		Answered < 10s	⋮

Up Down Add New

Description

Display Format *

Time

Formula

Formula

Save Cancel

Previous Next Cancel

À partir du panneau de détails des statistiques lorsque vous modifiez un widget ou un modèle, vous pouvez créer ou personnaliser des statistiques en créant une formule.

La formule fonctionne selon une syntaxe fondée sur le code JavaScript, qui vous permet de calculer des expressions avec des valeurs déterminées par d'autres statistiques et d'utiliser des fonctions fournies par Genesys pour faire des calculs plus précis. Par exemple, vous pouvez calculer le ratio entre les appels abandonnés et les appels proposés dans votre file d'attente, afin de mesurer le pourcentage d'appels abandonnés dans votre file d'attente.

Comment afficher les pourcentages dans mon rapport?

The screenshot shows a 'Clone a Template' dialog box with a 'Statistics' section. On the left, a list of statistics is shown, including 'Current Calls', 'Entered', 'Abandoned', 'Cleared', 'Forwarded', 'Answered', 'Answered No Wait', and 'Answered < 10s'. The 'Answered < 10s' statistic is selected. The main configuration area on the right includes a 'Description' field, a 'Display Format' dropdown set to 'Percent', a checked 'Formula' checkbox, and a 'Formula' text area. A handwritten note 'Percentage' with an arrow points to the formula field. The formula is: `if ((Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value) != 0) Result = 100 * Data.Outbound.Value / (Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value); else Result = 0;`. At the bottom, there are 'Save', 'Cancel', 'Previous', 'Next', and 'Cancel' buttons.

Imaginez que vous voulez afficher les pourcentages basés sur deux données. Suivez simplement l'exemple suivant en utilisant les statistiques de votre choix.

Dans cet exemple, nous voulons extraire le pourcentage d'appels sortants du total des appels entrants et sortants. La formule peut accéder à n'importe quelles statistiques du modèle si elle a la syntaxe suivante : `Donnée.Alias-Statistique.Valeur`. La formule doit renvoyer une valeur Résultat valide.

Dans la formule suivante, nous supposons que les appels sortants sont définis par l'alias statistique Sortants et les appels entrants par Entrants.

Formule : Calculer un pourcentage

```
si ((Donnee.Valeur.Sortante+ Donnee.Valeur.Entrante) != 0)
Résultat = 100 * Donnee.Valeur.Sortante / (Donnee.Valeur.Sortante +
Donnee.Valeur.Entrante);
autre Résultat = 0;
```

Comment afficher les IPC de l'état des agents?

Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Support, Kroll	Destroyed	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Chanel, Manago...	En Pause	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
McDermid, Trev...	Destroyed	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Le...	Destroyed	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	

Imaginez que vous voulez afficher les IPC pour l'état des agents. Utilisez simplement la statistique Etat_Actuel.

[+] Comment la statistique Etat_Actuel est-elle définie?

La statistique Etat_Actuel est définie par les propriétés des options de Stat Server. Le type de statistique EtatActuelEtendu renvoie un objet spécifique qui peut faire l'objet d'une analyse plus poussée pour n'indiquer que la durée de l'objet.

```
[EtatActuelEtendu]
Catégorie=EtatActuel
MasquePrincipal=*
Objets=Agent
Sujet>ActionDN
```

Vous pouvez utiliser les formules pour trouver l'information dont vous avez besoin :

[+] Afficher la durée à l'état actuel d'un agent

Vous pouvez afficher la durée des états des agents en utilisant la statistique Etat_Actuel.

Formule : Obtenir la durée des états

```
Résultat = 0.ObtenirDureeEtat(Donnee.Etat_Actuel.Valeur);
```

[+] Afficher le code de motif sélectionné par l'agent

Vous pouvez afficher le code de motif pour les états des agents.

Formule : Obtenir le code de motif

```
Résultat = 0.ObtenirCodesMotif(Donnee.Etat_Actuel.Valeur);
```

Si vous voulez afficher davantage de données utilisateur en plus du code de motif, vous devez activer la propriété Données supplémentaires (Données utilisateur) de la statistique et appliquer une formule pour filtrer uniquement le code de motif des états Etat_Actuel résultants, qui comprennent tant les données utilisateur que le code de motif.

Formule : Filtrer uniquement le code de motif

```
var res = 0.ObtenirCodesMotif(Donnee.Etat_Actuel.Valeur);
var x = divide.res(';');
Résultat = "";
pour (var i = 0; i < x.duree; i++) {
    var s = x[i];
    si (s.indexDe("Pause") > -1 ||
        s.indexDe("HorsLigne") > -1 ||
        s.indexDe("Formation") > -1 ) { Résultat = s; pause; }
}
```

[+] Afficher l'état actuel d'un agent par type de média

Vous pouvez afficher l'état actuel des agents par type de média.

Formule : Obtenir l'état des agents par type de média

```
Résultat = 0.ObtenirEtatAgentParMedia
(Donnee.Etat_Actuel.Valeur, 'courriel');
```

Comment afficher les propriétés des interactions dans mon rapport?

Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Agreste, Michel	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115	8007	Blue
Williams, Kristen	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125	8007	Blue
McLadd, Tracy	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Hammann, Steve	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
...	00:00:00	Logged Out	248:10:41			

Imaginez que vous voulez afficher les propriétés des interactions, dont la segmentation du flux, l'ANI et le DNIS. Vous pouvez utiliser les formules pour trouver l'information dont vous avez besoin :

[+] Afficher le segment de clientèle de l'interaction

Vous pouvez afficher le segment de clientèle défini par la paire de valeurs-clé SegmentClientèle de l'interaction en utilisant la formule suivante.

Formule : Obtenir le segment de clientèle

```
Résultat = 0.ObtenirSegment(Donnee.Etat_Actuel.Valeur);
```

[+] Afficher l'ANI du client

Vous pouvez afficher l'ANI du client en utilisant la formule suivante.

Formule : Obtenir l'ANI

```
[Résultat = 0.ObtenirANI (Donnee.Etat_Actuel.Valeur);
```

[+] Afficher le DNIS du client

Vous pouvez afficher l'ANI du client en utilisant la formule suivante.

Formule : Obtenir le DNIS

```
Résultat =0.ObtenirDNIS (Donnee.Etat_Actuel.Valeur);
```

Modèle de bibliothèque des fonctions

Une fois que vous savez comment [utiliser les formules](#), vous pouvez utiliser la bibliothèque des fonctions comme référence pour personnaliser davantage vos rapports.

Vous trouverez ci-dessous une bibliothèque des fonctions pour les modèles standard de Pulse.

ObtenirEtatNonVoixAgent(etat, media) → {chaîne}

Obtenez le nom de l'état d'un agent pour un média autre que la voix.

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).
media	chaîne	Nom du média.

Renvoi :

Le *nom de l'état*, si l'**état** et le **média** sont disponibles; une *chaîne vide*, si l'information au sujet d'un média donné n'est pas disponible dans l'état actuel donné; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent, ou si le **média** est nul, non spécifié ou vide.

Type = chaîne

ObtenirEtatVoixAgent(etat) → {chaîne}

Obtenez le nom de l'état d'un agent pour le média vocal.

