



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.

Manager's User Guide

PureEngage Cloud Current

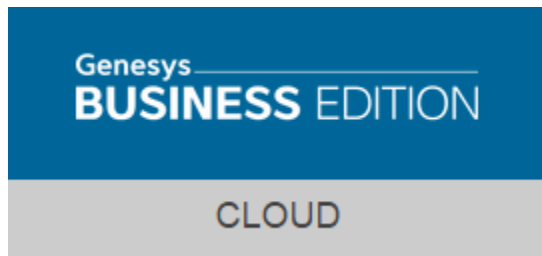
1/22/2022

Table of Contents

Guide d'utilisation pour le directeur	3
Accéder aux interfaces utilisateur	4
Platform Administration	6
Comptes	8
Groupes d'accès	9
Groupes d'agents	11
Compétences d'agent	13
Rôles	15
Utilisateurs (Personnes)	16
Routing/eServices	21
Attributs métier	22
Environnement	23
Scripts	24
Commutation	25
Noms de connexion de l'agent	26
DN	29
Groupes de DN	32
Agents	33
Rapports	37
Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?	44
Comment les rapports expliquent-ils ce qui se passe dans mon centre de contact?	50
Comment personnaliser les rapports historiques?	58
Comment générer des rapports en temps réel avec Pulse?	70
Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?	79
Comment ajouter des rapports à mon tableau de bord?	87
Comment afficher du contenu externe?	92
Comment choisir un type de widget?	94

Guide d'utilisation pour le directeur

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.



Accéder aux interfaces utilisateur

Genesys Hub est le principal point d'accès à toutes les interfaces utilisateurs de Genesys en nuage.

Dans Genesys Hub, les interfaces sont classées selon trois catégories distinctes (lesquelles peuvent être séparées en cliquant sur les liens correspondant à la catégorie voulue, au haut de Genesys Hub)

Interfaces utilisateur : les interfaces utilisateur sont des interfaces utilisateur Contact Server standards comme Desktop, Workforce Management et Reporting. Ces interfaces peuvent être utilisées par les agents du centre de contact, les superviseurs et les responsables.

Interfaces Administration : ces interfaces peuvent être utilisées par les administrateurs du centre de contact, les superviseurs et les responsables pour configurer des utilisateurs, des ressources (comme la RVI) et des applications selon leurs rôles.

Interfaces Support : ces interfaces peuvent être utilisées par des administrateurs autorisés du centre de contact pour soumettre des demandes par l'entremise du service client de Genesys ainsi que pour visionner l'état du service et l'horaire.

Pulse

Pulse

Accès :

L'accès à l'interface **Pulse** s'effectue à partir de Genesys Administrator Extension dans Genesys Hub : **Platform Administration** - accessible pour tous les administrateurs, superviseurs et gestionnaires. L'interface Rapports est ensuite appelée à partir du menu « Rapports ».

Connexion :

- Nom d'utilisateur : courriel
- Mot de passe : le mot de passe attribué lors de la création de l'utilisateur.

 **Remarque** : quand l'utilisateur se connecte pour la première fois, il doit modifier son mot de passe.

Platform Administration

Platform Administration

Accès :

L'accès à l'interface **Administrator** (Genesys Administrator Extension) s'effectue à partir d'un lien dans Genesys Hub : **Platform Administration** – accessible pour tous les administrateurs, superviseurs et gestionnaires (avec différents droits d'accès).

Connexion :

- Nom d'utilisateur : courriel
- Mot de passe : le mot de passe attribué lors de la création de l'utilisateur.

Rapports

Rapports historiques

Rapports présente des renseignements détaillés et généraux sur les interactions avec les clients gérées par Genesys (appels vocaux et séances de clavardage), ainsi que sur le comportement de l'agent.

Accès :

L'accès à l'interface Rapports s'effectue dans Genesys Hub : **Rapports** – accessible pour tous les administrateurs, superviseurs et gestionnaires.

Connexion :

- Nom d'utilisateur : courriel
- Mot de passe : le même mot de passe que dans l'interface Rapports.

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.

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.

Modifier les membres

Modifier les membres d'un groupe d'accès

Modifier les membres de ce groupe d'accès

Pour modifier les membres d'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. Dans l'onglet **Membres**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un utilisateur. Pour supprimer des utilisateurs, cochez la case en regard de chaque utilisateur à supprimer et cliquez sur **Supprimer**.
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**.

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**.

Modifier

Modification d'objets Groupe d'agents

Important

Vous devez disposer des autorisations suffisantes accordées par votre administrateur pour consulter et modifier les groupes d'agents.

Pour modifier 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. Sélectionnez un agent dans la liste et cliquez sur **Modifier**.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifier le nom d'un groupe d'agents.
- Gérer les superviseurs d'un groupe d'agents.
- Attribuer des agents à un groupe d'agents.
- Gérer les DN d'origine d'un groupe d'agents.

Activer ou désactiver

Activation ou désactivation de groupes d'agents

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Groupes d'agents**.
3. Cochez la case en regard de chaque groupe d'agents à activer ou désactiver.
4. Cliquez sur **Plus**. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Activer** pour activer les groupes d'agents sélectionnés, ou sur **Désactiver** pour les désactiver.
5. Une boîte de dialogue apparaît et vous invite à confirmer l'action. Cliquez sur **OK** pour continuer.

Compétences d'agent

Présentation

Options d'affichage

La liste des **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**.

Ajouter/supprimer

Ajouter ou supprimer des compétences d'un agent

Pour ajouter ou supprimer des compétences du profil d'un agent, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Personnes**.
3. Sélectionnez l'agent à modifier.
4. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
5. Ajoutez ou supprimez des compétences pour cet agent.
6. Appuyez 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.

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**—Cochez 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**.

Routing/eServices

La section Routing/eServices de Configuration Manager vous permet de configurer l'objet suivant :

- **Attributs métier**

Attributs métier

Les attributs métier sont des objets servant de conteneurs pour un type particulier d'objet 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**.

Environnement

La section Environnement de Configuration Manager vous permet de configurer l'objet suivant :

- [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

Noms de connexion de l'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 particulière.

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 d'informations sur la méthode d'attribution des connexions d'agents aux agents, reportez-vous à la section Attribution de connexions aux 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.

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.
- **Registre**—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 renseignements statistiques corrects 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**.

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 :
 - Sélection d'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**.
- 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 :

- Créez des **noms de connexion d'agent** 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 :

1. 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.

Rapports

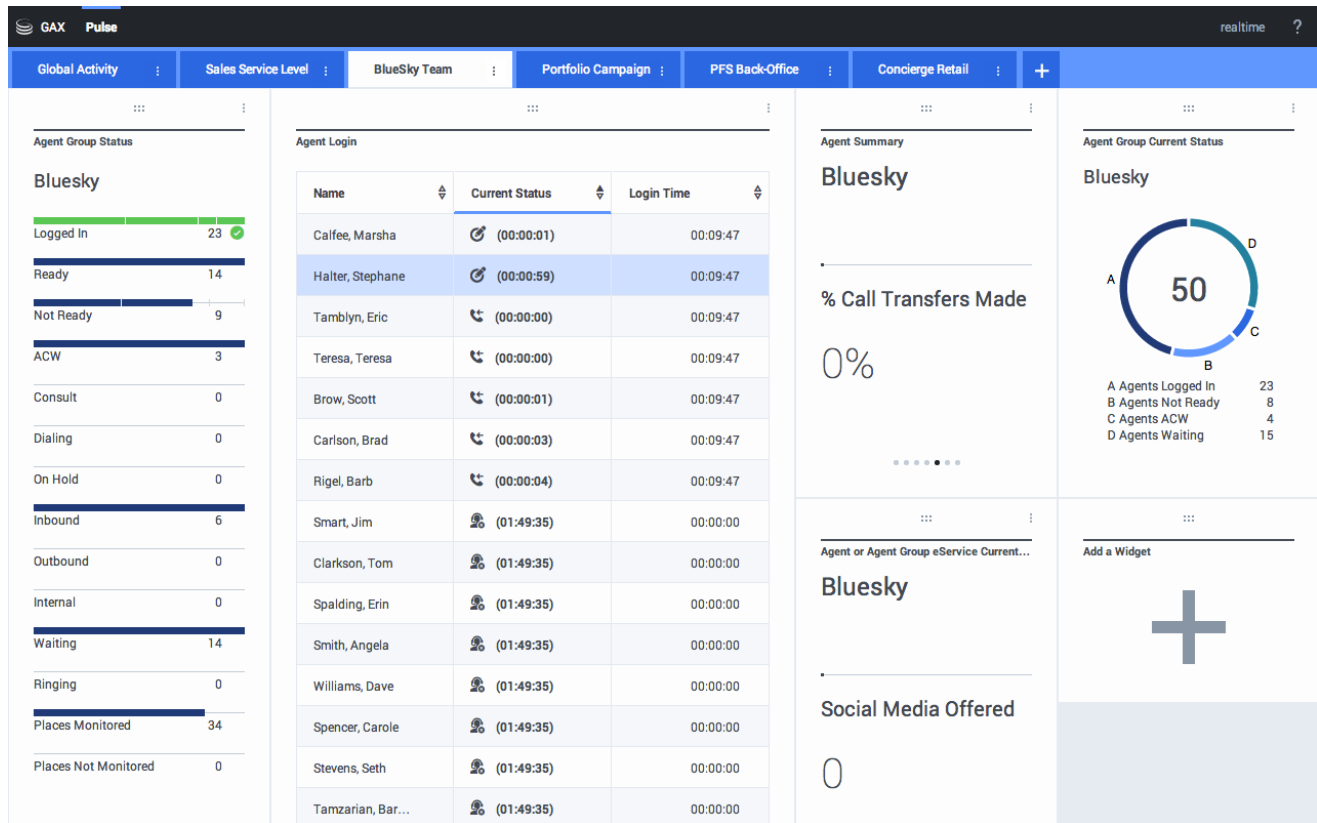
Quels types de rapport sont disponibles dans Genesys en nuage?

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

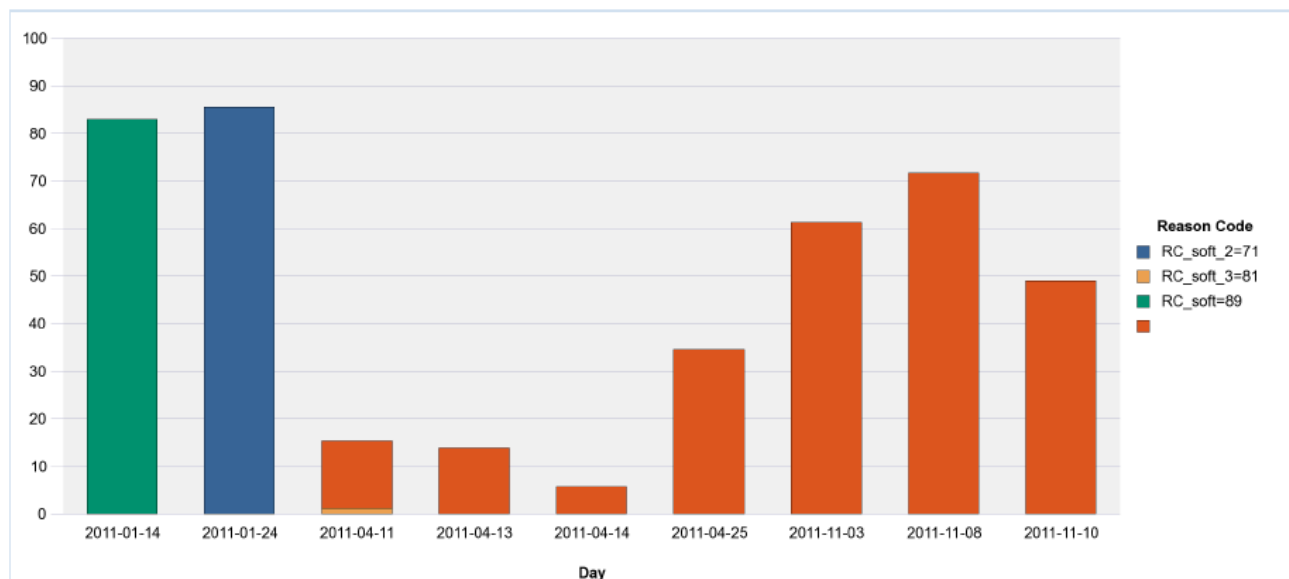
niveau de service, le nombre d'interactions traitées, le délai de traitement moyen, etc.).

