



Guide de l'utilisateur des rapports Cisco Packaged Contact Center Enterprise, Version 12.0

Première publication : 2019-01-11

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883



TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE

Préface	xiii
Historique des modifications	xiii
À propos de ce guide	xiii
Public visé	xiii
Documents connexes	xiv
Obtention de documentation et envoi d'une demande de service	xiv
Alertes et avis de terrain	xiv
Remarques concernant la documentation	xiv
Conventions	xv

PARTIE I

Cisco Unified Intelligence Center 17

CHAPITRE 1

Introduction à Cisco Unified Intelligence Center 1

Vue d'ensemble	1
Accès à Unified Intelligence Center	1
Paramètres régionaux par défaut dans Unified Intelligence Center	2
Synchroniser le cluster	3
Compatibilité des navigateurs	3

CHAPITRE 2

Modèles de rapports de stock et personnalisés 5

Rapports de stock	5
Lignes du résumé du rapport	6
Personnaliser des modèles de rapport	6

CHAPITRE 3

Tableaux de bord 7

Vue d'ensemble	7
----------------	---

Actions du tableau de bord	9
Ajouter des widgets à un tableau de bord	11
Exécuter un rapport à partir du tableau de bord	14

CHAPITRE 4
Rapports 17

Vue d'ensemble	17
Rapports de stock	17
Actions de rapport	18
Ajouter l'aide des modèles	22
Filtres de rapport	23
Types de filtre	23
Date et heure	24
Critères clé	25
Filtres de champs	26
Types de rapports	27
Rapports historiques et en temps réel	29
Rapports de données en direct	30
Gestion des rapports	30
Créer des rapports	30
Vues de rapport	31
Créer une vue de grille	31
Créer une vue graphique	33
Seuils de rapport	36
Créer le rapport	38
Actions du rapport - Mode d'exécution	38
Regrouper par	39
Importer des rapports	40
Exporter des rapports et des dossiers	42

CHAPITRE 5
Liens permanents 45

Vue d'ensemble	45
Lien permanent pour un tableau de bord	45
Lien permanent pour un rapport	46
Afficher les liens permanents d'un rapport dans les tableaux de bord	48

CHAPITRE 6	Planifier un rapport	49
	Aperçu	49
	Planifie les Actions	49
	Créer un calendrier pour un rapport	50
	Heure d'été et rapports planifiés	54

CHAPITRE 7	Afficher l'aide	55
	Afficher l'aide de Cisco Unified Intelligence Center	55
	Obtenir de l'aide sur Cisco Unified Intelligence Center	55
	Obtenir de l'aide sur un rapport	55

CHAPITRE 8	Gadgets dans Finesse de Cisco Unified Intelligence Center	57
	Configurer des Gadgets de données en direct dans Cisco Finesse avec compositeFilterId	57
	Configurer des gadgets de rapports historiques dans Cisco Finesse	58
	Améliorations de la barre d'outils Gadget	59

PARTIE II	Création de rapports Packaged Contact Center Enterprise	61
------------------	--	-----------

CHAPITRE 9	Collecte de données de rapport	63
	Collecte de données en temps réel	63
	Collecte de données en direct	64
	Données d'historiques	64
	Motifs de divergence de données	66

CHAPITRE 10	Création de rapports de superviseur et d'agent	67
	États de l'agent	67
	États de l'agent, groupes de compétences et files d'attente de précision	70
	Relation entre l'état de l'agent et l'état de la tâche	71
	Codes raison de déconnexion de l'agent	72
	Codes raison d'état Non prêt de l'agent	73
	Traitement des tâches de l'agent	75
	Utilisation de l'agent : équivalents temps plein et pourcentage d'utilisation	79
	Activité du superviseur	80

Assistance du superviseur et d'urgence pour un appel existant 80

Intervenir dans 81

Intercepter 81

CHAPITRE 11 **Création de rapports de groupe de compétences 83**

Activité du groupe de compétences 83

Données du groupe de compétences par défaut dans les rapports 83

CHAPITRE 12 **Création de rapports de file d'attente de précision 85**

Activité de la file d'attente de précision 85

CHAPITRE 13 **Création de rapports de type d'appel 87**

Activité du type d'appel 87

Impact des erreurs d'appel sur la création de rapports de type d'appel 88

Impact des appels avec une sonnerie sans réponse CVP sur la création de rapports de type d'appel 88

CHAPITRE 14 **Mesures de traitement des tâches 91**

Délai moyen de réponse 91

Niveau de service 92

 Niveau de service sur le type d'appel 93

 Niveau de service sur le groupe de compétences et la file d'attente de précision 94

Intervalles par catégorie 95

CHAPITRE 15 **Création de rapports Cisco Unified CVP 97**

Création de rapports d'application Cisco Unified CVP 97

Faisceaux et groupes de faisceaux 99

CHAPITRE 16 **Données manquantes 101**

Données temporairement manquantes 101

Données définitivement manquantes 101

PARTIE III **Référence de modèles de rapports Packaged Contact Center Enterprise 103**

CHAPITRE 17**Modèles de rapports de tous les champs historiques 105**

- Rapport historique Tous les champs de l'agent 105
 - Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs de l'historique des agents 106
 - Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de l'agent 106
- Rapport détaillé des activités Non prêt des agents 109
 - Champs disponibles de la vue de grille du rapport détaillé des activités Non prêt des agents 110
 - Champs actuels de la vue de grille du rapport détaillé des activités Non prêt des agents 110
- Rapport historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent 111
 - Champs disponibles dans la vue de grille historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent 112
 - Champs actuels de la vue de grille historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent 112
- Rapport Intervalle de file d'attente d'un agent 116
 - Champs actuels de la vue de grille d'intervalle de file d'attente d'un agent 117
- File d'attente de l'agent toutes les heures 120
 - Champs actuels de la vue de grille horaire de file d'attente d'un agent 121
- Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent 124
 - Champs disponibles de la vue de grille du Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent 125
 - Champs actuels de la vue de grille du Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent 125
- Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents 129
 - Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents 130
 - Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents 130
- Rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse) 133
 - Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse) 134
 - Champs actuels de la vue de grille du rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse) 134
- Rapport historique Tous les champs de type d'appel 137
 - Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de type d'appel 138
 - Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de type d'appel 138

Rapport Tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel	142
Champs disponibles dans la vue de grille de tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel	143
Champs actuels de la vue de grille de tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel	143
Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel	146
Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel	146
Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel	146
Rapport historique sur les performances des ports IVR	148
Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique sur les performances des ports IVR	148
Champs actuels de la vue de grille du rapport historique sur les performances des ports IVR	148
Rapport de consommation de licences	149
Champs actuels de la vue de grille de la consommation de licences	150
Rapport historique Tous les champs du groupe de compétences périphérique	151
Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique du groupe de compétences périphérique	151
Champs actuels de la vue de grille du rapport historique du groupe de compétences périphérique	152
Rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)	157
Champs disponibles dans la vue de grille du rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)	157
Champs disponibles dans la vue de grille du rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)	158
Rapport Efficacité de la file d'attente de précision	159
Champs disponibles de la vue de grille de tous les champs Efficacité de la file d'attente de précision	161
Champs actuels de la vue de grille de tous les champs Efficacité de file d'attente de précision	161
Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision	162
Rapport Tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision	163
Champs actuels de la vue de grille de tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision	163
Champs disponibles dans la vue de grille de tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision	169
Rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)	169

CHAPITRE 18**Modèles de rapports de tous les champs historiques en temps réel 175**

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)	169
Champs actuels de la vue de grille du rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)	170
<hr/>	
Rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents	176
Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents	177
Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents	177
Rapport en temps réel sur les agents	180
Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	181
Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	181
Rapport en temps réel du groupe de compétences d'un agent	183
Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	184
Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	184
Graphique en temps réel de l'état de l'agent	187
Rapport en temps réel d'une équipe d'agents	188
Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	189
Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	189
Rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe	191
Champs disponibles du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe	191
Champs actuels du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe	192
Rapport en temps réel sur les types d'appels	194
Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel	194
Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel	194
Rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique	196
Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique	197
Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique	197
Rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision	201
Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision	201

Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision	202
Rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision	205
Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision	205
Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision	205
Rapport en temps réel sur les capacités du système	206

CHAPITRE 19

Modèles de rapports temporaires historiques	211
Rapport historique de présence de l'agent	211
Rapport historique sur les compétences de l'agent	213
Rapport historique de synthèse Agent	216
Rapport historique d'équipe d'agents	219
Rapport historique de présence de l'équipe d'agents	222
Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel	225
Rapport historique sur les compétences	228
Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence	231
Rapport historique de synthèse sur la compétence	233
Rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent	235
Rapport historique sur l'état non prêt de l'agent	236
Rapport historique de suivi de l'état de l'agent	239
Rapport historique sur l'état non prêt de l'équipe d'agents	241

CHAPITRE 20

Modèles de rapports temporaires en temps réel	245
Agents Temps Réel	245
Rapport en temps réel d'une équipe d'agents	247
Rapport en temps réel sur les types d'appels	248
Vue en temps réel des types d'appel	249
Vue en temps réel actuelle sur les types d'appel	250
Groupe de compétences Non prêt	252
Rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences	252
Rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences	253
État du groupe de compétences	254

Rapport en temps réel sur l'état de l'agent du groupe de compétences	254
État en temps réel du groupe de compétences	255
Rapport graphique en temps réel sur le état du groupe de compétences	256
Statut de la compétence	258
Rapport en temps réel sur le statut d'un agent pour une compétence	258
Statut d'une compétence en temps réel	259

CHAPITRE 21	Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants	261
	Quotidien sur le nombre de tentatives par campagne	261
	Quotidien consolidé sur les campagnes	266
	Consolidé sur les campagnes généré par demi-heure	271
	Synthèse de campagne généré par demi-heure	276
	Synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure	283
	Quotidien sur la capacité du numéroteur	285
	Capacité du numéroteur généré par demi-heure	287
	Règle d'importation	288
	Quotidien des règles d'interrogation de la campagne	290
	Rapport par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure	294

CHAPITRE 22	Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants en temps réel	303
	Récapitulatif en temps réel des appels par campagne	303
	Rapport en temps réel sur le numéroteur	307
	Rapport en temps réel sur le statut des importations	309
	Règle de requête d'une campagne en temps réel	310

CHAPITRE 23	Modèles de rapports de données en temps réel	317
	Modèles de rapports de données en temps réel	317
	Basculement des données en direct	318
	Agent	318
	Vue de l'agent	318
	Champs actuels du rapport des données en direct d'agent	320
	Historique des appels récents	324
	Vue Historique des appels récents	325
	Historique des appels récents Tous les champs	326

Historique des appels récents de l'agent	327
Historique des états récents	328
Vue Historique des états récents	329
Historique de l'état récent Tous les champs	330
Groupe de compétences de l'agent	330
Vue du groupe de compétences de l'agent	331
Rapport de tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent	332
File d'attente de précision	335
Vue par défaut de la file d'attente de précision	336
Vue de l'utilisation de l'agent de la file d'attente de précision	338
Tous champs de la file d'attente de précision	340
Groupe de compétences	345
Vue par défaut du groupe de compétences	345
Vue de l'utilisation de l'agent du groupe de compétences	348
Tous champs du groupe de compétences	350



Préface

- [Historique des modifications, à la page xiii](#)
- [À propos de ce guide, à la page xiii](#)
- [Public visé, à la page xiii](#)
- [Documents connexes, à la page xiv](#)
- [Obtention de documentation et envoi d'une demande de service, à la page xiv](#)
- [Alertes et avis de terrain, à la page xiv](#)
- [Remarques concernant la documentation, à la page xiv](#)
- [Conventions, à la page xv](#)

Historique des modifications

Ce tableau répertorie les modifications apportées à ce guide. Les modifications les plus récentes sont affichées en haut du tableau.

Modification	Voir	Date
Version initiale du document pour la version 12.0(1)		Janvier 2019

À propos de ce guide

Ce guide décrit comment générer et interpréter des rapports Cisco Unified Intelligence Center pour les déploiements Packaged Contact Center Enterprise (Packaged CCE). Ce guide fournit également des descriptions des modèles de rapports utilisés dans les déploiements Packaged CCE.

Public visé

Ce guide est destiné aux utilisateurs qui se servent de Cisco Unified Intelligence Center pour produire des rapports. L'utilisateur peut générer des rapports, filtrer des données d'un rapport, et planifier un rapport.

Ce guide suppose que votre système a été déployé par un partenaire ou un fournisseur de services qui a validé le type de déploiement, les machines virtuelles et la base de données, et qui a vérifié que votre centre de contact peut recevoir et émettre des appels.

Documents connexes

Tableau 1 : Documents et ressources Packaged CCE

Document ou ressource	Lien
<i>Guide de la documentation Cisco Packaged Contact Center Enterprise</i>	https://www.cisco.com/en/US/products/ps12586/tsd_products_support_series_home.html
Site cisco.com pour la documentation Packaged CCE	https://www.cisco.com/en/US/products/ps12586/tsd_products_support_series_home.html

Tableau 2 : Documents et ressources Cisco Unified Intelligence Center

Document ou ressource	Lien
Site cisco.com pour Cisco Unified Intelligence Center	https://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html

Obtention de documentation et envoi d'une demande de service

Pour savoir comment obtenir de la documentation, utiliser l'outil de recherche de bogue, faire une demande de service et trouver toute sorte d'informations, consultez [What's New in Cisco Product Documentation](#).

Pour recevoir les nouveautés et les mises à jour de la documentation technique Cisco directement sur votre bureau, vous pouvez vous abonner au flux RSS [Quoi de neuf dans la documentation des produits Cisco](#). Les flux RSS sont un service gratuit.

Alertes et avis de terrain

Cisco peut modifier ses produits ou déterminer des processus clés comme étant importants. Ces modifications sont annoncées par l'utilisation des alertes et avis de terrain Cisco. Vous pouvez vous inscrire pour obtenir les notifications et les notices relatives aux champs via l'outil de notification des produits Cisco, disponible sur le site Cisco.com. Cet outil vous permet également de créer un profil pour recevoir des annonces en sélectionnant tous les produits qui vous intéressent.

Connectez-vous à www.cisco.com, puis accédez à l'outil à l'adresse <https://www.cisco.com/cisco/support/notifications.html>.

Remarques concernant la documentation

Pour fournir des remarques concernant cette documentation, envoyez un message électronique à l'adresse suivante : contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com.

Nous apprécions vos commentaires.

Conventions

Le présent document a recours aux conventions suivantes :

Convention	Explication
police en gras	Le gras est utilisé pour signaler les commandes, notamment les saisies utilisateur, les touches, les boutons, ainsi que les noms de dossiers et de sous-menus. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Choisissez Édition > Rechercher. • Cliquez sur Terminer.
police en <i>italique</i>	L'italique est utilisé dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pour signaler un nouveau terme. Exemple : un <i>groupe de compétences</i> est un ensemble d'agents partageant des compétences similaires. • Pour signaler une syntaxe que l'utilisateur doit modifier. Exemple : SI (<i>condition, valeur vraie, valeur fausse</i>) • Pour désigner un titre de manuel. Exemple : consultez le <i>Guide d'installation et de mise à niveau pour Cisco Unified Contact Center Enterprise</i>.
Police Windows	Les polices Windows, comme Courier, sont utilisées dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Texte tel qu'il apparaît dans le code ou dans une fenêtre. Exemple : <pre><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></pre>
< >	Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pour signaler les arguments dont le contexte n'autorise pas l'usage de l'italique, par exemple le format ASCII. • Pour une chaîne de caractères que l'utilisateur saisit mais qui n'apparaît pas dans la fenêtre, par exemple un mot de passe.



PARTIE **I**

Cisco Unified Intelligence Center

- [Introduction à Cisco Unified Intelligence Center, à la page 1](#)
- [Modèles de rapports de stock et personnalisés, à la page 5](#)
- [Tableaux de bord, à la page 7](#)
- [Rapports, à la page 17](#)
- [Liens permanents, à la page 45](#)
- [Planifier un rapport, à la page 49](#)
- [Afficher l'aide, à la page 55](#)
- [Gadgets dans Finesse de Cisco Unified Intelligence Center, à la page 57](#)



CHAPITRE 1

Introduction à Cisco Unified Intelligence Center

- [Vue d'ensemble, à la page 1](#)
- [Accès à Unified Intelligence Center, à la page 1](#)
- [Paramètres régionaux par défaut dans Unified Intelligence Center, à la page 2](#)
- [Synchroniser le cluster, à la page 3](#)
- [Compatibilité des navigateurs, à la page 3](#)

Vue d'ensemble

Cisco Unified Intelligence Center constitue une plate-forme de création de rapports pour les utilisateurs des produits Cisco Contact Center. C'est une application Web qui fournit des rapports et des tableaux de bord sur des données historiques, en temps réel et en direct.

Unified Intelligence Center permet d'atteindre les principaux objectifs suivants :

- Obtenir des données à partir de la base de données de la solution de base. La solution de base peut consister en n'importe lequel des produits Contacts Center.
- Vous permettre de créer des requêtes personnalisées pour extraire des données spécifiques.
- Personnaliser la présentation visuelle des rapports.
- Personnalise les données présentées dans les rapports.
- Permettre à différents groupes de personnes de visualiser des données spécifiques à leur fonction.

Unified Intelligence Center Les utilisateurs peuvent utiliser la nouvelle interface pour effectuer les tâches suivantes :

- Créer et afficher des rapports.
- Planifier l'exécution de rapports à des intervalles donnés.
- Importer et exporter des rapports et des dossiers de rapports.

Accès à Unified Intelligence Center

Les URL permettant de se connecter aux applications de création de rapports de Unified Intelligence Center sont :

HTTPS

https://<HOST>:8444/cuicui/Main.jsp

Où HOST représente le nom DNS d'un nœud Unified Intelligence Center.

Par défaut, Unified Intelligence Center ne prend pas en charge HTTP. À partir de l'interface de ligne de commande, vous pouvez définir les propriétés cuic > http activé sur *activé* pour activer HTTP. Avec HTTP activé, Unified Intelligence Center charge la page de connexion avec HTTPS. Une fois la connexion établie, Unified Intelligence Center charge la page principale avec HTTP.

HTTP (Protocole de transfert hypertexte)

http://<HOST>:8081/cuicui/Main.jsp

Où HOST représente le nom DNS d'un nœud Unified Intelligence Center.

Lorsque http activé est *désactivé*, Unified Intelligence Center redirige toutes les demandes HTTP vers HTTPS.

**Remarque**

Les liens permanents fonctionnent à la fois dans HTTP et HTTPS.

Paramètres régionaux par défaut dans Unified Intelligence Center

**Remarque**

Pour spécifier des paramètres régionaux, installez le pack linguistique.

Le premier accès à Cisco Unified Intelligence Center affiche la page de connexion dans les paramètres régionaux du navigateur. Pour modifier les paramètres régionaux, cliquez sur le nom d'utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran et sélectionnez les paramètres régionaux requis dans la liste déroulante.

Lorsque vous sélectionnez des paramètres régionaux, le navigateur conserve ces informations, même lorsque vous vous déconnectez, puis vous connectez à nouveau à Cisco Unified Intelligence Center au sein du même navigateur.

Tableau 3 : Langues prise en charge

Portugais (Brésil)	Chinois (Simplifié)	Chinois (traditionnel)	Danois	Néerlandais
Anglais (États-Unis)	Français (France)	Allemand	Italien	Japonais
Coréen	Russe	Espagnol (Espagne)	Suédois	Polonais
Turc	Finnois	Norvégien	Čeština (tchèque)	Bulgare
Català (Catalan)	Hrvatski (croate)	Magyar (hongrois)	Slovenčina (slovaque)	Slovenščina (slovène)
Српски (serbe)	Română (roumain)			

Synchroniser le cluster

L'administrateur de configuration du système peut utiliser la fonction Synchroniser le cluster (lien sous le nom d'utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran de votre interface utilisateur) pour notifier tous les nœuds du cluster d'effacer leur mémoire cache locale. Cette action synchronise et vide toutes les mémoires cache du cluster. Une fois la mémoire cache locale effacée, chaque nœud est obligé de directement accéder à la base de données pour obtenir les informations demandées.

Chaque nœud reçoit de nouvelles données à partir de la base de données. Les données sont automatiquement placées dans la mémoire cache locale pour y être accessibles lors des requêtes futures. Les données demeurent cohérentes dans la base de données et il n'y a aucune perte d'informations.

Pour plus d'informations, consultez la section *Mise en cache Unified Intelligence Center* dans le *Guide d'administration du Cisco Unified Intelligence Center* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html>.

Compatibilité des navigateurs

Unified Intelligence Center prend en charge Internet Explorer 11, Firefox 45 ESR et ESR supérieure, Microsoft Edge et Chrome 48 +.



Remarque

Pour accéder à OAMP, le mode de compatibilité Internet Explorer 11 est nécessaire. La prise en charge de Chrome ne concerne que la nouvelle interface utilisateur.

Certificats auto-signés

Pour les rapports de données en direct Unified Intelligence Center sous Internet Explorer 11 et Edge, vous devez procéder comme suit pour accepter le certificat une fois.

1. Accédez au serveur de données en direct (<https://adresse IP du serveur de données en direct:12008/security>) et cliquez sur **Erreur de certificats** dans la barre d'outils d'Internet Explorer, puis sur **Afficher les certificats**.
2. Dans la fenêtre **Certificat**, cliquez sur **Installer des certificats** > **Suivant** > **Placer tous les certificats sur le site suivant**. Lorsque vous êtes invité à fermer la fenêtre, cliquez sur **Non**.
3. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez **Autorités de certification racines de confiance**.
4. Cliquez sur **OK** > **Suivant** > **Terminer**. Installez un certificat à partir d'une autorité de certification (CA).
5. Cliquez sur **Oui**. Un message s'affiche pour indiquer que l'importation a réussi.



Remarque

Veillez à fermer manuellement la fenêtre si elle n'est pas fermée automatiquement.

Pour vérifier si le certificat est installé dans Internet Explorer, sélectionnez **Outils** > **Options Internet**. Cliquez sur l'onglet **Contenu** > **Certificats** > **Autorités de certification racines de confiance**. La nouvelle liste de certificats s'affiche.

Prise en charge de la résolutions d'écran

Prise en charge de la résolution d'écran pour Cisco Unified Intelligence Center : 1366 x 768 ou supérieure.



CHAPITRE 2

Modèles de rapports de stock et personnalisés

- [Rapports de stock, à la page 5](#)
- [Lignes du résumé du rapport, à la page 6](#)
- [Personnaliser des modèles de rapport, à la page 6](#)

Rapports de stock

Les ensembles de rapports Cisco Unified Intelligence Center suivants sont disponibles sous forme de téléchargements à partir du site Cisco.com <https://software.cisco.com/download/type.html?mdfid=282163829&catid=null>. Cliquez sur le lien **Intelligence Center Reports** pour afficher tous les ensembles de rapports disponibles :

- Modèles de rapports temporaires historiques et en temps réel : modèles de présentation destinés aux nouveaux utilisateurs. Ces modèles constituent des versions simplifiées des modèles Tous les champs et sont similaires aux modèles disponibles dans d'autres solutions du centre de contact.
- Modèles de rapports de tous les champs historiques et en temps réel : modèles qui fournissent des données provenant de tous les champs d'une base de données. Ces modèles sont très utiles, car ils servent de base à la création de modèles de rapports personnalisés.
- Modèles de rapports de données en temps réel : modèles qui fournissent des données à jour sur l'activité du centre de contact.
- Modèles de rapports historiques et en temps réel avec option d'appels sortants : modèles de création de rapports relatifs à l'activité d'option d'appels sortants. Importez ces modèles si votre déploiement inclut l'option d'appels sortants.
- Modèles de rapports historiques et en temps réel Cisco SocialMiner : modèles de création de rapports relatifs à l'activité de SocialMiner. Importez ces modèles si votre déploiement inclut SocialMiner.
- Enterprise Chat and Email : modèles de rapports de l'activité Enterprise Chat and Email; Ajoutez ces modèles si votre déploiement inclut Enterprise Chat and Email.
- Modèles de rapports de sécurité d'administration Cisco Unified Intelligence : modèles de rapports relatifs aux pistes d'audit, aux autorisations et aux droits de propriété du serveur Cisco Unified Intelligence.

En outre, des exemples de modèles de rapports personnalisés sont disponibles sur Cisco Developer Network (<https://developer.cisco.com/site/reporting/overview/>) et incluent des modèles pour : Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP).

Lors du téléchargement d'ensembles de modèles de rapports, sélectionnez ceux qui correspondent à la version du logiciel déployée dans votre centre de contact.

Pour plus d'informations sur l'importation d'ensembles de rapports, reportez-vous au *Guide d'installation et de mise à niveau Cisco Packaged Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/tsd-products-support-install-and-upgrade.html>.

Lignes du résumé du rapport

De nombreux rapports disposent d'une ou de plusieurs lignes de résumé. Ces résumés sont activés dans la page Regroupement de l'éditeur de la grille et affichent les valeurs de pied de page des champs. Configurez ces valeurs de pied de page pour chaque colonne de rapport dans la définition de rapport.

Les valeurs de pied de page possibles sont :

- Aucune (vide)

Les valeurs de pied de page peuvent être vides, lorsque la métrique d'un résumé ne s'applique pas ou qu'il n'est pas logique de résumer la valeur lorsque les données sont nulles, ainsi que pour les intervalles de certains rapports de types d'appel, qui sont des valeurs configurées.

- Moy. (moyenne de tous les éléments de la colonne)

C'est le cas par exemple des pourcentages et de la durée moyenne associée à la valeur représentée par la colonne.

- Somme (total des valeurs de la colonne)
- Nombre (total de tous les éléments de la colonne)
- Min (valeur minimale de la colonne)
- Max (valeur maximale de la colonne)
- Personnalisée (calcul provenant d'une formule personnalisée qui a été appliquée à la valeur de pied de page)

Personnaliser des modèles de rapport

Vous pouvez modifier des modèles de rapports existants ou créer des modèles de rapports personnalisés si vous déterminez que les modèles de rapports de stock ne correspondent pas à vos besoins en matière de rapports. Par exemple, vous pouvez personnaliser un modèle de rapport existant pour surveiller les performances et l'activité d'un service en créant une collection d'objets provenant uniquement de ce service.

Consultez le *Guide de personnalisation des rapports Cisco Unified Intelligence Center* à l'adresse https://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html pour des instructions sur la personnalisation des modèles de rapports.



CHAPITRE 3

Tableaux de bord

- [Vue d'ensemble, à la page 7](#)
- [Actions du tableau de bord, à la page 9](#)
- [Ajouter des widgets à un tableau de bord, à la page 11](#)
- [Exécuter un rapport à partir du tableau de bord, à la page 14](#)

Vue d'ensemble

Dans Cisco Unified Intelligence Center, les tableaux de bord constituent une interface qui vous permet d'ajouter des rapports, des pages web (URL), des widgets web et des notes dans une vue consolidée.

Toutes les actions possibles sur l'interface Tableaux de bord dépendent de votre rôle et des autorisations de l'utilisateur pour les tableaux de bord et les dossiers.

Accès aux tableaux de bord

Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Tableaux de bord** pour accéder à la liste de tous les tableaux de bord disponibles. Cette liste inclut les tableaux de bord que vous avez créés et les tableaux de bord créés par d'autres utilisateurs sur lesquels vous disposez des autorisations d'exécution.



Remarque

- Vous devez être affecté à un rôle **Concepteur de tableau de bord** pour créer des tableaux de bord.
 - Pour afficher les tableaux de bord créés par d'autres utilisateurs, vous devez avoir l'autorisation **EXECUTE** pour le tableau de bord et son dossier parent.
 - Cisco Unified Intelligence Center ne fournit pas un tableau de bord par défaut.
-

Exécuter des tableaux de bord

Pour exécuter un tableau de bord, cliquez sur le nom de tableau de bord. Lorsque le tableau de bord est en mode d'exécution, utilisez la barre d'outils pour :

- Modifier le tableau de bord.
- Actualiser les données du tableau de bord.
- Agrandir la vue du tableau de bord.

Appuyez sur la touche **ÉCHAP** pour rétablir l'affichage initial.