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

Le *nom de l'état*, si l'**état** est disponible; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

ObtenirANI(etat, IDautocommutateur) → {chaîne}

Obtenez le premier attribut ANI disponible dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Argument	Description
etat	EtatActuelAgent		État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).
IDautocommutateur	chaîne	<optionnel>	Nom de l'autocommutateur optionnel pour limiter la recherche.

Renvoi :

La *valeur ANI*, si elle est trouvée; une *chaîne vide*, si elle n'est pas trouvée; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

ObtenirResultatMetier(etat)

Obtenez la valeur de données utilisateur « Résultat métier ».

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

La *valeur Résultat métier*, si elle est disponible; une *chaîne vide*, si les données utilisateur requises ne sont pas disponibles; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

ObtenirSegmentClientele(etat)

Obtenez la valeur de données utilisateur « SegmentClientele ».

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

La *valeur SegmentClientele*, si elle est disponible; une *chaîne vide*, si les données utilisateur requises ne sont pas disponibles; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

ObtenirDNIS(etat, IDautocommutateur) → {chaîne}

Obtenez le premier attribut DNIS disponible dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Argument	Description
etat	EtatActuelAgent		État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).
IDautocommutateur	chaîne	<optionnel>	Nom de l'autocommutateur optionnel pour limiter la recherche.

Renvoi :

La *valeur DNIS*, si elle est trouvée; une *chaîne vide*, si elle n'est pas trouvée; une

valeur nulle, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

ObtenirIdEmploye(etat) → {chaîne}

Obtenez l'ID d'employé d'un agent désignée dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée)

Renvoi :

L'ID d'employé d'un agent, si elle est disponible; une *chaîne vide*, si elle n'est pas disponible (généralement lorsque l'agent est déconnecté); une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

ObtenirPoste(etat) → {chaîne}

Obtenez le poste d'un agent désigné dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée)

Renvoi :

Le *poste d'un agent*, s'il est disponible; une *chaîne vide*, s'il n'est pas disponible (généralement lorsque l'agent est déconnecté); une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

ObtenirIdConnexion(etat) → {chaîne}

Obtenez l'ID de connexion d'un agent désignée dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée)

Renvoi :

L'ID de connexion d'un agent, si elle est disponible; une chaîne vide, si elle n'est pas disponible (généralement lorsque l'agent est déconnecté); une valeur nulle, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

ObtenirPlace(etat) → {chaîne}

Obtenez la place d'un agent désigné dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

Le nom de place d'agent, s'il est disponible; une chaîne vide, s'il n'est pas disponible (généralement lorsque l'agent est déconnecté); une valeur nulle, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

ObtenirPosition(etat) → {chaîne}

Obtenez la position DAA d'un agent désigné dans l'état d'agent donné.

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée)

Renvoi :

La *position DAA d'agent*, si elle est disponible; une *chaîne vide*, si elle n'est pas disponible (généralement lorsque l'agent est déconnecté); une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

ObtenirCodesMotif(etat) → {chaîne}

Obtenez des codes de motif correspondant à l'état actuel de l'agent pour tous les types de médias. Les codes de motif peuvent être uniquement obtenus pour les états d'agent suivants : Connecte, TraitementPostAppel, PasPretPourAppelSuivant, EnAttenteDeAppelSuivant.

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

Les *codes de motif*, séparés par « ; », s'ils sont disponibles; une *chaîne vide*, si le code de motif n'est pas disponible; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

Type = chaîne

ObtenirSousTypeService(etat)

Obtenez la valeur des données utilisateur « SousTypeService ».

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

La *valeur SousTypeService*, si elle est disponible; une *chaîne vide*, si les données utilisateur requises ne sont pas disponibles; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

ObtenirTypeService(etat)

Obtenez la valeur des données utilisateur « TypeService ».

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

La *valeur TypeService*, si elle est disponible; une *chaîne vide*, si les données utilisateur requises ne sont pas disponibles; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

ObtenirDureeEtat(etat) → {Nombre}

Obtenez la durée de l'état actuel de l'agent.

Paramètres :

Nom	Description
etat	État actuel de l'agent, du groupe d'agents, du DN ou de la campagne (généralement la valeur de la statistique appropriée).

Renvoi :

La *durée*, en secondes, si l'**état** est disponible; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul.

Type = Nombre

ObtenirAutocommutateurs(etat, sep)

Obtenez une liste des autocommutateurs dans lesquels l'agent est connecté.

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).
sep	chaîne	Séparateur à utiliser. Le séparateur par défaut est « ; ».

Renvoi :

La *liste des autocommutateurs*, si elle est disponible; une *chaîne vide*, si l'agent est déconnecté complètement; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent.

ObtenirValeurDonnee(etat, cle)

Obtenez la valeur de la première donnée utilisateur trouvée avec une clé donnée.

Paramètres :

Nom	Type	Description
etat	EtatActuelAgent	État actuel de l'agent (généralement la valeur de la statistique appropriée).
cle	chaîne	Clé des données utilisateur

Renvoi :

La *valeur de données utilisateur*, si elle est disponible; une *chaîne vide*, si les

données utilisateur requises ne sont pas disponibles; une *valeur nulle*, si l'**état** est nul ou s'il ne s'agit pas d'un état d'agent, ou si la **clé** est nulle.

Recording

Recording enregistre les appels de la perspective de l'appelant. Tous les segments d'appels impliquant l'appelant sont enregistrés, y compris les transferts et les conférences, jusqu'à ce que l'appelant se déconnecte. Les segments d'appels enregistrés sont liés les uns aux autres et comprennent des renseignements sur la date et l'heure, la durée et les interlocuteurs impliqués pour chaque segment.

Examen

Examiner les appels enregistrés

La lecture des enregistrements est contrôlée par une interface utilisateur (IU) Web. L'IU permet à l'utilisateur de demander l'écoute d'un enregistrement d'appel à partir de son navigateur Web.



Lorsqu'un enregistrement d'appel se compose de plusieurs segments d'enregistrement, par exemple lorsqu'un interlocuteur se joint à un appel ou le quitte, l'IU permet de réécouter l'appel en entier ou des segments individuels. Dans de tels cas, l'IU identifie le contenu de chaque segment d'enregistrement.

L'IU permet à l'utilisateur de demander des enregistrements d'appels existants en fonction des critères suivants : plage de dates/de temps, ID de l'appelant, identification automatique des numéros (ANI), numéro appelé et ID de l'agent. L'IU permet à l'utilisateur de réécouter n'importe quel enregistrement apparaissant dans les résultats de la requête.

Recherche

Rechercher des appels enregistrés

Les utilisateurs peuvent lancer une recherche parmi les enregistrements d'appels en utilisant l'ID de l'appelant, l'identification automatique des numéros (ANI), le numéro composé, le nom de l'agent, la plage de dates/de temps, ou une combinaison de ces filtres de recherche, en totalité ou en partie.

—

Remplissez le ou les champ(s) de filtre que vous souhaitez appliquer et cliquez sur le bouton Rechercher. Vous pouvez effacer votre recherche en cliquant sur le bouton Effacer.