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.)
<p>Détails sur l'adhésion à un groupe d'agents—Affiche le moment où chaque agent est entré dans un groupe et en est sorti.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour comprendre comment les agents sont distribués parmi les différents groupes d'agents.</p>
<p>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.</p>	<p>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.)</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Détails sur l'état des agents—Affiche les heures et la durée des différents changements d'état des agents durant une période déterminée.</p>	<p>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.)</p>
<p>Temps des agents—Affiche une répartition détaillée de la durée des différents états des agents pour un type de média spécifique.</p>	<p>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.)</p>
<p>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</p>	<p>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</p>

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?

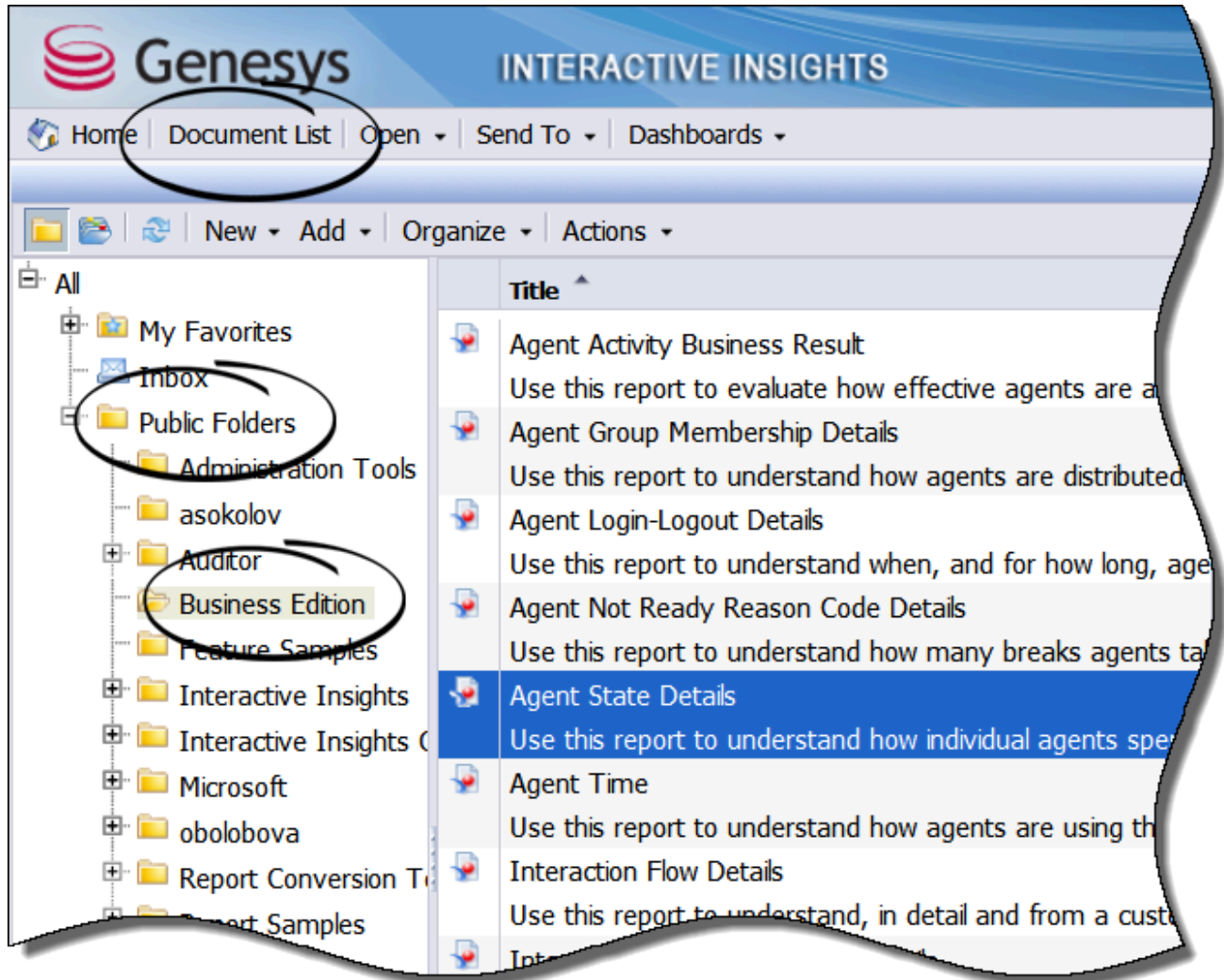
Cet article explique comment générer votre premier **rapport historique** pour votre centre de contact.

[+] 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.

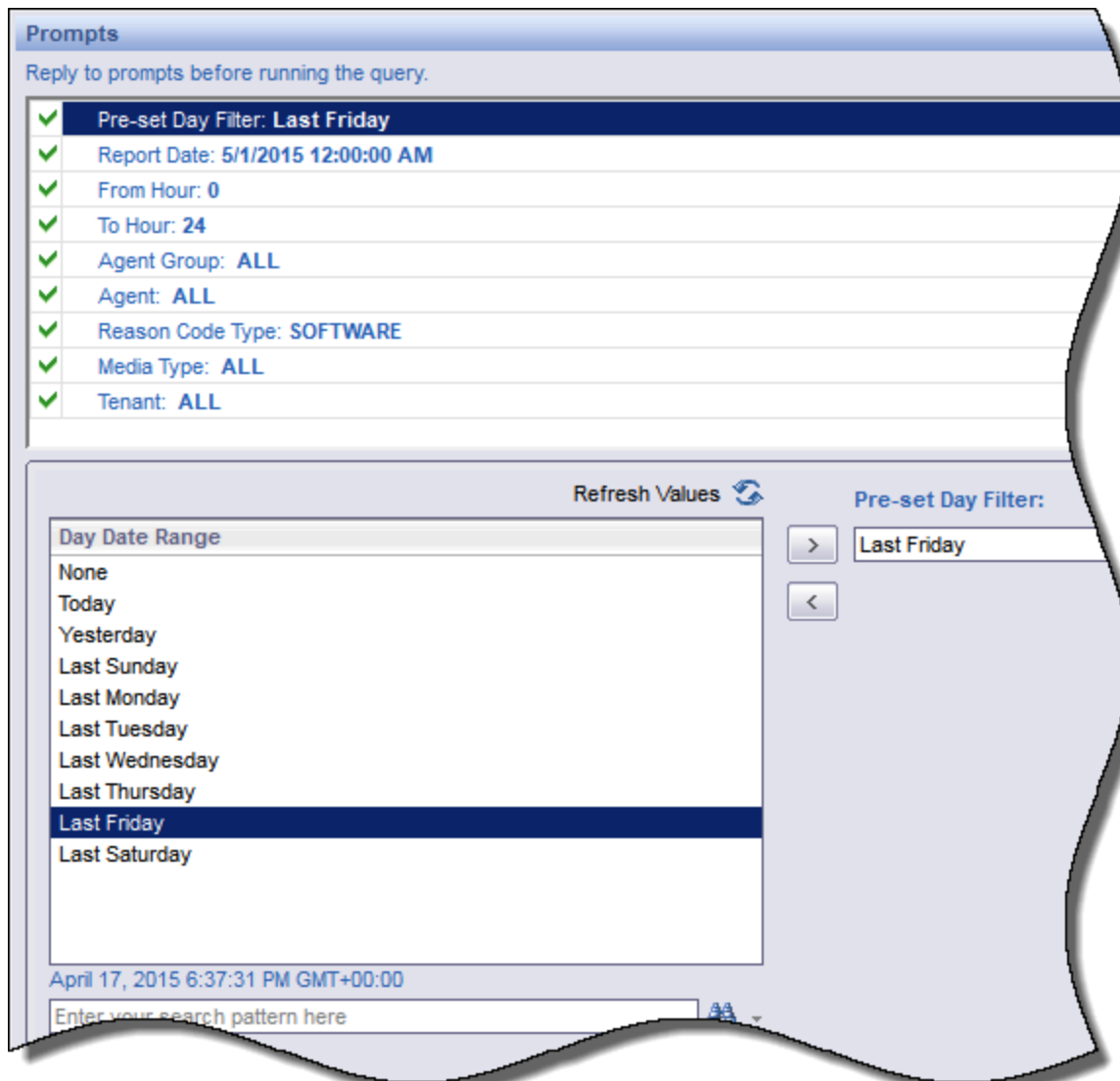
Comment avoir accès à des rapports historiques prêts à l'emploi?



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: ■

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

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)

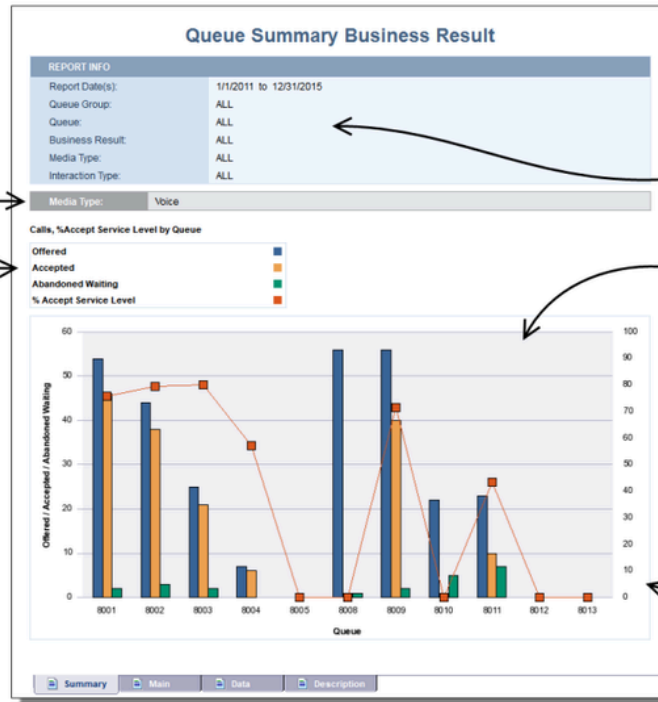


On the Summary tab, you can view a graphical summary of the report results.

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

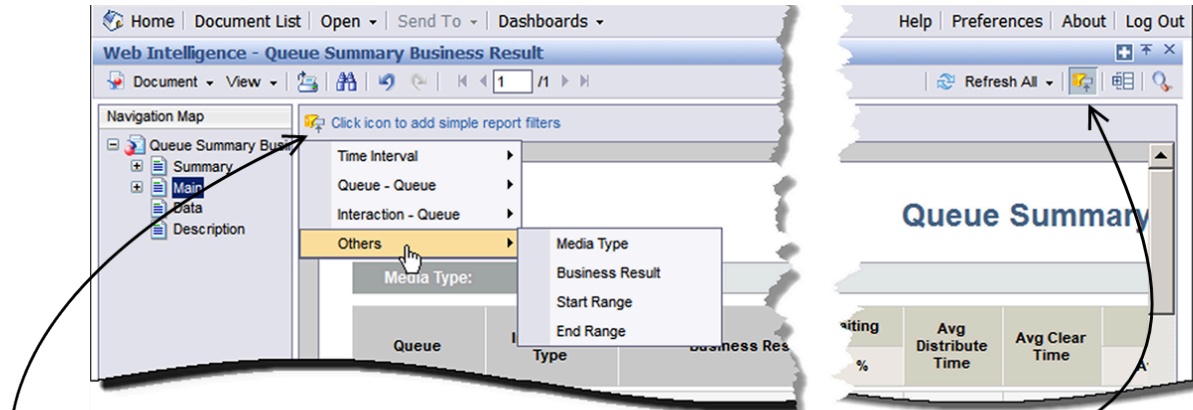
On the Description tab, you can find out the meaning of each measure used in the report, including the values shown on the Summary tab, such as Offered, %Accepted, or Abandoned Waiting.

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.