Avant de mettre à niveau

Cisco Unified Intelligence Center 12.0 prend en charge un maximum de dix widgets par le tableau de bord. Par conséquent, pour les tableaux de bord comportant plus de dix widgets dans les versions antérieures 12.0, assurez-vous de fractionner ces tableaux de bord avec un maximum de dix widgets avant la mise à niveau.

Si vous envisagez un tableau de bord avec 15 widgets dans les versions de Unified Intelligence Center antérieures à la 12.0. Avant la mise à niveau vers la version 12.0, utilisez la fonction **Enregistrer en tant que** pour cloner le tableau de bord et gérer jusqu'à dix widgets par tableau de bord.

Widgets non pris en charge

L'interface Cisco Unified Intelligence Center 12.0 pour les tableaux de bord ne prend pas en charge les widgets suivants :

- Widgets Planifier des rapports
- Les widgets d'URL contenant des liens permanents de tableau de bord (tableaux de bord imbriqués)

Limitations de la migration

Les widgets suivants s'ils ont été ajoutés au tableau de bord antérieurement à la version 12.0 de Cisco Unified Intelligence Center ne sont pas transférés.

- Widgets Planifier des rapports.
- Les widgets d'URL contenant des liens permanents de tableau de bord (tableaux de bord imbriqués).
- Les widgets qui ont été placés au-delà de la nouvelle taille de l'image du tableau de bord.



Remarque Après une mise à niveau vers Cisco Unified Intelligence Center 12.0, les positions des widgets placés sur l'interface des tableaux de bord existants sont conservées. Toutefois, dans quelques cas la position et la taille des widgets sont modifiées pour s'ajuster à la nouvelle interface de tableau de bord.

- Widgets incorrects (enregistrements de base de données inexacts)

Exemple : widget de rapport sans les vues de rapport.



Remarque Pour les widgets de rapport de planification et des widgets de tableaux de bord imbriqués qui ne sont pas transférés, les journaux du serveur Cisco Unified Intelligence Center ne capturent pas les informations de journalisation.

Pour tous les autres widgets, les journaux du serveur Cisco Unified Intelligence Center capturent les informations du journal avec le nom du tableau de bord et le nom de widget correspondants.

Actions du tableau de bord

Le tableau suivant répertorie les différentes actions que vous pouvez effectuer à partir du tableau de bord.

Tableau 4 : Actions du tableau de bord

Action	Explication
Actions de niveau Tableau de bord	
Nouveau	
Tableau de bord	<p>Crée un tableau de bord.</p> <p>L'assistant Nouveau tableau de bord vous permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir des propriétés de tableau de bord, nom et description. • Ajouter des widgets à un tableau de bord. <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Ajouter des widgets à un tableau de bord</i>.</p>
Dossier	<p>Crée un dossier. Utilisez cette fonction pour classer les tableaux de bord.</p> <p>Remarque Lorsque vous déplacez ou enregistrez les dossiers vers un autre emplacement, la liste déroulante répertorie tous les dossiers. Vous ne pouvez naviguer dans les dossiers pour lesquels vous disposez d'autorisations en Modification.</p>
Actions de la barre d'outils	
Actualiser	Actualise la page des tableaux de bord.
Favoris	<p>Pour accéder facilement à vos tableaux de bord, vous pouvez marquer des tableaux de bord comme vos favoris.</p> <p>Cliquez sur l'icône représentant une étoile à côté du nom du tableau de bord à ajouter aux Favoris.</p>
Recherche	Permet de rechercher un tableau de bord spécifique.
Actions de l'ellipse (...)	
Modifier	<p>Permet de modifier les détails du tableau de bord. En mode modification, vous pouvez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajouter, supprimer et modifier les widgets. • Cliquer sur l'icône en regard du nom du tableau de bord pour modifier les propriétés du tableau de bord ; le nom et la description. <p>Après avoir modifié le tableau de bord, cliquez sur Enregistrer.</p>

Action	Explication
Enregistrer sous	Enregistre une copie du tableau de bord.
Renommer	Renomme un tableau de bord ou un dossier.
Déplacer	<p>Déplace le tableau de bord ou le dossier à partir d'un dossier vers un autre.</p> <p>Remarque Vous ne pouvez déplacer un tableau de bord ou un dossier que si vous avez l'autorisation Modifier sur le dossier parent du tableau de bord ou du dossier en cours de déplacement.</p>
Suppr.	<p>Supprime un tableau de bord ou un dossier.</p> <p>Remarque Vous ne pouvez supprimer un tableau de bord ou un dossier que si vous avez l'autorisation Modifier sur le dossier parent du tableau de bord ou du dossier en cours de suppression.</p>
de partage	<p>Affecte les autorisations appropriées pour accéder au tableau de bord et le gérer.</p> <p>Groupes : accorde des autorisations Affichage et Modification au tableau de bord pour différents groupes d'utilisateurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les administrateurs de sécurité peuvent accorder ces autorisations à différents groupes. • Les propriétaires d'entité peuvent accorder ces autorisations à des groupes auxquels ils sont directement associés. <p>Utilisateurs : accorde des autorisations Affichage et Modification au tableau de bord pour différents utilisateurs. Applicable uniquement aux administrateurs de sécurité.</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les autorisations supérieures (Affichage et Modification) issues d'un utilisateur individuel ou d'un groupe d'utilisateurs sont prioritaires. • Seuls les 200 premiers enregistrements (par ordre alphabétique) sont affichés dans le panneau Membres ou Groupes. Pour afficher plus d'enregistrements, voir Configurer > Groupes. • Lorsque vous modifiez une autorisation et souhaitez basculer entre les onglets Groupes et Utilisateurs, vous êtes invité à enregistrer ou annuler les modifications.

Action	Explication
Liens permanents	<p>Affiche le lien permanent du tableau de bord.</p> <p>Remarque Vous ne pouvez accéder au lien hypertexte permanent qu'à partir d'un navigateur Web. Vous ne pouvez pas y accéder à partir d'une application telle que Microsoft Excel pour extraire des données ou afficher un tableau de bord.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Lien permanent pour un tableau de bord</i>.</p>

Sujets connexes

[Ajouter des widgets à un tableau de bord](#), à la page 11

[Lien permanent pour un tableau de bord](#), à la page 45

Ajouter des widgets à un tableau de bord

Vous pouvez ajouter des rapports, des pages Web, des Notes et des Widgets personnalisés à un tableau de bord. En outre, vous pouvez redimensionner et repositionner les widgets selon vos besoins. La taille de widget par défaut dépend de l'espace disponible sur la zone de tableau de bord.



Remarque Vous pouvez ajouter jusqu'à dix widgets par tableau de bord.

Pour ajouter des widgets au tableau de bord, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Tableaux de bord**.

Étape 2 Sur l'onglet **Tableaux de bord**,

- Pour ajouter des widgets à un tableau de bord, cliquez sur **Nouveau > Tableau de bord**.
- Pour ajouter des widgets à un tableau de bord existant, cliquez sur l'icône (...) à côté du tableau de bord requis et cliquez sur **Modifier**.

Étape 3 Sur la zone de tableau de bord, cliquez sur l'icône plus.

Étape 4 Dans la boîte de dialogue **Ajouter des widgets**, ajoutez les widgets nécessaires :

Type de widget	Étapes
Vue de rapport	<p>Affiche un rapport existant sur le tableau de bord.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur l'icône Vue de rapport. 2. Dans la boîte de dialogue Ajouter une vue de rapport, sélectionnez le rapport et les vues dans la liste déroulante correspondante. 3. Cliquez sur Terminé. <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour un widget de rapport, vous pouvez cliquer sur les icônes de l'en-tête du widget pour afficher les informations du filtre existant, gérer les filtres et déclencher ou mettre en pause l'exécution du rapport. • Les icônes Gérer les filtres et Affichage des informations du filtre apparaissent uniquement lorsque vous passez le curseur sur le widget de rapport. • Pour les rapports de vue de grille, vous pouvez augmenter ou réduire la taille de la police des données du rapport. <p>La taille de police par défaut est définie sur 10. Après une mise à niveau pour Cisco Unified Intelligence Center 12.0, ce paramètre est prioritaire sur la taille de police définie lors de la création de vue de grille.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En mode modification, à partir de l'en-tête du widget Rapport, utilisez l'icône (...) pour accéder au filtre et modifier les critères de filtrage.
Remarque	<p>Ajoute des remarques au tableau de bord.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur l'icône Remarque. 2. Dans la boîte de dialogue Ajouter une remarque, saisissez Titre de la remarque et Corps de la remarque. 3. Cliquez sur Terminé.

Type de widget	Étapes
Page Web	<p>Affiche une page Web sur le tableau de bord.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur l'icône Page Web. 2. Dans la boîte de dialogue Ajouter une page Web, saisissez l'URL Web, l'adresse de la page Web que vous souhaitez afficher sur le tableau de bord. 3. Cliquez sur Terminé. <p>Limitations du widget Page web :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sites Web comportant des « Options X-Frame » ne s'affichent pas sur le tableau de bord. • Les URL de site web fournies sans préfixe de protocole (HTTP ou HTTPS) utiliseront par défaut le protocole de l'application Cisco Unified Intelligence Center. • Lorsque Cisco Unified Intelligence Center est en mode HTTPS, vous ne pouvez pas configurer les URL de widgets HTTP dans le tableau de bord. • Vous ne pouvez pas ajouter de lien permanent du tableau de bord en tant que widget de page web. <p>Pour plus d'informations sur l'affichage des liens permanents de rapport dans les tableaux de bord en tant que widgets de page web, reportez-vous à <i>Affichage des liens permanents de rapport dans les tableaux de bord</i>.</p>
Widget personnalisé	<p>Ajoute des widgets personnalisés au tableau de bord.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur l'icône Widget personnalisé. 2. Dans la boîte de dialogue Ajouter un Widget personnalisé, saisissez le Titre du widget et l'échantillon de code. <p>Remarque Dans la zone Échantillon de code, vous pouvez saisir n'importe quel extrait de code/balises du widget que vous souhaitez afficher sur le tableau de bord. Par exemple, HTML, Flux RSS XML, JavaScript et ainsi de suite.</p> <p>Limite maximale : 1000 caractères.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Cliquez sur Terminé. Le code intégré s'affiche sur le tableau de bord.

Étape 5Cliquez sur **Enregistrer**.**Sujets connexes**

[Afficher le lien hypertexte permanent d'un tableau de bord](#)

Exécuter un rapport à partir du tableau de bord

L'exécution d'un rapport à partir du tableau de bord dépend de la sélection de la case à cocher **Ignorer le filtre au cours de l'exécution du rapport** durant la sélection du filtre de rapport :

- Si cette case est cochée pour un rapport, le système ignore le filtre et exécute le rapport en utilisant le filtre par défaut.
- Si cette case à cocher n'est pas cochée pour un rapport, pour le premier accès, le système vous invite à choisir un **filtre** pour exécuter ce rapport.



Remarque

- L'invite **Filtre** affiche l'icône correspondante pour indiquer le type de vue de rapport, telle que grille, graphique, à secteurs et ainsi de suite.
- Dans ces deux scénarios, accessibles à partir de l'icône (...) de l'en-tête du widget Rapport, vous pouvez accéder à **Filtre** pour modifier les critères de filtre.

Cliquez sur le bouton **Filtre** pour afficher les critères de filtre dans la boîte de dialogue **Filtrer les données** basée sur les contrôles suivants :

- Affiche les écrans de critères de filtre en fonction du type de requête de rapport sélectionné.
- Remplit les critères de filtre par défaut si le filtre par défaut est défini pour ce rapport.

Modifier les données du filtre

Vous pouvez modifier les données du filtre des rapports à partir du tableau de bord des deux manières suivantes :

- **Mode d'exécution** : cliquez sur l'icône de filtre sur l'en-tête du rapport widget.
- **Mode modification** : cliquez sur l'icône (...) et sélectionnez **Filtre** dans les options de menu disponibles.

Modifiez les critères de filtre requis et cliquez sur **Exécuter**. Le rapport est actualisé de manière à refléter les critères de filtre modifiés.

**Remarque**

Lorsque vous modifiez le filtre du rapport d'un tableau de bord en cours de mode Créer, Modifier ou Exécuter, les paramètres de filtre sont stockés dans le cache du navigateur et sont spécifiques à l'utilisateur individuel. Par conséquent, la prochaine fois que vous serez connecté et que vous exécuterez le tableau de bord, le widget du rapport utilisera les informations de filtre stockées dans le cache du navigateur et générera le rapport (sans vous inviter à mettre à jour les critères de filtre). Le cache du navigateur est conservé pendant un maximum de 30 jours.

Chaque fois que vous exécutez le rapport, les autorisations des données du filtre dans le cache du navigateur sont validées. S'il existe une discordance d'autorisation, un message d'erreur s'affiche indiquant que le filtre que vous avez sélectionné antérieurement n'est plus valide et vous invitant à sélectionner de nouveau les filtres.

En outre, si un autre utilisateur se connecte au même navigateur, cet utilisateur ne peut pas afficher les paramètres de filtre.

Les paramètres de filtre stockés dans le cache de votre navigateur sont supprimés uniquement :

- Si vous n'avez pas utilisé le tableau de bord pendant les 30 derniers jours.
- Si vous effacez manuellement la mémoire cache.

Pour plus d'informations sur les filtres de rapport, reportez-vous à *Filtres de rapport*.

Sujets connexes

[Filtres de rapport](#), à la page 23



CHAPITRE 4

Rapports

- [Vue d'ensemble](#), à la page 17
- [Actions de rapport](#), à la page 18
- [Ajouter l'aide des modèles](#), à la page 22
- [Filtres de rapport](#), à la page 23
- [Types de rapports](#), à la page 27
- [Gestion des rapports](#), à la page 30
- [Créer le rapport](#), à la page 38
- [Importer des rapports](#), à la page 40
- [Exporter des rapports et des dossiers](#), à la page 42

Vue d'ensemble

Les rapports affichent les données renvoyées par les définitions de rapports (requêtes de base de données). Les requêtes de la base de données extraient ces données et peuvent être affichées dans différentes vues de rapport, sous forme de grilles et de graphiques.

Les utilisateurs dotés du rôle d'utilisateur Report Designer peuvent cliquer sur **Rapports** dans la page de navigation pour ouvrir la page Rapports.



Remarque

Toutes les actions possibles sur l'interface Rapports dépendent du rôle de l'utilisateur et de ses autorisations de niveau objet pour les rapports et les dossiers.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'un rapport, reportez-vous à *Créer un rapport*.

Sujets connexes

[Créer des rapports](#), à la page 30

Rapports de stock

Cisco fournit des modèles de rapport de stock à utiliser avec Unified Intelligence Center. Vous pouvez télécharger les rapports de stock à partir de Cisco.com. Les modèles de rapports de stock affichent les données qui ont été enregistrées dans la base de données Unified ICM/CC.

Après l'installation de Unified Intelligence Center, vous pouvez importer des modèles de stock à l'aide de la fonctionnalité **Importation** et personnaliser les rapports de stock selon vos besoins professionnels. Vous pouvez cloner les modèles de stock importés à l'aide de l'option **Enregistrer sous** et les personnaliser.

Tous les rapports de stock ont une vue de grille par défaut. Quelques rapports de stock possèdent également une vue de graphique.



Remarque

La localisation des modèles de rapport de stock n'est pas prise en charge.

Les modèles de rapport de stock disponibles sont :

- **Piste d'audit** : affiche la séquence des enregistrements d'audit des transactions liées à la création, la mise à jour, la modification et la suppression qui sont effectuées sur les entités d'un serveur Unified Intelligence Center.

Par défaut, seuls les administrateurs du système peuvent accéder et afficher ce rapport. Un administrateur du système peut accorder des autorisations à d'autres utilisateurs Unified Intelligence Center pour qu'ils utilisent ce rapport.

- **Accès aux détails du groupe** : afficher les droits d'accès des groupes qui utilisent des ressources telles que des tableaux de bord, rapports et d'autres ressources Unified Intelligence Center.

- **Propriété de la ressource et accès** : afficher les droits d'accès et l'état de la propriété des utilisateurs qui utilisent des ressources de Unified Intelligence Center telles que des tableaux de bord, les rapports et d'autres entités.

- **Le journal d'audit de l'utilisateur** : permet d'afficher les données du journal d'audit des utilisateurs comme, détails de la connexion de l'utilisateur (nom et le rôle), détail de l'événement, colonne mise à jour, détail de l'utilisateur et autres détails modifiés.

Pour plus d'informations, cliquez sur l'icône « ? » (aide sur les modèles) à partir du rapport dans le mode Exécution.

Actions de rapport

Le tableau suivant répertorie les différentes actions que vous pouvez effectuer à partir des rapports.

Tableau 5 : Actions de rapport

Action	Explication
Actions de niveau rapport	
Nouveau	
Rapport	<p>Crée un nouveau rapport dans le répertoire sélectionné.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Créer des rapports</i>.</p> <p>Remarque Vous ne pouvez pas créer des rapports à l'intérieur du dossier Stock. Vous pouvez uniquement importer des rapports dans le dossier Stock. Pour modifier ou personnaliser des rapports, dupliquez le rapport et modifiez la version dupliquée.</p>

Action	Explication
Dossier	<p>Crée un dossier. Utilisez cette fonction pour classer les rapports.</p> <p>Remarque Lorsque vous déplacez ou enregistrez les dossiers dans un autre emplacement, la liste déroulante répertorie tous les dossiers, y compris les dossiers désactivés. Vous pouvez naviguer vers les sous-dossiers avec les autorisations en Modification.</p> <p>Remarque Vous ne pouvez pas créer des dossiers à l'intérieur du dossier Stock.</p>
Actions de la barre d'outils	
Actualiser	<p>Actualise la page de rapports.</p> <p>S'applique à tous les niveaux de dossiers (racine, sous-dossiers et rapport).</p>
Favoris	<p>Pour accéder facilement à vos rapports, vous pouvez marquer des rapports comme vos favoris.</p> <p>Cliquez sur l'icône représentant une étoile à côté du nom du rapport à ajouter aux Favoris.</p>
Recherche	Permet de rechercher un rapport particulier.
Importation	<p>Importe un rapport.</p> <p>Pour importer un état, vous avez besoin des rôles Concepteur de rapports, Concepteur de définitions d'états et Concepteur de collections de listes de valeurs, ainsi que de l'autorisation en Modification sur le dossier cible dans lequel vous souhaitez importer ces rapports.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Importer des rapports</i>.</p> <p>Pour plus d'informations sur les autorisations, consultez le <i>Cisco Unified Intelligence Center Guide de personnalisation des rapports</i> à l'adresse https://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html.</p> <p>Remarque S'applique à tous les niveaux de dossiers (racine, sous-catégorie et rapport).</p>
Actions de l'ellipse (...)	
Modifier	<p>Permet de modifier les détails du rapport. En mode modification, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des détails du rapport, des vues et des seuils, et des filtres.</p> <p>Après modification du rapport, cliquez sur Terminer.</p> <p>Remarque Vous ne pouvez pas modifier un rapport de stock.</p>

Action	Explication
Enregistrer sous	<p>Enregistrer une copie du rapport avec un nom différent.</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par défaut, les utilisateurs de rapports ne sont pas autorisés à créer un sous-dossier sous le dossier racine Rapports. Contactez votre administrateur pour obtenir les autorisations. • Vous ne pouvez pas effectuer l'action Enregistrer en tant que pour déplacer le contenu (rapports ou dossiers) dans le dossier Stock et ses sous-dossiers. <p>Remarque La description du rapport ne prend pas en charge les caractères spéciaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les parenthèses (()) ; • les parenthèses à angle droit (<, >) ; • la barre oblique (/) ; • le point d'interrogation (?) ; • les guillemets (« ») ; • tout script exécutable ; javaScript.
	<p>Cloner la définition de rapport</p> <p>Si vous souhaitez créer une copie de la définition de rapport qui est associé au rapport en cours d'enregistrement :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur la case Cloner la définition de rapport. 2. Saisissez le nouveau Nom de définition de rapport et sélectionnez l'emplacement de la définition de rapport. 3. Cliquez sur Enregistrer. <p>Le nouveau rapport est associé à la définition de rapport cloné.</p>
Renommer	<p>Renomme un répertoire ou un rapport.</p> <p>Remarque Vous ne pouvez pas renommer un dossier de stock ou un rapport de stock.</p> <p>Remarque S'applique au dossier de niveau racine.</p>

Action	Explication
Déplacer	<p>Déplace le rapport ou le dossier à partir d'un dossier vers un autre.</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vous ne pouvez déplacer un rapport ou un dossier que si vous avez l'autorisation Modifier sur le dossier parent du rapport ou du dossier en cours de déplacement. • Impossible de déplacer des dossiers ou rapports personnalisés à partir du dossier Stock (et ses sous-dossiers) vers d'autres emplacements et réciproquement.
Définir des filtres par défaut	<p>Crée des filtres de rapport.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Filtres de rapports</i>.</p> <p>Remarque Vous pouvez également définir le filtre par défaut, cochez la case par défaut dans la boîte de dialogue choisir un filtre pendant le mode exécution de rapport.</p>
Ajouter une aide	<p>Héberge la page d'aide pour les modèles de rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <i>Ajouter l'aide des modèles</i>.</p>
Suppr.	<p>Supprime un rapport ou un dossier.</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vous ne pouvez supprimer un rapport ou un dossier que si vous avez l'autorisation Modifier sur le dossier parent du rapport ou du dossier en cours de suppression. • Vous ne pouvez pas supprimer un dossier de stock ou un rapport de stock.

Action	Explication
de partage	<p>Affecte les autorisations appropriées pour accéder au rapport et le gérer.</p> <p>Groupes : accorde des autorisations Affichage et Modification au rapport.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les administrateurs de sécurité peuvent accorder ces autorisations à différents groupes. • Les propriétaires d'entité peuvent accorder ces autorisations à des groupes auxquels ils sont directement associés. <p>Utilisateurs : accorde des autorisations Affichage et Modification au rapport pour différents utilisateurs. Applicable uniquement aux administrateurs de sécurité.</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les autorisations supérieures (Affichage et Modification) issues d'un utilisateur individuel ou d'un groupe d'utilisateurs sont prioritaires. • Seuls les 200 premiers enregistrements (par ordre alphabétique) sont affichés dans le panneau Membres ou Groupes. Pour afficher plus d'enregistrements, voir Configurer > Groupes. • Lorsque vous modifiez une autorisation et souhaitez basculer entre les onglets Groupes et Utilisateurs, vous êtes invité à enregistrer ou annuler les modifications.
Liens permanents	<p>Affiche le lien permanent de rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Lien permanent pour un rapport</i>.</p> <p>Remarque Vous ne pouvez accéder au lien hypertexte permanent qu'à partir d'un navigateur Web.</p>
Exporter	<p>Exporter un rapport personnalisé ou des dossiers de rapport. Les rapports et les dossiers de rapports sont exportés au format de fichier ZIP. Pour exporter un rapport ou un dossier de rapports, vous devez posséder le rôle de Concepteur de rapport. Pour plus d'informations, voir <i>Exportation des rapports et des dossiers</i>.</p>

Sujets connexes

[Lien permanent pour un rapport](#), à la page 46

[Ajouter l'aide des modèles](#), à la page 22

[Créer des rapports](#)

[Importer des rapports](#), à la page 40

[Exporter des rapports et des dossiers](#), à la page 42

[Filtres de rapport](#), à la page 23

Ajouter l'aide des modèles

Vous pouvez configurer des fichiers d'aide individuels pour chaque rapport Cisco Unified Intelligence Center. Vous pouvez héberger séparément la page d'aide et faire pointer le rapport vers elle ou créer et télécharger la page d'aide, en même temps que le rapport.

Le contenu de cette aide est spécifique au rapport et peut contenir des explications sur :

- Mode d'emploi de ce rapport
- Description des champs
- Détails de la relation entre les champs
- Comment interpréter les données du rapport ou
- Toute autre information liée au rapport

Vous ne pouvez télécharger que des fichiers au format ZIP. Les fichiers ZIP peuvent contenir plusieurs fichiers HTML. Les contenus de la page HTML prennent en charge le texte riche ainsi que les images.

**Remarque**

Les fichiers d'aide ne prennent pas en charge les vidéos et autres contenus interactifs.

Pour configurer la page d'aide d'un rapport, effectuez les étapes ci-dessous.

Procédure**Étape 1**

Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Rapports**.

Étape 2

Cliquez sur l'icône de points de suspension (...) en regard de la ligne de rapport pour lequel vous souhaitez créer la page d'aide, cliquez sur **Ajouter aide**.

Étape 3

Dans la boîte de dialogue **Ajouter aide**,

- Si vous souhaitez définir une page d'aide externe en tant qu'aide du rapport, sélectionnez l'option **URL** et saisissez l'emplacement de l'URL externe.
- Si vous souhaitez télécharger le fichier d'aide, sélectionnez l'option **Choisir un fichier**, puis cliquez sur **Parcourir** pour télécharger un fichier ZIP (avec des fichiers HTML).

Étape 4

Après avoir téléchargé le fichier, cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque Lorsque vous exécutez le rapport, cliquez sur l'icône " ? " (Aide du modèle) dans la barre d'outils Rapports pour afficher le fichier d'aide configuré.

Sujets connexes

[Obtenir de l'aide sur un rapport](#), à la page 55

Filtres de rapport

Types de filtre

Les filtres de rapport de Unified Intelligence Center servent à présenter des données sélectives. Vous pouvez définir le filtre pour filtrer les données que vous voulez afficher dans l'état. Il y a deux façons d'afficher la page de filtre.

- Avant que le rapport ne soit généré : Vous pouvez définir et affiner les valeurs de filtre par défaut en utilisant l'option **Actions > Définir le filtre par défaut**.
- Une fois le rapport généré, vous pouvez affiner les valeurs de filtre en utilisant l'icône de filtre.



Remarque Vous ne pouvez pas afficher les filtres si le concepteur du rapport a sélectionné la case **Ignorer filtre pendant l'exécution du rapport** pendant la sélection du filtre du rapport.

Cisco Unified Intelligence Center prend en charge les types de filtres de rapport suivants :

- Date et heure
- Critères clé
- Filtres de champs
- Paramètres

Les paramètres de filtre sont affichés en fonction du type de requête sélectionné dans la définition de rapport pour ce rapport.

Tableau 6 : Les onglets de filtre

Type de requête de définition de rapport	Onglets de filtre à appliquer
Requête de base de données	Date et heure, critère clé, filtres de champ
Données en temps réel ou en diffusion en continu	Critères clés, filtres de champ
Bloc anonyme	Paramètres
Procédure stockée	Paramètres

Date et heure



Remarque

- Vous pouvez choisir un filtre de plage de dates et heures pour un nouveau rapport, mais aussi lorsque vous exécutez un rapport existant. Le filtre de plage de dates et heures n'est pas applicable aux rapports en temps réel et aux rapports de données en direct.
- Cisco Unified Intelligence Center utilise les paramètres régionaux du navigateur pour afficher le format de date et heure dans la page de filtre. Si Cisco Unified Intelligence Center ne prend pas en charge la langue locale du navigateur, alors les paramètres régionaux sélectionnés dans l'application Cisco Unified Intelligence Center sont utilisés.

Pour configurer les filtres de dates et heures d'un rapport, procédez comme suit :

Procédure

- Étape 1** Après avoir créé le rapport, cliquez sur **Définir le filtre par défaut** à partir de la sélection **Actions**.
- Étape 2** Dans l'assistant de filtre **Date et heure**, sélectionnez les options de **Plage de dates** et de **Plage horaire**.
- Les options disponibles de filtre de **Plage de dates** et de **Plage horaire** sont prédéfinies.
 - La sélection de l'option **Personnalisation** vous permet de personnaliser les informations de la **Plage de dates** et de la **Plage horaire**.
- Vous ne pouvez sélectionner les jours de la semaine (Jours > Personnalisation) que si l'intervalle de temps s'étend sur plus d'une journée.
- Pour les rapports qui sont basés sur le type de requête bloc anonyme, vous ne pouvez pas sélectionner les jours de la semaine. Pour plus d'informations, voir le *Guide de personnalisation des rapports Cisco Unified Intelligence Center* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>.
- Étape 3** cochez la case **Ignorer le filtre au cours de l'exécution du rapport** si vous souhaitez ignorer la sélection de filtre au cours de l'exécution du rapport.
- Remarque** Dans la boîte de dialogue **Choisir un filtre** mode exécution du rapport), vous pouvez cocher la case **Définir par défaut** pour définir le filtre du rapport en tant que la valeur par défaut.
- Étape 4** Cliquez sur **Suivant**.