Après le lancement d'une recherche, vous pouvez double-cliquer sur les parties activées des résultats de la recherche pour les ajouter à votre filtre de recherche.

Écoute

Écouter les appels enregistrés

Une fois que la recherche est complétée, vous pouvez sélectionner et écouter n'importe lequel des enregistrements trouvés.

Lorsque vous cliquez sur un enregistrement, deux onglets apparaissent en dessous : l'onglet Média et l'onglet Événements.

—

ANI	Dialed	Calls	Start Time	Stop Time	Agent
15066373503	14157041527	1	7/25/2013 3:01 PM	7/25/2013 3:02 PM	agent0052 test0052
15066373503	14157041527	1	7/25/2013 3:09 PM	7/25/2013 3:10 PM	agent0052 test0052
15066373503	14157041527	1	7/25/2013 4:16 PM	7/25/2013 4:17 PM	agent0052 test0052
0058	0059	1	7/25/2013 4:23 PM	7/25/2013 4:24 PM	agent0052 test0052
15066373503	14157041527	1	7/25/2013 4:35 PM	7/25/2013 4:35 PM	agent0052 test0052

< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 >

MEDIA

EVENTS

Length	Start Time	Stop Time	
00:00:08	7/25/2013 3:01:56 PM	7/25/2013 3:02:04 PM	Download ⏮ ⏪ ⏩ ⏭

Vous pouvez écouter l'enregistrement complet dans l'onglet Média.

MEDIA

EVENTS

Length	Start Time	Stop Time	
00:00:12	7/25/2013 4:35:20 PM	7/25/2013 4:35:32 PM	Download ⏮ ⏪ ⏩ ⏭

L'onglet Événements fractionne l'appel en segments.

MEDIA	EVENTS			
Occurred At	Full Name	Event	Phone	Username
7/25/2013 4:35:20 PM	agent0052 test0052	Joined The Call	0052	genesys_test_3
7/25/2013 4:35:20 PM	(External)	Joined The Call	15066373503	--
7/25/2013 4:35:32 PM	agent0052 test0052	Left The Call	0052	genesys_test_3
7/25/2013 4:35:32 PM	(External)	Left The Call	15066373503	--

Gestion des certificats d'enregistrement

Présentation

Le système de gestion des clés de Genesys Interaction Recording joue trois rôles :

1. Il fournit des clés publiques et privées pour les enregistrements vocaux et d'écran.
2. Il stocke les clés privées de manière sécurisée et sous forme chiffrée dans une base de données.
3. Il déchiffre les fichiers d'enregistrements audio et d'écran en utilisant la clé de session chiffrée associée à l'enregistrement.

Important

Il est de votre responsabilité de stocker vos clés et certificats privés, y compris ceux et celles qui sont expirés.

Cette section décrit comment gérer les certificats d'enregistrement dans votre solution Genesys Interaction Recording.

Production de certificats

Avant de pouvoir chiffrer des certificats pour les enregistrements vocaux et d'écran, vous devez générer les clés et certificats suivants :

- Un certificat pour l'autorité de certificat (AC) en format .pem.
- Un certificat d'enregistrement (appelé aussi clé publique) en format .pem X.509 RSA.
- Une clé privée d'enregistrement en format .pem.

Génération de certificats et de clés

Genesys recommande que le certificat d'enregistrement que vous voulez utiliser pour le chiffrement de Genesys Interaction Recording soit signé par une AC tierce de confiance.

Le certificat doit répondre aux exigences suivantes :

- Clé RSA de 2048 bits (ou plus; veuillez faire correspondre les exigences de capacité de chiffrement à la

sécurité informatique de votre équipement)

- Certificat x509
- Format PEM
- Le certificat doit être signé par une AC tierce de confiance
- La demande de signature de certificat envoyée à l'AC tierce doit contenir le nom de l'objet, le numéro de série, le DN de l'objet et le DN de l'émetteur. Vous serez peut-être contacté par l'AC tierce pour fournir de plus amples renseignements
- La période de validité du certificat détermine le moment où le prochain certificat doit être renouvelé

La commande OpenSSL suivante, servant à générer une demande de signature de certificat et une clé privée, est donnée à titre d'exemple :

```
openssl req -nodes -newkey rsa:2048 -keyout private_key.pem -out cert.req -days <validity period>
```

Le système vous invite à remplir les champs DN. Veuillez remplir chacun d'entre eux. Consultez le tableau ci-dessous pour connaître les détails.

Champ DN	Description	Exemple
Nom commun	Nom de votre solution d'enregistrement	Interaction Recording
Organisation	Dénomination sociale de votre organisation. N'abrégez pas le nom de votre organisation.	Mal et fils inc.
Unité organisationnelle	Section de l'organisation.	Réparations de chaudières
Ville ou localité	La ville où votre organisation est légalement située.	Saint-Louis-du-Ha! Ha!
Province ou territoire	Nom complet de la province ou du territoire où votre organisation est légalement située.	Québec
Pays	L'abréviation ISO de deux lettres de votre pays.	CA

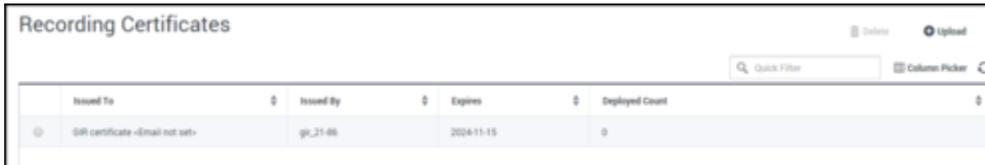
Les fichiers comprendront les éléments suivants :

- `private_key.pem`—la clé privée qui est utilisée pour déchiffrer les enregistrements. Elle doit être bien gardée et ne doit pas être partagée.
- `cert.req`—la demande de signature de certificat envoyée à la CA tierce pour qu'elle la signe et qu'elle fournisse un certificat de clé publique servant à chiffrer les enregistrements.