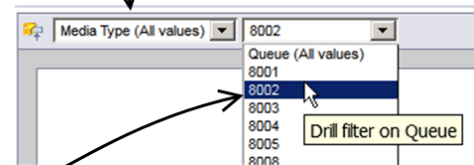
Comment obtenir des informations plus détaillées? (Onglets Principal et Données)



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 :

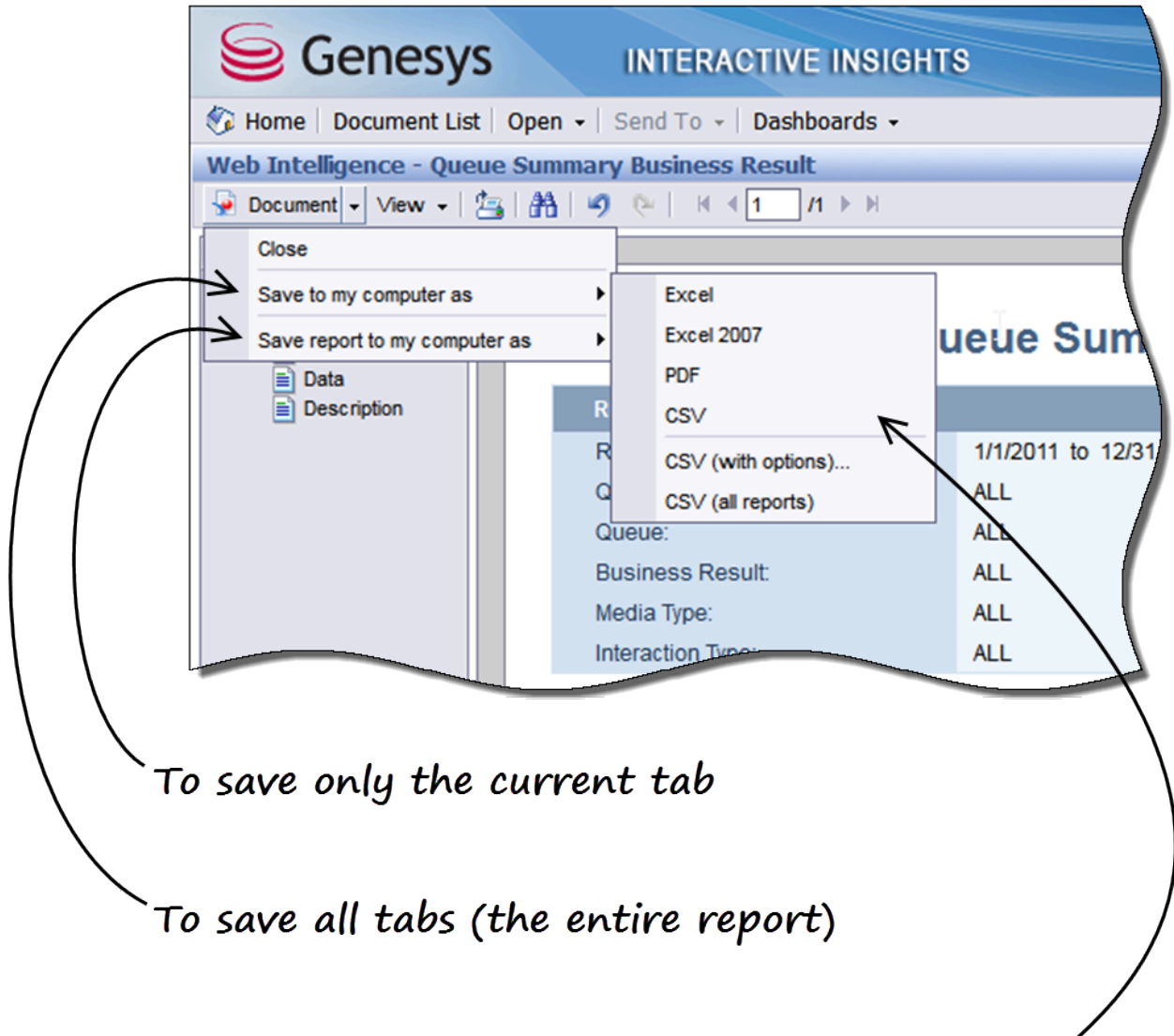
- L'onglet Principal présente les données du rapport dans un format facile à lire. C'est idéal pour lire les données à l'écran ou pour les imprimer en format PDF.
- L'onglet Données présente les données du rapport dans un format adéquat pour les exporter en fichier CSV.

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.

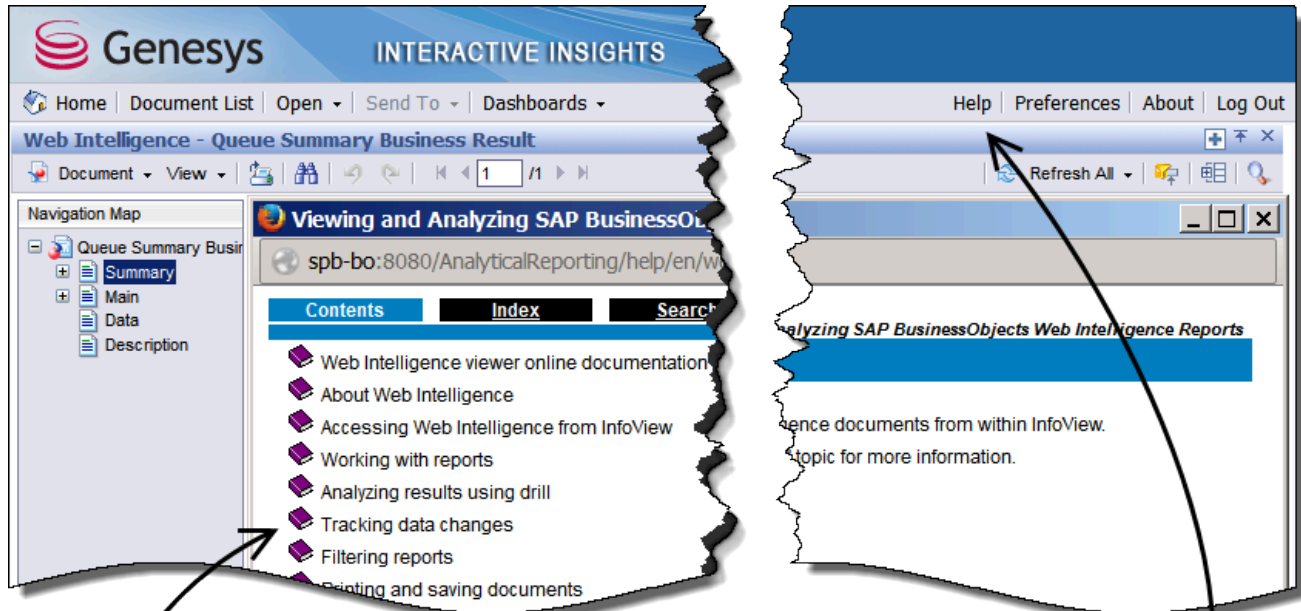
Vous pouvez effectivement exporter vos rapports sans difficulté en différents formats, dont PDF (idéal pour l'impression) et Excel/CSV (idéal pour utiliser les données dans d'autres applications, modifier manuellement les résultats, etc.).

- 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 d'appel dans l'interface utilisateur graphique GAX. Le tableau de bord de Pulse utilise des widgets pour afficher les statistiques des objets sous la 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.

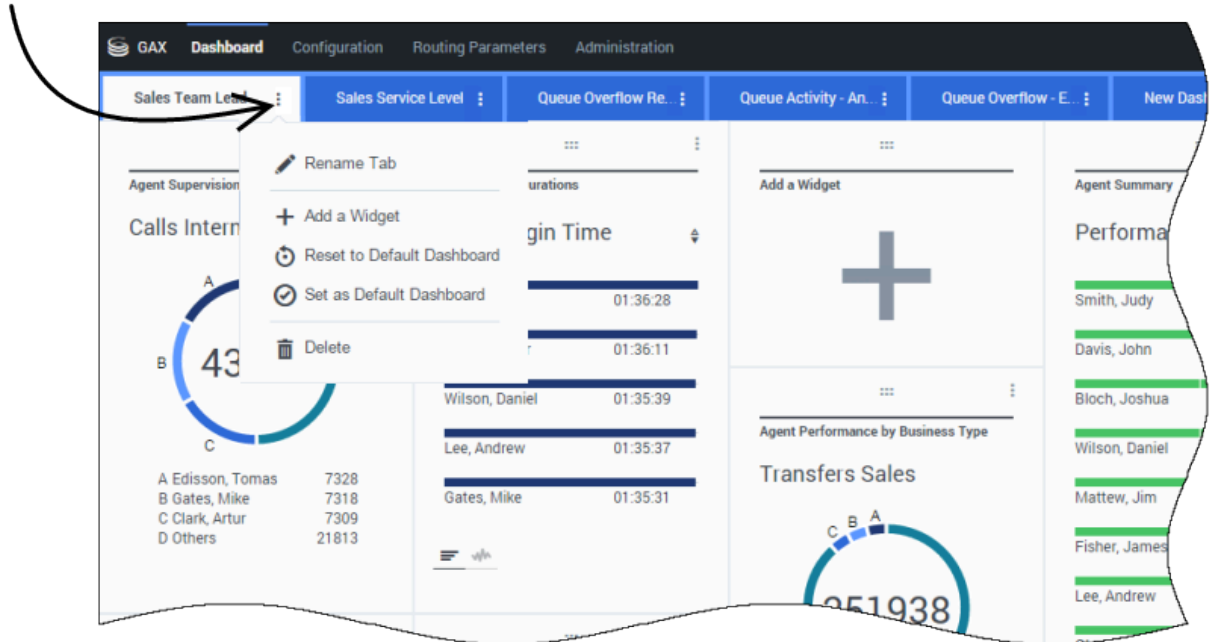
Important

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



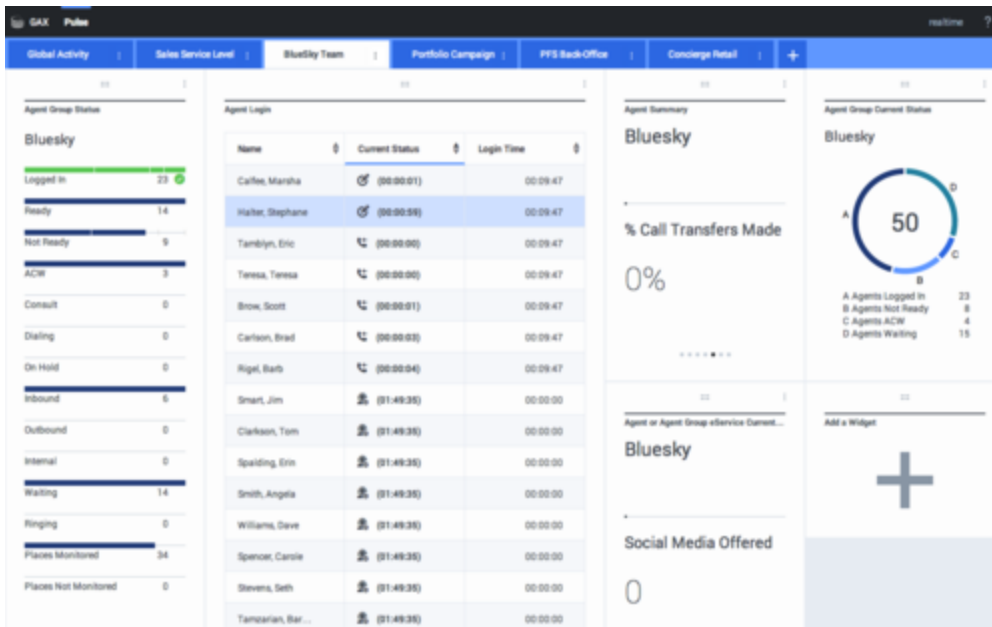
Vous pouvez ouvrir le tableau de bord de **Pulse** dans Genesys Administrator Extension (GAX) pour voir les rapports en temps réel. Les rapports apparaissent dans des widgets, qui peuvent être facilement agrandis à la taille du tableau de bord pour afficher des informations additionnelles.