Critères clé

Utilisez l'onglet **Critères clé** dans le filtre pour sélectionner des listes ou collections de valeurs. Une collection est un groupe préconfiguré de valeurs.



Remarque Les champs Critères clé correspondent à des filtres prédéfinis qui s'affichent dans l'écran de filtre s'ils sont définis dans la définition de rapport.

Pour configurer les filtres de critères clé, procédez comme suit :

Procédure

- Étape 1** Après avoir créé le rapport, cliquez sur **Définir le filtre par défaut** à partir de la sélection **Actions**.
- Étape 2** Dans l'assistant de filtre **Date et heure**, sélectionnez la **Plage de dates** et la **Plage temporelle** et cliquez sur **Suivant**.
- Étape 3** Dans l'assistant de filtre **Critère clé**, sélectionnez les collections ou les valeurs dans la zone de sélection **Disponible**.
- Étape 4** Utilisez les flèches pour déplacer les collections ou les valeurs sélectionnées dans la zone de sélection **Sélectionné**.
- Étape 5** Vous pouvez également sélectionner plusieurs collections ou valeurs.

Étape 6 Cliquez sur **Suivant**.

Filtres de champs

Utilisez l'onglet **Filtres de champs** pour filtrer n'importe quel champ du rapport. En fonction du type de champ sélectionné (date, numérique, décimal, booléen ou chaîne), différents opérateurs sont disponibles. Par exemple, vous pouvez filtrer les appels en file d'attente pendant plus de deux minutes, ou tous les agents en l'état d'attente pour filtrer les informations les moins importantes.



Remarque Vous pouvez configurer des filtres de champs de rapports :

- Uniquement pour les rapports basés sur des requêtes SQL.
- Pour filtrer un texte, une date, une valeur booléenne ou un champ décimal.

Pour configurer les filtres de champ, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Après avoir créé le rapport, cliquez sur **Définir le filtre par défaut** à partir de la sélection **Actions**.

Étape 2 Dans l'assistant de filtre **Date et heure**, sélectionnez la **Plage de dates** et la **Plage temporelle** et cliquez sur **Suivant**.

Étape 3 Dans l'assistant de filtre **Critère clé**, sélectionnez les collections ou les valeurs dans la zone de sélection **Disponible**, puis cliquez sur **Suivant**.

Étape 4 Dans l'assistant **Filtres de champs**, sélectionnez le filtre selon les critères suivants.

Les critères de filtre ou d'opérateurs varient en fonction du type de champ sélectionné (Date, Numérique, Décimal, Booléen ou Chaîne).

- Pour **Date**, les options disponibles dans Filtre Plage de dates sont prédéfinies. Dans la liste déroulante Plage de dates, sélectionnez Personnalisée, Aujourd'hui, Hier, Cette semaine, La semaine dernière, Ce mois-ci, Le mois dernier, Cette année ou L'année dernière.
Seule l'option Personnalisée permet à l'utilisateur de personnaliser les paramètres Calendrier, Plage d'heures et Jours pour certains jours de la semaine.
- Pour le type **Décimal**, sélectionnez un opérateur parmi Égal à, Différent de, Inférieur à, Inférieur ou égal à ou Supérieur à, puis entrez une valeur. Par exemple, Opérateur = Supérieur à et Valeur = 16,5.
- Pour le type **Chaîne**, sélectionnez un opérateur parmi Égal à, Différent de ou Correspond à, puis entrez une valeur. Par exemple, Opérateur = Correspond à et Valeur = Équipe verte.
 - Si vous sélectionnez Correspond à pour l'opérateur, vous devez spécifier un schéma SQL qui correspond au champ de chaîne. Le système ajoute le caractère générique % automatiquement au début et à la fin de la chaîne. Vous pouvez également utiliser tous les schémas SQL génériques au milieu de la chaîne.

- Si le champ de filtre est associé à une **Liste de valeurs**, alors spécifiez une valeur quelconque ou déplacez un, plusieurs ou tous les éléments de la liste vers la colonne Sélectionné pour les filtrer.
- Pour **booléen**, sélectionnez Vrai ou faux dans la liste d'opérateurs.

Étape 5 En utilisant de la liste déroulante **Opérateur**, sélectionnez les critères.

Remarque Si vous sélectionnez l'opérateur **Correspond à**, vous pouvez utiliser n'importe quel modèle de caractère générique Microsoft SQL pour filtrer les données. Le caractère générique % est ajouté au début et à la fin de chaque chaîne de caractères qui est utilisée pour filtrer les données.

Étape 6 Dans le champ **Valeur**, entrez la valeur par rapport à laquelle les données du champ seront filtrées.

Étape 7 Cliquez sur **Exécuter**.

Types de rapports

Il existe trois types de rapports basés sur les types de requêtes :

- Rapport historique
- Rapports en temps réel
- Rapport de données en temps réel

Composants du rapport

Ces rapports incluent les composants suivants :

- **Source de données**

La source de données définit les sources qui contiennent les données pour le rapport. Unified Intelligence Center prend en charge trois types de sources de données : Microsoft SQL Server, IBM Informix et diffusion en flux continu. La source de données doit être préconfigurée. Si ce n'est pas le cas, contactez votre administrateur pour configurer la source de données appropriée.

- **Définitions des rapports**

Chaque rapport dispose d'une définition de rapport, qui montre comment les données sont extraites de la source de données pour ce modèle de rapport. En plus de spécifier la manière dont les données sont récupérées (par une simple requête MS SQL, une requête de procédure stockée, une diffusion temps réel en flux continu ou une requête de bloc anonyme), une définition de rapport contient le jeu de données qui est obtenu. Ceci couvre les champs, les filtres, les formules, la fréquence d'actualisation et le champ de critère clé du rapport.

- **Rapports**

Les rapports affichent les données renvoyées par les définitions de rapports. Ces données sont extraites par des requêtes de base de données.

- **Conversions de fuseaux horaires**

La conversion de fuseaux horaires se produit s'il existe une différence entre les fuseaux horaires de la source de données et de l'utilisateur.

Prise en compte de l'heure d'été pour les rapports de requête de base de données : le décalage d'heure d'été au début de la plage de dates qui est pris en compte pour la conversion de fuseau horaire lorsque le rapport est filtré. Si le passage à l'heure d'été se produit à un moment quelconque de la plage de date et d'heure du filtre, les décalages de fuseaux horaires ne seront pas calculés correctement si l'utilisateur et la source de données se trouvent dans des fuseaux horaires différents. Dans ce cas, vous devrez fractionner le filtre des heures de façon à séparer l'exécution du rapport avant et après le changement d'heure.



Remarque Le décalage d'heure d'été dépend de la dernière bibliothèque de fuseaux horaires du système.

Exemple 1 :

Fuseau horaire de l'utilisateur : Australie/Sydney

Fuseau horaire de la source de données : Amérique du Nord/New York

La modification d'heure : + 1 heure pour Sydney le 06/10/2013 à 02 h 00 du matin + 1 heure par rapport à la modification d'heure déjà active à New York

Filtre sélectionné par l'utilisateur : du 06/10/2013 au 06/10/2013, 00 h 00 à 23 h 59.

Requête préparée dans le fuseau horaire de la source de données : du 05/10/2013 à 10 h 00:00 jusqu'au 06/10/2013 à 09 h 59:59.

Rapport affiché dans le fuseau horaire de l'utilisateur : 06/10/2013 00 h 00 au 07/10/2013 à 00 h 59.

Dans ce cas, le rapport affiche une heure supplémentaire de données comme le changement d'heure de Sydney est inopérant au début de la plage de dates et actif à la fin de la plage de dates.

Exemple 2 :

Fuseau horaire de l'utilisateur : Australie/Sydney

Fuseau horaire de la source de données : Amérique du Nord/New York

Le changement d'heure : + 1 heure d'heure active pour Sydney qui passe à l'heure d'hiver le 06/10/2013 à 02:00 du matin, + 1 heure de changement d'heure déjà effectif à New York

Filtres sélectionnés : du 06/10/2013 au 10/10/2013, 03 h 00 à 23 h 59.

Requête préparée dans le fuseau horaire de la source de données : 05/10/2013 12:00:00 jusqu'au 06/10/2013 08 h 59:59.

Rapport affiché dans le fuseau horaire de l'utilisateur : du 06/10/2013 03 h 00 jusqu'au 06/10/2013 23 h 59.

Dans ce cas, la conversion s'effectue comme prévu car il n'y a aucun changement d'heure d'été ou d'hiver entre les plages de dates.

Exemple 3 :

Fuseau horaire de l'utilisateur : Amérique du Nord/New York

Fuseau horaire de la source de données : IST

Changement d'heure : + 1 heure d'heure d'été le 03/03/2013 à 02 h 00 et retour à l'heure d'hiver le 03/11/2013 à 02 h 00 pour New York. Aucune modification d'heure d'été pour le fuseau IST.

Filtre sélectionné par l'utilisateur : 03/11/2013 au 03/11/2013 de 01 h 30 à 17 h 30.

Requête préparée dans le fuseau horaire de la source de données : 03/11/2013 à 11 h 00:00 jusqu'au 03/11/2013 à 02 h 59:59.

Rapport affiché dans le fuseau horaire de l'utilisateur : 03/11/2013 à 01 h 30 jusqu'au 03/11/2013 à 16 h 30.

Dans ce cas, le rapport affiche une heure de moins de données car l'heure d'été de New York est active au début de la plage de dates et inactive à la fin de la plage de dates.

- **Vues de rapport**

Un rapport peut être présenté sous plusieurs formats (grille et graphiques). Chaque vue peut avoir son propre ensemble de champs. Un seul et même rapport peut comporter plusieurs vues.

- **Aide sur les rapports**

Vous pouvez joindre une page d'aide spécifiquement pour votre rapport. Pour plus d'informations, consultez *Ajouter l'aide des modèles*.

Sujets connexes

[Ajouter l'aide des modèles](#), à la page 22

Rapports historiques et en temps réel



Remarque

Le rapport en temps réel n'est pas applicable à Unified CCX.

Rapport historique : récupère des données à partir d'une source de données historiques. Les rapports sont renseignés avec des données d'intervalle qui ont un taux de rafraîchissement par défaut de 15 minutes. Les rapports historiques ont une limite supérieure de 8 000 lignes.

Rapport en temps réel : récupère des données à partir d'une source de données en temps réel. Les rapports sont renseignés avec des données d'intervalle qui ont un taux de rafraîchissement par défaut de 15 secondes. Les rapports en temps réel ont une limite supérieure de 3 000 lignes.

Pendant l'exécution des rapports historiques et en temps réel Cisco Unified Intelligence Center, vous pouvez :

- Filtrer les données d'un rapport
- Modifier l'affichage d'un rapport en passant d'une grille à un indicateur ou un graphique



Remarque

Vous pouvez sélectionner l'une des vues prédéfinies, à savoir grille, jauge ou graphique.

Pour plus d'informations sur la création ou la modification des vues, consultez *Vues de rapport*.

- Modifier les rapports

Sujets connexes

[Vues de rapport](#), à la page 31

Rapports de données en direct

Rapport de données en direct : reçoit des données à partir de sources de données de diffusion en continu. Les rapports de données en direct ne prennent en charge que les vues de grille.



Remarque

Les rapports de données en direct ne répercutent pas automatiquement les modifications de l'heure système. Si l'heure du serveur ou du client est modifiée ou réglée, le rapport doit être réactualisé pour afficher correctement les valeurs de champ de durée. Par exemple, au moment d'un changement d'heure d'été ou d'hiver (DST), les rapports de données en direct actifs n'affichent pas de valeurs correctes dans le champ de durée. Les rapports de données en direct doivent être actualisés pour refléter la mise à jour.

Pour plus d'informations sur la façon de créer des liens permanents pour gadget Cisco Finesse équivalents à des rapports de données en direct reportez-vous au *Guide de l'utilisateur des rapports Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html>.

Pour plus d'informations sur la modification des rapports de stock de données en direct dans Cisco Unified Intelligence Center et sur l'ajout du rapport modifié à la présentation du bureau Finesse reportez-vous au *Guide d'administration Cisco Unified CCX* à l'adresse

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-installation-and-configuration-guides-list.html>.

Gestion des rapports

Créer des rapports

Toutes les actions possibles sur l'interface Rapports dépendent du rôle de l'utilisateur et de ses autorisations de niveau objet pour les rapports et les catégories.



Remarque

Par défaut, les utilisateurs de rapports ne sont pas autorisés à créer un sous-dossier sous **Rapports**. Un administrateur peut créer un sous-dossier et en accorder l'accès.

Pour créer un rapport, procédez comme suit :

Procédure

- Étape 1** Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Rapports**.
- Étape 2** Accédez à la catégorie dans laquelle vous souhaitez créer le rapport.
- Étape 3** Dans la barre d'outils **Rapports**, cliquez sur **Nouveau > Rapport**.

Pour modifier un rapport existant, naviguez jusqu'à ce rapport, cliquez sur l'icône de sélection (...) à côté du rapport et cliquez sur **Modifier**.

Étape 4 Dans la fenêtre **Créer un nouveau rapport**, entrez le **nom** et la **description** du rapport.

Remarque Le nom du rapport doit être unique pour Cisco Unified Intelligence Center.

Étape 5 Cliquez sur **Suivant**.

Étape 6 Dans l'onglet **Principaux détails**, saisissez ou sélectionnez les détails du rapport.

Remarque Utilisez les flèches pour sélectionner la définition de rapport appropriée.

Étape 7 Cliquez sur **Suivant**.

Étape 8 Dans l'onglet **Gérer les vues**, créez les vues du rapport et cliquez sur **Suivant**.

Pour plus d'informations, reportez-vous à *Vues de rapport*.

Étape 9 Dans l'onglet **Seuils**, créez les seuils du rapport, cliquez sur **Terminer**.

Pour plus d'informations, reportez-vous à *Seuils de rapports*.

Le nouveau rapport est répertorié dans la page **Rapports**.

Sujets connexes

[Filtres de rapport](#), à la page 23

[Vues de rapport](#), à la page 31

[Seuils de rapport](#), à la page 36

Vues de rapport

Il existe deux types de vues de rapport :

- Vue de grille
- Vue de graphique



Remarque Ne supprimez pas les champs de définition de rapport qui sont actuellement associés à une des vues de rapport créées manuellement. Si vous les supprimez, vous devez réappliquer les champs de données pour toutes les vues des rapports créées manuellement pour enregistrer le rapport.

Pour les vues de grille par défaut, le champ supprimé est supprimé automatiquement dans la liste des champs de données en conservant les autres champs de la liste des champs sélectionnés. Par conséquent, aucune action supplémentaire n'est requise pour enregistrer le rapport.

Créer une vue de grille

Les grilles sont des présentations tabulaires des données en lignes et en colonnes. Par défaut, tous les rapports de stock Cisco ont une vue de grille. Pour les rapports personnalisés, une grille par défaut est créée à partir de la requête SQL dans la Définition de rapport.



Remarque Le groupement et la taille de police ne sont pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Vous pouvez créer une vue de grille pendant la création ou la modification d'un rapport.

Pour créer une vue de grille, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Créez ou modifiez un rapport.

Étape 2 Saisissez les détails du rapport dans l'écran **Détails de base**, puis cliquez sur **Suivant**. L'écran **Gérer les vues** s'affiche avec une vue de grille par défaut.

Remarque Vous ne pouvez accéder aux liens permanents du rapport qu'après avoir terminé la création du rapport. Les liens permanents du rapport vous aident à partager votre rapport avec d'autres utilisateurs et à afficher les rapports de ces derniers. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Lien permanent pour un rapport*.

Étape 3 Vous pouvez modifier la vue par défaut (colonne **Actions** > **Modifier l'affichage**) ou cliquer sur **Créer un nouveau** > **Vue de grille** pour créer une nouvelle vue de grille.

L'écran **Modifier la vue de grille/Nouvelle vue de grille** s'affiche en fonction de votre sélection de créer ou modifier.

Étape 4 Saisissez le **Nom** et la **Description** dans les champs respectifs.

Remarque La longueur maximale autorisée pour le **nom** de la vue de grille : 50 caractères.

Étape 5 À partir de la zone de sélection **Police de caractères**, vous pouvez sélectionner la taille de police dans la liste pour afficher les données de la grille.

Étape 6 Utilisez les touches fléchées pour sélectionner les champs de la zone de liste de valeurs **Disponible** à déplacer vers la liste de champs **Sélectionné**.

Étape 7 Vous pouvez utiliser les fonctionnalités suivantes pour améliorer l'affichage de la vue de grille :

- **En-tête** : cette fonction permet d'ajouter (+) ou de supprimer (-) un en-tête pour les champs sélectionnés. Cela permet de classer l'ensemble des champs.

Remarque Vous ne pouvez pas enregistrer la vue avec des en-têtes vides.

Mise à niveau de la publication de Cisco Unified Intelligence Center 12.0, tous les en-têtes vides qui existent dans les vues de rapport dans les versions antérieures ne sont pas transférés.

- Icône **Modifier** : dans la zone de liste de valeurs Sélectionné, cliquez sur l'icône **Modifier** (passez le curseur sur la valeur du champ) si vous souhaitez modifier le **nom d'affichage** et la **largeur de colonne** du champ sélectionné, puis cliquez sur **Terminé**.

Remarque Pour les champs de l'en-tête, vous pouvez uniquement modifier le nom d'affichage.

- **Trier la grille par champ** : cochez la case **Trier la grille par champ** pour trier les colonnes du rapport sélectionné dans l'ordre **croissant** ou **décroissant**. La sélection de cette case à cocher permet d'activer

le remplissage la liste déroulante avec les valeurs provenant de la zone de liste de valeurs **Sélectionné**. Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule valeur pour le tri.

Étape 8 Cliquez sur **Enregistrer**.
L'écran **Vues du rapport** s'affiche.

Étape 9 Cliquez sur **Terminer**.

Créer une vue graphique

Cisco Unified Intelligence Center prend en charge les types de graphiques suivants :

- **Graphique à colonne** : les graphiques à colonnes affichent des événements discontinus et montrent les différences entre les événements plutôt que des tendances. Les graphiques à colonnes sont orientés verticalement et peuvent être empilés horizontalement ou en cluster l'un au-dessous de l'autre.
- **Graphiques à secteurs** : ils présentent les quantités sous forme de proportion d'un tout. Le camembert représente 100 % des données, chaque quantité occupant un secteur correspondant à sa taille. Les graphiques à secteurs utilisent des champs avec des valeurs décimales ou numériques uniquement. Un camembert ne peut pas avoir plus de 50 secteurs. Une erreur se produit si vos sélections de jeu de données et d'éditeur de graphique génèrent un camembert comprenant plus de 50 secteurs.

Un graphique en anneau est une autre représentation d'un graphique à secteurs.

- **Colonnes** : les graphiques à colonnes affichent des événements discontinus et montrent les différences entre les événements plutôt que des tendances. Les graphiques à colonnes sont orientés horizontalement et peuvent être empilés verticalement ou groupés côte à côte.
- **Graphique de jauge de cadran/numérique** : un graphique de jauge affiche la représentation sous forme de cadran des résultats du rapport conformément au seuil défini.

Le graphique numérique affiche les résultats du rapport dans un format de nombres mis en surbrillance en fonction du seuil défini.

- **Courbes** : les graphiques à courbes affichent des quantités continues dans le temps par rapport à une échelle commune. Les graphiques à courbes permettent d'afficher des tendances.



Remarque

- Les rapports de données en direct ne prennent pas en charge les graphiques.
- En caractères cyrilliques, pour les graphiques orientés verticalement, les étiquettes de données du champ de l'axe horizontal peuvent ne pas apparaître du tout, ou peuvent être brouillées. Il s'agit d'une limitation inconnue. Par conséquent, pour les caractères cyrilliques, utilisez les graphiques orientés horizontalement.

Pour créer une vue graphique, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Créez ou modifiez un rapport.

Étape 2 Saisissez les détails du rapport dans l'écran **Détails de base**, puis cliquez sur **Suivant**.

L'écran **Gérer les vues** s'affiche avec une vue de grille par défaut.

Remarque Vous ne pouvez accéder aux liens permanents du rapport qu'après avoir terminé la création du rapport. Les liens permanents du rapport vous aident à partager votre rapport avec d'autres utilisateurs et à afficher les rapports de ces derniers. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Lien permanent pour un rapport*.

Étape 3 Cliquez sur **Créer un nouveau > Vue graphique**.

Étape 4 Dans l'écran **Créer une nouvelle vue graphique**, cliquez sur le type de graphique souhaité. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Types de graphiques*.

Étape 5 Saisissez les informations du graphique. **Nom du graphique**, **Description du graphique** et cliquez sur **Suivant**.

Remarque La longueur maximale autorisée pour le **nom** du graphique : 50 caractères.

Pour le type de graphiques cartésien (barre, colonne et ligne), cochez la case **Regrouper les données** pour regrouper les données :

- **Par un champ** : sélectionnez cette option pour créer une vue graphique dans laquelle l'axe vertical indique les champs avec formule de pied de page configurée pour un graphique de ligne ou de colonne et l'axe horizontal avec une formule de pied de page configurée pour le graphique à barres.
- **Par champ d'étiquette** : sélectionnez cette option pour créer une vue graphique où l'axe vertical indique les champs de type de données décimal des graphiques à courbes ou à colonnes. Dans le graphique à barres, l'axe horizontal indique les champs de type décimal.

Remarque Pour les graphiques à secteurs, vous ne pouvez que **regrouper les données par le champ d'étiquette**.

Étape 6 Dans l'écran **Ajouter des champs de données**, sélectionnez le **champ d'étiquette** dans la liste déroulante et des **champs de données** dans la liste et cliquez sur **Suivant**.

Étape 7 Dans l'écran **Aperçu et format**, saisissez ou sélectionnez les informations appropriées en fonction du type de graphique sélectionné.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Types de graphiques*.

Remarque Pour les champs de données suivants, la fonction Type de colonne (empilé et groupé) n'est pas disponible.

- Date et heure
- Booléen

Étape 8 Cliquez sur **Enregistrer**.

Sujets connexes

[Lien permanent pour un rapport](#), à la page 46

[Types de graphiques](#), à la page 35

Types de graphiques

Type de graphique	Informations sur les graphiques	Ajouter des champs de données	Aperçu et format
Barre	Oui	Oui	Oui
Colonne	Oui	Oui	Oui
Ligne	Oui	Oui	Oui
Jauge/numérique	Non	Oui Remarque Pour configurer un graphique de jauge, la définition de rapport doit comporter au moins un champ décimal avec pied de page configuré.	Oui Vous pouvez sélectionner une vue Jauge de cadran ou Numérique pour ce rapport. Pour configurer la vue du graphique pour afficher une jauge de cadran ou une valeur numérique, procédez comme suit : <ol style="list-style-type: none">1. Saisissez la plage (minimum et maximum). Par défaut : 0 à 1002. Définissez les zones. Lorsque la valeur du graphique est comprise à l'intérieur de l'un des seuils définis,<ul style="list-style-type: none">• L'aiguille de la jauge pointe sur la couleur correspondante définie dans le seuil.• Le texte numérique est affiché dans la couleur correspondante définie dans le seuil.3. Cliquez sur Enregistrer.
Secteur	Oui	Oui Remarque Pour configurer un graphique à secteurs, la définition du rapport doit comporter au moins un champ décimal configuré.	Oui Vous pouvez sélectionner Graphique à secteurs ou Anneau comme type d'affichage de ce rapport.

Seuils de rapport

Vous pouvez définir un indicateur de seuil pour un champ à afficher si la valeur du champ correspond à la condition du seuil. Les indicateurs de seuil ne peuvent être définis que pour une vue de type **Grille** et **Graphique** > **Jauge**.

Pour définir des indicateurs de seuil de champ pour un **Graphique** > **Jauge** reportez-vous à *Créer une vue graphique*.

Pour définir des indicateurs de seuil de champ pour une vue de **Grille**, procédez comme suit :

Procédure

- Étape 1** À partir de l'assistant de l'écran **Gérer les vues** , après avoir ajouté les vues du rapport, cliquez sur **Suivant**. L'écran **Seuils** s'affiche.
- Étape 2** Sélectionnez une vue pour laquelle vous souhaitez définir un seuil et sélectionnez le nom du champ à partir de la liste **Créer un nouveau seuil**.
L'écran est actualisé avec un nouveau volet pour le nom du champ sélectionné.
- Étape 3** Sélectionnez un opérateur de champ et définissez une condition à partir de la liste d'opérateurs.

Opérateur	Description
Correspondances	<p>L'opérateur Correspond à accepte des expressions régulières.</p> <p>Notez que les expressions régulières ne prennent pas en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs (i, g, m, n, y), OR / AND toute combinaison de ces derniers. • Barre oblique (/) de début et de fin. <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modèle valide → \w+\s • Modèle non valide → ^\w+\s/g <p>(Car il contient des barres obliques de début et de fin (/) et un indicateur « g ».)</p>
Champs de type chaîne ; Toujours, Égal à, Différent Champs décimaux ; Toujours, Égal à, Différent de, Supérieur à, Inférieur à, Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à, Entre	<p>Dans la définition de rapport, si le format % est défini pour un champ, alors en définissant des seuils pour ce champ, assurez-vous de saisir le format décimal du pourcentage pour rendre la condition opérationnelle dans le rapport.</p> <p>Par exemple :</p> <p>Dans la définition de rapport, si le format % est défini pour le champ « Niveau de service » et que vous souhaitez appliquer des seuils pour ce champ pour indiquer « Rouge » si le niveau de service est inférieur à 60 %, définissez les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Définissez le seuil pour le champ Niveau de service. 2. Définissez Opérateur sur Inférieur à. 3. Saisissez le pourcentage sous la forme 0 , 60. 4. Sélectionnez « Rouge » dans la liste déroulante Aucun remplissage.

Opérateur	Description
	5. Cliquez sur Terminé .

Étape 4 Sélectionnez les options dans **Aucun remplissage** et modifiez les champs de seuil.

Remarque Vous pouvez définir des conditions sur les mêmes champs ou sur des champs différents :

- condition sur le même champ : seuil et condition sur le même champ.
- condition sur un champ différent : seuil pour un champ, en fonction de la condition de l'autre champ.
- conditions multiples sur le même champ : appliquez le seuil sur un champ, en fonction de la condition d'autres champs.

Pour les rapports existants, effectuez les étapes mentionnées ci-dessus pour ajouter davantage de seuils.

Remarque La configuration de seuil prend en charge jusqu'à 30 seuils pour un champ.

Pour modifier un seuil existant à partir d'un rapport exécuté, cliquez sur **Options du rapport** et sélectionnez **Gérer les seuils**.

Étape 5 Formatez le texte dans le champ à afficher quand il correspond à la condition de seuil. Utilisez les options suivantes :

- **Texte gras** : cochez cette case pour mettre en évidence le champ du rapport en gras.
- **Couleur d'arrière-plan ou du texte** : sélectionnez une couleur dans la liste déroulante de la couleur d'arrière-plan ou du texte du champ.
- **Remplacer le texte** : saisissez une nouvelle chaîne de caractères si vous souhaitez que le texte du champ soit remplacé par celle-ci quand il correspond à la condition du seuil.
 - La syntaxe pour ajouter un lien hypertexte html en tant que texte de remplacement : `cisco`
 - Syntaxe pour ajouter un espace vide en tant que texte de remplacement :
- **Emplacement de l'image** : saisissez le chemin de l'URL de l'image si vous souhaitez que le texte soit remplacé par une image.

Étape 6 Cliquez sur **Terminé**.

Étape 7 Cliquez sur **Terminer**.

Sujets connexes

[Créer une vue graphique](#), à la page 33

Créer le rapport

Actions du rapport - Mode d'exécution

Le tableau suivant répertorie tous les éléments du menu et les actions que vous pouvez effectuer lorsque vous exécutez un rapport.