Écran de certificats d'enregistrement pour le téléchargement de clés

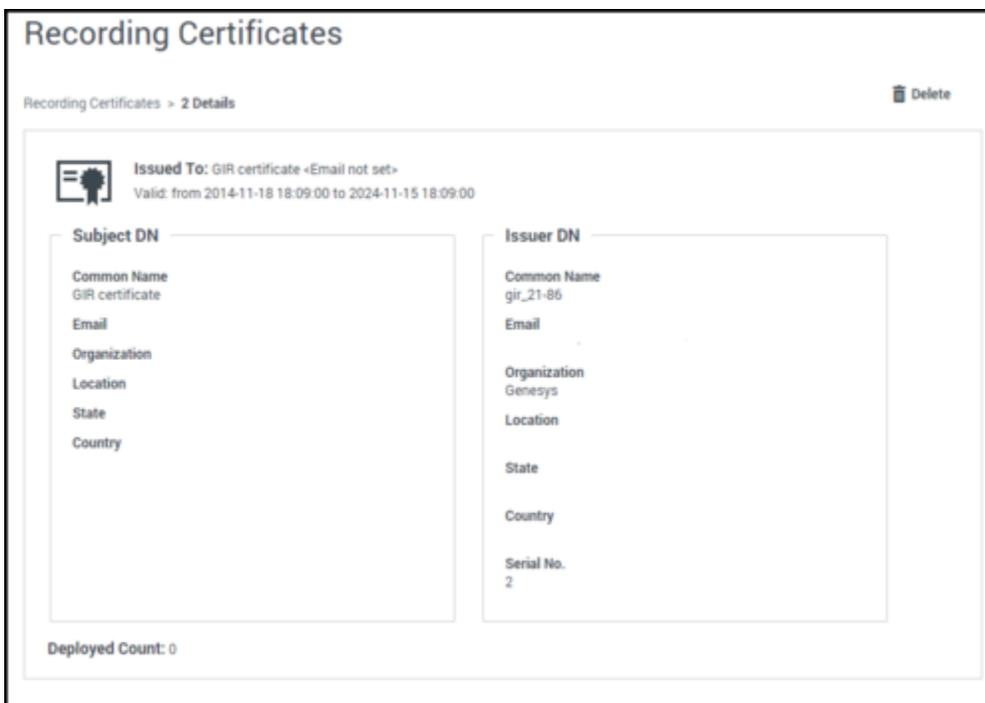
La section **Platform Administration** de Genesys Hub est l'outil que vous utilisez pour gérer les certificats d'enregistrement (clés publiques) et les clés privées.

L'écran **Certificats d'enregistrement** affiche la liste des certificats d'enregistrement définis. Pour actualiser la liste, peu importe le moment, cliquez sur  .



Issued To	Issued By	Expires	Deployed Count
GIR certificate <Email not set>	gir_21-86	2024-11-15	0

Cliquez sur un certificat d'enregistrement dans la liste pour en afficher les détails.



Recording Certificates > 2 Details Delete

Issued To: GIR certificate <Email not set>
Valid: from 2014-11-18 18:09:00 to 2024-11-15 18:09:00

Subject DN

- Common Name: GIR certificate
- Email
- Organization
- Location
- State
- Country

Issuer DN

- Common Name: gir_21-86
- Email
- Organization: Genesys
- Location
- State
- Country
- Serial No.: 2

Deployed Count: 0

Pour filtrer le contenu de cette liste, entrez le nom ou une partie du nom de l'objet dans le champ **Filtre rapide**.

Pour trier les certificats d'enregistrement, cliquez sur l'en-tête de colonne. Cliquez sur l'en-tête une deuxième fois pour inverser l'ordre.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur cet écran :

- Télécharger de nouveaux certificats.
- Supprimer des certificats.

Important

En supprimant ces certificats ou ces clés, vous ne pourrez plus écouter ces enregistrements au chiffrement unique. Si vous perdez une clé, vous perdrez des enregistrements. Si vous devez supprimer un certificat ou une clé, contactez le service client de Genesys.

Toutes les étapes suivantes doivent être réalisées par un administrateur sur le site du client

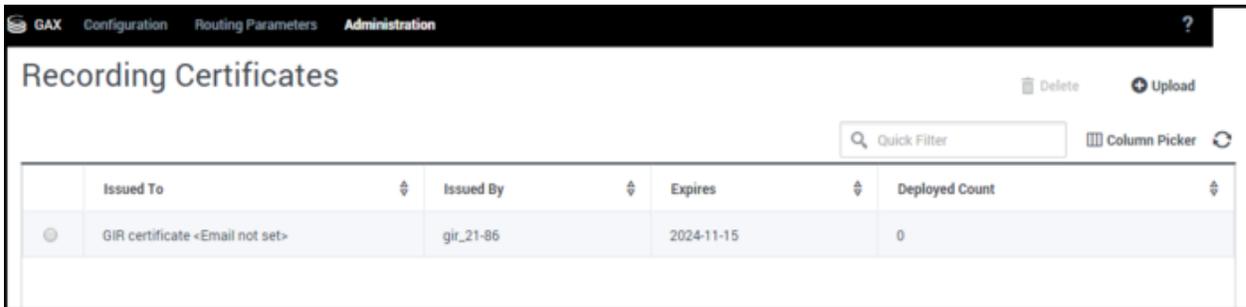
Chiffrement des enregistrements vocaux

Les étapes suivantes décrivent comment configurer le chiffrement pour les enregistrements vocaux.

Téléchargement des certificats d'enregistrement

Pour télécharger un nouveau certificat :

1. À partir de Genesys Hub, sélectionnez **Platform Administration** et connectez-vous en tant qu'un utilisateur disposant des autorisations pour créer des certificats.
2. Sélectionnez le locataire GAX et accédez à **Administration > Certificats**.



	Issued To	Issued By	Expires	Deployed Count
	GIR certificate <Email not set>	gir_21-86	2024-11-15	0

3. Dans le panneau **Certificats d'enregistrement**, cliquez sur **Télécharger**.

Upload Certificate [X]

Certificate File * [i] No file chosen

Subject Name **Serial Number**

Subject DN

Issuer DN

Key File * [i] No file chosen

Key Details

Private Key Password [i]

4. Dans le panneau **Télécharger le certificat**, dans la section **Fichier de certificat**, cliquez sur **Choisir un fichier**.
5. Sélectionnez le certificat d'enregistrement. Ce fichier doit contenir un certificat X.509 RSA en format PEM. Les champs **Nom de l'objet**, **Numéro de série**, **DN de l'objet** et **DN de l'émetteur** se remplissent automatiquement.
6. Dans la section **Fichier de clé**, cliquez sur **Choisir un fichier**.
7. Sélectionnez la clé privée. Le fichier doit contenir une clé privée RSA en format PEM. Le chiffrement peut être une clé privée en format OpenSSL RSA ou PKCS8. Le champ **Détails de la clé** se remplit automatiquement.

Upload Certificate

Certificate File * cert1.pem

Subject Name Serial Number

Subject DN

Issuer DN

Key File * cert1.key

Key Details

Private Key Password *

8. Si le fichier de clé privée est chiffré, entrez le **mot de passe de clé privée**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Important

Si vous téléchargez ou supprimez des certificats d'enregistrement dans une session Platform Administration, ces changements n'apparaissent pas dans une autre session Platform Administration. Vous devez vous déconnecter et vous reconnecter dans la deuxième session Platform Administration.

Une fois que vous avez téléchargé les certificats d'enregistrement, vous devez

contacter Genesys et demander à ce que le certificat soit attribué à votre profil RVI afin d'activer le chiffrement pour les appels vocaux. Vous devez également fournir à Genesys le certificat de l'AC (ou le certificat d'enregistrement s'il est autosigné).

Pour activer le chiffrement pour les enregistrements d'écran, suivez les instructions ci-dessous (après avoir complété l'étape de téléchargement expliquée plus haut).

Chiffrement des enregistrements d'écran

Les étapes suivantes décrivent comment configurer le chiffrement pour les enregistrements d'écran.

Liste de certificats d'enregistrement d'écran

La page de certificats d'enregistrement d'écran vous permet de gérer les certificats pour le chiffrement des enregistrements d'écran. Vous pouvez exécuter les actions suivantes :

- Attribuer de nouveaux certificats.
- Supprimer les certificats.