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 :

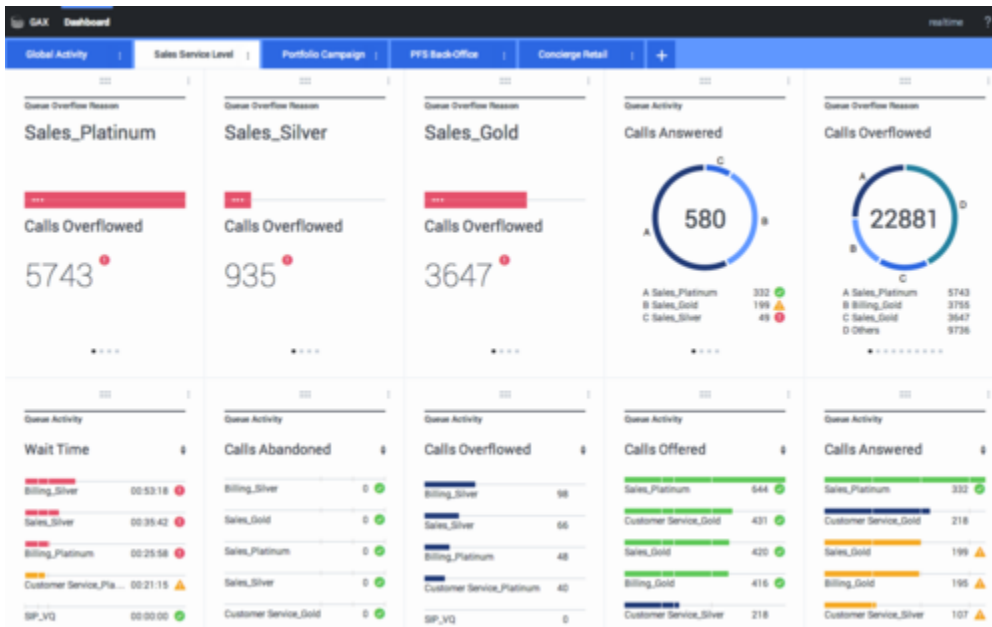
- **Renommer l'onglet**—Permet de modifier le nom d'un onglet du tableau de bord de Pulse.
- **Ajouter un widget**—Permet d'ajouter un nouveau widget au tableau de bord.
- **Restaurer le tableau de bord par défaut**—Permet de supprimer tous les widgets et de restaurer le tableau de bord par défaut.
- **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

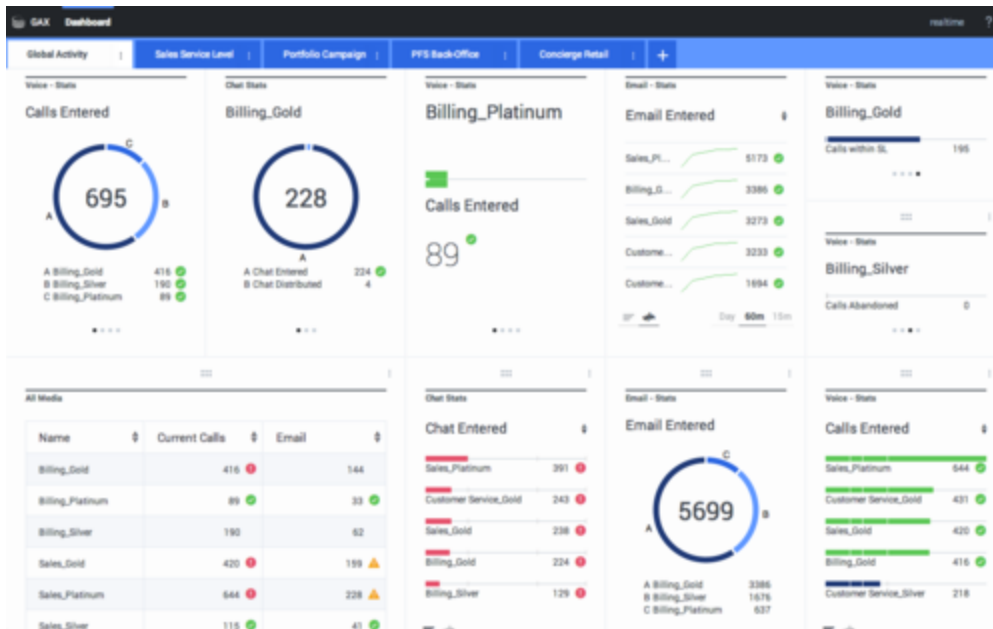
[+] Tableau de bord du chef d'équipe des ventes



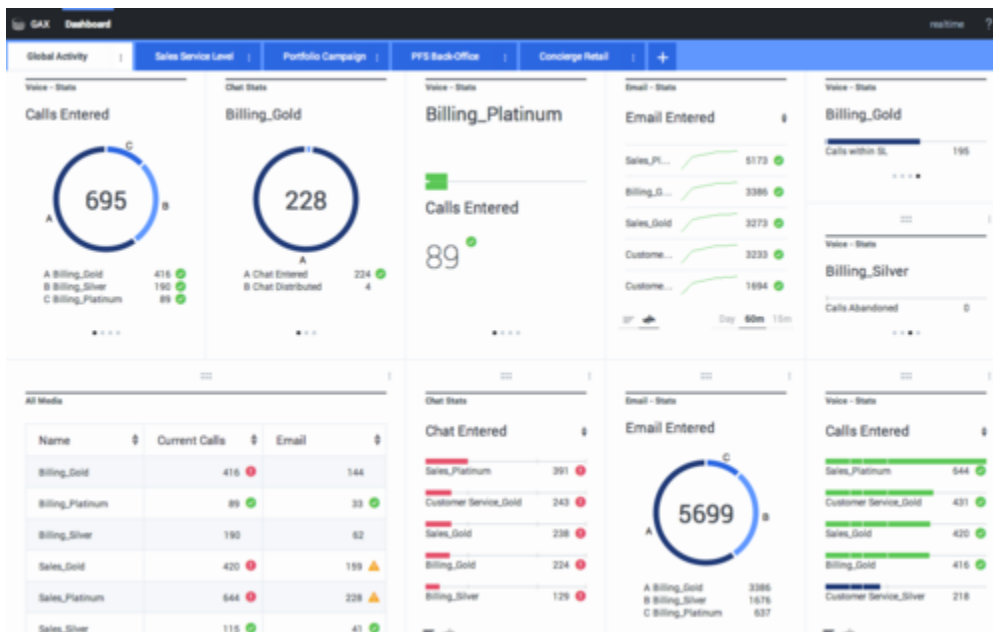
[+] Tableau de bord du niveau de service des ventes pour superviseur



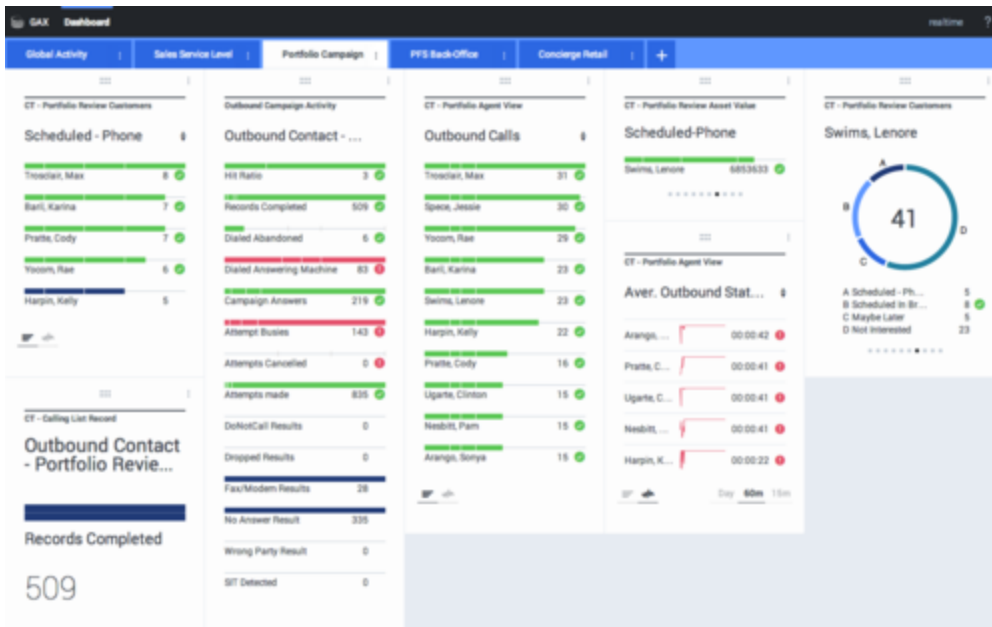
[+] Tableau de bord multicanal pour superviseur



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



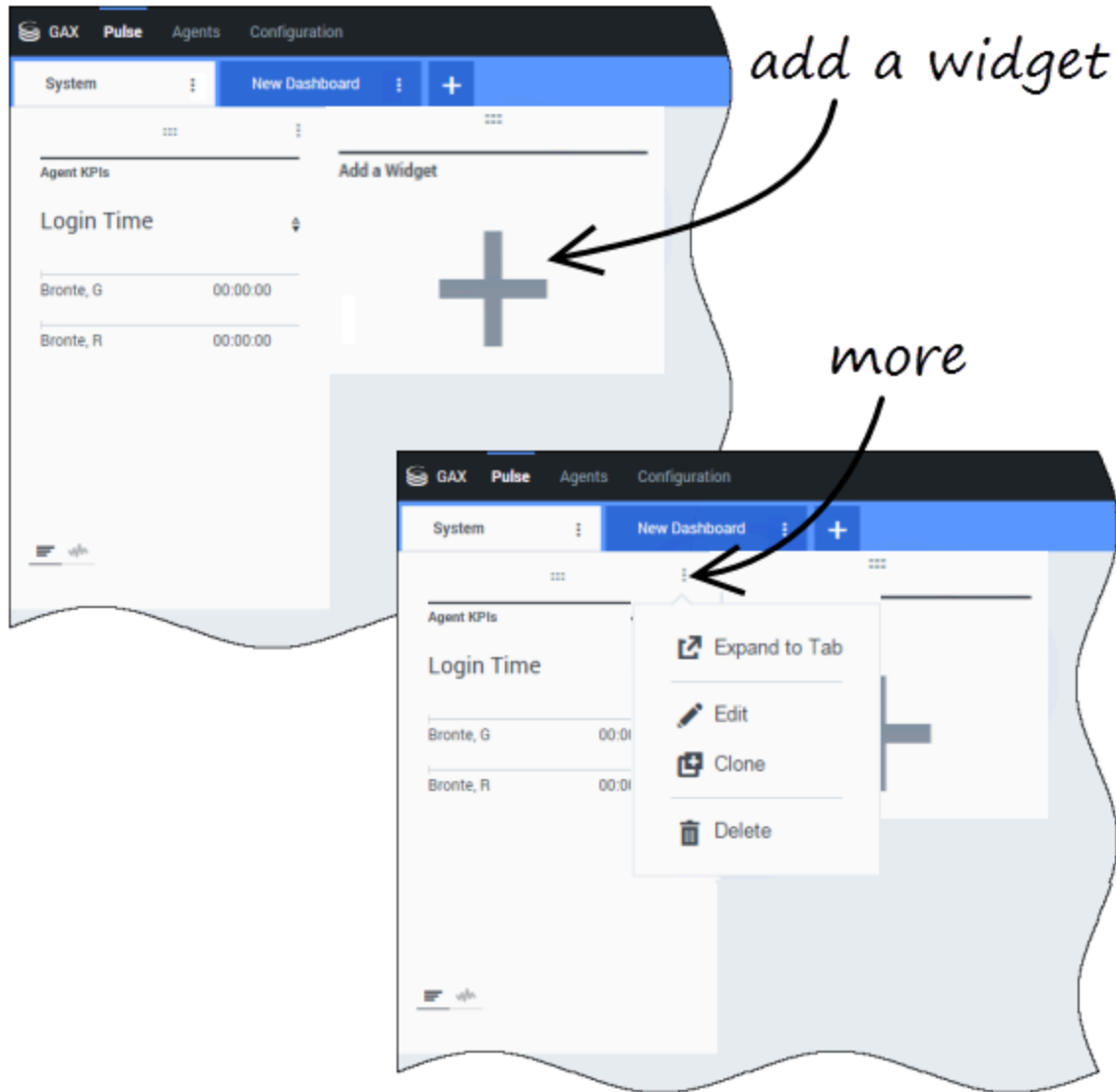
[+] Tableau de bord des campagnes sortantes pour superviseur



[+] 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 :

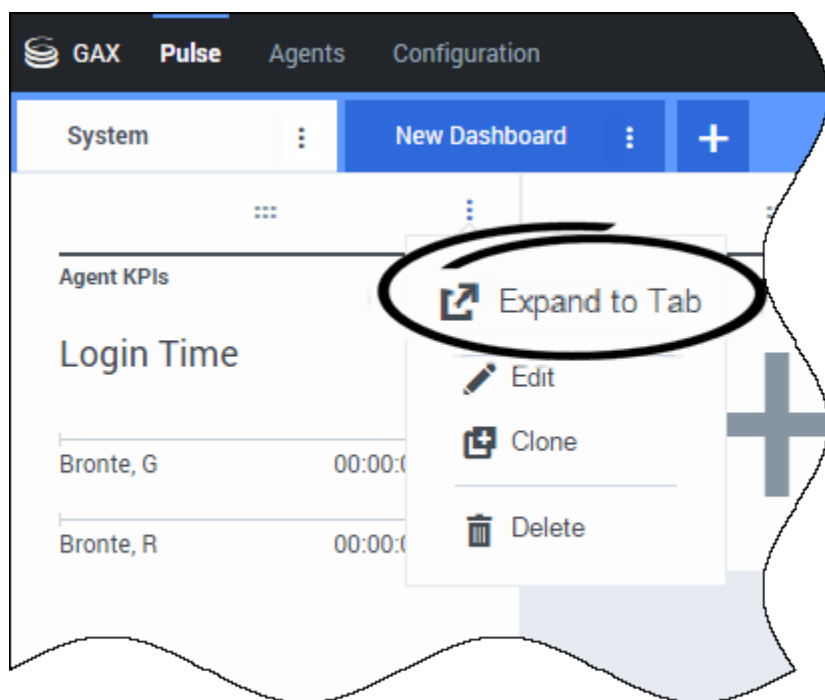
- Cloner
- Supprimer

- 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**.