Tableau 7 : Actions de rapport

Action	Explication
Options de rapport	
Modifier l'affichage	Affiche la boîte de dialogue Modifier l'affichage . Vous pouvez modifier la vue du rapport actuelle et cliquer sur Fait pour obtenir un affichage de la vue modifiée.
Enregistrer la vue sous	Clone la vue de rapport existante. Dans la boîte de dialogue Enregistrer la vue , saisissez le nom et la description de la vue clonée et cliquez sur Enregistrer . La page de rapport exécutée est actualisée avec la vue clonée.
Créer une vue graphique	<p>Pour le rapport en cours d'exécution, vous pouvez créer directement une vue graphique si vous avez des autorisations en Modification. Après avoir créé la vue graphique, la page du rapport exécuté est actualisée avec la vue graphique nouvellement créée et est répertoriée dans la liste affichée.</p> <p>Remarque Cette fonction est désactivée pour les rapports Mediasense et pour les rapports de données en direct.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Créer une vue graphique</i>.</p>
Regrouper par	<p>Ajoutez/supprimez/mettez à jour des configurations de regroupement pour la vue actuelle (colonnes). Les rapports de grille Cisco Unified Intelligence Center prennent en charge jusqu'à trois niveaux de regroupement.</p> <p>Si vous regroupez la colonne par la Date ou le Type de données de date et heure, vous pouvez regrouper des enregistrements sur une base quotidienne/hebdomadaire/mensuelle.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <i>Grouper par</i>.</p>
Gérer les seuils	<p>Définit un indicateur de seuil pour un champ à afficher si la valeur du champ correspond à la condition de seuil. Les indicateurs de seuil ne peuvent être définis que pour les vues de type Grille et Jauge.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Seuils de rapports</i>.</p>
SQL	Affiche le code SQL utilisé pour exécuter ce rapport.
Exporter	Exporte les données du rapport de grille exécuté sur le disque local au format .xls.
Menu du rapport	
Exécuter ou mettre en pause le rapport	Cliquez pour exécuter ou mettre en pause, respectivement, le rapport.

Action	Explication
Imprimer le rapport	Imprime le rapport à l'aide de l'imprimante par défaut. Remarque Les rapports en vue graphique ne prennent en charge que le mode paysage en format A3 pour l'impression.
Gérer les filtres	Affiche la boîte de dialogue Choisir un filtre pour modifier les critères de filtre pour ce rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Filtres de rapports</i> .
Actualiser	Actualise la page de rapport.
Afficher les informations du filtre	Affiche les informations du filtre du rapport exécuté.
Aide en ligne	Affiche l'aide du modèle configuré. Vous pouvez configurer l'aide du modèle pour le rapport à partir de la page Rapports > Ajouter aide . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <i>Ajouter l'aide des modèles</i> .
Seuils uniquement	Activez ce bouton pour afficher uniquement les lignes correspondant aux valeurs de seuil dans le rapport. Par défaut, cette case n'est pas cochée pour tous les rapports. Remarque Ce bouton est désactivé pour l'affichage groupé.

Sujets connexes

[Créer une vue graphique](#), à la page 33

[Seuils de rapport](#), à la page 36

[Regrouper par](#), à la page 39

[Filtres de rapport](#), à la page 23

[Ajouter l'aide des modèles](#), à la page 22

Regrouper par

Pour un rapport exécuté, utilisez l'option **Grouper par** pour ajouter/supprimer/mettre à jour des configurations de groupement de la vue actuelle. Les rapports de grille Cisco Unified Intelligence Center prennent en charge jusqu'à trois niveaux de groupement.

Si vous regroupez la colonne par la Date ou le Type de données de date et heure, vous pouvez regrouper des enregistrements sur une base quotidienne/hebdomadaire/mensuelle.

**Remarque**

Les rapports de données en direct ne prennent pas en charge le groupement.

Pour regrouper les données du rapport, procédez comme suit :

Procédure

- Étape 1** À partir d'un rapport exécuté, cliquez sur l'icône **Options de rapport** et sélectionnez l'option **Grouper par**.
- Étape 2** Dans la boîte de dialogue **Grouper par**, spécifiez le **Nombre de niveaux** selon lequel vous souhaitez regrouper le rapport.
Selon le nombre de niveaux sélectionné, les colonnes Niveau, Groupé par, Groupement secondaire et Afficher les données étendues sont activées.

Les rapports de grille Cisco Unified Intelligence Center prennent en charge jusqu'à trois niveaux de regroupement.

- Étape 3** Pour regrouper les données du rapport par les valeurs d'une colonne spécifique, sélectionnez le nom de la colonne requise dans la liste **Groupé par**.

Si vous sélectionnez une date ou la date et l'heure dans la liste, vous pouvez sélectionner l'une des actions suivantes à partir de la colonne **Groupement secondaire** :

- **Aucun** : les données du rapport sont groupées par la date absolue ou les valeurs de date et heure.
- **Quotidien** : les données du rapport sont regroupées par jour.
- **Hebdomadaire** : les données du rapport sont regroupées par semaine.
- **Mensuel** : les données du rapport sont regroupées par mois.

Par défaut, l'option **Afficher les données étendues** est cochée, et vous pouvez décocher l'option si nécessaire. La colonne **Afficher les données étendues** vous permet d'afficher les rapports exécutés avec le groupe développé.

Activez le bouton bascule **Afficher le résumé uniquement** pour afficher uniquement la ligne de résumé du rapport.

Par exemple, si vous effectuez le regroupement par équipe d'agent et que vous activez la case à cocher **Afficher le résumé uniquement**, une ligne de données résumée s'affiche pour chaque équipe.

Remarque Si tous les champs ont une formule de pied de page définie dans la définition de rapport, un résumé de niveau de groupe s'affiche également pour ces champs, à l'aide de cette formule.

- Étape 4** Cliquez sur **Enregistrer**.

- Remarque**
- Pour l'affichage groupé, la case à cocher **Seuils uniquement** est décochée.
 - Vous ne pouvez pas effectuer un zoom à partir d'un rapport contenant des champs groupés.
-

Importer des rapports

Vous pouvez importer un rapport existant Unified Intelligence Center, qui est dans un format de fichier .xml ou .zip.

Le rapport importé récupère les données pour les entités suivantes :

- Rapport

- Définition de rapport
- Listes de valeurs
- Vues
- Seuils
- Zooms avant
- Modèle d'aide

**Remarque**

Chaque dossier d'aide des rapports a une taille limite de 3 Mo. Si la taille du dossier dépasse cette limite, le système ne charge pas le contenu de l'aide.

**Remarque**

Pendant, vous ne pouvez pas importer les filtres de rapport et les collections.

Pour importer des rapports, procédez comme suit :

Procédure

- Étape 1** Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Rapports**.
- Étape 2** Dans la page récapitulative **Rapports**, cliquez sur **Importation**.
- Étape 3** Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner le fichier (au format .xml ou .zip) à importer.
- Remarque** La taille maximale du fichier de format de fichier .zip est de 60 Mo et pour le format .xml de fichier, elle est de 3 Mo.
- Étape 4** Sélectionnez le fichier nécessaire et cliquez sur **Ouvrir**.
- Étape 5** Sélectionnez l'emplacement du fichier à partir de la liste **Enregistrer dans le dossier** pour enregistrer le fichier.
- Étape 6** Cliquez sur **Télécharger**.
Une fois le fichier téléchargé avec succès, le tableau est rempli avec le modèle de rapport correspondant, la version disponible actuelle et la version entrante des fichiers importés.
- Étape 7** Sélectionnez une source de données pour la définition du rapport uniquement si la définition du rapport pour le rapport importé n'est pas définie dans Unified Intelligence Center.
- Étape 8** Sélectionnez une Source de données pour la liste de valeurs qui sont définies dans la définition du rapport.
- Remarque** La sélection d'une source de données de la liste de valeurs est obligatoire :
- Si la liste de valeurs n'utilise pas la même source de données que la définition du rapport.
 - Pour les définitions de rapport de diffusion en continu en temps réel.
- Étape 9** Sélectionnez les fichiers à importer ou remplacer.
- Remplacer : si le rapport à importer existe dans Unified Intelligence Center.

- Importer : si le rapport importé est le nouveau jeu de fichiers de rapport.

Étape 10

Cliquez sur **Importer**.

- Remarque**
- L'importation d'un rapport dans une version de Unified Intelligence Center différente n'est pas prise en charge. Cependant, lors de la mise à niveau de Unified Intelligence Center, les modèles de rapport continuent de fonctionner dans la version mise à niveau.
 - L'importation de fichiers XML modifiés manuellement n'est pas prise en charge.

Exporter des rapports et des dossiers

Vous pouvez exporter n'importe quel rapport personnalisé ou de stock ou dossier de rapports à partir de Unified Intelligence Center. Les rapports et les dossiers de rapports sont exportés au format de fichier ZIP.

Lorsque vous exportez un dossier, les rapports du dossier sont regroupés sous forme de fichiers ZIP. Le regroupement est basé sur la source de données utilisée par la définition du rapport ainsi que sur celle des listes de valeurs.

**Remarque**

- Dans le cas des rapports personnalisés, vous devez mettre à jour les numéros de version de la liste des valeurs et de la définition de rapport avant d'exporter le rapport. Sinon, l'exportation ne va pas remplacer les rapports existants.
- Lors de l'exportation des dossiers, assurez-vous que toutes les listes de valeurs dans les dossiers ou définitions de rapport pointent vers la même source de données respectivement.

**Mise en garde**

Ne modifiez pas le rapport exporté (fichier XML) pour des raisons de personnalisation. Toutefois, si nécessaire, vous pouvez modifier uniquement le paramètre Version d'entité du rapport, la définition du rapport et la liste de valeurs.

Lorsque vous exportez un rapport, les données suivantes associées au rapport sont exportées :

- Rapport
- Définition de rapport
- Listes de valeurs
- Vues
- Seuils
- Zooms avant
- Aide (si non fournie, un répertoire vide est créé dans le fichier zip)



Remarque Les filtres de rapport et les collections ne sont pas exportés avec le rapport.

Pour exporter un rapport ou un dossier, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Rapports**.

Étape 2 Accédez au rapport ou au dossier de rapport que vous souhaitez exporter et cliquez sur l'icône de sélection à côté du rapport et cliquez sur **Exporter**.

Remarque Si nécessaire, vous pouvez renommer le rapport ou le dossier du rapport. Ne modifiez pas l'extension de fichier (rapports : zip et définitions de rapport : zip).

Étape 3 Cliquez sur **OK**.
Le fichier exporté est téléchargé dans votre dossier local spécifié.



CHAPITRE 5

Liens permanents

- [Vue d'ensemble, à la page 45](#)
- [Lien permanent pour un tableau de bord, à la page 45](#)
- [Lien permanent pour un rapport, à la page 46](#)
- [Afficher les liens permanents d'un rapport dans les tableaux de bord, à la page 48](#)

Vue d'ensemble

Les liens permanents de Cisco Unified Intelligence Center sont des liens hypertextes permanents.

Unified Intelligence Center prend en charge les types suivants de liens permanents pour les rapports :

- **Lien Excel** : ce lien permanent n'est généré que pour une vue de grille.
- **Lien HTML** : ce lien permanent est généré pour la vue de grille, la vue de jauge et la vue graphique.
- **Lien XML** : ce lien permanent n'est généré que pour la vue de grille. Il est utilisé lorsque les données nécessitent le format XML.



Remarque

Dans le cas des rapports de données en direct, vous ne pouvez disposer que du lien permanent HTML. Les liens permanents HTML pour les rapports de données en direct nécessitent toujours une authentification.



Remarque

Pour des raisons de sécurité, les liens permanents d'un Unified Intelligence Center ne peuvent pas être affichés sur le tableau de bord d'une autre instance de Unified Intelligence Center.

Lien permanent pour un tableau de bord

Les liens permanents du tableau de bord vous aident à partager vos tableaux de bord avec d'autres utilisateurs et à afficher les tableaux de bord d'autres utilisateurs.

**Remarque**

- Vous pouvez accéder au lien permanent d'un tableau de bord uniquement à partir d'un navigateur Web.
- Cisco Finesse ne prend pas en charge les liens permanents de tableau de bord authentifiés.
- Lorsqu'un lien permanent vers un tableau de bord non authentifié est accessible dans une session de navigateur authentifié, l'accès au lien permanent est contrôlé par les autorisations de l'utilisateur connecté.

Pour afficher les liens permanents d'un tableau de bord, procédez comme suit :

Procédure**Étape 1**

Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Tableaux de bord**.

Étape 2

Cliquez sur l'icône (...) à côté du tableau de bord requis et cliquez sur **Liens permanents**.

Étape 3

Dans la boîte de dialogue **Liens permanents**, cliquez sur **HTML** pour afficher le lien permanent du tableau de bord dans la zone de texte **Lien**.

Remarque

- Par défaut, tous les tableaux de bord sont activés pour l'authentification. Lorsque la case **Authentifier le lien permanent** est cochée, les utilisateurs qui accèdent au lien permanent sont invités à saisir leurs informations d'identification pour afficher le tableau de bord.
 - Lorsque vous décochez la case **Authentifier le lien permanent** pour un tableau de bord, les utilisateurs peuvent afficher ce tableau de bord en utilisant le lien permanent, sans authentification.
- Partager un lien permanent non authentifié de votre tableau de bord partage même les liens permanents authentifiés du rapport ajoutés au tableau de bord.
- Pour les tableaux de bord qui contiennent des rapports de données en direct, assurez-vous de cocher la case **Authentifier le lien permanent**.

Étape 4

Copiez et collez le lien permanent dans un navigateur pour afficher le tableau de bord.

Étape 5

Cliquez sur **Enregistrer**.

Lien permanent pour un rapport

Les liens permanents des rapports vous aident à partager votre rapport avec d'autres utilisateurs et à visualiser les rapports de ces derniers.

**Remarque**

- Cisco Finesse ne prend pas en charge les liens permanents de rapport authentifiés.
- Le lien permanent du rapport Excel authentifié n'est pas pris en charge dans l'authentification unique SSO.
- Lorsqu'un lien permanent vers un rapport non authentifié est accessible dans une session de navigateur authentifié, l'accès au lien permanent est contrôlé par les autorisations de l'utilisateur connecté.

Pour afficher les liens permanents d'un rapport, procédez comme suit :

Procédure**Étape 1**

Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Rapports**.

Étape 2

Cliquez sur l'icône (...) à côté du rapport requis et cliquez sur **Liens permanents**.

Étape 3

Dans la boîte de dialogue **Liens permanents**, sélectionnez une option parmi les formats disponibles, HTML, Excel, XML, pour afficher le lien permanent de rapport correspondant dans la zone de texte **Lien**.

Remarque

- Par défaut, les cases **Authentifier le lien permanent** sont cochées pour indiquer que la valeur par défaut et les liens permanents variable sont authentifiés.
- Pour les rapports de données en direct, par défaut, la case à cocher **Authentifier** est cochée et désactivée.

Étape 4

Pour afficher le rapport,

- HTML et XML : copier et coller le lien permanent (HTML et XML) dans tout navigateur
- Excel :
 1. Accédez à Excel et accédez à **Données > à partir du Web**.
 2. Dans le champ d'adresse **Nouvelle requête Web >**, collez le lien permanent du rapport et cliquez sur **Importation**.

Étape 5

Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations sur l'affichage des liens permanents de rapport dans les tableaux de bord en tant que widgets de page web, reportez-vous à *Affichage des liens permanents de rapport dans les tableaux de bord*.

Pour plus d'informations sur les liens permanents, consultez le *Guide de personnalisation des rapports Cisco Unified Intelligence Center* à l'adresse

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>.

Sujets connexes

[Afficher les liens permanents d'un rapport dans les tableaux de bord](#), à la page 48

Afficher les liens permanents d'un rapport dans les tableaux de bord

L'affichage des liens permanents d'un rapport dans les tableaux de bord en tant que widgets de page web dépend de l'état de l'authentification des rapports et des tableaux de bord. Le tableau suivant fournit différents scénarios qui prennent en charge l'affichage des liens permanents de rapport dans les tableaux de bord.

	Autor. lien permanent du rapport même nœud	Autor. lien permanent du rapport nœud différent	Autor. lien permanent du rapport cluster différent	Non Autor. lien permanent du rapport même nœud	Non autor. lien permanent du rapport nœud différent	Non autor. lien permanent du rapport cluster différent
Non Autor. Tableau de bord	Non pris en charge	Non pris en charge	Non pris en charge	Pris en charge	Pris en charge	Pris en charge
Autor. Tableau de bord	Pris en charge	Non pris en charge	Non pris en charge	Pris en charge	Pris en charge	Pris en charge
Visionneuse de tableau de bord	Pris en charge	Non pris en charge	Non pris en charge	Pris en charge	Pris en charge	Pris en charge



CHAPITRE 6

Planifier un rapport

- [Aperçu](#), à la page 49
- [Planifie les Actions](#), à la page 49
- [Créer un calendrier pour un rapport](#), à la page 50
- [Heure d'été et rapports planifiés](#), à la page 54

Aperçu

Vous pouvez automatiser la génération de rapports de manière périodique en définissant une planification. Le planificateur vous permet d'exécuter de volumineux rapports de jeux de données une seule fois afin de les envoyer et de les afficher pour de nombreux utilisateurs.

Seuls les utilisateurs avec des rôles de Concepteur de rapport et d'Administrateur de la configuration du système sont autorisés à accéder au Planificateur. Les administrateurs de configuration du système peuvent effectuer toutes les fonctions du planificateur dans les rapports. Ils peuvent afficher, modifier et exécuter n'importe quel rapport planifié et créer une planification pour n'importe quel rapport. Les concepteurs de rapport peuvent créer une planification uniquement pour les rapports qu'ils ont créés ou pour lesquels ils disposent d'une autorisation Afficher.

Vous pouvez planifier des rapports pour :

- Pour qu'il s'exécute à des heures prédéterminées
- Pour envoyer automatiquement le rapport par courrier électronique
- Pour enregistrer le rapport sur un site distant



Remarque

Le planificateur s'exécute selon le fuseau horaire du serveur et donc sur la page Programme, la colonne **Prochaine exécution planifiée** reflète le fuseau horaire du serveur.

Planifie les Actions

Action	Explication
Actions de la barre d'outils	

Action	Explication
Recherche	Recherche un planning.
Tous	Répertorie toutes les planifications (grand, désactivé, E-mail et SFTP).
Grandes planifications	Répertorie toutes les grandes planifications.
Désactivé	Répertorie toutes les planifications désactivées.
E-mail	Répertorie toutes les planifications configurées pour la distribution de courrier électronique.
SFTP	Répertorie toutes les planifications configurées pour être enregistré sur un site distant.
Actualiser	Actualise la page Planifications .
Nouveau	Créer une nouvelle planification. Pour plus d'informations, voir <i>créer une planification pour un rapport</i>
Actions de l'ellipse (...)	
Modifier	Modifie la planification. Vous pouvez également cliquer sur le nom du planificateur pour modifier les détails de la planification. En mode modification, vous pouvez cliquer sur l'icône en regard du nom du planificateur pour modifier les propriétés du planificateur ; le nom et le type de planificateur.
Activer ou Désactiver	Active ou désactive une planification.
Suppr.	Supprime une planification.

Sujets connexes

[Créer un calendrier pour un rapport](#), à la page 50

Créer un calendrier pour un rapport

**Remarque**

Vous ne pouvez pas planifier des rapports de données en direct.

Procédure**Étape 1**

Dans le volet de navigation gauche, cliquez sur **Planifications**.

Étape 2

Cliquez sur **Nouveau**.

Étape 3 Dans la boîte de dialogue **Créer une nouvelle planification**, saisissez un nom pour le planificateur, puis sélectionnez le **Type du planificateur**. Les types de planificateur disponibles sont :

- **Planificateur volumineux**

- Visible uniquement pour un utilisateur Administrateur de la configuration du système.
- Utilisez les planificateurs volumineux pour les rapports volumineux avec plus de 8 000 lignes.
- Les planifications volumineuses prennent en charge les formats de fichiers CSV.
- Vous ne pouvez créer qu'un seul planning volumineux avec la fréquence de récurrence d'une heure minimum.

- **Planificateur régulier**

Étape 4 Cliquez sur **Suivant**.

Étape 5 Dans l'onglet **Planification d'un rapport**, sélectionnez le rapport à planifier, définissez les données de filtre et configurez les détails de la planification.

Champ	Description
Rapport	
Rapport	Sélectionnez le rapport à planifier.
Définir le filtre	Cochez cette case pour activer le bouton Critères de filtre . Cliquez sur le bouton Critères de filtre pour définir les critères de filtre du rapport. Pour plus d'informations sur la définition des filtres de rapport, reportez-vous à <i>Filtres de rapport</i> . Remarque Si elle est décochée, le filtre par défaut est utilisé.
Planifier	
Date début	Plage de dates absolues : cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner la Date de début . Remarque La Date de début utilise les paramètres de fuseau horaire de l'utilisateur. Si aucun fuseau horaire n'est configuré pour l'utilisateur, le fuseau horaire du serveur de création de rapports est appliqué.
Date fin	Sélectionnez une option pour la Date de fin : <ul style="list-style-type: none"> • Aucun : vous n'indiquez aucune date de fin. • Plage de dates absolues : cliquez sur l'icône du calendrier pour sélectionner la Date de fin.

Champ	Description
Récurrence	<p>indiquez la fréquence du rapport planifié.</p> <p>Remarque Les planifications qui atteignent la date de fin sont supprimées après une période de rétention de 24 heures.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une fois : spécifiez l'heure de la journée pour une occurrence unique. • Quotidien : spécifiez un nombre de répétitions en jours ; par exemple, tous les quatre jours. • Hebdomadaire : spécifiez le nombre de semaines et les jours de la semaine pendant lesquels vous voulez que le rapport planifié soit exécuté. • Mensuel : sélectionnez un jour du mois et précisez le nombre de mois pendant lesquels vous souhaitez que le rapport planifié soit exécuté. <p>Remarque Utiliser Dernier pour préciser le dernier jour du mois.</p>
Fréquence	<p>Spécifiez le nombre de fois pendant lesquelles le rapport doit être exécuté les jours planifiés.</p> <p>Remarque La fréquence maximale à laquelle vous pouvez planifier un rapport est d'une fois toutes les cinq minutes.</p>

Étape 6 Cliquez sur **Suivant**.

Étape 7 Dans l'onglet **Paramètre de destination**, mettez en place un calendrier pour envoyer par courrier électronique le rapport planifié et l'enregistrer au format CSV sur un site distant.

Vous pouvez configurer le serveur de messagerie électronique dans la console d'administration. Contactez l'administrateur pour obtenir de l'aide ou consultez le *Guide d'administration du Cisco Unified Intelligence Center* à l'adresse

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html>

Champ	Description
E-mail	
Distribution de l'e-mail	<p>Activez le commutateur et saisissez les adresses e-mail du destinataire.</p> <p>Remarque La validation de la page E-mail intervient lorsque l'adresse de courrier électronique est saisie dans le champ Distribution de l'e-mail. Aucune validation n'est effectuée si aucun ID d'e-mail n'est saisi dans le champ Distribution de l'e-mail.</p>
Envoyer une vue par courrier électronique	<p>Sélectionnez la vue du rapport que vous voulez envoyer par courrier électronique.</p> <p>Remarque Seules les vues de grille peuvent être planifiées.</p>
Objet:	Entrez du texte pour la ligne d'objet.

Champ	Description
Type de fichier de courrier électronique	<p>Sélectionnez le type de fichier.</p> <ul style="list-style-type: none"> • INLINE HTML : envoie le rapport au format HTML. <ul style="list-style-type: none"> • Le rapport historique est limité à un maximum de 8 000 lignes. • Le rapport temps réel est limité à un maximum de 3 000 lignes. • XLS : envoie le rapport en tant que pièce jointe de fichier Microsoft Excel. <ul style="list-style-type: none"> • Le rapport historique est limité à un maximum de 8 000 lignes. • Le rapport temps réel est limité à un maximum de 3 000 lignes. • PDF : envoie le rapport en tant que pièce jointe de fichier PDF. <p>Les pièces jointes PDF générées ont les limitations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sont soit en mode paysage, soit en mode portrait. L'orientation Paysage est le réglage par défaut. • Utilisent des tailles de police standard. 10 pixels pour l'orientation paysage et 8 pixels pour l'orientation portrait. Le PDF ignore la taille de police définie dans l'éditeur de vue de la grille pour conserver la police de sortie imprimable. <p>Remarque Le PDF ne prend en charge que les images au format HTTP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conserve uniquement les lignes qui s'ajustent à la page, en fonction de l'orientation sélectionnée. Les colonnes qui ne s'ajustent pas à la page sont tronquées. • Seules 1 000 lignes sont prises en charge par les fichiers PDF utilisés comme pièces jointes. Un message électronique est envoyé si le rapport prévu comporte plus de 1 000 lignes. • Ne prend pas en charge l'ajustement de la largeur des mots aux colonnes. Dans le cas d'un texte plus large, vous pouvez personnaliser la largeur des colonnes dans l'éditeur de grille pour éviter les chevauchements. Par conséquent, la personnalisation peut réduire le nombre de colonnes affichées dans le PDF.
Site distant	
Protocole	Activez le commutateur et sélectionnez SFTP pour établir une connexion sécurisée avec l'emplacement distant.
Vue de rapport	Sélectionnez la vue du rapport qui doit être publiée.
Hôte	Entrez l'adresse IP du site distant.
Port	Saisissez un numéro de Port pour le SFTP. Le numéro de port par défaut est 22.

Champ	Description
Chemin du répertoire	Indiquez l'emplacement sur l'hôte pour enregistrer votre fichier.csv. Le chemin d'accès du répertoire doit être un chemin d'accès absolu.
Nom d'utilisateur, mot de passe	Saisissez un nom d'utilisateur et le mot de passe correspondant de l'hôte. La longueur maximale du mot de passe est de 50 caractères.
Tester la connexion	Cliquez sur Tester la connexion.

- Remarque**
- Le format de date et d'heure d'un rapport planifié de type CSV est : Jour_de_la_semaine Mois Date_du_mois HH:MM:SS FUSEAU_HORAIRE_DU_SERVEUR AAAA. Par exemple, vendredi 24 octobre 2014 01:00:00 EDT.
 - Le champ heure d'un rapport planifié de type CSV est affiché en secondes uniquement.

Remarque Lorsque vous modifiez un rapport planifié et cliquez sur **Enregistrer**, le planificateur s'exécute et envoie le rapport prévu par courrier électronique à tous les destinataires qui sont configurés dans le champ **Distribution par courrier électronique**.

Étape 8 Cliquez sur **Enregistrer**.



Remarque Le planificateur s'appuie sur le paramètre Fréquence d'actualisation dans Définition de rapport. L'utilisateur peut configurer le paramètre Fréquence d'actualisation avec une valeur inférieure à la fréquence du planificateur.

Sujets connexes

- [Types de filtres](#)
- [Filtres de rapport](#), à la page 23

Heure d'été et rapports planifiés

L'heure d'été a les répercussions suivantes sur les rapports planifiés :

1. Les rapports planifiés pour s'exécuter quotidiennement à une heure précise de la journée sont annulés le jour où l'horloge avance (en raison par exemple des horaires d'été). Ainsi, un rapport dont l'exécution est planifiée à 22 h 30 chaque jour sera annulé le jour où l'horloge avancera d'une heure.
2. Les rapports planifiés pour s'exécuter une seule fois sont programmés à une nouvelle heure, à laquelle s'ajoute un léger décalage si leur exécution se déroule durant la période du changement horaire. Par exemple, si l'horloge avance d'une heure pour un rapport devant s'exécuter une seule fois à 22 h 30, l'heure d'exécution est actualisée à 23 h 30.



CHAPITRE 7

Afficher l'aide

- [Afficher l'aide de Cisco Unified Intelligence Center, à la page 55](#)
- [Obtenir de l'aide sur Cisco Unified Intelligence Center, à la page 55](#)
- [Obtenir de l'aide sur un rapport, à la page 55](#)

Afficher l'aide de Cisco Unified Intelligence Center

Au sein de Cisco Unified Intelligence Center, deux types d'aide sont disponibles :

- **Aide spécifique à l'application** : le contenu de cette aide explique comment utiliser Unified Intelligence Center en général.
- **Aide spécifique au rapport/aide du modèle** : le contenu de cette aide explique comment utiliser les rapports. L'aide peut décrire des champs ou fournir des informations sur la relation entre les champs, ou peut expliquer comment interpréter les données du rapport. Cette aide n'est disponible que si elle a été créée pour le rapport.