The screenshot shows a web interface titled "Screen Recording Certificates". It features a table with the following columns: "Issued To", "Serial No.", "Issued By", and "Expires". There is a single row of data in the table. Above the table, there are buttons for "Cancel", "Save", "Add", and "Remove".

Issued To	Serial No.	Issued By	Expires
GIF certificate «Email not set»	2	gr_21-06	2024-11-15

Attribution de certificats d'enregistrement d'écran

Pour attribuer un nouveau certificat :

1. Dans l'en-tête, accédez à **Administration > Certificats d'enregistrement d'écran**.
2. Dans le panneau **Certificats d'enregistrement d'écran**, cliquez sur **Ajouter**.
3. À partir de la fenêtre **Sélectionner un certificat**, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cochez la case en regard du certificat approprié, puis cliquez sur **Ajouter**.
 - Cliquez sur **Annuler** pour annuler les modifications.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour accepter les modifications.

- Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

Suppression de certificats d'enregistrement d'écran

Pour supprimer un certificat d'enregistrement, exécutez les actions suivantes :

1. Dans l'en-tête, accédez à **Administration > Certificats d'enregistrement d'écran**.
2. Dans le panneau **Certificats d'enregistrement d'écran**, cochez les cases en regard du certificat que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour accepter les modifications.
 - Cliquez sur **Annuler** pour ignorer les modifications.

Important

- Si vous supprimez un certificat des certificats d'enregistrement d'écran, vous désactiverez ainsi le chiffrement et les enregistrements d'écran ne seront plus chiffrés.
- Si le chiffrement est désactivé, les fichiers d'enregistrement existants ne seront pas modifiés et continueront donc à être déchiffrés.

Outbound

Related Topics

- [Aide de Enterprise Manager](#)
- [Aide de Account Manager](#)
- [Démarrage rapide de Outbound : Charger une nouvelle sous-campagne et faire un appel](#)

Bienvenue

Cette brève introduction à Genesys Outbound donne un aperçu des fonctions de Outbound et a pour but d'aider les administrateurs et les superviseurs à se familiariser avec les concepts avant de prendre connaissance de la documentation complète.

Genesys Outbound permet aux clients d'administrer et de gérer leurs campagnes sortantes au moyen d'une interface utilisateur Web qui est intuitive et facile d'utilisation. L'IU est conçue pour permettre aux administrateurs et aux superviseurs de créer et de gérer rapidement et facilement des stratégies globales de contacts sortants, de gérer différentes listes de contacts et d'appliquer des règles de conformité variées.

Genesys Outbound permet aux responsables de centre de contact d'évaluer rapidement et de façon fiable la santé de leur centre de contact et de s'assurer que les règles en vigueur sont respectées.

À propos de ce document

Ce document donne de l'information sur la gestion des campagnes sortantes de la perspective d'un responsable d'entreprise ou d'un responsable de compte.

Sélectionnez la documentation pour Enterprise Manager lorsque vous utilisez votre compte entreprise pour configurer des règles de conformité et créer des modèles de campagne pouvant être utilisés par d'autres comptes dans votre entreprise.

Sélectionnez la documentation pour Account Manager lorsque vous utilisez vos comptes utilisateur pour configurer et gérer vos campagnes d'appels.

Gestion de campagnes de Outbound

Les sujets suivants vous donneront un aperçu des applications de gestion de Outbound :

[Enterprise Manager](#)

[Account Manager](#)

En savoir plus sur Outbound en nuage

Pour une description plus détaillée de Outbound, référez-vous à l'aide et aux guides de démarrage rapide.

[Aide de Enterprise Manager](#)

[Aide de Account Manager](#)

[Démarrage rapide de Outbound : Charger une nouvelle sous-campagne et faire un appel](#)

Enterprise Manager

Related Topics

- [Aide de Enterprise Manager](#)

Présentation

Vous pouvez accéder à Enterprise Manager en vous connectant à l'IU Outbound avec l'adresse URL fournie. Enterprise Manager contient les comptes de niveau supérieur suivants, dans lesquels les campagnes sont lancées :

- Compte entreprise
- Comptes utilisateur

Conseil

Utilisez votre compte entreprise pour configurer des règles de conformité et créer des modèles de campagne pouvant être utilisés par vos autres comptes. Utilisez vos comptes utilisateur pour configurer et gérer vos campagnes d'appels.

Une entreprise vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer et gérer des utilisateurs individuels et différents comptes dans l'entreprise.
- Chercher des utilisateurs et des comptes dans l'entreprise.
- Faire le suivi de toutes les mesures prises à l'encontre d'un ou de plusieurs compte(s) dans l'entreprise.
- Voir les sous-campagnes pour tous les comptes individuels qui se trouvent dans un état particulier, comme « en cours d'exécution » ou « en pause ».
- Gérer les sous-campagnes en cours d'exécution dans n'importe quel compte de l'entreprise. (Lorsque vous gérez une sous-campagne, vous êtes automatiquement connecté au compte individuel d'où la sous-campagne a été créée.)
- Se connecter rapidement à n'importe quel compte de l'entreprise, y compris au compte entreprise.

Compte entreprise

Une entreprise contient un compte de niveau supérieur, appelé compte entreprise. À partir de l'entreprise, vous pouvez créer un ou plusieurs compte(s) individuel(s) dans lequel ou lesquels vous

exécutez des campagnes de messages.

Le compte entreprise est créé automatiquement à la création de l'entreprise. Ce compte offre en général les mêmes fonctions que celles offertes dans les comptes individuels, mais vous permet en plus d'exécuter certaines fonctions d'un seul coup pour tous les comptes individuels.

Prenez note que les tâches que vous accomplissez à titre de responsable d'entreprise pour définir les paramètres globaux sont effectuées dans le compte entreprise. Elles sont décrites plus en détail dans la section Account Manager de cette présentation.

Ces tâches permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer des nouvelles stratégies de campagne, semblables aux modèles, que vous pouvez rendre disponibles à tous les comptes individuels. Vous pouvez également modifier les stratégies de campagne existantes.
- Définir les règles par défaut d'AutoGestion qui sont utilisées pour gérer la fréquence des campagnes et pour envoyer des notifications si un problème est détecté. Les règles d'AutoGestion que vous définissez à partir du compte entreprise deviennent les règles par défaut pour tous les comptes individuels de l'entreprise (certaines d'entre elles peuvent être annulées dans les comptes individuels, au besoin).
- Importer des fichiers de spécification d'entrée et de sortie, utilisés avec les listes de contacts, qui seront ensuite disponibles pour tous les comptes individuels.
- Importer une liste de suppression de contacts à l'échelle de l'entreprise pour éviter que des tentatives de contact soient faites par une sous-campagne en cours d'exécution dans un compte individuel de l'entreprise.
- Gérer toutes les sous-campagnes pour tous les comptes individuels de l'entreprise.
- Établir des règles de conformité à l'échelle de l'entreprise.
- Définir des paramètres de sécurité à l'échelle de l'entreprise, tels que la longueur du mot de passe, le délai d'expiration pour la connexion, le nombre de tentatives de connexion permises avant que l'accès soit bloqué, les exigences en matière de chiffrement PGP et les restrictions quant à l'adresse de courriel et au domaine FTP.

