



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.

# PureEngage Cloud Supervisor's Guide

Rapports

# Rapports

Quels types de rapport sont disponibles dans Genesys en nuage?

## Contents

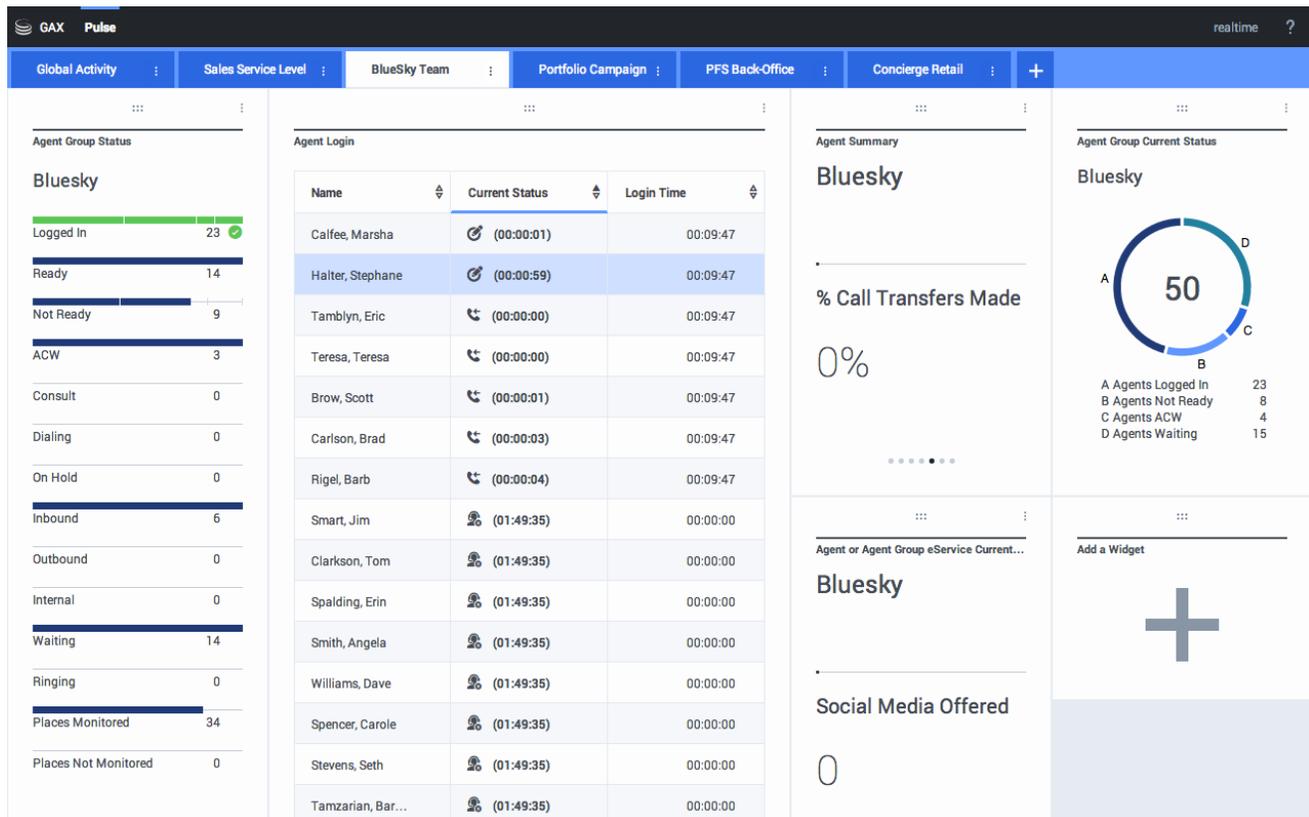
- **1 Rapports**
  - 1.1 Quels types de rapport sont disponibles dans Genesys en nuage?
  - 1.2 Comment avoir accès à de l'information en temps réel?
  - 1.3 Comment avoir accès à des rapports historiques?