Pour plus d'informations sur l'ajout de l'aide du modèle de rapport, reportez-vous à la section *Ajouter l'aide des modèles*.

Sujets connexes

[Ajouter l'aide des modèles](#), à la page 22

Obtenir de l'aide sur Cisco Unified Intelligence Center

- Cliquez sur l'icône **Aide** dans le coin supérieur droit de chaque page de liste d'entités pour afficher le contenu de l'aide spécifique à l'entité.
- Cliquez sur le bouton **Aide en ligne** de la page d'accueil pour accéder à la fenêtre d'aide pour Cisco Unified Intelligence Center.

Obtenir de l'aide sur un rapport

Pour obtenir de l'aide sur un rapport, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1

À partir de la page **Rapports**, cliquez sur le rapport souhaité pour ouvrir le rapport en mode exécution.

Étape 2

Cliquez sur l'icône **de modèle en ligne** dans la barre d'outils du rapport.

L'aide sur le modèle du rapport s'affiche dans une nouvelle fenêtre de navigateur.

Vous pouvez configurer l'aide du modèle pour le rapport à partir de la page **Rapports > Ajouter aide** . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Ajouter l'aide des modèles*.

Sujets connexes

[Ajouter l'aide des modèles](#), à la page 22



CHAPITRE 8

Gadgets dans Finesse de Cisco Unified Intelligence Center

- Configurer des Gadgets de données en direct dans Cisco Finesse avec `compositeFilterId`, à la page 57
- Configurer des gadgets de rapports historiques dans Cisco Finesse, à la page 58
- Améliorations de la barre d'outils Gadget, à la page 59

Configurer des Gadgets de données en direct dans Cisco Finesse avec `compositeFilterId`

Le filtre `compositeFilterId` est utilisé dans les critères de filtre de gadget pour atteindre les critères de filtrage avancés. L'exemple suivant illustre l'utilisation d'un filtre `compositeFilterId` pour le filtrage avancé dans le bureau Cisco Finesse.

Pour ajouter `mrDomainID` dans les critères de filtre de gadget de données en direct « Groupe de compétences de l'agent » existants, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Récupérez la configuration existante du gadget du rapport « Groupe de compétences de l'agent » à partir de la présentation du bureau :

```
<gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId=agent.id=CL</gadget>
```

Étape 2 Exécutez le rapport de données en direct « Groupe de compétences de l'agent » dans Unified Intelligence Center et cliquez sur l'onglet **Filtres de champs**.

Étape 3 Copiez le nom du filtre de champ pour l'ajouter aux critères de filtre existants et attribuer la valeur du filtre comme illustré dans la syntaxe suivante :

```
<gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId=agent.id=CL&compositeFilterId=agent.agentMRDs.mrDomainID=<mrdomainId></gadget>
```

Où

- `filterId` est pour les critères de filtre de base.

- **compositeFilterId** est pour le filtrage avancé.
- **agent.id** et **agent.agentMRDs.mrDomainID** sont les clés pour identifier les noms de champ de filtre.
- **CL** est la valeur de agent.id pour identifier toutes les collections sur lesquelles agent.id dispose d'autorisations.
- **mrdomainId** est la valeur de la clé agent.agentMRDs.mrDomainID pour filtrer sur mrdomainId donné en remplaçant la balise < mrdomainId > dans l'URL ci-dessus.

Assurez-vous de :

- Remplacez <my-cuic-server> par le nom de domaine complet du serveur Cisco Unified Intelligence Center.
- Utiliser HTTP ou HTTPS en fonction du mode d'accès au bureau Cisco Finesse.
- Remplacer <mrdomainId> par le mrdid approprié.

Remarque Si le filtre est associé à une liste de valeurs (par exemple l'URL ci-dessus), <mrdomainId> peut être remplacé par CL pour prendre en compte toutes les collections de la liste de valeurs dans la syntaxe suivante :

```
compositeFilterId=agent.agentMRDs.mrDomainID=CL
```

Cet exemple est uniquement à des fins d'illustration. (Car mrdomainId ne peut pas être associé à une liste de valeurs basée sur le rapport de stock Groupe de compétences de l'agent existant.)

Configurer des gadgets de rapports historiques dans Cisco Finesse

L'extrait de code suivant permet de configurer les rapports historiques Cisco Unified Intelligence Center au sein du bureau Cisco Finesse.



Remarque

Dans le déploiement d'entreprise (Unified CCE et Packaged CCE), un gadget de création d'historique Cisco Unified Intelligence Center est disponible de manière native sur le poste de travail du superviseur Cisco Finesse uniquement. Le gadget personnalisé basé sur un lien permanent continue de fonctionner comme avant. Dans le cas des gadgets historiques, une seule vue est prise en charge.



Remarque

Les rapports historiques Cisco unified Intelligence Center ne prennent pas en charge le regroupement et les zooms du poste de travail Cisco Finesse.

Extrait de code

```
<gadget>https://<my-cuic-server>:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.jsp?gadgetHeight=310
&viewId=F2D86F191000015B000000640A4E5A54&linkType=htmlType&viewType=Grid
&EventTime=RELDATE%20LASTWEEK&User=VL%20CUIC%5Cadministrator</gadget>
```

- `https://<my-cuic-server>:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.jsp?gadgetHeight=310`
: indique l'URL du Gadget historique.
- `&viewId=F2D86F191000015B000000640A4E5A54&linkType=htmlType&viewType=Grid`
: indique les filtres de lien permanent du rapport par défaut.



Remarque Vous pouvez consulter ces informations à partir de n'importe quel lien permanent du rapport.

- `&EventTime=RELDATE%20LASTWEEK&User=VL%20CUIC%5Cadministrator</gadget>`
: indique les paramètres variables qui peuvent être personnalisés en complément du lien permanent du rapport par défaut.

Pour plus d'informations sur l'application des paramètres variables, reportez-vous à la section *Paramètres variables dans un lien permanent* du *Guide de personnalisation des rapports Cisco Unified Intelligence Center* à l'adresse

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>.

Améliorations de la barre d'outils Gadget

Cisco Unified Intelligence Center vous fournit une barre d'outils gadget de rapports de données en direct sur le poste de travail Cisco Finesse.

Vous pouvez supprimer cette barre d'outils en configurant le paramètre **hideGadgetToolbar** à *true* dans l'URL du gadget.

Par exemple : `<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=150&hideGadgetToolbar=true&viewId=EF94123F10000164000000FD0A6B2D41&filterId=AgentCallLogDetailStats.agentID=loginId</gadget>`



Remarque Si le paramètre `hideGadgetToolbar` n'est pas disponible dans l'URL du gadget ou s'il est défini sur *false*, la barre d'outils s'affiche par défaut.

Sélecteur de vue de rapports

En tant qu'utilisateur de gadgets de rapports, vous pouvez sélectionner et afficher plusieurs rapports à partir du sélecteur de vue de rapports sur la barre d'outils.

Le sélecteur de vue de rapports est une liste déroulante qui affiche la liste des rapports au format **Nom du rapport - Nom de la vue**. La liste Sélecteur de vue de rapport vous permet de visualiser les cinq vues de rapport.

**Remarque**

- Dans le cas des gadgets historiques, une seule vue est prise en charge.
- Pour ajouter un nouveau rapport au sélecteur de vue de rapport, contactez l'administrateur Cisco Finesse.

Afficher ou masquer la barre d'outils

La barre d'outils de gadget affiche une flèche au centre pour masquer et afficher la barre d'outils.

Cliquez sur la flèche pour masquer la barre d'outils sur le gadget de rapports et obtenir une vue dégagée du rapport.

Lorsque vous cliquez sur la flèche de nouveau, la barre d'outils devient visible sur le gadget. Lorsque vous passez la souris sur la flèche, un message de masquage/affichage s'affiche.

Mettre en pause et lecture

Vous pouvez mettre en pause et reprendre les mises à jour d'événement des gadgets de données en direct en utilisant les icônes pause ou lecture, respectivement. En tant qu'utilisateur de rapports, le bouton pause ou lecture fonctionne comme suit :

- Mettre en pause : les mises à jour sont interrompues.
- Lecture : les mises à jour reprennent et sont affichées sur le gadget.

**Remarque**

Lorsque le bouton est sur Pause et que des mises à jour sont disponibles sur le gadget, une notification apparaît sur le bouton pause ou lecture.

Afficher le seuil uniquement

Lorsque vous cochez la case **Afficher les seuils uniquement**, seules les lignes correspondant aux valeurs de seuil sont affichées dans le rapport. Par défaut, cette case n'est pas cochée pour tous les rapports.

Aide du Gadget

La barre d'outils de gadget affiche une icône d'aide. Lorsque vous cliquez sur l'icône d'aide, une fenêtre apparaît et affiche l'aide du modèle de rapport pour les gadgets de rapports pertinents.



PARTIE II

Création de rapports Packaged Contact Center Enterprise

- [Collecte de données de rapport, à la page 63](#)
- [Création de rapports de superviseur et d'agent, à la page 67](#)
- [Création de rapports de groupe de compétences, à la page 83](#)
- [Création de rapports de file d'attente de précision, à la page 85](#)
- [Création de rapports de type d'appel, à la page 87](#)
- [Mesures de traitement des tâches, à la page 91](#)
- [Création de rapports Cisco Unified CVP, à la page 97](#)
- [Données manquantes, à la page 101](#)



CHAPITRE 9

Collecte de données de rapport

- [Collecte de données en temps réel, à la page 63](#)
- [Collecte de données en direct, à la page 64](#)
- [Données d'historiques, à la page 64](#)
- [Motifs de divergence de données, à la page 66](#)

Collecte de données en temps réel

Les données en temps réel sont stockées sur l'AW-HDS-DDS. Les anciennes données en temps réel sont remplacées en permanence par les nouvelles. Aucun historique n'est conservé. Les données en temps réel sont stockées dans des champs de données qui reflètent quatre incréments de temps, comme décrit dans le tableau suivant :

Tableau 8 : Incréments de temps des données en temps réel

Incréments de temps des données en temps réel	Explication
Demi	<p>Les valeurs « Demi » contiennent une valeur pour la demi-heure actuelle. Les valeurs de demi-heure en temps réel ne sont pas affectées par la configuration d'intervalle. Ainsi, si vous définissez l'intervalle de génération de rapports historiques sur 15 minutes, les valeurs Demi dans les tables en temps réel représentent la période de temps d'une demi-heure en cours comprise entre xx:00:00 et xx:29:59, ou xx:30:00 et xx:59:59.</p> <p>Par exemple, s'il est actuellement 09:18:33, la colonne AppelsOffertsDemi dans la table Type_Appel_Temps_Réel contient une valeur reflétant les premières 18 minutes et 33 secondes de cette demi-heure spécifique. Lorsqu'une nouvelle période d'une demi-heure commence, à 09:00:00 ou 09:30:00, l'élément de la base de données est réinitialisé à zéro.</p>

Incréments de temps des données en temps réel	Explication
Maintenant	« Maintenant » contient un instantané de l'activité à un moment donné (la dernière vérification). Par exemple, le logiciel CCE assure le suivi de AppelsFileAttenteMaintenant, qui correspond au nombre d'appels actuellement dans la file d'attente pour une route. Lorsqu'un appel obtient une réponse, la valeur de AppelsFileAttenteMaintenant est immédiatement réduite de un (-1), l'appel ayant quitté la file d'attente. Ce changement est visible lors de la mise à jour en temps réel suivante pour les rapports qui nécessitent cette valeur.
Jusqu'à 5	Les valeurs « Jusqu'à 5 » suivent les données au niveau d'un intervalle mobile de cinq minutes. Les données de l'intervalle mobile de cinq minutes correspondent à une fenêtre de cinq minutes « qui se déplace dans le temps ».
Aujourd'hui	Contient les décomptes depuis minuit pour chaque valeur

Collecte de données en direct

Contrairement à la collecte de données en temps réel, dans laquelle les données des rapports sont écrites sur la base de données et interrogées périodiquement par Unified Intelligence Center, les données en direct traitent en continu les événements d'agent et d'appel en provenance de la passerelle périphérique et du routeur, et les publient directement dans Unified Intelligence Center. Les données en direct diffusent en continu uniquement les données modifiées vers les clients de création de rapports, sans délai supplémentaire induit par des opérations d'écriture et de lecture dans la base de données. Les valeurs d'état individuelles, telles que les états d'agent, sont actualisées lors de leur affichage, tandis que d'autres, telles que les appels en file d'attente, sont actualisées toutes les 3 secondes environ.

Les modèles de rapports de données en direct bénéficient du service Données en temps réel.

Le flux de données en temps réel est encore utilisé pour la prise en charge d'autres rapports de stock et personnalisés.

Les données en direct constituent un système de traitement de flux qui regroupe et traite les événements du flux et publie les informations correspondantes. Unified Intelligence Center s'abonne au flux des messages afin de recevoir les événements en temps réel et de mettre à jour en continu les rapports de données en direct. Les services de création de rapports de données en direct cohabitent sur le serveur de rapports CUIC en tant que services VOS.

Pour plus d'informations sur la maintenance des données en direct, reportez-vous au document *Guide de maintenabilité pour Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-and-configuration-guides-list.html>.

Données d'historiques

Les données historiques sont stockées dans les tables *Intervalle*, tandis que les données de l'option d'appels sortants se trouvent dans les tables *Demi-heure*. Pour les tables Demi-heure et Intervalle, les données historiques

sont écrites dans la base de données à la fin de l'intervalle terminé. Les tables d'intervalle contiennent des résumés de 15 ou 30 minutes, en fonction de l'intervalle défini.



Remarque

Les tables de base de données par demi-heure disponibles dans la base de données ne sont pas remplies, car ces tables ne sont pas prises en charge. Ces tables sont remplacés par les tables de base de données d'intervalle.

Pour les intervalles d'une demi-heure, l'intervalle terminé correspond à la période située entre xx:00:00 et xx:29:59, ou xx:30:00 et xx:59:59. Pour les intervalles de 15 minutes, l'intervalle terminé correspond à la période située entre xx:00:00 et xx:14:59, xx:15:00 et xx:29:59, xx:30:00 et xx:44:59, ou xx:45:00 et xx:59:59.

Considérons cet exemple pour les intervalles d'une demi-heure. Il est à présent 15:50:00. Une erreur est survenue à 15:47:00. L'intervalle d'une demi-heure figurant à présent dans le rapport correspond à l'intervalle 15:00:00 à 15:29:59. L'erreur qui s'est produite à 15:47:00 sera écrite dans la base de données à 16:00:00, une fois que l'intervalle d'une demi-heure entre 15:30:00 et 15:59:59 sera terminé.

Pour plus d'informations sur la rétention des données, consultez *Guide de la conception de la solution pour Cisco Packaged Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>. Si vous avez besoin de conserver des rapports détaillés pendant plus longtemps, ajoutez un HDS externe facultatif.

Tableau 9 : Tables Intervalle et Demi-heure

Données historiques	Explication
Intervalle	Tables Intervalle : <ul style="list-style-type: none"> • Intervalle_Agent • Intervalle_Groupe_Compétences_Agent • Intervalle_Groupe_Compétences • Intervalle_Type_Appel • Intervalle_Groupe_Compétences_Type_Appel • Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne (données d'intervalle de 30 minutes uniquement) • Intervalle_Numéroteur (données d'intervalle de 30 minutes uniquement) • Intervalle_FileAttente_Routeur
Demi-heure (option d'appels sortants uniquement)	Tables Demi-heure : <ul style="list-style-type: none"> • Campagne_Demi_Heure • Campagne_Règle_Requête_Demi_Heure • Numéroteur_Demi_Heure • Numéroteur_Groupe_Compétences_Demi_Heure

Motifs de divergence de données

Vous risquez de remarquer des divergences en matière de données de rapport si vous comparez les nombres entre les rapports historiques et en temps réel, ou entre les limites d'intervalle.

Les nombres figurant dans les données en temps réel (par exemple, AppelsTraités5) ne correspondent pas à ceux situés dans les enregistrements d'intervalle de l'historique (par exemple, Appels traités) car les données en temps réel sont déplacées vers la base de données de l'historique à la fin de chaque intervalle.

Prenons cet exemple : un appel arrive à 8 h 55 au centre de contact, où un agent y répond.

- Le nombre en temps réel pour le champ AppelsAyantObtenuRéponse augmente de un (+1).
- Entre 8 h 55 et 9 h 00, les données en temps réel affichent l'appel ayant obtenu réponse.
- L'appel ayant obtenu réponse n'alimente pas les données d'intervalle jusqu'à 9 h 00, lorsque l'intervalle entre 8 h 00 et 8 h 59:59 prend fin.

Les nombres qui correspondent normalement pour une journée, comme AppelsOfferts et AppelsTraités, risquent de ne pas toujours correspondre sur des intervalles spécifiques. Cette divergence se produit car le nombre de certains éléments de données peut augmenter entre les limites.

Prenons cet exemple : un appel arrive à 8 h 55 au centre de contact, où un agent y répond. L'agent termine l'appel à 9 h 05.

- Dans la base de données de l'historique, l'appel est comptabilisé comme offert pendant l'intervalle de 8 h 30:00 à 8 h 59:59.
- L'appel est comptabilisé comme traité pendant l'intervalle de 9 h 00:00 à 9 h 29:59.
- Si vous exécutez un rapport pour l'intervalle de 9 h 00:00 à 9 h 29:59, on se rend compte que les tâches traitées ne sont pas égales aux tâches offertes pour l'intervalle.

Vous remarquerez également que les tâches offertes ne sont pas égales aux tâches abandonnées + tâches traitées pour un intervalle. Les tâches offertes reflètent le nombre d'appels et de tâches qui ont été offertes aux agents au cours de cet intervalle, tandis que les tâches traitées et les tâches abandonnées peuvent inclure des appels qui ont été offerts au cours du dernier intervalle et qui ont pris fin dans cet intervalle. Certains modèles de rapports historiques regroupent les statistiques en « Tâches terminées » pour indiquer que les statistiques représentent tous les appels et tâches qui ont pris fin au cours de cet intervalle.

En général, les problèmes liés aux limites d'intervalle sont moindres si vous exécutez des rapports quotidiens. Toutefois, si votre centre de contact fonctionne 24 heures sur 24, vous risquez de noter encore des divergences pour les intervalles tels que ceux de 11 h 30:00 à 11 h 59:59 et de 12 h 00:00 à 12 h 29:59.



CHAPITRE 10

Création de rapports de superviseur et d'agent

- États de l'agent, à la page 67
- Codes raison de déconnexion de l'agent, à la page 72
- Codes raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 73
- Traitement des tâches de l'agent, à la page 75
- Utilisation de l'agent : équivalents temps plein et pourcentage d'utilisation, à la page 79
- Activité du superviseur, à la page 80

États de l'agent

Les états des agents sont déterminés d'après leurs activités *au sein d'un groupe de compétences ou d'une file d'attente de précision*. Ces états sont enregistrés dans plusieurs tables de base de données et figurent dans les rapports à la fois sous forme numérique (*Non prêt*) et sous forme de pourcentage (*% non prêt*).

Vous pouvez surveiller l'état des agents en temps réel afin de connaître leurs activités du moment. Vous pouvez également consulter les précédentes données de performances pour identifier des tendances dans les états d'agent. Par exemple, les rapports d'historique peuvent signaler la durée passée par un agent en état Non prêt, ce qui indique si l'agent respecte le planning.

L'information pour certains états est différente lorsqu'un agent est configuré pour gérer plusieurs tâches simultanées dans un domaine de routage de média (MRD). Ce tableau fait donc ressortir ces différences.

Tableau 10 : États d'agent figurant dans les rapports

État dans le groupe de compétences ou la file d'attente de précision	Description pour les domaines de routage de média à session unique	Description pour les domaines de routage de média à plusieurs sessions
Actif ou en conversation	L'agent exécute une tâche ou traite un appel dans ce groupe de compétences ou file d'attente de précision. Les agents à l'état <i>Actif</i> effectuent des tâches non vocales. Les agents <i>en conversation</i> effectuent des tâches vocales.	L'agent travaille sur au moins une tâche associée avec ce groupe de compétences ou file d'attente de précision. Ces agents sont à l'état <i>Actif</i> .

État dans le groupe de compétences ou la file d'attente de précision	Description pour les domaines de routage de média à session unique	Description pour les domaines de routage de média à plusieurs sessions
Prêt à accepter le travail	<p>L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel lié à ce groupe de compétences ou file d'attente de précision.</p> <p>Si l'agent traite un appel vocal, il passe à l'état Prêt une fois le travail post-appel terminé.</p> <p>Si l'agent exécute une tâche non vocale, il peut passer à l'état Non actif ou Non prêt lorsque le traitement post-appel est terminé.</p>	<p>L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche liée à ce groupe de compétences ou file d'attente de précision. L'agent n'est pas à l'état Actif pour une tâche liée à ce groupe de compétences.</p>
Non prêt à accepter le travail	<p>L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel lié à ce groupe de compétences ou file d'attente de précision. L'agent passe à l'état Non prêt une fois le travail post-appel terminé.</p> <p>Cet état n'est pas utilisé pour les agents connectés à ces groupes de compétences ou files d'attente de précision Enterprise Chat and Email.</p> <p>Cet état est utilisé pendant le basculement pour les agents connectés à des groupes de compétences ou des files d'attente de précision pour les applications multicanales tierces qui utilisent les API Routage de tâches.</p>	<p>Cet état est utilisé pendant le basculement pour les agents connectés à des groupes de compétences ou des files d'attente de précision pour les applications multicanales tierces qui utilisent les API Routage de tâches.</p>
En pause ou En attente	<p>Les agents à l'état <i>En pause</i> effectuent des tâches non vocales.</p> <p>Les agents à l'état <i>En attente</i> effectuent des tâches vocales.</p> <p>Dans le cas des agents qui traitent les appels Option sortante, l'état En attente indique que l'agent a été réservé pour un appel puisque le numéroteur de sortie a mis l'agent en attente pendant la connexion de l'appel.</p>	<p>L'agent est <i>En pause</i> pour une tâche liée à ce groupe de compétences ou file d'attente de précision.</p>

État dans le groupe de compétences ou la file d'attente de précision	Description pour les domaines de routage de média à session unique	Description pour les domaines de routage de média à plusieurs sessions
Réservé	<p>On a offert à l'agent une tâche ou un appel lié au groupe de compétences ou file d'attente de précision.</p> <p>Pour les appels vocaux, les agents sont à l'état Réservé lorsque leur téléphone sonne.</p> <p>Les agents qui traitent les appels sortants ne passent jamais à l'état Réservé ; le numéroteur sortant met l'agent en attente lorsqu'il le réserve pour un appel.</p>	<p>Dans ce groupe de compétences ou file d'attente de précision, l'agent n'est pas à l'état Actif, Travail prêt ou En pause. On a proposé à l'agent au moins une tâche associée avec ce groupe de compétences ou file d'attente de précision.</p>
<p>Occupé dans autre</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent pourrait être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes.</p> <p>L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>	<p>L'agent est à l'état Actif, Travail prêt, Réservé ou En attente/En pause dans un autre groupe de compétences ou file d'attente de précision du même domaine de routage média.</p>	<p>L'agent n'est pas à l'état Actif, Travail prêt, Réservé ou En pause pour une tâche liée à ce groupe de compétences ou file d'attente de précision. L'agent est à l'état Actif, Travail prêt, Réservé ou En pause dans un autre groupe de compétences ou file d'attente de précision du même domaine de routage média.</p>
Non actif ou Prêt	<p>L'agent ne travaille pas sur une tâche ou appel associé avec ce groupe de compétences ou file d'attente de précision.</p>	<p>Identique aux domaines de routage de média à session unique.</p>

État dans le groupe de compétences ou la file d'attente de précision	Description pour les domaines de routage de média à session unique	Description pour les domaines de routage de média à plusieurs sessions
Interrompu	<p>L'agent a été interrompu par une tâche provenant d'un autre domaine de routage de média. Si un agent est Interrompu dans un groupe de compétences ou une file d'attente de précision, l'agent est Interrompu dans tous les groupes de compétences ou files d'attente de précision du même MRD.</p> <p>Les appels vocaux ne peuvent pas être interrompus.</p> <p>Cet état n'est pas utilisé pour les agents connectés à ces groupes de compétences ou files d'attente de précision Enterprise Chat and Email.</p> <p>Cet état est utilisé pendant le basculement pour les agents connectés à des groupes de compétences ou des files d'attente de précision pour les applications multicanales tierces qui utilisent les API Routage de tâches, si les agents sont configurés pour accepter des interruptions.</p>	Identique aux domaines de routage de média à session unique
Non prêt	Aucune tâche ou appel ne peut être attribué à l'agent. Si un agent est Non prêt dans un groupe de compétences ou une file d'attente de précision, l'agent est Non prêt dans tous les groupes de compétences ou files d'attente de précision du même MRD.	Identique aux domaines de routage de média à session unique

États de l'agent, groupes de compétences et files d'attente de précision

Les agents peuvent appartenir à plusieurs groupes de compétences ou files d'attente de précision dans un domaine de routage média (MRD). Lorsqu'un agent traite une tâche qui a été acheminée vers un groupe de compétences ou une file d'attente de précision, l'agent est Actif dans ce groupe de compétences ou cette file d'attente de précision.

- Pour les appels entrants directs ou les appels acheminés transférés qui n'utilisent pas le numéro composé, le groupe de compétences actif est le groupe par défaut ou le premier groupe de compétences défini pour l'agent.
- Pour les nouveaux appels sortants (AppelsSortantsAgent ou AppelsInternes) ou les appels sortants transférés, le groupe de compétences actif est le premier groupe de compétences défini pour l'agent.

Les agents peuvent être configurés pour travailler sur plus d'une tâche à la fois, comme plusieurs sessions de conversation. Si vous générez des rapports sur ces agents, rassemblez les informations relatives à l'état de l'agent provenant des colonnes Disponible dans MRD et État de l'agent.

L'état des agents dans la file d'attente de précision ou le groupe de compétences actif détermine, l'état dans les autres groupes de compétences ou files d'attente de précision du domaine de routage média, comme suit :

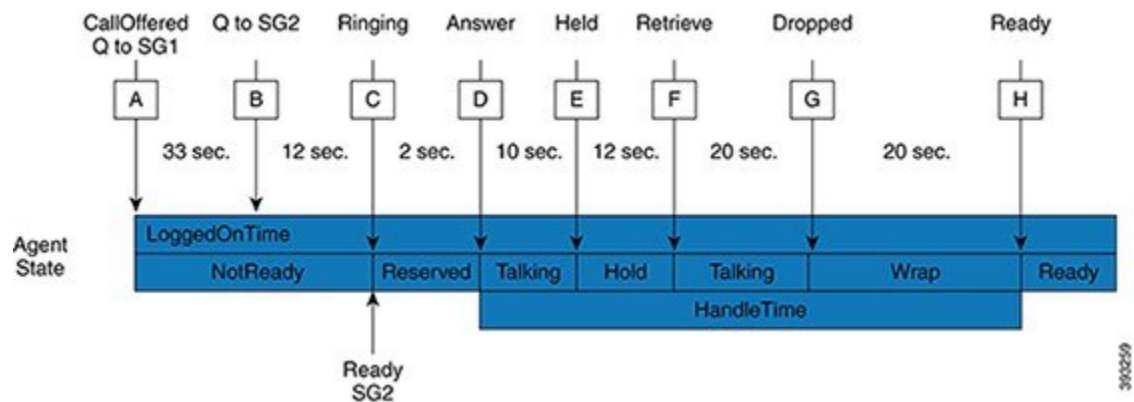
- Si l'agent est Non prêt dans une file d'attente de précision ou un groupe de compétences du domaine de routage média, son état est Non prêt dans tous les groupes de compétences ou files d'attente de précision du MRD.
- Si l'agent est à l'état Actif, Travail prêt, Réservé ou En attente/En pause dans une file d'attente de précision ou un groupe de compétences du domaine de routage média (MRD), son état est Occupé dans autre pour tous les autres groupes de compétences ou files d'attente de précision du MRD.