Vous créez des comptes individuels pour chaque utilisateur dans l'entreprise. Par exemple, une entreprise typique possède un ou plusieurs compte(s) individuel(s) avec des privilèges de plan d'entreprise. Au besoin, l'entreprise peut aussi posséder des comptes individuels avec des rôles définis, tels que « Responsable de compte », « Rapports » et « Centre d'appels », pour réaliser des tâches spécifiques.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de l'utilisation de Enterprise Manager, vous pouvez lire l'aide [Aide de Enterprise Manager](#) (il est plus facile de visionner l'aide en y accédant directement à partir de l'application d'IU).

Account Manager

Related Topics

- [Aide de Account Manager](#)

Présentation

Vous pouvez accéder à Account Manager en vous connectant à l'IU Outbound avec l'adresse URL fournie par votre représentant de compte.

Un compte dans l'entreprise vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Créer et gérer des utilisateurs individuels dans le compte.
- Faire le suivi de toutes les mesures prises à l'encontre du compte.
- Voir les sous-campagnes pour les comptes qui se trouvent dans un état particulier, comme « en cours d'exécution » ou « en pause ».
- Gérer les campagnes et les sous-campagnes en cours d'exécution dans le compte.

Comptes

Account Manager donne accès à un compte individuel et aux campagnes qui y sont associées au sein de l'entreprise.

Les comptes individuels offrent la majorité des mêmes fonctions que le compte entreprise, mais sont souvent régis par des options par défaut choisies au niveau de l'entreprise par le responsable d'entreprise. Voici quelques-unes des fonctions possibles au niveau du compte individuel :

- Créer des stratégies de nouvelle campagne et modifier quelques composants de stratégies de campagne existantes.
- Définir les règles d'AutoGestion qui sont utilisées pour gérer la fréquence des campagnes et pour envoyer des notifications si un problème est remarqué. Les règles par défaut d'AutoGestion définies à partir du compte entreprise peuvent dans certains cas être annulées dans les comptes individuels, au besoin.
- Importer des fichiers de spécification d'entrée et de sortie pour les utiliser avec des listes de contacts.
- Importer une liste de suppression de contacts pour éviter que des tentatives de contact soient faites par une sous-campagne en cours d'exécution dans le compte.
- Gérer toutes les sous-campagnes pour le compte individuel.
- Établir des règles de conformité.

Importation de listes

Une « liste » est un fichier dans lequel tous les contacts du système de messagerie sont stockés et classés. Un « contact » est une fiche contenant les informations relatives au contact, telles que le prénom, le nom, le ou les numéro(s) de téléphone, les ID du compte et d'autres renseignements connexes.

Genesys prend en charge la création de campagnes qui peuvent trier des listes de contact en fonction de n'importe quels critères déterminés par vous, tels que le solde, les jours en souffrance, la dernière tentative de contact, etc.

[+] Plus d'information

Genesys accepte presque tous les formats de listes de données, dont les fichiers CSV, séparés par des tabulateurs, de largeur fixe et Microsoft Excel. Vous pouvez importer des listes en les téléchargeant manuellement via l'interface utilisateur, en les transférant à Genesys par FTP ou en vous servant de notre interface API pour charger un gros volume de fiches à partir de votre propre plate-forme.

Pendant que la liste est en cours d'importation, les outils intégrés de Genesys vérifient que tous les formats de numéro de téléphone sont valides et que les fiches contiennent les données nécessaires pour prendre contact avec la personne (dont un numéro de téléphone valide et un identifiant unique). Ils peuvent également déterminer le fuseau horaire des appareils à contacter, si ceux de la liste sont sans fil ou fixes, ou s'ils sont sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (uniquement au Canada, aux États-Unis et au Royaume-Uni).

Une fois que la liste est importée, vous pouvez créer des modèles de campagne pour continuer à trier et à filtrer les fiches selon vos exigences.

Listes de contacts

Une liste de contacts fournit le script et toutes les informations nécessaires pour contacter les individus lors d'un passage. Une fois importée dans le système, une liste de contacts peut être utilisée pour une ou plusieurs sous-campagne(s).

Les listes de contacts peuvent également être combinées, ce qui vous permet d'ajouter de nouveaux contacts à des listes existantes.

Fichiers de spécification

Un fichier de spécification d'entrée est un mécanisme optionnel, mais utile, pour créer des listes de contacts à partir de données client existantes, qu'elles soient en format CSV, de longueur fixe ou séparées par des tabulateurs.

Le fichier de spécification d'entrée est utilisé pour déterminer l'emplacement des champs dans vos données qui sont nécessaires pour remplir votre liste de contacts. Par exemple, si le champ **Prénom** commence à la septième position dans votre format de données, cette information sera incluse dans le fichier de spécification d'entrée. Avec le fichier de spécification, vous pouvez extraire de manière sélective quelques-uns des champs de vos données et ignorer ceux qui ne sont pas requis pour la liste de contacts.

Lorsque vous importez vos données de contact dans la liste de contacts du système de messagerie,

vous pouvez sélectionner le fichier de spécification d'entrée qui intègre vos données aux champs de la liste de contact appropriée.

Une fois chose faite, importez la spécification d'entrée dans votre compte. Cette importation peut être automatique ou être faite en même temps que celle des données de contact. Lorsque le fichier existe dans votre compte, cela indique qu'il est prêt à être utilisé lors de l'importation d'autres données de contact.

Recherche de contact

Utilisez la fonction de recherche de contact pour rechercher un seul contact par son nom, à partir de la liste de contacts, et pour modifier ou supprimer des informations.

Vous pouvez également voir tous les contacts dans une liste ou tous ceux qui ne sont pas attribués à une liste.

Fonctions de conformité

Genesys offre plusieurs règles de conformité différentes qui peuvent être définies au niveau de l'entreprise, du compte ou de la campagne. Les règles peuvent être obligatoires ou optionnelles (pour l'abonnement par campagne individuelle).

Les règles comprennent la conformité des heures d'ouverture et des jours fériés des provinces/territoires (pour bloquer les appels lors de journées spécifiques), la conformité des régions (pour exclure des indicatifs régionaux, des codes postaux, des fuseaux horaires, etc.) et la conformité des tentatives, qui vous permet de définir la fréquence à laquelle vous voulez contacter un client durant une période de temps établie aux mêmes niveaux régionaux granulaires définis ci-dessus.

De plus, Genesys prend en charge les listes de suppression en temps réel pouvant être mises à jour de manière dynamique pour assurer qu'un appel téléphonique ou qu'une ID de client ne soit jamais composé à l'avenir ou pendant une période de temps établie. Ces listes de suppression peuvent être appliquées au niveau de l'entreprise, du compte ou de la campagne.

[+] Plus d'information

Suppression

La fonctionnalité de suppression vous permet de supprimer des contacts à l'échelle de l'entreprise pour empêcher qu'ils ne soient appelés. La suppression de l'entreprise vous permet d'associer une ou plusieurs liste(s) de suppression différente(s) à tous les comptes de l'entreprise et ainsi d'éviter que des tentatives de contact spécifiques soient faites à partir d'une campagne ou d'une sous-campagne d'un compte.