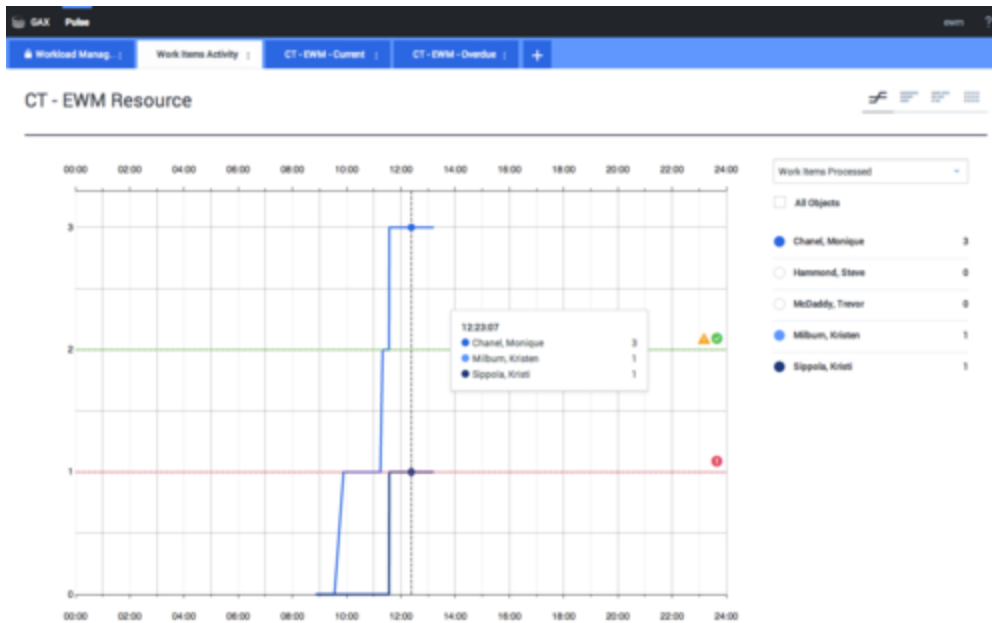
Comment puis-je développer un rapport pour qu'il remplisse le tableau de bord?



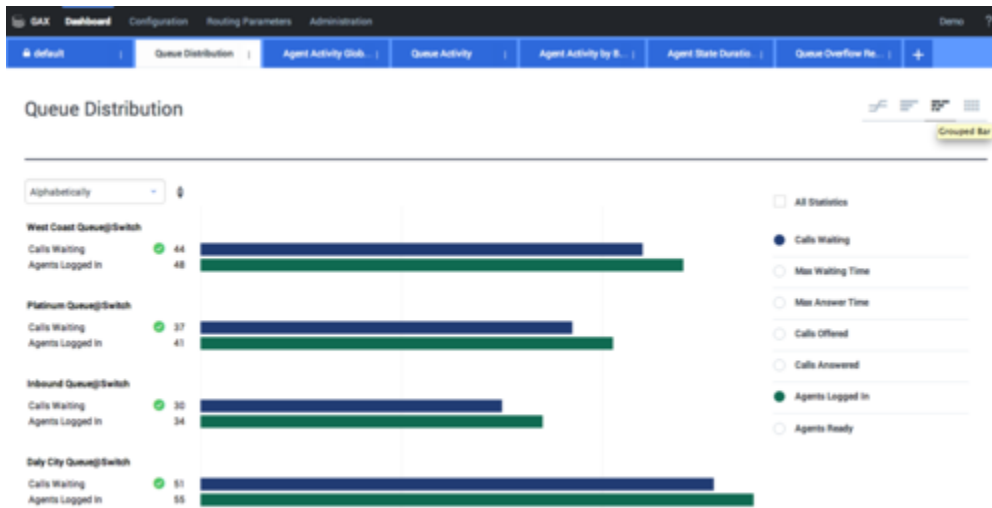
Cliquez sur l'icône Plus dans le coin supérieur droit d'un widget et sélectionnez **Développer en onglet** pour avoir une vue détaillée de votre rapport.

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

[+] Ligne



[+] Diagramme en bâtons



[+] Histogramme empilé



[+] Grille

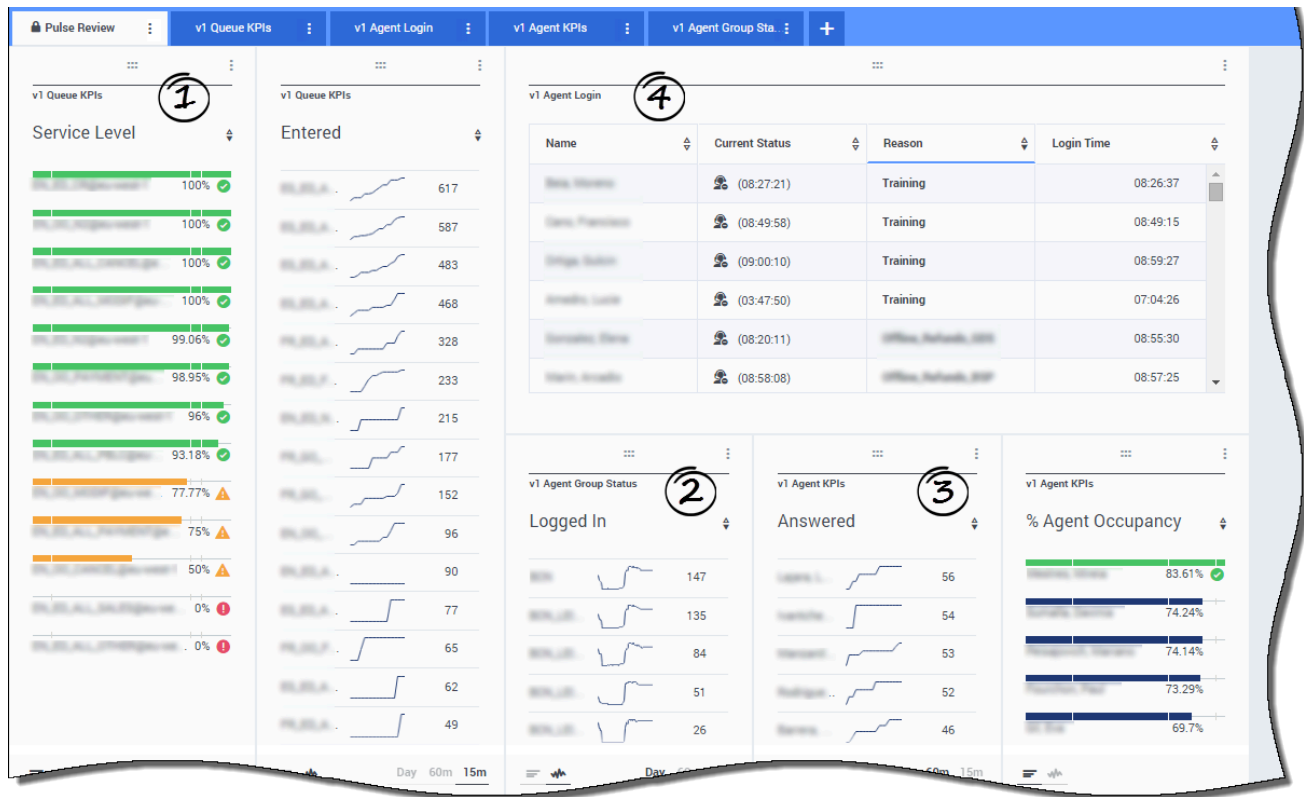
Name	Work Items Processed	Work Items Accepted	Work Items Rejected	Work Items Terminated	Calls Processed	Calls Transferred	Work Items Transfers	Avg Processing Time	Processing Time
Spicola, Kristi	1 ▲	1	1	0	0	0	0	00:11:42	00:11:42
Chanel, Monique	3 ●	3	1	0	0	0	0	00:36:21 ●	01:49:05
Milburn, Kristen	1 ▲	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.

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?



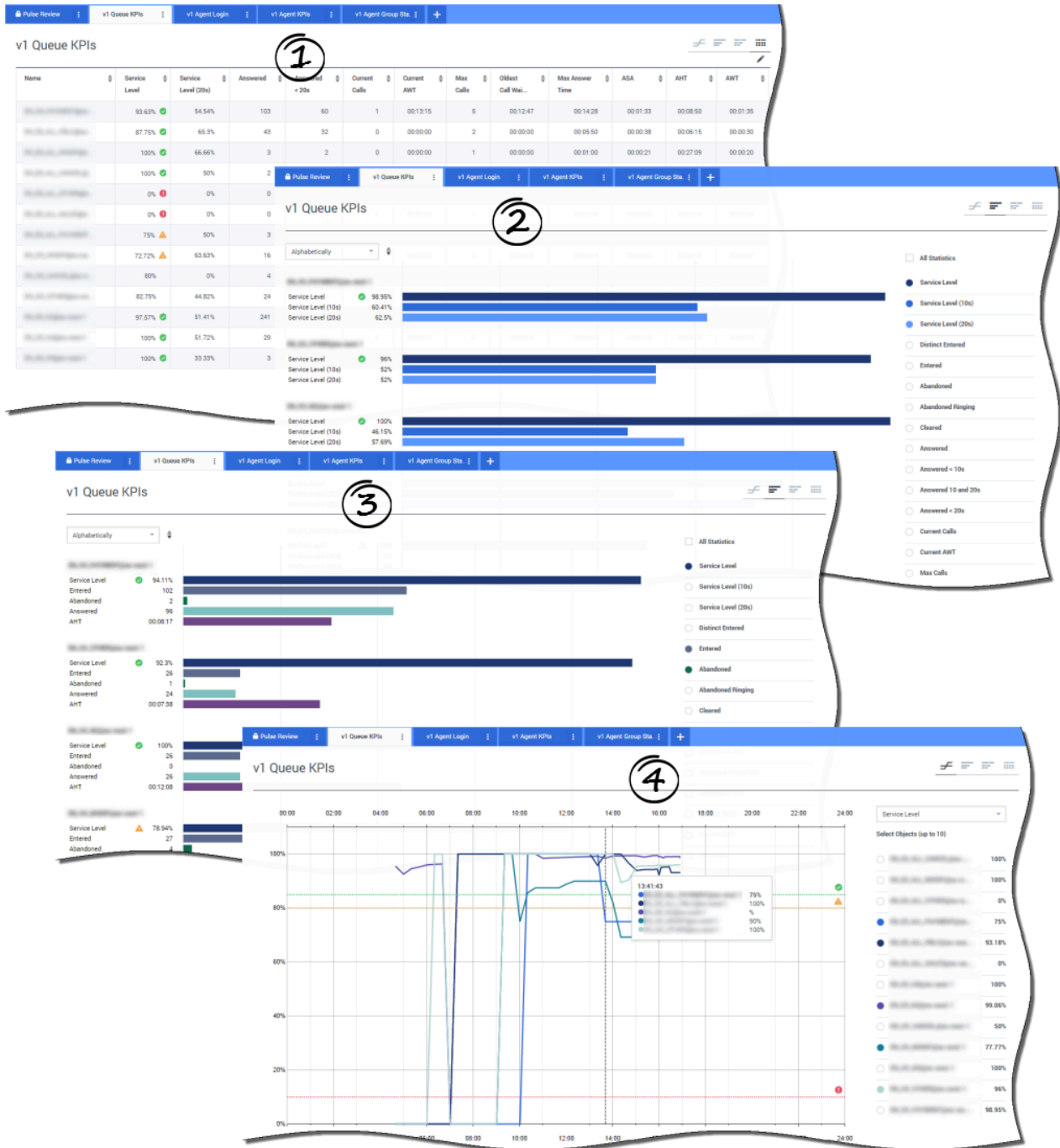
Les superviseurs ont besoin de savoir en un coup d'œil ce qui se passe dans leur centre de contact. Pulse affiche les rapports dans des widgets, qui peuvent être facilement agrandis à la taille du tableau de bord pour devenir une grille, un histogramme ou un graphique en courbes.