Relation entre l'état de l'agent et l'état de la tâche

Les durées d'état de l'agent figurent sur les limites d'intervalle dans les rapports, que la tâche ou l'appel soit terminé ou non. Les durées d'état de l'appel et de la tâche sont indiquées uniquement lorsque la tâche est terminée. L'appel ou la tâche prend fin une fois le travail post-appel terminé.

La figure suivante illustre la corrélation entre l'état de l'agent et l'état de l'appel pour un appel vocal. Le temps de réservation de l'agent inclut le temps réseau et le temps d'offre/de sonnerie. Le temps réseau est le temps mis par l'appel pour arriver sur le téléphone ou le bureau de l'agent. Le temps d'offre/de sonnerie est la durée pendant laquelle l'appel a sonné sur le téléphone de l'agent ou a attendu sur le bureau de l'agent.

Illustration 1 : Relation entre l'état de l'agent et l'état de la tâche



1. L'appel arrive et est mis en file d'attente pour SG1 (A) après 33 secondes l'appel est également mis en file d'attente pour les agents de SG2 (B).
2. L'appel demeure en file d'attente pour SG1 et SG2 pendant 12 secondes supplémentaires, jusqu'à ce qu'il soit routé vers un agent qui passe à l'état Prêt en SG2 (C).
3. L'appel sonne sur le téléphone de l'agent (C) et est alors répondu par l'agent (D), qui parle pendant 10 secondes avant de mettre l'appel en attente (E).
4. Après 12 secondes, l'agent récupère l'appel (F) et parle pendant encore 20 secondes.
5. À (G), l'appel est abandonné, ce qui a pour effet que l'agent passe à l'état Post-appel pour effectuer du travail post-appel pendant 20 secondes, ensuite l'agent passe à l'état Prêt (H).
6. Si la limite d'intervalle prend fin lorsque l'appel sonne sur le téléphone de l'agent, le temps réservé pour l'agent inclut le temps réseau et une partie du temps de sonnerie. Au cours de l'intervalle suivant, le temps de sonnerie restant est reporté dans le temps réservé de l'agent. Toutefois, le temps de l'appel n'apparaît pas sur un rapport tant que le post-appel n'est pas terminé sur l'appel.

Codes raison de déconnexion de l'agent

Les codes raison de déconnexion de l'agent sont définis dans le logiciel du poste de travail de l'agent et apparaissent dans les rapports historiques sous la forme de leur équivalent numérique, sans code texte. Par exemple, si le code motif 1 est égal à « fin du quart de travail » et que l'agent sélectionne la raison de la déconnexion, le rapport affiche « 1 ».

Outre les codes configurés sur le bureau, certains codes sont automatiquement générés lorsque le logiciel déconnecte l'agent. Le tableau suivant décrit ces codes raison de déconnexion intégrés.

Tableau 11 : Codes raison de déconnexion de l'agent

code motif de déconnexion intégré	Explication
-1	L'agent a été réinitialisé en raison du redémarrage du périphérique.
-2	Le PG a réinitialisé l'agent, normalement en raison d'un incident de PG.
-3	Un administrateur a modifié le poste de l'agent alors que ce dernier était connecté.
999	L'agent a été déconnecté de Finesse par un superviseur.
50002	Un composant CTI OS est tombé en panne, ce qui a entraîné la déconnexion de l'agent. Cela peut être dû à la fermeture de l'application de bureau de l'agent, à une expiration du délai de pulsation ou à une panne CTI OS Server ou CTI OS.
50004	L'agent a été déconnecté en raison de son inactivité, comme configuré dans les paramètres de bureau de l'agent.
50020	L'agent a été déconnecté lorsque l'affectation de son groupe de compétences a été modifiée de façon dynamique.
50030	L'agent a été déconnecté lorsque l'affectation de son groupe de compétences a été modifiée de façon dynamique sur le serveur de données et d'administration.
50040	L'agent mobile a été déconnecté suite à l'échec de l'appel.
50042	L'agent mobile a été déconnecté, car la ligne téléphonique a été déconnectée lors de l'utilisation d'un mode de connexion joint.
20001 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	L'état de l'agent a été modifié en NON PRÊT.

code motif de déconnexion intégré	Explication
20002 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	<p>Force la demande de déconnexion ; par exemple, lorsque l'agent A tente de se connecter à Cisco Agent Desktop et que l'agent B est déjà connecté à l'aide de cet ID d'agent, l'agent A reçoit un message lui demandant s'il souhaite forcer ou non la connexion.</p> <p>Si l'agent A répond affirmativement, l'agent B est déconnecté et l'agent A est connecté. Les rapports indiqueront alors que l'agent B s'est déconnecté à un moment donné avec un code motif 20002 (l'agent B a été déconnecté de force).</p> <p>Remarque L'agent mobile Cisco Unified constitue la seule exception, dans laquelle CAD ne vous permet pas de déconnecter un ID/nom de connexion en cours d'utilisation.</p>
20003 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	Non prêt pour la déconnexion.

Codes raison d'état Non prêt de l'agent

Certains rapports présentent les codes que les agents sélectionnent lorsqu'ils passent à l'état Non prêt, calculent le pourcentage de temps passé à l'état Non prêt et indiquent des motifs Non prêt spécifiques en fonction de la plage de temps spécifiée.

Ces rapports vous aident à identifier si les agents prennent le nombre approprié de pauses et si ces dernières ont la longueur adéquate.

Certains rapports affichent à la fois le texte du code motif (s'il est configuré) *et* le numéro correspondant. Par exemple, si un agent passe à l'état Non prêt et sélectionne « Pause » comme code motif et si vous avez configuré du texte pour ce code, les rapports affichent « Pause [1] ». D'autres rapports affichent uniquement le code motif numérique d'état Non prêt.

Outre les codes raison d'état Non prêt que vous définissez, il existe des codes raison d'état Non prêt intégrés pour les situations dans lesquelles le logiciel fait automatiquement passer l'agent à l'état Non prêt. Le tableau suivant décrit ces codes raison Non prêt intégrés.

Tableau 12 : Codes raison d'état Non prêt prédéfinis intégrés

Code motif d'état Non prêt intégré	Explication
-1	L'agent a été réinitialisé (utilisé en cas de redémarrage du périphérique).
-2	Le PG a réinitialisé l'agent, normalement en raison d'un incident de PG.
-3	Un administrateur a modifié le poste de l'agent alors que ce dernier était connecté.
999	Un superviseur Finesse a modifié l'état de l'agent.

Code motif d'état Non prêt intégré	Explication
50001	Le client CTI OS a été déconnecté, provoquant ainsi la déconnexion de l'agent. Remarque Ce code motif étant converti en 50002, 50001 ne s'affiche pas dans les enregistrements de déconnexion de l'agent.
50002	Un composant CTI OS est tombé en panne, ce qui a entraîné la déconnexion de l'agent. Cela peut être dû à la fermeture de l'application de bureau de l'agent, à une expiration du délai de pulsation ou à une panne CTI OS Server ou CTI OS.
50003	L'agent a été déconnecté, car Unified CM a signalé que le périphérique était hors service.
50004	L'agent a été déconnecté en raison de son inactivité, comme configuré dans les paramètres de bureau de l'agent.
50005	Pour un déploiement dans lequel le contrôle d'agent multiligne est activé dans le périphérique et le comportement de l'agent multiligne est configuré pour avoir une influence sur l'état de l'agent, l'agent est défini sur Non prêt avec ce code pendant qu'il est en conversation sur la ligne Non ACD.
50010	L'agent n'a pas reçu plusieurs appels acheminés consécutifs. Le système fait passer l'agent à l'état Non prêt de façon automatique afin d'empêcher que d'autres appels soient routés vers l'agent. Par défaut, le nombre d'appels consécutifs en absence avant que l'agent passe à l'état Non prêt est 2.
50020	L'agent a été déconnecté lorsque son groupe de compétences a été modifié de façon dynamique sur le serveur de données et d'administration.
50030	L'agent a été déconnecté, car il a été connecté à un périphérique cible dynamique qui utilise le même numéro d'appel que le périphérique statique cible PG.
50040	L'agent mobile a été déconnecté suite à l'échec de l'appel.
50041	L'état de l'agent mobile est passé à Non prêt, car l'appel a échoué lorsque la ligne téléphonique de l'agent mobile sonnait occupée.
50042	L'agent mobile a été déconnecté, car la ligne téléphonique a été déconnectée lors de l'utilisation d'un mode de connexion joint.
50041	L'état de l'agent est passé à Non prêt, car la ligne téléphonique de l'agent sonnait occupée et un appel a échoué.
32767	L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt, car l'agent n'a pas répondu à un appel et l'appel a été redirigé vers un agent ou un groupe de compétences différent.
20001 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	Place d'abord l'agent à l'état Non prêt avant de forcer sa déconnexion.

Code motif d'état Non prêt intégré	Explication
20002 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	Force la demande de déconnexion. Par exemple, lorsque l'agent A tente de se connecter à Cisco Agent Desktop et que l'agent B est déjà connecté à l'aide de cet ID d'agent, l'agent A reçoit un message lui demandant s'il souhaite forcer ou non la connexion. Si l'agent A répond affirmativement, l'agent B est déconnecté et l'agent A est connecté. Les rapports indiqueront alors que l'agent B s'est déconnecté à un moment donné avec un code motif 20002 (l'agent B a été déconnecté de force).
20003 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	Non prêt pour la déconnexion. Si l'agent n'est pas encore à l'état Déconnexion, une requête est effectuée pour placer l'agent dans l'état Non prêt. Une demande de déconnexion est ensuite effectuée pour déconnecter l'agent.

Par défaut, les codes raison d'état Non prêt intégrés ne sont pas associés à des codes raison textuels. Ils apparaissent sous forme de nombres dans les rapports. Pour afficher un code textuel pour ces codes raison d'état Non prêt, saisissez le code motif d'état Non prêt intégré dans l'outil code motif avec le texte associé. Par exemple, vous pouvez intituler le code motif d'état Non prêt 32767 « Redirection en cas d'absence de réponse ».

Traitement des tâches de l'agent

Les agents peuvent recevoir et lancer de nombreux types de tâches différents. Certains rapports indiquent le genre de tâches que les agents gèrent et l'efficacité avec laquelle ils les gèrent. Par exemple, certains rapports affichent des statistiques relatives aux appels passés, reçus, transférés et traités sous forme de conférence téléphonique ; d'autres rapports indiquent le nombre d'appels réacheminés lorsque l'agent ne répond pas à l'appel.

Les tâches peuvent être internes ou externes, et entrantes ou sortantes, comme suit :

- Les **tâches internes** sont des appels passés à un agent par une autre personne ou un autre agent sur Packaged CCE.
- Les **tâches externes** sont des appels qui sont passés en dehors de Packaged CCE, des tâches qui arrivent via CVP, ou des tâches qui sont acheminées vers un agent par une personne extérieure à Packaged CCE. Par exemple, les appels passés par le centre d'appels aux clients sont considérés comme externes.
- Les **tâches entrantes** sont des tâches reçues par un agent. Les tâches multicanal sont toujours entrantes.
- Les **tâches sortantes** sont des appels passés par un agent. Par exemple, si un client appelle un agent, l'appel est entrant pour l'agent. Si un agent appelle un superviseur, l'appel est sortant pour l'agent.

Pour les appels vocaux uniquement, les agents peuvent passer des appels consultatifs et participer à des conférences téléphoniques.

Les agents peuvent transférer des appels vocaux et des tâches non vocales qui ont été acheminés vers CCE à partir d'applications tierces multicanales utilisant les API Routage de tâches. Les agents ne peuvent pas transférer des tâches Enterprise Chat and Email non vocales.

Pour chaque type de tâche pouvant être lancée par un agent, la durée passée par l'agent à traiter cette tâche est enregistrée dans la table de base de données Agent_Skill_Group_Interval.

Le tableau suivant décrit les tâches qu'un agent peut recevoir et démarrer, la façon dont la durée est déterminée pour chaque tâche et la manière dont ces tâches figurent dans les rapports.

Tableau 13 : Types de tâches

Type de tâche	Explication	Indiquée dans le rapport comme
Directe entrante/interne	<p>Les tâches directes entrantes sont des tâches qui arrivent directement sur le poste de l'agent.</p> <p>Les exemples de ce type d'appel incluent les appels qui sont directement transférés par un autre agent sans passer par un script et les appels qui résultent d'un appel d'agent à agent.</p> <p>Les données pour ces appels sont stockées dans les champs AppelsInternesReçus de la table de base de données de l'historique Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.</p> <p>La durée de ces tâches commence lorsque l'agent répond à la tâche et se termine lors de la déconnexion de la tâche. La durée est stockée dans le champ DuréeAppelsInternesReçus.</p>	Interne à
Sortante externe	<p>Il s'agit d'appels initiés par des agents à partir de leur poste, qui sont passés en dehors du centre de contact. Les tâches externes sortantes sont toujours des tâches vocales.</p> <p>Les appels consultatifs, les conférences téléphoniques sortantes et les appels transférés sortants sont comptabilisés en tant qu'appels externes sortants s'ils sont passés en dehors du centre de contact ou à destination de postes d'agent éloignés sur un autre site.</p> <p>La numérotation d'agent à agent est externe sortante pour l'agent qui émet l'appel si l'appel doit être passé en dehors du centre de contact pour atteindre l'agent de destination.</p> <p>Les données pour ces appels sont stockées dans les champs AppelsSortantsAgent de la table de base de données de l'historique Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.</p> <p>La durée de ces tâches commence lorsque l'agent lance la tâche et se termine lors de la déconnexion de la tâche. La durée est stockée dans le champ DuréeAppelsSortantsAgent.</p>	Tâches sortantes externes

Type de tâche	Explication	Indiquée dans le rapport comme
Sortante interne	<p>Il s'agit d'appels initiés par des agents à partir de leur poste vers un autre poste du centre de contact. Les tâches internes sortantes sont toujours des tâches vocales.</p> <p>Les appels consultatifs, les conférences téléphoniques sortantes et les appels transférés sortants sont comptabilisés en tant qu'appels internes sortants s'ils sont passés vers un autre CVP.</p> <p>Les appels d'agent à agent sont internes sortants pour l'agent qui émet l'appel.</p> <p>Les données pour ces appels sont stockées dans les champs AppelsInternes de la table de base de données de l'historique Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.</p> <p>La durée de ces tâches commence lorsque l'agent lance la tâche et se termine lors de la déconnexion de la tâche. La durée est stockée dans le champ DuréeAppelsInternes.</p>	Tâches sortantes internes
Appels acheminés par CCE	<p>Tous les appels qui sont acheminés à l'agent.</p> <p>Les appels avec option d'appels sortants sont considérés comme des appels entrants/acheminés par CCE.</p> <p>Les données pour ces appels sont stockées dans les champs AppelsTraités de la table de base de données de l'historique Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.</p> <p>La durée de ces tâches commence lorsque l'agent répond à la tâche et se termine lorsqu'il termine le post-appel. La durée est stockée dans le champ DuréeAppelsTraités.</p>	<p>Tâches traitées</p> <p>Le champ Tâches traitées inclut tous les appels, notamment ceux transférés et mis en conférence, et les appels consultatifs. Ce champ fournit une vue détaillée des tâches acheminées. Les autres colonnes du rapport, telles que Transfert entrant et Conférence sortante, fournissent plus d'informations sur le mode de traitement de la tâche.</p>

Type de tâche	Explication	Indiquée dans le rapport comme
Entrants transférés	<p>Appels transférés vers un agent à partir d'un autre agent. Les appels qui sont transférés sans suivi par un agent vers CVP en vue d'un réacheminement sont comptabilisés dans cette colonne pour l'agent qui reçoit l'appel rerouté.</p> <p>Les tâches de routage non vocales qui sont transférés sans suivi par un agent sont également comptabilisées dans cette colonne pour l'agent qui reçoit la tâche reroutée.</p> <p>La durée de ces tâches commence lorsque l'agent répond à la tâche transférée et se termine lors de la déconnexion de la tâche. La durée est stockée dans le champ DuréeAppelsEntrantsTransférés.</p> <p>Les données pour ces appels sont stockées dans les champs EntrantsTransférés de la table de base de données de l'historique Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.</p>	Transfert entrant
Sortants transférés	<p>Appels transférés à partir d'un agent. Un agent peut transférer à la fois des appels entrants et sortants.</p> <p>Les tâches de routage non vocales qui sont transférés à partir d'un agent sont également comptabilisées dans cette colonne.</p> <p>Les données pour ces appels sont stockées dans les champs SortantsTransférés de la table de base de données de l'historique Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.</p> <p>La durée de ces tâches commence lorsque l'agent active le bouton Transfert et se termine à la fin du transfert. La durée est stockée dans le champ DuréeAppelsSortantsTransférés.</p>	Transfert sortant
Consultatif	<p>Appels au cours desquels un agent a consulté un autre agent ou superviseur tout en plaçant un autre appel en attente.</p> <p>Les données pour ces appels sont stockées dans les champs AppelsConsultatifs de la table de base de données de l'historique Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.</p> <p>La durée de ces tâches commence lorsque l'agent active le bouton Transfert et se termine lorsque l'agent cible répond et que la tâche mise en attente est restaurée (exclusion des appels consultatifs) ou consulte les exclusions de personnes. La durée est stockée dans le champ DuréeAppelsConsultatifs.</p>	Conférence sortante
Conférence entrante	<p>Appels entrants qui sont mis en conférence.</p> <p>Les données pour ces appels sont stockées dans les champs AppelsEntrantsConférence de la table de base de données de l'historique Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.</p> <p>La durée de ces tâches commence lorsque l'agent répond à la tâche et se termine lors de la déconnexion de la tâche. La durée est stockée dans le champ DuréeAppelsEntrantsConférence.</p>	Conférence entrante

Type de tâche	Explication	Indiquée dans le rapport comme
Conférence sortante	<p>Appels sortants qui sont mis en conférence.</p> <p>Les données pour ces appels sont stockées dans les champs AppelsSortantsConférence de la table de base de données de l'historique Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.</p> <p>La durée de ces tâches commence lorsque l'agent active le bouton Conférence et se termine lorsque l'agent se déconnecte de la conférence téléphonique et que le superviseur quitte l'appel. La durée est stockée dans le champ DuréeAppelsSortantsConférence.</p>	Conférence sortante

Vous remarquerez peut-être le chevauchement de certaines données relatives à la durée des différents types d'appels dans les rapports. Cela vient du fait que les tâches entrantes, telles que les tâches acheminées par CCE et les appels passés directement à un agent, peuvent être Transférés entrants et Mis en conférence entrants. Les appels entrants et sortants passés par des agents peuvent être Transférés sortants et Mis en conférence sortants. La durée totale de l'appel entrant ou sortant inclut le temps de transfert et de conférence.



Remarque

Les agents peuvent transférer et mettre en conférence des appels entrants, à la fois en entrée et en sortie. Toutefois, ils peuvent transférer et mettre en conférence des appels sortants, uniquement en sortie. Cette différence signifie que si un agent transfère une tâche sortante à un autre agent, elle est toujours considérée comme une tâche sortante.

Utilisation de l'agent : équivalents temps plein et pourcentage d'utilisation

Dans la mesure où les agents peuvent travailler sur plusieurs médias et dans plusieurs groupes de compétences, ils ne passent généralement pas tout leur temps à gérer les tâches d'un seul groupe de compétences. Il peut être difficile de déterminer les besoins en personnel en se basant sur les agents dont le temps est divisé entre groupes de compétences et médias.

Les modèles de rapport contiennent deux types de statistiques qui permettent de disposer d'une vue améliorée de la manière dont les agents sont utilisés et de déterminer le nombre d'agents à temps plein nécessaires pour gérer la charge de travail effectuée dans un intervalle donné et pour un groupe de compétences particulier.

Ces statistiques sont les suivantes :

- % Utilisation (pourcentage d'utilisation)
- FTE (équivalent temps plein)

Le pourcentage d'utilisation (% Utilisation dans les rapports) montre l'efficacité de l'utilisation des agents au sein d'un groupe de compétences. Cette mesure est calculée en divisant le temps total que les agents ont passé à traiter les appels dans un groupe de compétences par le temps total pendant lequel ils ont été disponibles. Pour calculer le temps de disponibilité d'un agent, le système soustrait la durée Non prêt de la durée totale de connexion de l'agent. Par exemple, si l'agent a passé 20 minutes de la durée de connexion à traiter des appels et qu'il était disponible pour en traiter pendant 40 minutes, le pourcentage d'utilisation se monte à 50 %.

L'**équivalent temps-plein** (FTE dans les rapports) correspond au nombre d'agents à temps plein qui seraient nécessaires pour effectuer le travail réalisé pendant cet intervalle pour un groupe de compétences. Pour calculer le FTE, le système divise le temps total de réalisation du travail par la durée totale de l'intervalle. Par exemple, si les agents ont dépensé un total de 3 heures à gérer des tâches pendant un intervalle de 30 minutes, la valeur FTE de la gestion des tâches pendant l'intervalle de temps est de 3 heures / 0,5 heures, ce qui équivaut à 6 personnes à plein temps. Autrement dit, si tous les agents travaillaient à temps plein à la réalisation des tâches, le travail aurait pu être réalisé par six agents.

**Remarque**

Si vous sélectionnez un intervalle de rapport de moins de 8 heures, la valeur qui en résultera sera inférieure à la valeur attendue.

Activité du superviseur

Les superviseurs d'équipes d'agents peuvent tirer parti des fonctionnalités de supervision disponibles sur leurs bureaux, notamment les fonctionnalités d'appels assisté par un superviseur, d'appels d'urgence, d'intervention et d'interception. Utilisez les rapports pour savoir à quels moments les agents ont demandé de l'aide et à quels moments les superviseurs ont été amenés à utiliser les fonctionnalités d'intervention et d'interception.

**Remarque**

Ces fonctionnalités de supervision ne sont pas disponibles pour les agents qui utilisent des domaines de routage média autre que la voix.

Assistance du superviseur et d'urgence pour un appel existant

Les agents peuvent activer les boutons d'assistance du superviseur ou d'urgence sur leur bureau lorsqu'ils ont besoin d'une assistance spéciale pour le superviseur principal ou secondaire affecté à leur équipe.

Suivez ces instructions pour obtenir des données précises et utiles à partir de ces fonctionnalités :

- Configurez les groupes de compétences pour les superviseurs qui traitent les demandes d'assistance du superviseur et d'urgence. Par exemple, vous pouvez configurer un groupe de compétences pour tous les superviseurs d'une équipe d'agents. Vous pouvez ainsi acheminer les demandes vers ces groupes de compétences et générer des rapports sur l'activité d'appel de l'assistance du superviseur et d'urgence pour ces groupes de compétences.
- Créez des types d'appel et configurez les numéros composés correspondant au type d'appel créé.
- Configurez les scripts pour acheminer les demandes vers le groupe de compétences du superviseur.

Vous pouvez sélectionner la consultation comme option dans les paramètres du bureau de l'agent pour l'assistance du superviseur et d'urgence. Si l'agent est en train de prendre un appel lorsqu'il active la fonction d'assistance du superviseur ou d'urgence sur le bureau, le logiciel CTI active la touche de conférence pour le compte du téléphone de l'agent et appelle le superviseur à l'aide du script d'assistance du superviseur ou d'urgence. Cet exemple suppose que le script d'assistance du superviseur ou d'urgence contienne un nœud d'agent à agent pour trouver un superviseur. Le superviseur répond à l'appel et consulte l'agent en privé. Les champs suivants sont incrémentés dans les tables du groupe de compétences de l'agent et du groupe de compétences.

Tableau 14 : Appel existant : consultatif

Champs incrémentés pour le groupe de compétences de l'agent vers lequel l'appel a été acheminé.	Champs incrémentés pour le groupe de compétences par défaut du superviseur.
AppelsTraités, AppelInterne, AppelsAssistanceSuperviseur/AssistanceUrgence	AppelsInternesReçus

Pour l'agent, l'appel est indiqué dans les champs de rapport Tâches traitées et Assistance Superviseur ou Urgence. Pour le superviseur, l'appel est indiqué dans les champs de rapport Tâches traitées.

**Remarque**

Lors de la consultation, le superviseur peut décider d'intervenir dans l'appel à l'aide de la fonction Intervention sur le bureau du superviseur.

Intervenir dans

Lorsque le superviseur active la fonctionnalité d'intervention de son bureau, le bureau de l'agent établit une conférence avec le superviseur afin que ce dernier puisse participer à la conversation. Les champs suivants sont incrémentés pour l'agent et le superviseur dans les tables du groupe de compétences d'agent et de groupe de compétences.

Tableau 15 : Intervention du superviseur

Champs incrémentés pour le groupe de compétences de l'agent vers lequel l'appel a été acheminé.	Champs incrémentés pour le groupe de compétences par défaut du superviseur.
CallsHandled, InternalCalls, BargeInCalls (appels traités, appels internes et appels avec intervention)	BargeInCalls, InternalCallsRcvd (appels avec intervention et appels internes reçus)

Pour l'agent, l'appel est consigné dans les champs Tasks Handled (tâches traitées) et Barge-In (intervention) du rapport. Pour le superviseur, l'appel est consigné dans les champs Tasks Handled (tâches traitées) et Barge-In (intervention) du rapport.

Interceptor

Si le superviseur décide d'intercepter (reprendre) l'appel, il active le bouton d'interception figurant sur le bureau. Cette interception exclut l'agent de la conférence, ce qui permet au superviseur de reprendre l'appel. Les champs suivants sont incrémentés lors de l'opération d'interception à la fois pour le tableau du groupe de compétences de l'agent et pour celui du groupe de compétences du superviseur.

Tableau 16 : Interception du superviseur

Champs incrémentés pour le groupe de compétences de l'agent vers lequel l'appel a été acheminé.	Champs incrémentés pour le groupe de compétences par défaut du superviseur.
AppelsIntercept	AppelsIntercept

Pour l'agent, l'appel est consigné dans le champ Intercept (Interception) du rapport. Pour le superviseur, l'appel est consigné dans le champ Interception du rapport.



CHAPITRE 11

Création de rapports de groupe de compétences

- [Activité du groupe de compétences, à la page 83](#)
- [Données du groupe de compétences par défaut dans les rapports, à la page 83](#)

Activité du groupe de compétences

Vous pouvez générer des rapports sur des groupes de compétences à l'aide de rapports de groupe de compétences d'agent et de rapport de groupe de compétences.

Rapports de groupe de compétences d'agent. Crée des rapports sur l'ensemble des agents figurant dans un ou plusieurs groupes de compétences. Pour un agent appartenant à plusieurs groupes de compétences, ces rapports vous permettent de surveiller cet agent sur tous ces groupes de compétences.

Rapports de groupe de compétences. Surveille les performances opérationnelles. Par exemple, vous pouvez comparer les performances de plusieurs groupes de compétences ou voir si les appels sont répartis équitablement par vos scripts de routage et votre configuration.

Données du groupe de compétences par défaut dans les rapports

Un groupe de compétences par défaut est créé pour chaque domaine de routage média configuré. Le groupe de compétences par défaut agit en tant que groupement pour capturer des informations sur les appels vocaux et les tâches non vocales, dans les situations suivantes :

- Un appel n'est pas acheminé par un script de routage Packaged CCE.
- Un groupe de compétences n'est pas indiqué dans un script de routage.
- Le nœud d'agent à agent est utilisé dans un script de routage pour la numérotation d'agent à agent.
- Le nœud Agent pour mise en file d'attente place en file d'attente une tâche dans un agent qui n'est pas connecté au groupe de compétences spécifié dans ce nœud.

L'inclusion du groupe de compétences par défaut dans des rapports permet d'identifier les appels acheminés non Packaged CCE dans les rapports de groupe de compétences et d'agent, et de s'assurer que les rapports de groupe de compétences/d'agent s'équilibrent avec les rapports de type d'appel, car ces derniers n'incluent que des appels acheminés Packaged CCE.

Les mesures du groupe de compétences par défaut sont affectées par différents types d'appels, notamment les nouveaux appels, la numérotation d'agent à agent, les transferts et les conférences, ainsi que l'assistance du superviseur et d'urgence.

Les **nouveaux appels directs entrants et sortants** incrémentent les mesures du groupe de compétences par défaut, comme suit :

- AppelsSortantsAgent pour les appels sortants externes.