Si vous le désirez, la suppression peut également être définie au niveau du compte ou de la campagne.

L'écran **Liste de suppression de contacts** fournit une liste complète de toutes les listes de suppression disponibles pour une entreprise. Vous pouvez voir le nom de chaque liste, qu'elle existe au niveau de l'entreprise ou du compte; la taille (ou nombre de fiches) dans la liste; le nombre de comptes utilisant la liste, que l'utilisation de la liste soit requise ou optionnelle; le nombre de jours

avant que chaque appareil ou ID de client soit supprimé de la liste (le cas échéant); le type (ID du client ou l'appareil); et le canal.

En plus de la création et de l'importation d'une liste de suppression de contacts, vous pouvez utiliser l'écran de suppression de contacts pour ajouter directement d'autres appareils ou ID de client à une liste active, même si une sous-campagne est en cours d'exécution.

Règles de conformité

Les règles de conformité sont des règles d'exclusion, c'est-à-dire qu'elles amènent la suppression de certaines tentatives de contact. Elles n'amènent pas l'inclusion de tentatives de contact.

Les règles peuvent être créées au niveau de l'entreprise (dans le compte entreprise) et du compte. Les règles d'entreprise s'appliquent à tous les comptes de l'entreprise. Les règles de compte s'appliquent uniquement au compte dans lequel elles existent.

Chaque règle peut être obligatoire ou optionnelle.

Les règles obligatoires sont toujours appliquées à chaque sous-campagne dans l'entreprise ou le compte.

Les règles optionnelles peuvent être choisies par l'utilisateur et appliquées au modèle de campagne ou aux paramètres de sous-campagne (en grande partie de la même façon que les listes de suppression sont choisies).

Chaque règle a une priorité, qui est un entier entre 1 (première priorité) et 999 (dernière priorité). La priorité détermine l'ordre dans lequel les règles sont exécutées.

Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez ajouter, voir ou modifier les règles de conformité pour veiller au respect des exigences de contact régionales. Les règles de conformité déterminent la période de temps durant laquelle les tentatives de message peuvent être faites pour chaque région incluse dans une sous-campagne. Quelle que soit la période sélectionnée pour vos sous-campagnes et les heures de votre centre de contact, les tentatives de contact sont faites uniquement durant la période configurée pour une région donnée.

Emplacement

Règles d'emplacement des contacts : Les règles d'emplacement des contacts répriment les tentatives de contact en fonction de l'emplacement de chaque contact. Par exemple : « empêcher toutes les tentatives pour les indicatifs régionaux 617 et 781 » ou « empêcher toutes les tentatives pour les codes postaux FIQQ 1ZZ, TKCA 1ZZ et BIQQ 1ZZ ».

Date

Les règles de conformité de date déterminent les dates auxquelles aucune tentative de message ne peut être faite. La période de dates exclues s'étend de minuit à minuit et empêchera toutes les tentatives sur tous les appareils lors de la ou des journée(s) définie(s), peu importe le fuseau horaire. Si un passage est en processus, et qu'une date exclue est définie pour la journée en cours, le passage se terminera, mais aucun passage en attente ne commencera. Ces règles sont configurées par votre administrateur d'entreprise dans le compte entreprise et s'appliquent à tous les comptes de l'entreprise.

Région

Les règles de conformité régionales déterminent la période de temps durant laquelle les tentatives de message peuvent être faites pour chaque région incluse dans une sous-campagne. Quelle que soit la période sélectionnée pour vos sous-campagnes et les heures de votre centre de contact, les tentatives de contact seront faites uniquement durant la période configurée pour une région donnée. Ces règles sont configurées par votre administrateur d'entreprise dans le compte entreprise et s'appliquent à tous les comptes de l'entreprise.

Tentatives

Règles de tentatives de contact : Ces règles empêchent les tentatives de contact en fonction de l'historique des tentatives faites précédemment auprès de chaque contact.

Création de campagne

Avant de créer et d'envoyer une nouvelle sous-campagne, vous devrez peut-être effectuer les actions suivantes :

- Définir ou supprimer un groupe d'agents de la base de données de la section Configuration de GAX.
- Choisir le script désiré à partir des trois scripts offerts par défaut, qui détermine la stratégie d'appel à adopter.
- Créer ou sélectionner le modèle de campagne avec lequel vous voulez exécuter la sous-campagne.
- Créer ou sélectionner la ou les liste(s) de contacts dont vous avez besoin pour la sous-campagne, si vous utilisez des listes prédéfinies.

Lorsque vous vous connectez à Account Manager, l'écran **Campagnes** apparaît. À partir de cette interface, vous pouvez accomplir la plupart des tâches de gestion de votre campagne, y compris la définition d'une nouvelle campagne.

[+] Plus d'information

La liste déroulante **Afficher** vous permet de filtrer le contenu de la liste de campagnes en faisant votre choix parmi des options, telles que **Active et faite aujourd'hui**, **Active aujourd'hui**, **Sortante**, etc.

Créer une nouvelle campagne sortante

À partir de la page **Campagnes**, vous pouvez créer une nouvelle campagne sortante, ou sélectionner et modifier une campagne existante. Entrez un nom, déterminez la période, que ce soit des dates précises ou permanentes (période continue, basée sur des sous-campagnes), et sélectionnez la stratégie. Sélectionnez la liste de contacts à utiliser et le script approprié pour le type de campagne d'appels défini, et choisissez un groupe d'agents parmi ceux disponibles dans la liste.

Paramètres par défaut

Bon nombre des paramètres peuvent être par défaut et établis au niveau de l'entreprise. Prenez note

que quelques-uns des paramètres peuvent être modifiés pour répondre aux besoins d'une nouvelle campagne dans un compte, mais que ce n'est pas le cas pour tous.

Les options comprennent la sélection d'un des trois scripts prédéfinis – Compositeur, Prévisualisation ou Progressif –, qui détermine le type d'appels à utiliser dans la campagne, et la sélection d'un groupe d'agents à partir de ceux qui sont disponibles dans la liste.

Choisissez l'ordre de contact à partir de la liste des stratégies d'ordre de contact prédéfinies. Cette liste est disponible uniquement si votre entreprise a été configurée avec les options d'ordre de contact. L'option d'ordre de contact par défaut sera celle qui a été sélectionnée lorsque la stratégie de la sous-campagne a été configurée.

Si vous avez recours à l'ordre de contact, définissez les moyens par lesquels le fuseau horaire sera déterminé pour chaque contact en sélectionnant une des options de fuseau horaire dans la liste.