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.

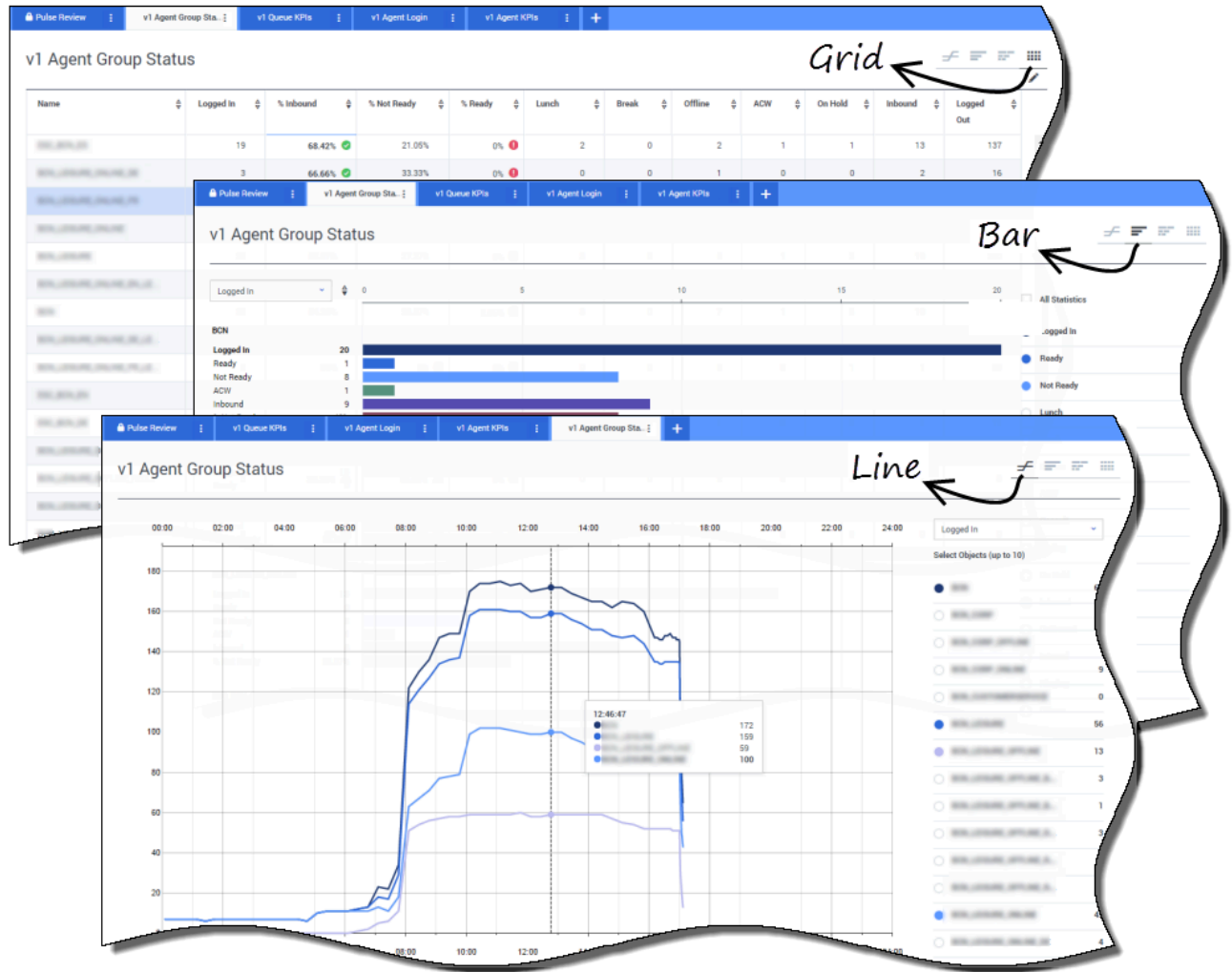
Un indicateur de performance clé (IPC) dans un centre de contact est souvent lié à des interactions abandonnées, d'où l'importance d'avoir une compréhension approfondie de la cause de ces abandons (par exemple, un temps d'attente trop long).

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?



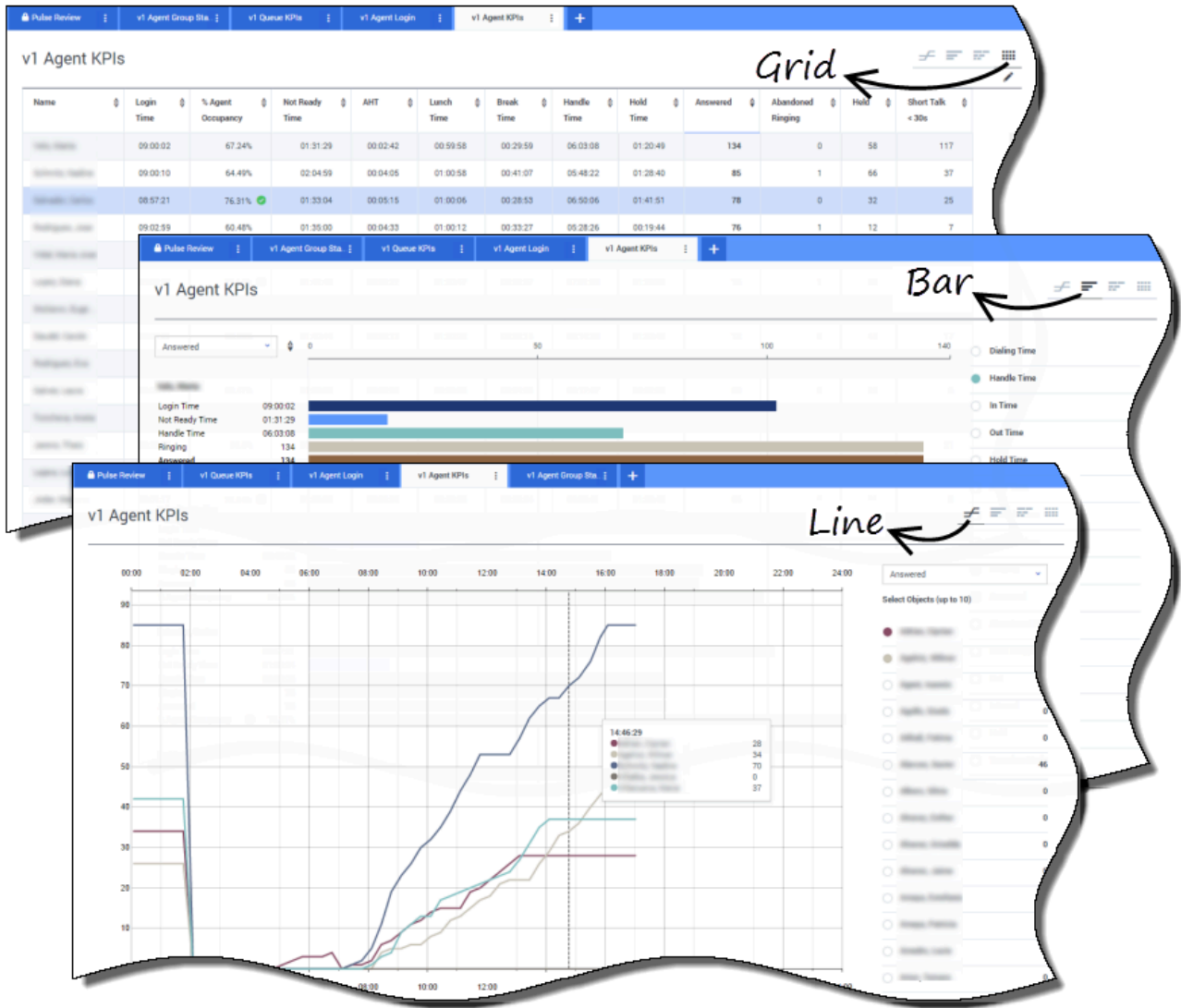
Afin de gérer la charge de travail des agents parmi les différentes équipes, les superviseurs peuvent surveiller la disponibilité et le comportement des employés dans les rapports **États des groupes d'agents**. Ces rapports permettent aux superviseurs de consulter en un coup d'œil les membres du personnel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

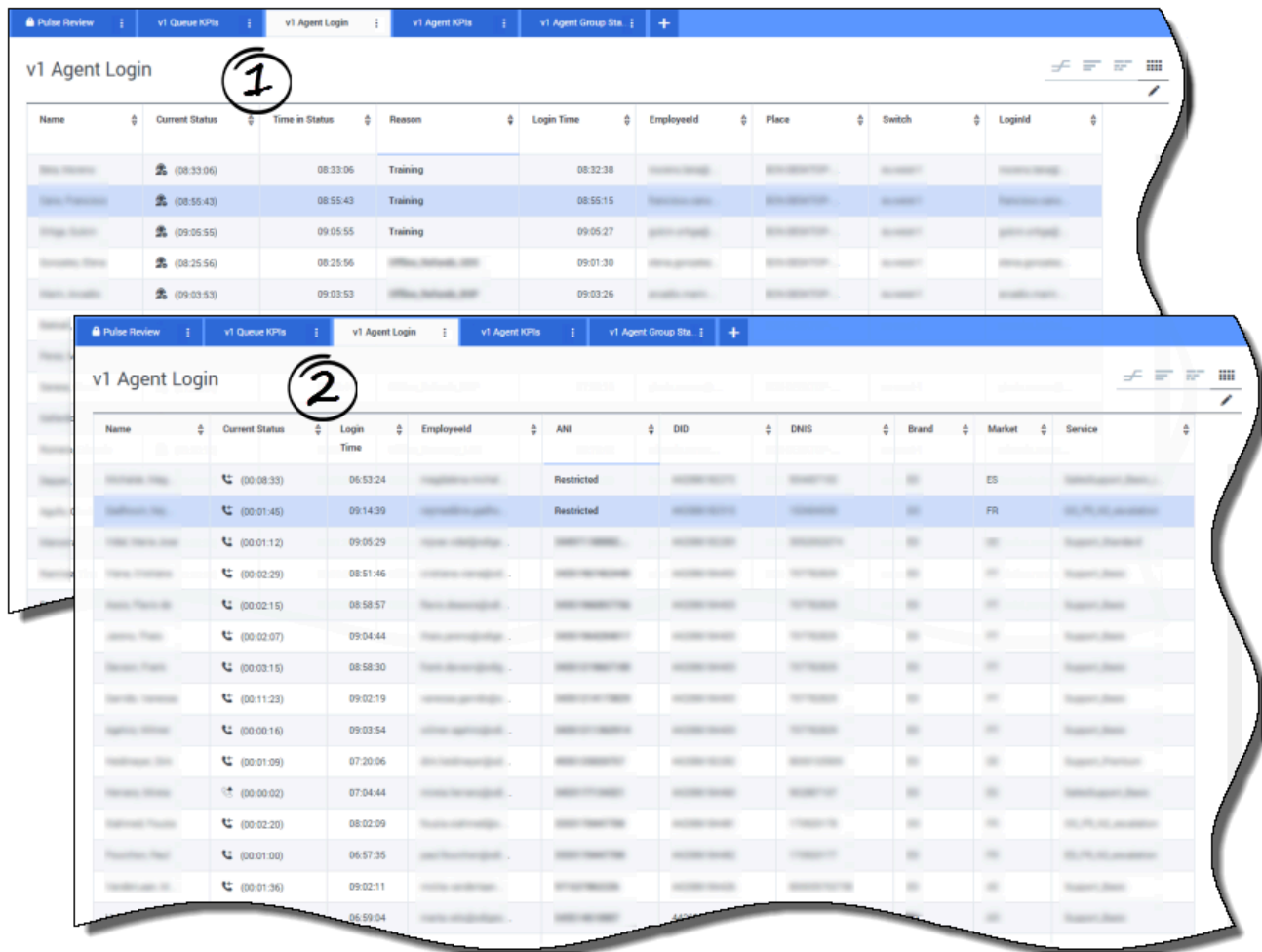
Les agents gèrent de nombreuses transactions et de nombreux états qui concernent les appels, en plus des appels auxquels ils doivent répondre. Pulse vous montre toutes les données dans un seul rapport, permettant ainsi aux superviseurs d'avoir une idée de la performance des agents basée sur la résolution 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.