Remarque

Lorsqu'un agent passe un appel sortant dans le cadre d'un appel consultatif, l'appel n'est pas attribué au groupe de compétences par défaut. Il est affecté au groupe de compétences de l'agent consultant sur l'appel initial.

- AppelsInternes pour les appels sortants internes.
- AppelsInternesReçus pour les appels directs entrants.



Remarque

AppelsTraités n'est pas incrémenté pour le groupe de compétences par défaut, car ce dernier ne peut pas être référencé dans un script.

La **numérotation d'agent à agent** à l'aide du nœud d'agent à agent dans le script incrémente les mesures du groupe de compétences par défaut, comme suit :

- ExterneSortant ou InterneSortant est incrémenté pour le groupe de compétences par défaut de l'agent qui émet l'appel d'agent à agent.
- AppelsInternesReçus est incrémenté pour le groupe de compétences par défaut de l'agent qui reçoit l'appel d'agent à agent.

Les **transferts et conférences** incrémentent les mesures du groupe de compétences par défaut, comme suit :

- Si l'agent A crée une conférence ou transfère un appel acheminé Packaged CCE directement vers l'agent B sans utiliser de script, ExterneSortant ou InterneSortant pour l'agent A est incrémenté par rapport au groupe de compétences de l'appel acheminé Packaged CCE. Pour l'agent B, DirectEntrant est incrémenté par rapport au groupe de compétences par défaut.
- Si l'agent A crée une conférence ou transfère un appel acheminé Packaged CCE vers un numéro composé qui accède à un script de transfert ou de conférence contenant un nœud d'agent à agent, ExterneSortant ou InterneSortant pour l'agent A est incrémenté pour le groupe de compétences de l'appel acheminé Packaged CCE. Pour l'agent B, DirectEntrant est incrémenté pour le groupe de compétences par défaut.

Les **appels de l'assistance du superviseur et d'urgence** incrémentent AppelsInternesReçus pour le groupe de compétences par défaut du superviseur.



CHAPITRE 12

Création de rapports de file d'attente de précision

- [Activité de la file d'attente de précision](#), à la page 85

Activité de la file d'attente de précision

Vous pouvez générer des rapports sur des files d'attente de précision à l'aide de rapports de file d'attente de précision d'un agent et de rapports de file d'attente de précision.

Rapports de file d'attente de précision d'un agent Crée des rapports sur l'ensemble des agents figurant dans une ou plusieurs files d'attente de précision. Pour un agent appartenant à plusieurs files d'attente de précision, ces rapports vous permettent de surveiller cet agent sur toutes ces files d'attente de précision.

Rapports de file d'attente de précision. Surveille les performances opérationnelles. Par exemple, vous pouvez comparer les performances de plusieurs files d'attente de précision ou voir si les appels sont répartis équitablement par vos scripts de routage et votre configuration.



CHAPITRE 13

Création de rapports de type d'appel

- [Activité du type d'appel, à la page 87](#)
- [Impact des erreurs d'appel sur la création de rapports de type d'appel, à la page 88](#)
- [Impact des appels avec une sonnerie sans réponse CVP sur la création de rapports de type d'appel, à la page 88](#)

Activité du type d'appel

Le type d'appel est l'entité de création de rapports située au niveau le plus élevé. Les rapports de type d'appel détaillent le traitement des appels et l'expérience globale d'un appelant dans le système.

Un type d'appel est une catégorie d'appel entrant, qui est utilisée pour sélectionner un script de routage pour un appel. Les administrateurs peuvent créer des types d'appel qui correspondent au type de service souhaité par l'appelant et peuvent modifier le type d'appel au cours d'un script de routage pour diriger l'appel vers un nouveau script de routage ou pour collecter des mesures de rapport pour différents tronçons ou transactions. Par exemple, votre système peut contenir des types d'appel configurés pour les situations suivantes :

- Transferts et conférences, pour diriger l'appel vers un autre script de routage et collecter des mesures de rapport de type d'appel pour les transferts et les conférences.
- Transactions individuelles dans les applications de collecte d'informations et en libre-service CVP, afin de pouvoir créer des rapports sur ces transactions.
- Mise en file d'attente, pour séparer les mesures de collecte d'informations et de file d'attente. Par exemple, vous pouvez modifier le type d'appel lorsqu'un appel termine un script de collecte d'informations et passe en file d'attente.
- Sonnerie sans réponse (RONA) CVP, pour diriger les appels vers un script de routage conçu pour cette situation et pour utiliser les rapports de type d'appel afin de voir la façon dont les appels avec CVP RONA sont finalement traités.
- Assistance du superviseur et d'urgence, pour diriger la demande d'assistance vers un script de routage qui l'affecte au superviseur principal ou secondaire de l'équipe et pour utiliser les rapports de type d'appel afin d'afficher des données sur les demandes d'assistance du superviseur.

Les principales mesures de type d'appel contiennent les informations suivantes :

- Délai moyen de réponse.
- Nombre d'appels reçus et traités.

- Nombre d'appels qui ont été abandonnés pendant qu'ils étaient en route vers CVP, sur CVP, en route vers un agent ou offerts à un agent.
- Temps passé en file d'attente par les appelants.
- Nombre d'appels mis en file d'attente pour un agent disponible.
- Atteinte ou non des objectifs du niveau de service.
- Nombre de transferts et conférences.
- Nombre d'appels ayant subi un traitement Occupé, Sonnerie, Routé par défaut ou Routé par le réseau.
- Nombre d'appels ayant rencontré une erreur.
- Nombre d'appels portant une étiquette erronée.
- Nombre d'appels réacheminés en cas d'absence de réponse de la part du téléphone de l'agent.

Impact des erreurs d'appel sur la création de rapports de type d'appel

La façon dont les erreurs d'appel incrémentent la base de données dépend des conditions suivantes :

- Les appels qui effectuent un abandon en route aux scripts Packaged CCE/CVP sont des appels qui effectuent un abandon dans le réseau pendant leur envoi au VRU. Par exemple, si un appel est abandonné lors de son envoi au VRU à partir d'un point de routage CTI dans Unified Communications Manager. Ces appels incrémentent la colonne NombreErreurs dans les tables Type_Appel.
- Si l'appelant abandonne pendant le délai d'attente d'abandon, les appels qui effectuent un abandon en route CVP peuvent être comptabilisés comme des appels courts plutôt que comme des erreurs.
- Les appels qui effectuent un abandon en route à des agents rencontrent des erreurs lorsque l'appel se trouve sur le bureau de l'agent. Cet appel est comptabilisé dans la colonne NombreErreursAgent dans les tables Type_Appel.

Le champ calculé Appels - Erreur dans les rapports de type d'appel combine les deux colonnes d'erreur. Par exemple, le champ Appels - Erreur dans le rapport de tous les champs historiques de type d'appel provient de `Call_Type_Interval.IncompleteCalls + Call_Type_Interval.AgentErrorCount`.

Impact des appels avec une sonnerie sans réponse CVP sur la création de rapports de type d'appel

Grâce à la fonctionnalité Sonnerie sans réponse CVP, lorsqu'un agent ne répond pas à un appel après un nombre de secondes donné, l'appel est retiré à l'agent et réaffecté à un autre agent ou remis en file d'attente. L'agent d'origine passe à l'état Non prêt.

Vous pouvez configurer le script de routage afin qu'il traite les situations Sonnerie sans réponse CVP de deux façons : le script peut modifier le type d'appel lorsque les appels sont réinterrogés, ou le script peut continuer à utiliser le même type d'appel. La façon dont vous définissez le script pour la fonctionnalité Sonnerie sans réponse CVP affecte les données de rapport qui s'affichent, comme suit :

- Si vous modifiez le type d'appel, les champs AppelsOfferts, AppelsRéinterrogés et AppelsSortantsDébordement sont mis à jour pour le type d'appel initial. Le champ AppelsOfferts et les champs relatifs à l'achèvement de l'appel, comme AppelsTraités, sont incrémentés pour le deuxième type d'appel.

L'utilisation de deux types d'appel vous permet d'identifier les occurrences de Sonnerie sans réponse CVP dans les rapports de type d'appel. Par exemple, si vous créez un type d'appel spécifique à utiliser dans les situations Sonnerie sans réponse, vous pouvez voir si les appels sont redirigés en surveillant les appels offerts à ce type d'appel. Vous pouvez également voir si le champ DébordementSortant est incrémenté pour d'autres types d'appel.

- Si vous ne modifiez pas le type d'appel, le champ AppelsOfferts et les champs relatifs à l'achèvement de l'appel, comme AppelsTraités, sont incrémentés. Le champ DébordementSortant n'est pas incrémenté. Vous devez utiliser des rapports d'agent ou de groupe de compétences pour afficher le nombre d'appels Sonnerie sans réponse CVP ; vous ne pouvez pas savoir à partir des rapports de type d'appel si les appels sont de type Sonnerie sans réponse CVP.



Remarque

Étant donné que l'application Unified CVP effectue une réinterrogation pour rediriger l'appel vers un agent ou un groupe de compétences différent au lieu de s'orienter vers un autre script, le champ AppelsRONA n'est pas incrémenté pour le type d'appel.



CHAPITRE 14

Mesures de traitement des tâches

- [Délai moyen de réponse, à la page 91](#)
- [Niveau de service, à la page 92](#)
- [Intervalles par catégorie, à la page 95](#)

Délai moyen de réponse

Le délai moyen de réponse (ASA) est la durée d'attente moyenne avant l'obtention d'une réponse (somme des durées d'attente de toutes les tâches entrantes avant d'obtenir une réponse). La durée d'attente de réponse inclut le temps d'attente, le temps en file d'attente et le temps de sonnerie. L'ASA démarre lorsque l'appel passe en file d'attente, et est défini pour quatre entités :

- Agentti
- Type d'appel
- Groupe de compétences
- File d'attente de précision

L'ASA est indiqué en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS).

Pour les agents, l'ASA est calculé en divisant la durée d'attente de réponse totale pour les appels pris en charge par l'agent par le nombre d'appels auxquels l'agent a répondu.
(DuréeAttenteRéponse/AppelsAyantObtenuRéponse)

Pour les types d'appel, l'ASA est calculé en divisant la durée d'attente de réponse totale pour le type d'appel par le nombre d'appels traités par ce type d'appel. (DuréeAttenteRéponse/AppelsTraités)

Pour les groupes de compétences et les files d'attente de précision, l'ASA est calculé en divisant la durée d'attente de réponse totale pour les appels pris en charge par le groupe de compétences ou la file d'attente de précision par le nombre d'appels auxquels ce groupe de compétences ou cette file d'attente de précision a répondu. (DuréeAttenteRéponse/AppelsAyantObtenuRéponse). Considérons cet exemple :

- Un appel est mis en file d'attente pendant 30 secondes sur le groupe de compétences X.
- L'appel est ensuite mis en file d'attente pendant 10 secondes sur le groupe de compétences Y.

Dans ce cas, le temps de file d'attente total est de 40 secondes et est utilisé pour calculer l'ASA pour le groupe de compétences Y, même si l'appel n'est resté en file d'attente que pendant 10 secondes sur le groupe de compétences Y.

Niveau de service

Les niveaux de service vous aident à définir et mesurer les objectifs de réponse aux appels.

Tous les appels qui reçoivent une réponse ou qui sont abandonnés au cours d'un intervalle spécifique sont considérés comme des appels de niveau de service offerts pour cet intervalle.



Remarque

Le niveau de service n'est pas affecté pour les appels qui ne reçoivent pas de réponse ou ne sont pas abandonnés au cours du délai de niveau de service. Par exemple, les appels qui rencontrent une condition d'erreur dans le seuil de niveau de service n'affectent pas le niveau de service.

Deux paramètres de configuration importants contribuent au calcul du niveau de service :

- **Seuil de niveau de service** : le délai (en secondes) défini comme objectif pour le traitement d'un appel. Pour calculer le niveau de service pour une période de temps donnée, Packaged CCE détermine le nombre d'appels pour lesquels un événement de niveau de service s'est produit au cours de cet intervalle. Par exemple, si votre objectif est de répondre à 80 % des appels dans un délai de deux minutes, vous devez définir le seuil de niveau de service sur 120 secondes. Les rapports vous montrent le pourcentage d'appels pour lesquels un événement de niveau de service s'est produit au cours de cet intervalle.
- **Type de niveau de service** : détermine l'impact sur le calcul du niveau de service qu'ont les appels qui sont abandonnés avant que le seuil de niveau de service ne soit atteint. Il existe trois options pour le type de niveau de service :
 - **Ignorer** : les appels abandonnés sont exclus du calcul du niveau de service.
 - **Impact négatif** : les appels qui sont abandonnés dans le délai de seuil de niveau de service ne sont pas comptabilisés comme des appels traités.
 - **Impact positif** : les appels qui sont abandonnés dans le délai de seuil de niveau de service sont comptabilisés comme des appels traités.

Les calculs du niveau de service se fondent sur le type de niveau de service défini pour la configuration de niveau de service. Ils sont décrits dans le tableau suivant.

Tableau 17 : Formules pour le type de niveau de service

Type de niveau de service	Formule utilisée pour déterminer le niveau de service
Ignorer les appels abandonnés	$\text{AppelsNiveauService} / (\text{AppelsOffertsNiveauService} - \text{AbandNiveauService})$
Impact négatif des appels abandonnés	$\text{AppelsNiveauService} / (\text{AppelsOffertsNiveauService})$
Impact positif des appels abandonnés	$(\text{AppelsNiveauService} + \text{AbandNiveauService}) / (\text{AppelsOffertsNiveauService})$

Pour obtenir un exemple du mode de calcul du type de niveau de service, prenez en considération les nombres d'appels suivants :

- Appels ayant reçu une réponse au cours du délai de seuil de niveau de service ($\text{AppelsNiveauService}$) = 70 appels
- Appels abandonnés au cours du délai de seuil de niveau de service ($\text{AbandNiveauService}$) = 10 appels
- Seuil de niveau de service dépassé ($\text{AppelsOffertsNiveauService} - (\text{AppelsNiveauService} + \text{AbandNiveauService})$) = 20 appels
- (Total des événements de niveau de service ($\text{AppelsOffertsNiveauService}$) = 100 appels

Pour tous ces nombres d'appels, le niveau de service est calculé comme suit :

Tableau 18 : Calculs pour le niveau de service

Pour ce type de niveau de service :	Le calcul du niveau de service est le suivant :
Appels abandonnés ignorés	$70 / (100-10) = 77 \%$
Impact négatif des appels abandonnés	$70 / 100 = 70 \%$
Impact positif des appels abandonnés	$(70 + 10) / 100 = 80 \%$

Le seuil et le type du niveau de service peuvent être définis pour le système dans son ensemble et pour des types d'appel, des files d'attente de précision et des groupes de compétences individuels. Les paramètres pour les entités individuelles remplacent ceux définis au niveau du système.

Niveau de service sur le type d'appel

Pour mesurer l'expérience globale des clients, le type d'appel détaille le traitement des appels et le ressenti des appelants dans le système.

Le minuteur du seuil de niveau de service sur le type d'appel démarre dès que l'appel aborde le type d'appel pour lequel un niveau de service est défini. Lorsque le minuteur du niveau de service expire, le niveau de service est appliqué au type d'appel en cours associé à l'appel.

Seuls les types d'appel qui sont associés à des scripts utilisant les nœuds de mise en file d'attente définissent des niveaux de service. Si un type d'appel est modifié à l'aide des nœuds de requalification ou de type d'appel, le minuteur du seuil de niveau de service est réinitialisé.

Il existe quatre *événements de niveau de service* qui peuvent se produire pour le type d'appel :

- Un agent répond à l'appel avant l'expiration du seuil de niveau de service. Dans ce cas, les champs de base de données $\text{AppelsOffertsNiveauxService}$ et $\text{AppelsNiveauService}$ sont incrémentés.
- L'appel est abandonné alors qu'il se trouve dans Unified CVP ou sur le téléphone de l'agent avant l'expiration du seuil de niveau de service. Dans ce cas, les champs de base de données $\text{AppelsOffertsNiveauService}$ et $\text{AbandNiveauService}$ sont incrémentés.
- L'appel est redirigé en cas d'absence de réponse avant l'expiration du seuil de niveau de service. Dans ce cas, le champ de base de données $\text{AppelsOffertsNiveauService}$ et $\text{AbandNiveauService}$ est incrémenté.
- Le minuteur du seuil de niveau de service expire ; par exemple, l'appel atteint le seuil de niveau de service avant qu'il ait été abandonné ou qu'un agent y réponde. Dans ce cas, le champ de base de données $\text{AppelsOffertsNiveauService}$ et $\text{AbandNiveauService}$ est incrémenté.

Si des appels rencontrent une erreur avant l'expiration du seuil de niveau de service, le champ de base de données ErreurNiveauService est incrémenté, contrairement au champ NiveauServiceOffert. Si l'appel rencontre une erreur après l'expiration du seuil de niveau de service, le champ NiveauServiceOffert est incrémenté.

Pour éliminer les erreurs lors du calcul du niveau de service, ajustez la valeur du champ AppelsOffertsNiveauService en excluant les appels erronés : Appels offerts SL ajustés = Appels offerts SL – (Total appels erronés - ErreurNiveauService).

Dans cet exemple, les appels abandonnés ont un impact négatif : NiveauService = AppelsNiveauService / (AppelsOffertsNiveauService – (NombreErreursAgent + NombreErreurs – ErreurNiveauService)).

Niveau de service sur le groupe de compétences et la file d'attente de précision

Au niveau du groupe de compétences et de la file d'attente de précision, la mesure du niveau de service sert à surveiller les performances de l'agent, du groupe de compétences et de la file d'attente de précision. Le minuteur du seuil de niveau de service sur le groupe de compétences ou la file d'attente de précision démarre dès que l'appel est placé en attente dans un groupe de compétences ou une file d'attente de précision.

Il existe cinq événements de niveau de service qui peuvent se produire pour un groupe de compétences ou une file d'attente de précision :

- Un agent répond à l'appel avant l'expiration du seuil de niveau de service. Dans ce cas, les champs de base de données AppelsOffertsNiveauxService et AppelsNiveauService sont incrémentés pour le groupe de compétences ou la file d'attente de précision qui a répondu à l'appel. Si l'appel est placé en attente dans plusieurs groupes de compétences, les champs de base de données AppelsOffertsNiveauxService et AppelsRetirésFileAttenteNiveauService sont incrémentés pour les autres groupes de compétences ou files d'attente de précision.
- L'appel est retiré d'une file d'attente de précision ou d'un groupe de compétences avant l'expiration du seuil de niveau de service. Dans ce cas, les champs de base de données AppelsOffertsNiveauxService et AppelsRetirésFileAttenteNiveauService sont incrémentés. Les appels peuvent être retirés de la file d'attente à l'aide du nœud Annuler file d'attente, lorsqu'ils sont retirés de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences pour être acheminés vers un autre groupe de compétences ou une autre file d'attente de précision.
- L'appel est abandonné alors qu'il se trouve dans le VRU (file d'attente) ou sur le téléphone de l'agent avant l'expiration du seuil de niveau de service. Dans ce cas, les champs de base de données AppelsOffertsNiveauService et AbandNiveauService sont incrémentés.
- L'appel est redirigé en cas d'absence de réponse avant l'expiration du seuil de niveau de service. Dans ce cas, le champ de base de données AppelsOffertsNiveauService et AbandNiveauService est incrémenté.
- Le minuteur du seuil de niveau de service expire. Exemple : l'appel atteint le seuil de niveau de service avant qu'il ait été abandonné ou qu'un agent y réponde. Dans ce cas, le champ de base de données AppelsOffertsNiveauService et AbandNiveauService est incrémenté.



Remarque

Pour supprimer des erreurs dans AppelsOffertsNiveauService, vous pouvez utiliser cette formule dans un rapport personnalisé : AppelsOffertsNiveauService – (Erreurs – ErreurSL).

Intervalles par catégorie

Les intervalles par catégorie vous permettent de suivre les données des appels abandonnés ou ayant obtenu une réponse dans des incréments de temps spécifiques. Par exemple, vous pouvez suivre les données des appels abandonnés ou ayant obtenu une réponse entre 0 et 8 secondes, ou en dessous de 60 secondes.

Les intervalles par catégorie sont associés aux éléments suivants :

- Types d'appels
- Groupes de compétences
- Files d'attente de précision

Vous pouvez définir des intervalles par catégorie pour le système dans son ensemble et pour des types d'appel, des files d'attente de précision et des groupes de compétences individuels. Les paramètres pour les entités individuelles remplacent ceux définis au niveau du système.

Le niveau de service vous indique le pourcentage d'appels ayant obtenu une réponse dans un certain laps de temps, mais ne spécifie pas à quelle distance du niveau de service les appels ont reçu une réponse ou ont été abandonnés. Les intervalles par catégorie détaillent la durée pendant laquelle les appelants attendent avant que leurs appels reçoivent une réponse ou soient abandonnés.

Par exemple, si votre niveau de service est deux minutes, vous voudrez peut-être définir des intervalles pour 30 secondes, une minute, 90 secondes, 120 secondes, 180 secondes, 210 secondes et 240 secondes. Grâce à ces intervalles, vous pouvez voir si les appels reçoivent une réponse dans les 30 secondes qui suivent le seuil de niveau de service de 180 secondes ou si la plupart attendent une minute complète de plus avant de recevoir une réponse.

Les intervalles vous permettent également de mesurer la durée d'attente maximale acceptée par les appelants avant qu'ils n'abandonnent leur appel. De nombreux appelants n'abandonnent pas tant que deux minutes ne se sont pas écoulées après le niveau de service. Cela peut indiquer que vous pouvez modifier votre objectif de niveau de service.

Pour éviter les incohérences dans les rapports, ne modifiez les paramètres d'intervalles par catégorie qu'à des moments spécifiques (fin de journée, de semaine ou de mois). Assurez-vous que personne n'exécute de rapports pour les intervalles que vous remplacez lorsque vous en modifiez les limites.



CHAPITRE 15

Création de rapports Cisco Unified CVP

- [Création de rapports d'application Cisco Unified CVP, à la page 97](#)
- [Faisceaux et groupes de faisceaux, à la page 99](#)

Création de rapports d'application Cisco Unified CVP

Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) est un serveur vocal interactif (VRU) qui est utilisé pour les applications en libre-service du client, la collecte d'informations et la mise en file d'attente. Les applications en libre-service permettent aux clients de gérer leurs propres besoins, tels que la consultation du solde d'un compte ou la saisie d'informations de paiement, sans avoir à parler à un agent. Les applications de collecte d'informations sont utilisées pour choisir la file d'attente du groupe de compétences dans laquelle placer l'appel en guidant l'appelant via une série d'invites vocales. Les chiffres entrés par l'appelant (CED) sont transmis par l'application Unified CVP à utiliser dans le script de routage, afin de choisir le meilleur groupe de compétences pour répondre à l'appel.

La façon dont votre entreprise utilise Unified CVP détermine les données de rapport que vous devez surveiller :

- Si Unified CVP effectue une **mise en file d'attente**, vous voudrez peut-être voir la durée passée en file d'attente par les appelants et le nombre d'appelants qui ont abandonné alors qu'ils étaient en file d'attente.
- Si Unified CVP est utilisé pour le **libre-service**, vous voudrez peut-être voir les mesures suivantes :
 - Le nombre d'appels qui ont traversé l'application.
 - Le nombre de transactions qui ont abouti dans l'application en libre-service. Par exemple, dans une application bancaire, un client peut avoir la possibilité d'effectuer plusieurs transactions, telles que la consultation de compte, l'accès au solde et l'examen des paiements récents. Vous voudrez peut-être voir laquelle a été utilisée parmi ces transactions et si l'appelant l'a menée à bien.
 - Si les appelants ont traité leurs besoins via l'application en libre-service ou s'ils ont été transférés à un agent.
 - Si une erreur système, telle que l'échec de la consultation d'une base de données, a provoqué le transfert d'un appelant par un agent au lieu de le laisser continuer à utiliser l'application en libre-service.
- Si Unified CVP est utilisé pour la **collecte d'informations**, vous voudrez peut-être voir les mesures suivantes :
 - Le nombre d'appels qui ont traversé l'application.

- La durée pendant laquelle chaque appel est resté dans l'application.
- Le nombre d'appels déconnectés avant d'être acheminés vers un agent.
- Le nombre d'appels finalement acheminés vers des agents.
- Le nombre d'appelants retirés de la collecte de chiffres pour être transférés directement vers un agent.
- Si une erreur système, telle que l'échec de la consultation d'une base de données, a provoqué le transfert de l'appelant vers un agent au lieu de le laisser continuer à répondre aux invites de collecte de chiffres pour déterminer un routage plus approprié.

Si une application de collecte d'informations ou en libre-service est utilisée avant la mise en file d'attente de l'appel, modifiez le type d'appel juste avant le nœud File d'attente. La modification du type d'appel réinitialise le délai de niveau de service ; le temps passé dans l'application de collecte d'informations ou en libre-service ne compte pas dans le niveau de service pour le deuxième type d'appel. Si vous ne modifiez pas les types d'appels avant le nœud File d'attente, le temps de collecte d'informations ou en libre-service est inclus dans le calcul du niveau de service, ce qui a un impact négatif sur votre niveau de service. Reportez-vous à la figure ci-dessous.

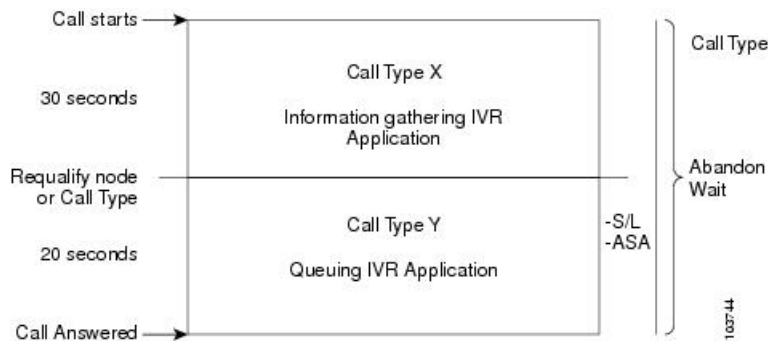
Illustration 2 : Modification d'un type d'appel avant le nœud Mise en file d'attente dans un groupe de compétences



L'illustration suivante montre le déplacement d'un appel à partir de l'application de collecte d'informations vers les applications de mise en file d'attente.

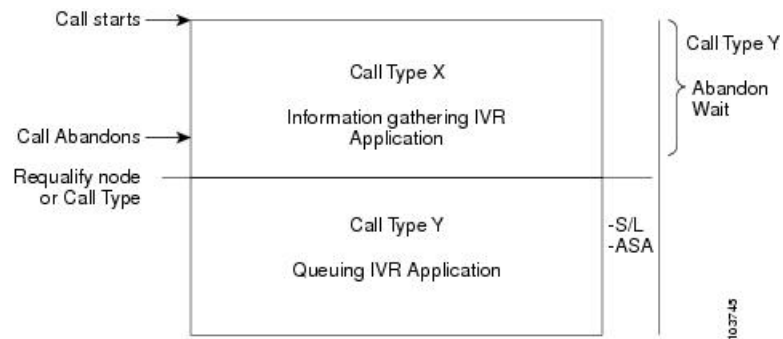
Dans cet exemple, 20 secondes seront utilisées pour calculer le délai moyen de réponse (ASA) et choisir à la place le niveau de service de 50 secondes (30 + 20 secondes).

Illustration 3 : Données de type d'appel pour les appels qui sont abandonnés après la modification du type d'appel



Remarque

Si l'appel est abandonné avant sa modification en type d'appel permettant de traiter la mise en file d'attente, le détail d'attente d'abandon d'appel n'est pas réinitialisé. Par conséquent, le délai d'attente d'abandon pour le type d'appel de collecte d'informations démarre lorsque l'appel aborde le premier type d'appel, et se termine lorsque l'appel est abandonné, comme illustré ci-dessous.

Illustration 4 : Type d'appel pour les appels qui sont abandonnés avant la modification du type d'appel

Le tableau suivant illustre la façon dont sont définies certaines mesures de base au niveau du type d'appel et du groupe de compétences.