- Appareil – (par défaut) Sélectionnez Appareil pour déterminer, à partir de l'indicatif régional de l'appareil, le fuseau horaire dans lequel établir un appel. Il s'agit du comportement par défaut, à moins d'indication contraire.
- Contact – Sélectionnez Contact pour n'utiliser que le fuseau horaire du contact, fourni dans la fiche du client dans les champs Autre5, Autre6 ou Autre7, pour déterminer le moment pour lancer un appel. (S'il n'y a aucun indicatif de pays fourni dans le champ Autre5 et aucun code postal (ZIP) dans le champ Autre6, ou s'il n'y a pas de fuseau horaire dans le champ Autre7, la fiche sera filtrée. Voir les champs de la liste Contact.
- Contact avant Appareil – Cette méthode de contact n'utilise que le fuseau horaire du contact, fourni dans la fiche de votre client dans les champs Autre5, Autre6 ou Autre7, pour déterminer le moment d'appel. S'il n'y a aucun indicatif de pays fourni dans le champ Autre5 et aucun code postal (ZIP) dans le champ Autre6, ou s'il n'y a pas de fuseau horaire dans le champ Autre7, le système déterminera le moment pour établir l'appel en fonction de l'indicatif régional de l'appareil. Voir les champs de la liste Contact.
- Contact et Appareil – L'indicatif régional de l'appareil et le fuseau horaire du contact fournis dans la fiche sont comparés. Si deux éléments d'information ne concordent pas, le numéro de la fiche sera uniquement composé dans une fenêtre « sécuritaire », c'est-à-dire que l'appel sera seulement lancé lorsqu'il n'est ni trop tôt ni trop tard peu importe le fuseau horaire (comme établi dans les directives de la Fair Debt Collection Practices Act).

Si vous voulez restreindre les heures de la journée durant lesquelles un passage peut être exécuté, sélectionnez l'heure de début la plus hâtive possible pour les passages dans la campagne et le fuseau horaire correspondant, puis sélectionnez l'heure maximale à laquelle il doit se terminer.

Vous pouvez choisir de commencer la sous-campagne manuellement en sélectionnant l'option **Début sur pause**. Sinon, la sous-campagne commencera à lancer des appels une fois les options enregistrées.

Filtres

Les options de filtrage pour votre campagne vous permettent de définir les moyens par lesquels vous pouvez empêcher certains contacts de recevoir un message sortant.

- Les **Filtres de numéros de téléphone** vous permettent d'exclure les numéros de services sans fil, les numéros internationaux, les numéros comprenant un poste et ceux apparaissant sur la liste de numéros exclus.

-
- Les **Règles d'exclusion de listes** vous permettent d'exclure des contacts par province/territoire et par fuseau horaire.
 - Les **Listes de suppression de contacts** vous permettent d'utiliser une liste prédéfinie de contacts à exclure.
 - La **Suppression d'historique de contact** est utile lorsque vous avez besoin d'empêcher des tentatives de contact en fonction des tentatives faites précédemment auprès de ce contact au cours des 30 derniers jours.
 - Les **Règles d'emplacements exclus** empêchent les tentatives de contact en fonction de l'emplacement du contact.

Configuration des passages

Définissez les spécificités pour chaque passage en choisissant parmi les options suivantes :

Canaux disponibles

Les modes de numérotations suivants sont pris en charge :

- **Prédicatif**—Les appels sont régulés et lancés en fonction des données historiques telles que la durée moyenne d'appel, le taux d'atteinte et la disponibilité prévue des agents. L'algorithme de détection du répondeur détermine si c'est une personne ou un répondeur qui répond à l'appel. Les appels qui signalent Occupé, Numéro de téléphone non valide, Aucune réponse, etc. sont traités par le système et ne sont pas proposés aux agents.
- **Prédicatif - ASM**—Il s'agit en gros du mode prédictif, mais un programme de transition rapide des agents est en plus activé afin d'améliorer le temps de connexion agent/client.
- **Prévisualisation**—Ce mode permet aux agents disponibles de demander des fiches, qui apparaissent sur leur bureau. L'agent peut ensuite composer le numéro à partir de son bureau. L'agent entendra la progression de l'appel et traitera l'appel. Une fois l'appel terminé, l'agent supprime l'appel, qui est recueilli par la plate-forme à des fins de rapport et d'analyse.
- **Progressif**—Les appels sortants sont présentés un après l'autre à un agent au fur et à mesure qu'ils deviennent disponibles. Les appels qui tombent sur un répondeur ou qui sont non réussis sont traités par le système.
- **Progressif - ASM**—Il s'agit en gros du mode progressif, mais un programme de transition rapide des agents est en plus activé afin d'améliorer le temps de connexion agent/client.

Paramètres de passage

Options générales

Déterminez le nom du passage, que vous acceptiez des appels de ligne fixe ou de services sans fil, et la priorité de chaque appareil défini pour un contact dans la liste de contacts.

Type d'escalade

- **Aucun** - Sélectionnez cette option pour ne pas avoir d'escalade.
- **Basée sur le passage d'appel** - Sélectionnez cette option pour utiliser l'escalade basée sur les passages d'appels. Pour chaque passage, la première méthode de contact de chaque fiche est utilisée, en

fonction de la priorité pour ce passage et des numéros de téléphone ou adresses courriel inscrits pour ce contact. Si spécifié, refaites des tentatives sur ce passage et utilisez le même numéro ou la même adresse de courriel.

- Basée sur le contact – Sélectionnez cette option pour utiliser l'escalade basée sur le contact, qui permet de tenter différentes méthodes de contact sur chaque passage.

Ordre d'exécution

Prenez note que bien que l'option pour sélectionner des passages parallèles puisse apparaître à l'écran, cette option n'est actuellement pas prise en charge et sa sélection générera une erreur.

- Parallèle – Les passages multiples sont exécutés au même moment, selon la priorité spécifiée par l'utilisateur. L'exécution parallèle permet des tentatives dans des passages ultérieurs sans que le premier passage n'ait besoin d'être terminé.
- Séquentiel – Les passages multiples sont exécutés de façon séquentielle, c'est-à-dire que les passages supplémentaires ne seront pas exécutés tant et aussi longtemps qu'au moins une tentative auprès de chaque contact dans la liste n'a été faite dans le passage précédent.

Options de période

Spécifiez les options de période d'un passage en sélectionnant le nombre de jours à attendre entre le dernier passage et le passage en cours; en déterminant les jours durant lesquels un passage peut être exécuté; et en définissant l'heure de début et de fin du passage – prenez soin de spécifier s'il s'agit de l'heure locale du contact ou du centre de contact.

Options de diffusion

Spécifiez les options de diffusion en choisissant le numéro d'ID d'appelant et en déterminant si la transmission de messages sur un répondeur est acceptable.

Options de tentatives

Déterminez le nombre de tentatives à faire lorsqu'un numéro est occupé, de même que le nombre de minutes à attendre entre les tentatives, et sélectionnez les tentatives en fonction des résultats actuels, tels que « Aucune réponse », « Occupé », « Connexion à un télécopieur », etc.

Options de rythme

Déterminez si vous voulez oui ou non activer la transition rapide avec le modèle de rythme Prédicatif, qui est conçu pour maintenir un niveau constant de travail pour un nombre défini d'agents dans un groupe d'agents.

Options de rapport

Avec l'un des progiciels d'analytique offerts, Genesys peut vous aider à déterminer le meilleur moment pour contacter des gens de différentes régions, vous permettant ainsi de créer des campagnes tirant profit des résultats obtenus.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de l'utilisation de Account Manager, vous pouvez lire l'aide [Aide de Account Manager](#) (il est plus facile de visionner l'aide en y accédant directement à partir de l'application d'IU).