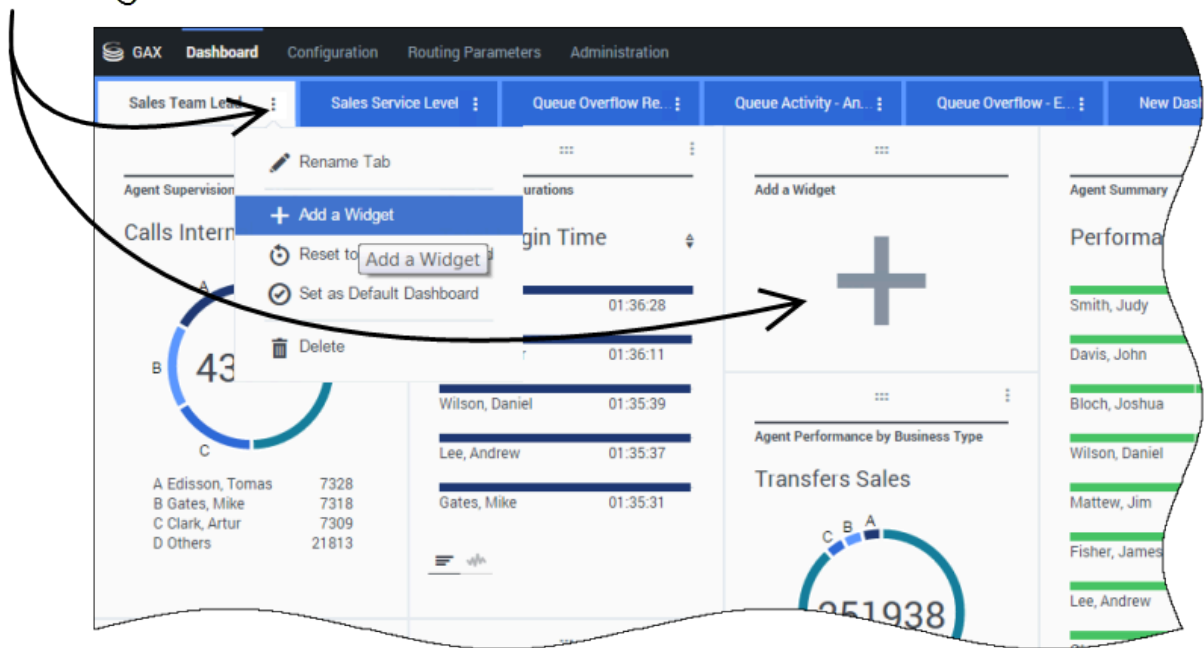
Comment ajouter des rapports à mon tableau de bord?

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

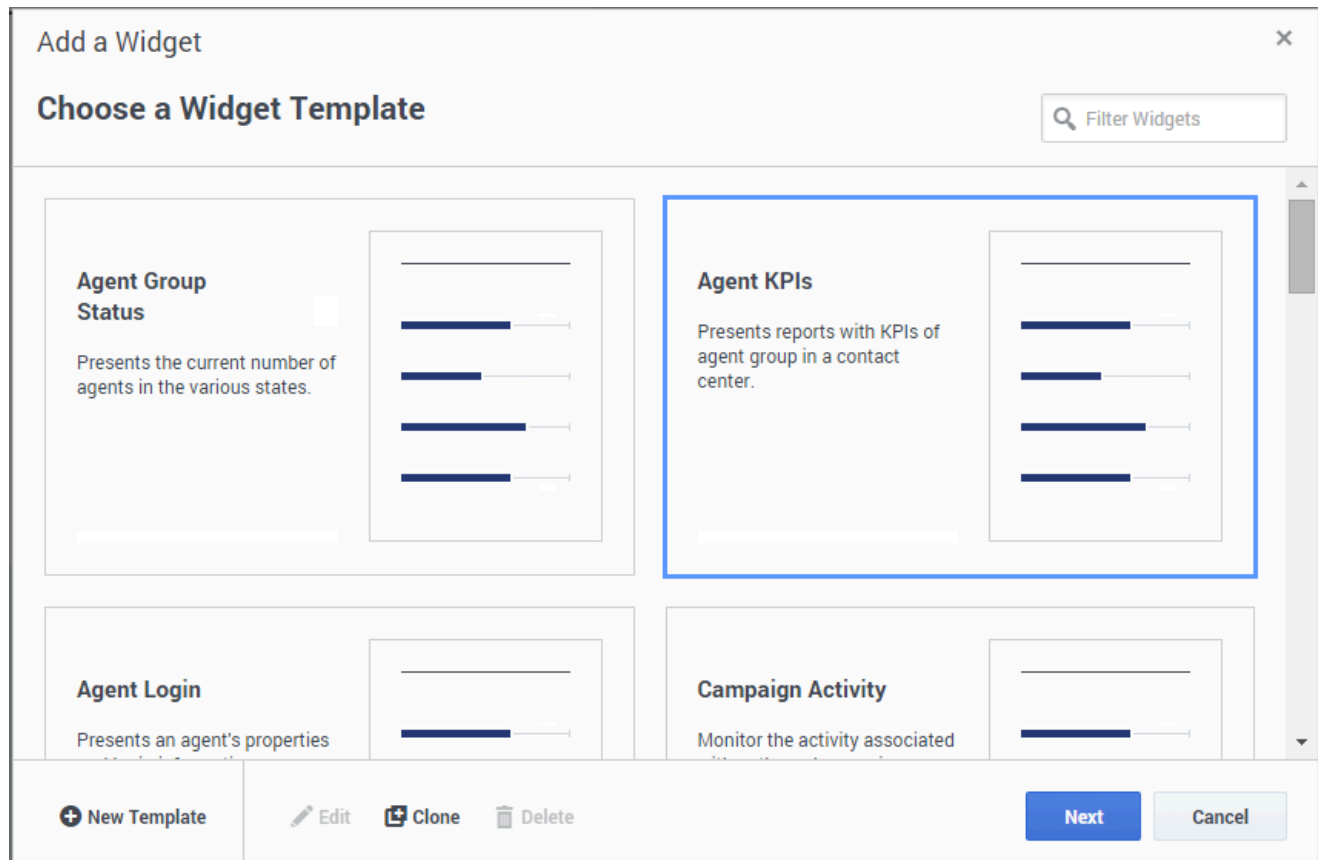


Il existe deux façons d'ajouter un rapport à votre tableau de bord :

- 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. Vous pouvez choisir un modèle de widget prédéfini.

Comment choisir les objets à mesurer?

Add a Widget

Select Objects for Agent KPIs

Agent

By Individual Object
 By Group

Selected Objects *

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

<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

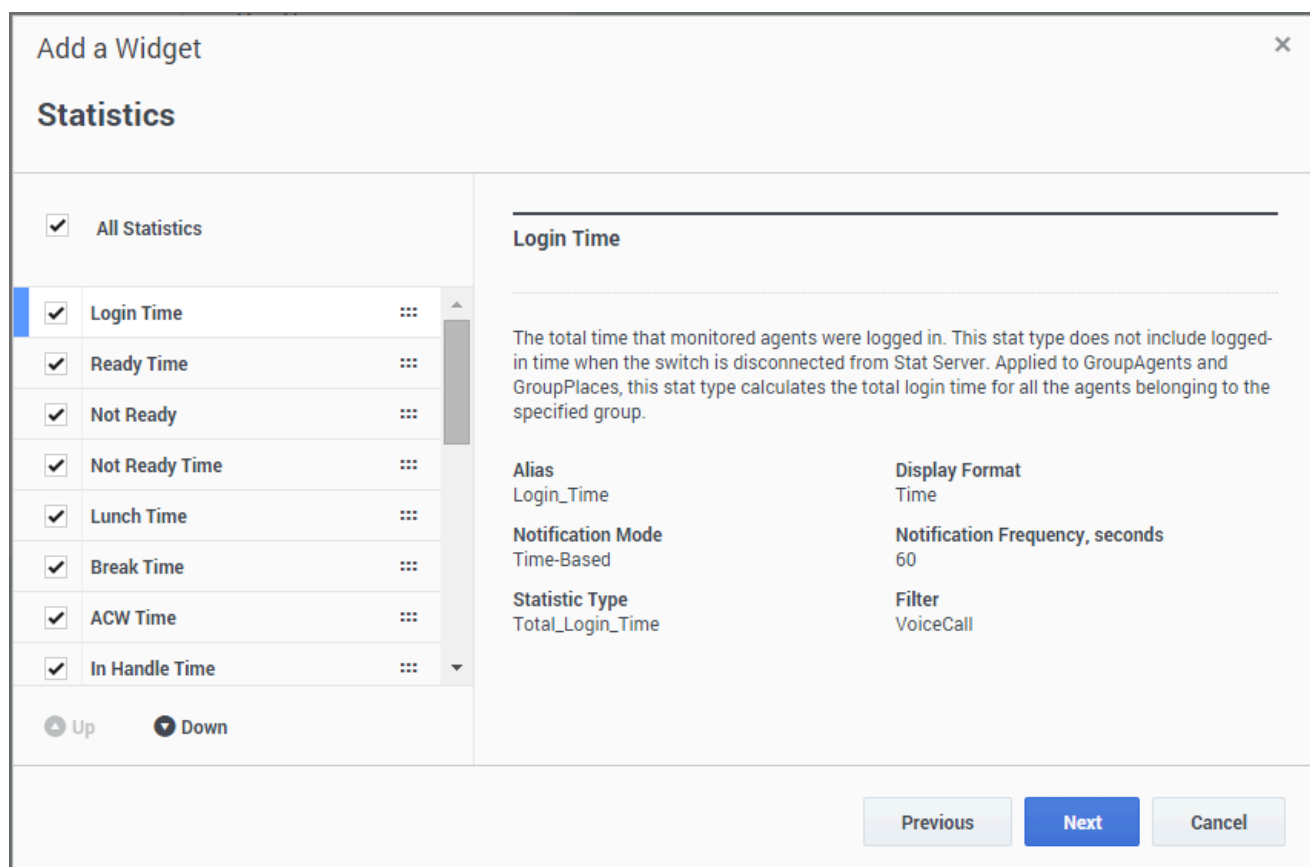
Previous Next Cancel

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: "All Statistics" (checked), "Login Time" (checked and highlighted with a blue bar), "Ready Time" (checked), "Not Ready" (checked), "Not Ready Time" (checked), "Lunch Time" (checked), "Break Time" (checked), "ACW Time" (checked), and "In Handle Time" (checked). Below the list are "Up" and "Down" navigation buttons. On the right, the details for the selected "Login Time" widget are shown. The title is "Login Time". Below it is a 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." Below the description are several configuration fields: "Alias" (Login_Time), "Display Format" (Time), "Notification Mode" (Time-Based), "Notification Frequency, seconds" (60), "Statistic Type" (Total_Login_Time), and "Filter" (VoiceCall). At the bottom right of the dialog 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 and horizontal bars representing the duration:

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 are three buttons: "Previous", "Finish", and "Cancel".