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><b>États des groupes d'agents</b>—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><b>IPC des agents</b>—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><b>Connexion d'agent</b>—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><b>IPC des files d'attente</b>—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</p>

<b>Rapport</b>	<b>Exemple de cas d'utilisation</b>
	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.

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?

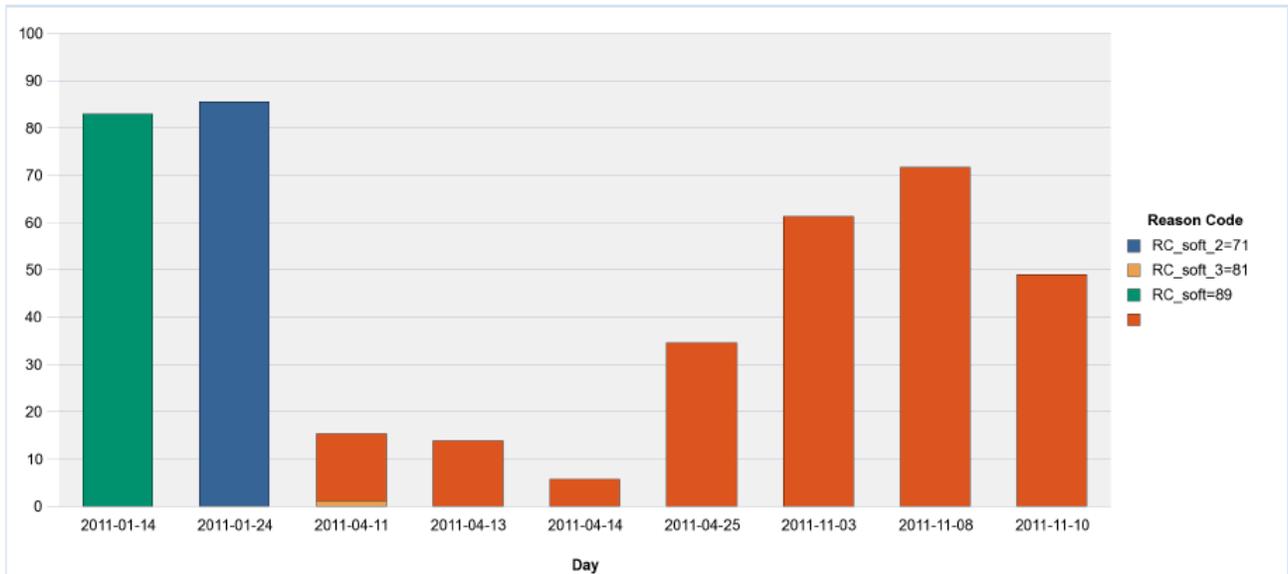
### Agent Not Ready Reason Code Report

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
<b>Résultat métier de l'activité des agents</b> —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 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.)
<b>Détails sur l'adhésion à un groupe d'agents</b> —Affiche le moment où chaque agent est entré dans un groupe et en est sorti.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre comment les agents sont distribués parmi les différents groupes d'agents.
<b>Détails sur la connexion/</b>	Servez-vous de ce rapport pour

Rapport	Exemple de cas d'utilisation
<p><b>déconnexion des agents</b>—Affiche les heures auxquelles les agents se connectent et se déconnectent ainsi que la durée de chaque session de connexion.</p>	<p>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><b>Détails sur les codes de motif d'un agent Non prêt</b>—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><b>Détails sur l'état des agents</b>—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><b>Temps des agents</b>—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><b>Détails sur le flux des interactions</b>—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 traitement et d'autres détails sur l'interaction.</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 de l'interaction).</p>
<p><b>Détails sur les tentatives de traitement d'interaction</b>—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</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</p>

Rapport	Exemple de cas d'utilisation
détaillés associés à l'interaction.	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).
<b>Résultat métier du volume d'interactions</b> —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.	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.)
<b>Résultat métier sommaire des files d'attente</b> —Affiche de l'information sur l'efficacité du traitement des appels dans chaque file d'attente.	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 ».

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](#).