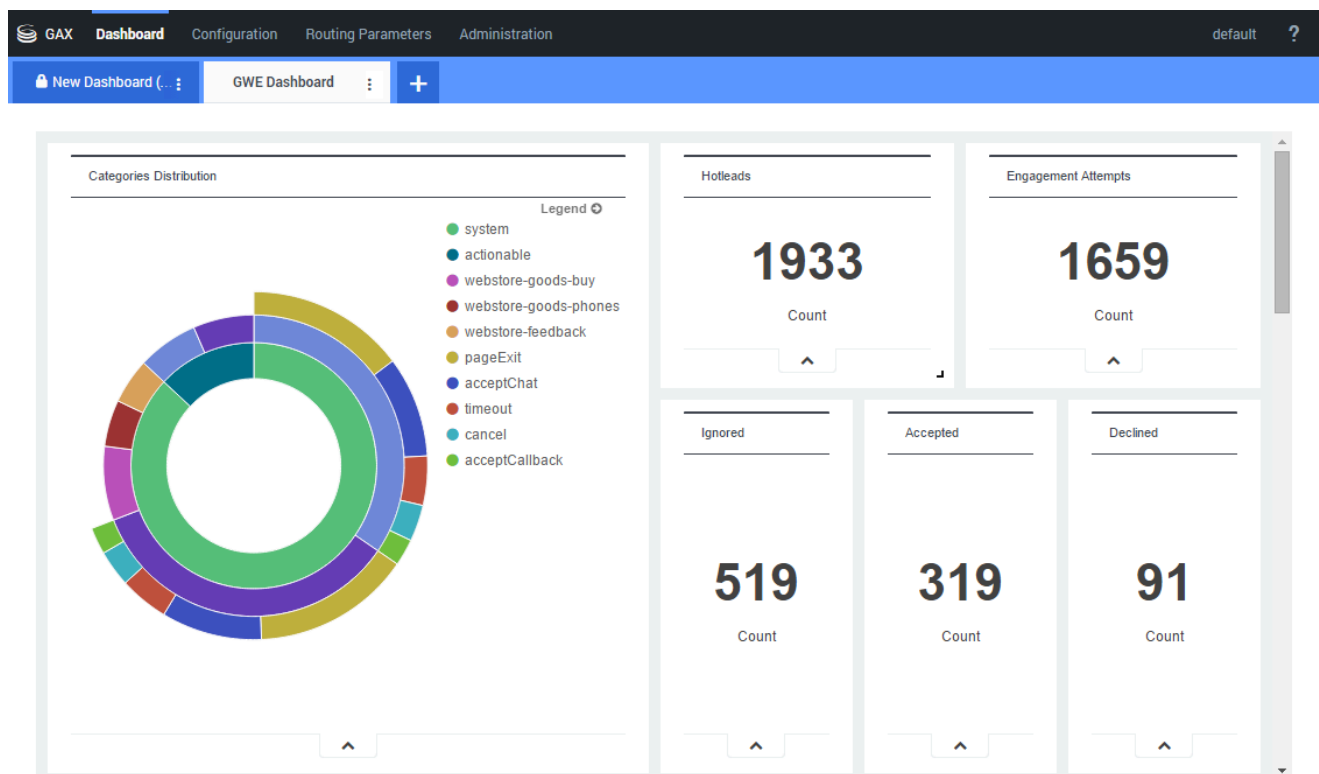
Vous devez définir les paramètres d'affichage par défaut pour votre widget. Les utilisateurs peuvent modifier ces options sur leur propre tableau de bord.

- 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).

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

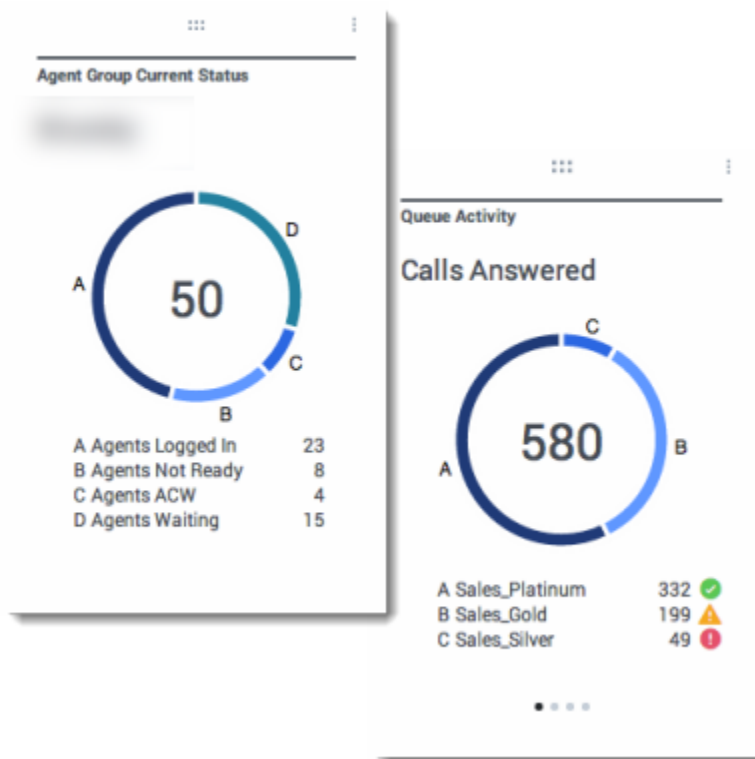
Voici un exemple d'une page HTML IFRAME avec des instructions d'un fichier de mise à jour :

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

Comment 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.

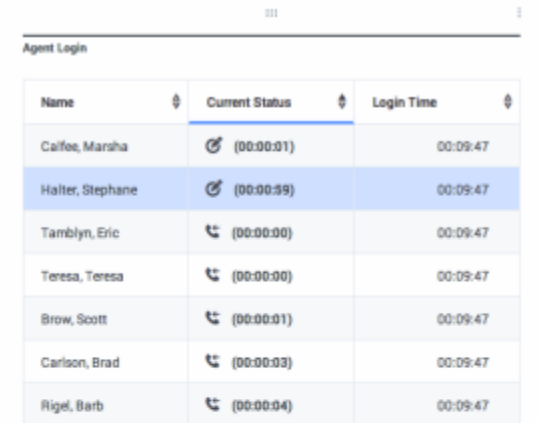
Le widget Donut affiche l'une des options suivantes :

- 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

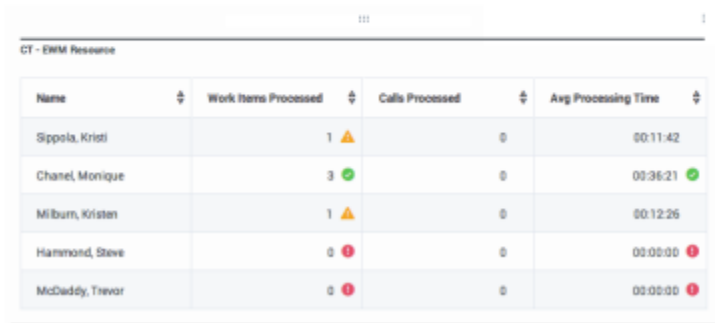
En fonction de la valeur de l'option Cycle par, un carrousel peut être défini pour afficher davantage

d'éléments.

Qu'affiche un widget Grille?



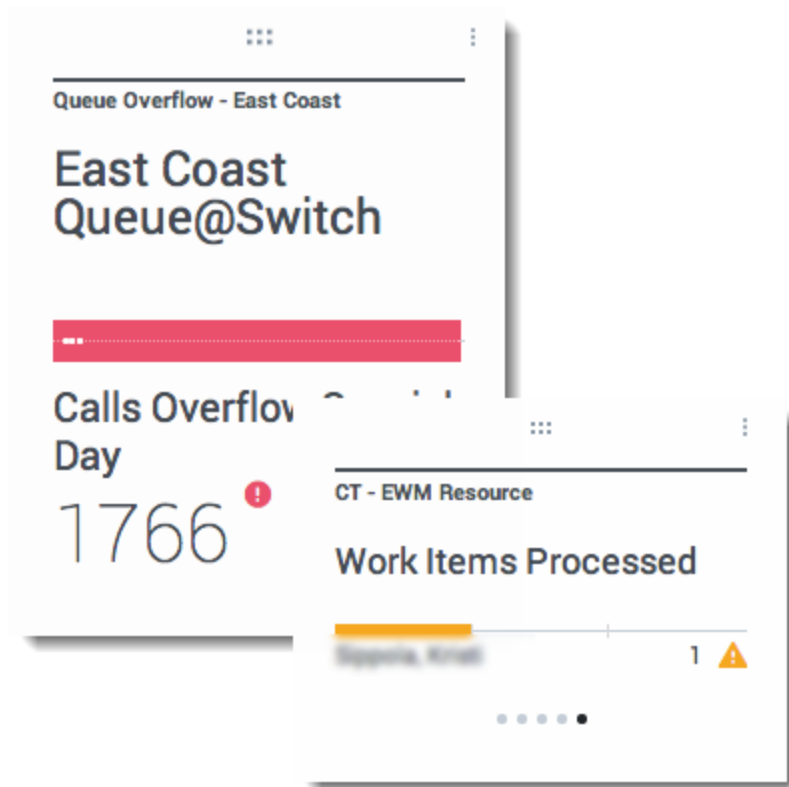
Name	Current Status	Login Time
Calfee, Marsha	🕒 (00:00:01)	00:09:47
Halter, Stephane	🕒 (00:00:59)	00:09:47
Tamblyn, Eric	📞 (00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	📞 (00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	📞 (00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	📞 (00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	📞 (00:00:04)	00:09:47



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.

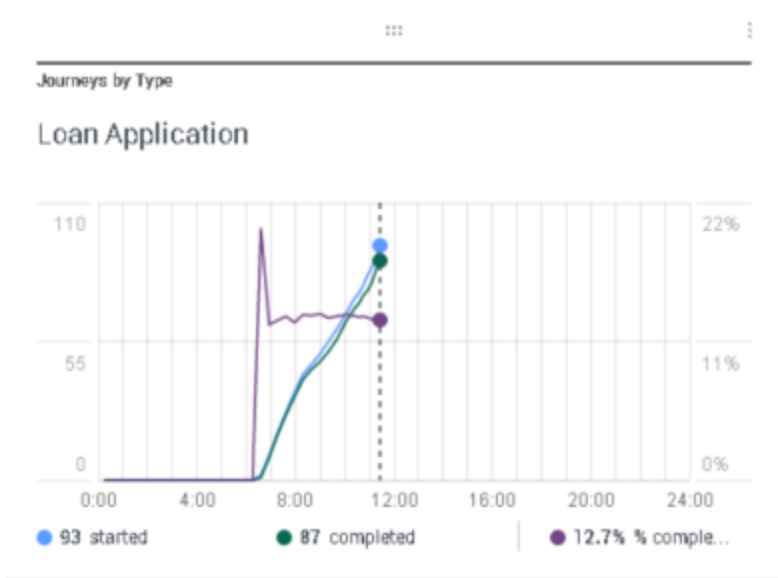
Qu'affiche un widget KPI (IPC)?



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.

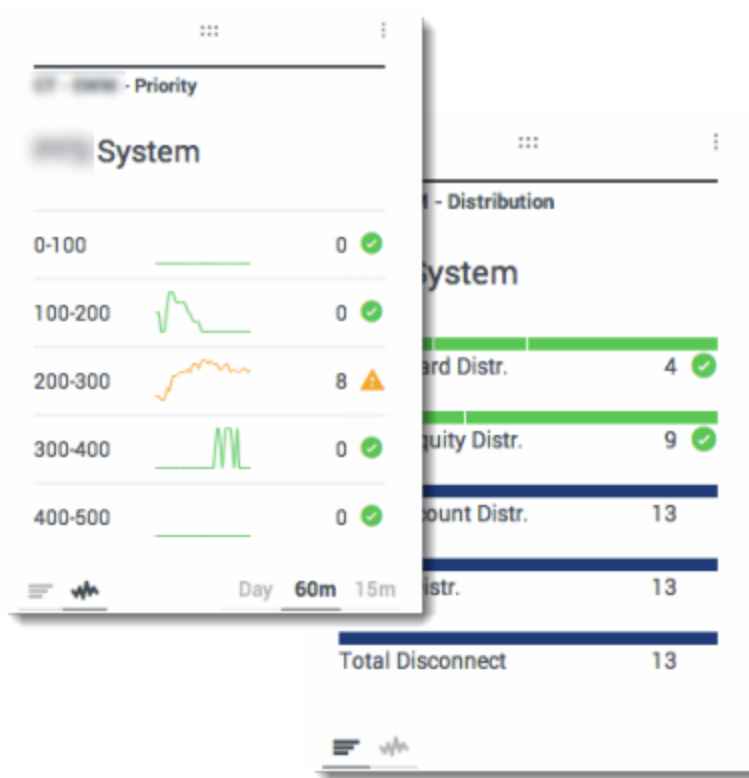
Remarque : La valeur maximale des histogrammes dans les widgets KPI correspond à la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique de ce widget ou à la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

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.