Tableau 19 : Mesures d'application de collecte d'informations et en libre-service

Mesure de rapport	Type d'appel	Groupe de compétences
Délai d'attente d'abandon	Démarre lorsqu'un appel aborde pour la première fois un type d'appel et se termine lorsqu'il est abandonné.	Sans objet
Délai moyen de réponse	Démarre au premier nœud Mise en file d'attente dans un groupe de compétences dans le script de routage.	Démarre au premier nœud Mise en file d'attente dans un groupe de compétences dans le script de routage.
Niveau de service	Démarre dès que l'appel aborde le type d'appel dont le niveau de service est défini.	Sans objet

Faisceaux et groupes de faisceaux

Chaque périphérique est associé à un ou plusieurs groupes de faisceaux, chacun contenant un ou plusieurs faisceaux physiques.

Vous pouvez créer un rapport sur des données telles que le nombre de faisceaux en service, le nombre de faisceaux inactifs et la période pendant laquelle tous les faisceaux d'un groupe de faisceaux étaient occupés simultanément (Tous les faisceaux occupés).



CHAPITRE 16

Données manquantes

- [Données temporairement manquantes, à la page 101](#)
- [Données définitivement manquantes, à la page 101](#)

Données temporairement manquantes

Si votre configuration inclut un HDS externe, vous risquez de vous rendre compte qu'il manque des enregistrements dans les rapports lors du processus de récupération du journaliseur.

Si le journaliseur connecté au HDS externe passe hors ligne, le HDS externe ne se connecte pas à un autre journaliseur. Par exemple, si le HDS externe est connecté au journaliseur A et que ce dernier tombe en panne, le HDS ne se connecte pas au journaliseur B. Lorsque le journaliseur A est à nouveau opérationnel, il récupère les données du journaliseur B et commence à recevoir les informations historiques actuelles. Une fois que le journaliseur A a récupéré toutes les données auprès du journaliseur B, il les réplique sur le HDS externe.

Si des rapports sont exécutés à partir du HDS externe pour des intervalles récents alors que le journaliseur A est hors ligne ou que le journaliseur est en train de récupérer ou de répliquer des données, vous risquez de ne pas voir les données relatives à ces intervalles dans les rapports. Ces enregistrements manquent uniquement de façon temporaire ; vous les verrez une fois que le processus de réplication des tables utilisées par les rapports sera terminé.



Remarque

Si votre déploiement n'inclut pas de HDS externe et que le journaliseur A passe hors ligne, vous ne verrez pas les données du rapport provenant de l'intervalle pendant lequel le journaliseur A était hors ligne, tant que ce dernier n'aura pas récupéré ces données auprès du journaliseur B.

Données définitivement manquantes

La taille de la base de données et les paramètres de conservation du journaliseur Packaged CCE sont configurés pour garantir un espace de base de données suffisant pour les données. Dans le cas peu probable où la base de données centrale du journaliseur serait saturée ou atteindrait une taille de seuil configurée, Packaged CCE libère de l'espace de base de données en exécutant un nettoyage en urgence des tables de base de données historiques.

Le nettoyage en urgence examine une par une chaque table historique selon un ordre prédéfini et purge l'équivalent d'une heure de données dans la table, en effectuant un bouclage sur les tables, si nécessaire.

Lorsque les données sont purgées dans chaque table historique, une opération vérifie si l'espace disponible est supérieur à la valeur de seuil minimale. Une fois que l'espace adéquat a été récupéré, la procédure de nettoyage en urgence s'arrête.



PARTIE **III**

Référence de modèles de rapports Packaged Contact Center Enterprise

- Modèles de rapports de tous les champs historiques, à la page 105
- Modèles de rapports de tous les champs historiques en temps réel, à la page 175
- Modèles de rapports temporaires historiques, à la page 211
- Modèles de rapports temporaires en temps réel, à la page 245
- Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants, à la page 261
- Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants en temps réel, à la page 303
- Modèles de rapports de données en temps réel, à la page 317



CHAPITRE 17

Modèles de rapports de tous les champs historiques

- [Rapport historique Tous les champs de l'agent, à la page 105](#)
- [Rapport détaillé des activités Non prêt des agents, à la page 109](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent, à la page 111](#)
- [Rapport Intervalle de file d'attente d'un agent, à la page 116](#)
- [File d'attente de l'agent toutes les heures, à la page 120](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent, à la page 124](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents, à la page 129](#)
- [Rapport historique de répartition des types d'appel \(abandon/réponse\), à la page 133](#)
- [Rapport historique Tous les champs de type d'appel, à la page 137](#)
- [Rapport Tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel, à la page 142](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel, à la page 146](#)
- [Rapport historique sur les performances des ports IVR, à la page 148](#)
- [Rapport de consommation de licences, à la page 149](#)
- [Rapport historique Tous les champs du groupe de compétences périphérique, à la page 151](#)
- [Rapport historique de répartition des files d'attente de précision \(abandon/réponse\), à la page 157](#)
- [Rapport Efficacité de la file d'attente de précision, à la page 159](#)
- [Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision, à la page 162](#)
- [Rapport Tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision, à la page 163](#)
- [Rapport historique de répartition des groupes de compétences \(abandon/réponse\), à la page 169](#)

Rapport historique Tous les champs de l'agent

Le rapport historique Tous les champs de l'agent présente une vue historique de l'activité des agents sélectionnés, montrant les groupes de compétences de chaque agent, les tâches terminées, et les durées d'état de l'agent.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de bloc anonyme.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous les champs historiques de l'agent.

Groupement : ce modèle est groupé et trié par nom d'agent, puis par groupe de compétences.

Liste de valeurs : Agents

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Groupe_Compétences
- Personne
- Domaine_Routage_Support
- Intervalle_Agent
- File d'attente_de précision

Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs de l'historique des agents

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels.

Outre les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels, la plupart des champs disponibles dans ce rapport proviennent des tables Intervalle_Agent et Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.

Le champ **Traités** provient de CallsHandled de la table Agent_Skill_Group_Interval.

Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle.

Le champ **Durée post-appel** est un champ calculé provenant de Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime.

Durée post-appel est le temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de l'agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Agent	Nom et prénom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName + " " + Person.FirstName.
File d'attente de précision/Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences de l'agent Provient de : Skill_Group.EnterpriseName.
Attributs	Les noms des attributs utilisés dans la définition de files d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.

Colonne (Champ)	Explication
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.DateTime.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime/Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.
En attente	Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.
Sonnerie d'abandon	Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.
RONA	Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.
Abandonné en attente	et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.
Transfert entrant	Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel. Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle Unified CCE System PG, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un IVR est par la suite transféré à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel. Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle Unified CCE System PG. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.

Colonne (Champ)	Explication
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent, une autre file d'attente de précision ou un autre groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls}$.</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls}$.</p>
DURÉES D'ÉTAT DE L'AGENT	
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : $\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels, par rapport à la durée de connexion de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime}) / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à la totalité des groupes de compétences et files d'attente de précision.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Interval.AvailTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à la totalité des groupes de compétences et files d'attente de précision.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Interval.NotReadyTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche provenant de ce groupe de compétences ou de cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>

Colonne (Champ)	Explication
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences ou cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Les pourcentages de la durée d'état de l'agent dans la ligne Résumé du rapport totalisent 100 %, seulement une fois que vous avez sélectionné l'ensemble des groupes de compétences ou files d'attente de précision d'un agent. Lorsque seul un sous-ensemble des groupes de compétences ou files d'attente de précision d'un agent est affiché, le total des pourcentages peut ne pas correspondre à 100 %.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/Agent_Interval.LoggedOnTime$.</p>

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport détaillé des activités Non prêt des agents

Utilisez ce rapport pour identifier ce à quoi les agents consacrent du temps quand ils ne traitent pas des contacts. Les codes raison Non prêt peuvent être utilisés pour identifier ce temps pour les agents à l'aide de codes numériques, afin de déterminer les pauses, la formation ou le suivi, par exemple. Vous pouvez utiliser ce rapport pour identifier quels états Non prêt sont utilisés par les agents et combien de temps ils consacrent à chacun d'eux.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille, Détails de l'agent Non prêt.

Regroupement : ce rapport est groupé et trié par agent, puis par date et heure de connexion.

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Détail_Événement_Agent
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- Code_Raison

Le rapport résume les états par date et heure de connexion. Vous pourriez ne voir qu'une ligne pour toute la session de connexion d'un agent plutôt que des lignes individuelles pour chaque changement d'état.



Remarque

Pour générer un rapport sur les codes de raison d'agents à l'état Non prêt, vous devez configurer l'option Codes de raison de l'état Non prêt dans le logiciel du poste de travail de l'agent et soit dans le gestionnaire de configuration ICM (pour Unified CCE), soit dans Unified CCE Administration (pour Packaged CCE).

Dans un environnement Unified CCE, il faut s'assurer que l'option des détails des événements d'agents est activée sur le périphérique. Elle est activée par défaut dans l'ICM Configuration Manager pour le périphérique CCE seulement.

Champs disponibles de la vue de grille du rapport détaillé des activités Non prêt des agents

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont :

- **DateFin** Il s'agit d'un champ calculé provenant de la requête SQL.
- **Code raison** Provient de Reason_Code.ReasonCodeName (si le texte du code motif est configuré) et Agent_Event_Detail.ReasonCode.
- **ID cible de compétences** Provient de : Agent_Event_Detail.skilltargetid.
- **DateDébut** Il s'agit d'un champ calculé provenant de la requête SQL.
- **Durée totale Non prêt** Il s'agit d'un champ calculé provenant de la requête SQL.

Champs actuels de la vue de grille du rapport détaillé des activités Non prêt des agents

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName
Date et heure de connexion	Date et heure de connexion de l'agent indiquées dans le format MM:JJ:AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Event_Detail.LoginDateTime.
Durée de connexion	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), de la connexion de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de (Agent_Event_Detail.LoginDuration).

Colonne (Champ)	Explication
Code motif	Code numérique et texte (si configuré) provenant du périphérique qui indiquent la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si le code n'est pas défini, le code motif affiche 0. Il s'agit d'un champ calculé provenant de Reason_Code.ReasonCodeName (si le texte du code motif est configuré) et Agent_Event_Detail.ReasonCode.
Durée	Le temps, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent à l'état Non prêt pour la raison donnée. Provient de : Agent_Event_Detail.Duration.
% du processus d'ouverture de session	Le pourcentage de la session de connexion que l'agent a passé à l'état Non prêt pour la raison donnée. Provient de Agent_Event_Detail.Duration / Agent_Event_Detail.LoginDuration.
% Non prêt	Pourcentage de temps que l'agent a passé dans chaque état Non prêt par rapport aux autres états Non prêt. Il s'agit d'un champ calculé provenant de (Agent_Event_Detail.Duration / (somme de Agent_Event_Detail.Duration pour tous les codes raison Non prêt)).

Résumé du rapport : ce rapport a une ligne de résumé pour l'agent et un résumé du rapport pour l'ensemble des données. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport, à la page 6](#).

Rapport historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent

Utilisez ce rapport pour examiner les résultats des appels par file d'attente de précision et les pourcentages d'état de l'agent par file d'attente de précision. Ce rapport est comparable au rapport historique de groupe de compétences d'agent.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous les champs historiques de file d'attente de précision d'agent

Groupement : ce rapport est groupé et trié par file d'attente de précision, puis par agent.

Liste de valeurs : file d'attente de précision, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Attribut

- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente_de précision

Champs disponibles dans la vue de grille historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels.

Outre les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels, la plupart des champs disponibles de ce rapport proviennent des tables Intervalle_Agent et Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.

Traités provient de CallsHandled de la table Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.

Traités correspond au nombre d'appels entrants pour lesquels les agents de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle ont répondu et terminé le post-appel.

À l'exception d'un seul champ, tous les champs prennent leurs valeurs directement dans la base de données.

Champs actuels de la vue de grille historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision d'un agent. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName
Agent	Prénom et nom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName+" "+Person.Firstname.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à l'agent. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données pour une ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.

Colonne (Champ)	Explication
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	<p>Nombre d'appels entrants pour lesquels les agents de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle ont répondu et terminé.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</p> <p>Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p>
En attente	<p>Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</p>
Durée d'attente moyenne	<p>Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)</p>
Sonnerie d'abandon	<p>Vocal : nombre total d'appels abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait.</p> <p>Non vocal : nombre total de tâches abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</p>
RONA	<p>Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls</p>

Colonne (Champ)	Explication
Abandonné en attente	<p>Le Nombre d'appels vers l'agent et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls</p>
Transfert entrant	<p>Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé au VRU pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel.</p> <p>Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle Unified CCE System PG, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un VRU est transféré ultérieurement à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel. Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle Unified CCE System PG.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls</p>
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou file d'attente de précision au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</p>
Durées d'état de l'agent	
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime</p>

Colonne (Champ)	Explication
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime}) / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état NotActive ou Disponible par rapport à la durée de connexion. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Interval.AvailTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Interval.NotReadyTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche depuis cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>

Colonne (Champ)	Explication
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Les pourcentages de la durée d'état de l'agent dans la ligne Résumé du rapport totalisent 100 %, seulement lorsque vous sélectionnez l'ensemble des files d'attente de précision d'un agent. Dans un sous-ensemble de files d'attente de précision pour un agent, il est possible que les pourcentages ne soient pas équilibrés.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$.</p>

Résumé du rapport : il existe un résumé pour Nom de file d'attente de précision et un résumé du rapport pour l'ensemble des données. Reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport, à la page 6](#).

Rapport Intervalle de file d'attente d'un agent

Utilisez ce rapport pour montrer la répartition des appels et les pourcentages de durée d'état pour les agents à qui on a affecté des compétences et des files d'attente de précision.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Intervalle de file d'attente de l'agent.

Groupement : ce modèle est groupé par nom d'agent, puis par groupe de compétences ou file d'attente de précision.

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Attribut
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Groupe_Compétences

Champs actuels de la vue de grille d'intervalle de file d'attente d'un agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille générée à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Agent	Prénom et nom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName+ " ," +Person.FirstName.
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences ou de la file d'attente de précision d'un agent. Vous pouvez identifier une file d'attente de précision par la présence des Attributs près du nom de la file d'attente. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName ou Precision_Queue.EnterpriseName
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : CallsHandled de la table Agent_Skill_Group_Interval.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled).
En attente	Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.

Colonne (Champ)	Explication
Durée d'attente moyenne	<p>Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold).</p>
Sonneries d'abandon	<p>Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait.</p> <p>Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.</p>
RONA	<p>Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.</p>
Abandonné en attente	<p>et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.</p>
Transfert entrant	<p>Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel.</p> <p>Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle Unified CCE System PG, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un système de réponse vocale interactif est par la suite transféré à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel.</p> <p>Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle Unified CCE System PG.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.</p>
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.</p>

Colonne (Champ)	Explication
DURÉES D'ÉTAT DE L'AGENT	
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime.
% Actif	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime.
% En attente	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTimeTime.
% Non actif	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).
% Non prêt	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).
% Réserve	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).

Colonne (Champ)	Explication
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Le total des pourcentages de la durée d'état de l'agent de la ligne Résumé du rapport est égal à 100 %, seulement une fois que vous avez sélectionné tous les groupes de compétences pour un agent. Lorsque seul un sous-ensemble des groupes de compétences d'un agent est affiché, le total des pourcentages peut ne pas correspondre à 100 %.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$.</p>

Résumé du rapport : un résumé est disponible pour toutes les données. Reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 6.

File d'attente de l'agent toutes les heures

Utilisez ce rapport pour montrer la répartition des appels et les pourcentages de durée d'état pour les agents à qui on a affecté des compétences et des files d'attente de précision.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Horaire de file d'attente d'agent.

Groupement : ce modèle ne prend pas en charge le regroupement.

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Attribut
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Groupe_Compétences

Remarque : les données sont synthétisées selon des limites horaires au lieu de limites d'intervalle de 15 ou 30 minutes.

Champs actuels de la vue de grille horaire de file d'attente d'un agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille générée à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Agent	Prénom et nom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName+ " ," +Person.FirstName.
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences ou de la file d'attente de précision d'un agent. Vous pouvez identifier une file d'attente de précision par la présence des Attributs près du nom de la file d'attente. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName ou Precision_Queue.EnterpriseName
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : CallsHandled de la table Agent_Skill_Group_Interval.
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled).
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) durant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants qui incluaient une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold).

Colonne (Champ)	Explication
Sonneries d'abandon	<p>Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait.</p> <p>Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.</p>
RONA	<p>Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.</p>
Abandonné en attente	<p>et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.</p>
Transfert entrant	<p>Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel.</p> <p>Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle Unified CCE System PG, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un IVR est par la suite transféré à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel. Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle Unified CCE System PG.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.</p>
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NefTransferredOutCalls.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.</p>
Durées d'état de l'agent	
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTimeTime.</p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).</p>

Colonne (Champ)	Explication
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime)$.</p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime)$.</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Le total des pourcentages de la durée d'état de l'agent de la ligne Résumé du rapport est égal à 100 %, seulement une fois que vous avez sélectionné tous les groupes de compétences pour un agent. Lorsque seul un sous-ensemble des groupes de compétences d'un agent est affiché, le total des pourcentages peut ne pas correspondre à 100 %.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime)$.</p>

Il existe un résumé pour toutes les données. Voir [Lignes du résumé du rapport](#)

Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent

Le rapport de tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un agent montre la répartition des appels et les pourcentages d'état de l'agent regroupés par groupe de compétences et agent.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de bloc anonyme.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous les champs historiques de groupe de compétences d'agent

Groupement : ce modèle est groupé et trié par groupe de compétences, puis par agent.

Listes de valeurs : groupe de compétences, domaine de routage **Tables de schéma de base de données** à partir desquels les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences
- Personne

Champs disponibles de la vue de grille du Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels.

Outre les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels, la plupart des champs disponibles dans ce rapport proviennent des tables Intervalle_Agent et Intervalle_Groupe_Compétences_Agent.

Appels traités provient de CallsHandled dans la table Agent_Skill_Group.

Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle.

À l'exception d'un seul champ, tous les champs prennent leurs valeurs directement dans la base de données.

La seule exception est **Durée post-appel**, qui est un champ calculé provenant de :
(Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime).

Durée post-appel est le temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle.

Champs actuels de la vue de grille du Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences de l'agent Provient de : Skill_Group.EnterpriseName.
Agent	Prénom et nom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName.

Colonne (Champ)	Explication
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à l'agent. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled).
En attente	Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold).
Sonneries d'abandon	Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.

Colonne (Champ)	Explication
RONA	<p>Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.</p>
Abandonné en attente	<p>et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.</p>
Transfert entrant	<p>Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel.</p> <p>Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle Unified CCE System PG, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un IVR est par la suite transféré à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel. Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle Unified CCE System PG.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.</p>
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.</p>
DURÉES D'ÉTAT DE L'AGENT	

Colonne (Champ)	Explication
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime.
% Actif	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime.
% En attente	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTimeTime.
% Non actif	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).
% Non prêt	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).

Colonne (Champ)	Explication
% Réservé	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réservé en attente d'une tâche routée ICM de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime).</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Le total des pourcentages de la durée d'état de l'agent de la ligne Résumé du rapport est égal à 100 %, seulement une fois que vous avez sélectionné tous les groupes de compétences pour un agent. Lorsque seul un sous-ensemble des groupes de compétences d'un agent est affiché, vous remarquerez que le total des pourcentages peut ne pas correspondre à 100 %.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime).</p>

Résumé du rapport : il existe un résumé par groupe de compétences et un résumé du rapport pour l'ensemble des données. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport, à la page 6](#).

Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents

Utilisez le Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents pour afficher la distribution des appels et les pourcentages d'état par agent par équipe.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Regroupement : ce modèle est groupé et trié par équipe d'agents, puis par superviseur et enfin par agent.

Liste de valeurs : Équipe d'agents

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Équipe_Agents

- Membre_Équipe_Agents
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente_de précision
- Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle_Groupe_Compétences_Agent. Par exemple, **Durée de sonnerie des appels abandonnés** provient de Agent_Skill_Group_Interval.AbandRingTime.

La seule exception est **Durée post-appel**, qui est un champ calculé provenant de :
(Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime)

Les autres tables utilisées pour les champs disponibles de ce rapport sont :

- **Équipe_Agents**
 - Agent_Team.AgentTeamID
- **Intervalle_Agent**
 - Durée disponibilité provient de : Agent_Interval.AvailTime
- **Domaine_Routage_Support**
 - Le champ Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName.
Superviseur	Superviseur principal des équipes d'agents. Provient de : Person.LastName + ' ' + Person.FirstName.

Colonne (Champ)	Explication
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	Nombre de tâches ayant été traitées par cet agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled).
En attente	Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente. Champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold).
Sonneries d'abandon	Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.
RONA	Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.
Abandonné en attente	et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.
Transfert entrant	Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.

Colonne (Champ)	Explication
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou groupe de compétences. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine le transfert.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls} +$ $\text{Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls}$.</p>
Sortant externe	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls}$.</p>
DURÉES D'ÉTAT DE L'AGENT	
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : $\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime} +$ $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime} +$ $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime} +$ $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime} +$ $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime} +$ $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime}) /$ $\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$.</p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Interval.AvailTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime})$.</p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(\text{Agent_Interval.NotReadyTime} / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime})$.</p>

Colonne (Champ)	Explication
% Réservé	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réservé en attente d'une de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime)$.</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Les pourcentages de la durée d'état de l'agent dans la ligne Résumé du rapport totalisent 100 %, seulement lorsque vous sélectionnez l'ensemble des files d'attente de précision d'un agent. Dans un sous-ensemble de files d'attente de précision pour un agent, il est possible que les pourcentages ne soient pas équilibrés.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$.</p>
Fin de l'état de l'agent Regroupement des heures	
Durée de conversation	<p>Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pendant laquelle l'agent était en conversation au téléphone.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : $SUM(IsNull(TalkInTime,0)) + sum(isnull(TalkOutTime,0)) + sum(isnull(TalkOtherTime,0)) + sum(isnull(TalkAutoOutTime,0)) + sum(isnull(TalkPreviewTime,0)) + sum(isnull(TalkReserveTime,0))$.</p>

Résumé du rapport : une ligne de résumé pour l'équipe d'agents et un résumé du rapport pour l'ensemble des données sont disponibles. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport, à la page 6](#).

Rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse)

Utilisez le rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse) pour identifier à quel endroit du routage, les appelants abandonnent et identifier les durées standards d'attente de ces derniers.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique de répartition des réponses Abandon d'appels Type d'appel

Groupe : ce rapport est groupé et trié par type d'appel.

Liste de valeurs : Type d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Intervalles_Catégories
- Type_Appel
- Intervalle_Type_Appel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse)

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis à partir des tables suivantes.

Ces champs disponibles proviennent de la table Intervalle_Type_Appel :

- **Durée d'attente de réponse** provient de : Call_Type_Interval.AnswerWaitTime.
- **IDIntervalleCatégorie** provient de : Call_Type_Interval.BucketIntervallID.
- **Appels traités** provient de : Intervalle_Type_Appel.AppelsTraités.
- **ID de type d'appel** provient de : Intervalle_Type_Appel.IDTypeAppels.
- **DélaiAbandFileAttente** provient de : Intervalle_Type_Appel.DélaiAbandonAppels.
- **Appels routeur aband.** provient de : Call_Type_Interval.TotalCallsAband.

Ces champs disponibles proviennent de la table Intervalles_Catégories comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> :

int1 - int 9 provient de : Intervalles_Catégories.LimiteIntervalleSupérieur1 - LimiteIntervalleSupérieur9.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse)

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille de rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Les titres des champs d'intervalle sont des en-têtes dynamiques ; ils affichent les intervalles que vous avez définis.

Colonne (Champ)	Explication
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de Call_Type.EnterpriseName.

Colonne (Champ)	Explication
Date Heure	<p>Date et heure de la génération des données d'intervalle de type d'appel au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Pour chaque intervalle de la période sélectionnée, il existe une ligne de résumé pour chaque type d'appel sélectionné.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.DateTime.</p>
Vitesse de réponse moyenne	<p>Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel.</p> <p>Champ calculé provenant de : Call_Type_Interval.AnswerWaitTime/ Call_Type_Interval.CallsHandled.</p>
Délai moyen avant abandon	<p>Durée moyenne d'attente de tous les appels abandonnés ayant pris fin dans ce type d'appel au cours de l'intervalle actuel. Cela englobe les appels abandonnés dans la file d'attente, les appels abandonnés à l'IVR (invite ou libre-service), ainsi que les appels abandonnés pendant que le poste de l'agent sonnait ou en route vers le poste de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime / Call_Type_Interval.TotalCallsAband.</p>
Int 1 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'heure de début de la mesure et l'intervalle 1. L'intervalle 1 par défaut du système est de 8 secondes. Par exemple : 00:00 - 00:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(1) et Call_Type_Interval.AbandInterval(1).</p>
Int 2 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 1 et l'intervalle 2. L'intervalle 2 par défaut du système est de 30 secondes. Par exemple : 00:08 - 00:38.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(2) et Call_Type_Interval.AbandInterval(2).</p>

Colonne (Champ)	Explication
Int 3 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 2 et l'intervalle 3. L'intervalle 3 par défaut du système est de 60 secondes (1 minute). Par exemple : 00:38 - 01:38.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(3) et Call_Type_Interval.AbandInterval(3).</p>
Int 4 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 3 et l'intervalle 4. L'intervalle 4 par défaut du système est de 90 secondes. Par exemple : 01:38 - 03:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(4) et Call_Type_Interval.AbandInterval(4).</p>
Int 5 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 4 et l'intervalle 5. L'intervalle 5 par défaut du système est de 120 secondes (2 minutes). Par exemple : 03:08 - 05:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(5) et Call_Type_Interval.AbandInterval(5).</p>
Int 6 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 5 et l'intervalle 6. L'intervalle 6 par défaut du système est de 180 secondes (3 minutes). Par exemple : 05:08 - 08:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(6) et Call_Type_Interval.AbandInterval(6).</p>
Int 7 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 6 et l'intervalle 7. L'intervalle 7 par défaut du système est de 300 secondes (5 minutes). Par exemple : 08:08 - 13:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(7) et Call_Type_Interval.AbandInterval(7).</p>
Int 8 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 7 et l'intervalle 8. L'intervalle 8 par défaut du système est de 600 secondes (10 minutes). Par exemple : 13:08 - 23:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(8) et Call_Type_Interval.AbandInterval(8).</p>

Colonne (Champ)	Explication
Int 9 Rép. et Aband.	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 8 et l'intervalle 9. L'intervalle 9 par défaut du système est de 1 200 secondes (20 minutes). Par exemple : 23:08 - 43:08. Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(9) et Call_Type_Interval.AbandInterval(9).
> Int 9 Rép. et Aband.	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés au cours de la dernière période mesurée du rapport en minutes et en secondes. Par exemple : > 43:08. Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(10) et Call_Type_Interval.AbandInterval(10).
MaxEnAttente	Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle. Provient de : Intervalle_Type_Appel.AppelsMaxEnAttente.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné ou répondu) dans cet intervalle. Provient de : Intervalle_Type_Appel.MaxCallWaitTime.

Résumé du rapport : la ligne de résumé indique une moyenne pour les colonnes Vitesse moy. de réponse et Délai moy. avant abandon, les totaux des colonnes d'intervalle et la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et DuréeMaxFileAttente. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport, à la page 6.](#)

Rapport historique Tous les champs de type d'appel

Utilisez le rapport historique Tous les champs de type d'appel pour afficher les appels entrants et les contacts, des statistiques clés comme la vitesse moyenne de réponse et le niveau de service, et des informations sur la répartition des appels.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes et une vue de diagramme circulaire. Le diagramme à secteurs montre le pourcentage d'appels traités dans chaque type d'appel.

- Réponse par type d'appel (vue de graphique)
- Historique par type d'appel - quotidien (vue de grille)
- Historique par type d'appel - mensuel (vue de grille)
- Historique par type d'appel - hebdomadaire (vue de grille)
- Rapport historique Tous les champs de type d'appel (vue de grille)

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante du rapport située dans le coin supérieur gauche.

Regroupement : ce rapport est groupé par type d'appel, puis par date et heure.

Liste de valeurs : type d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Type_Appel
- Intervalle_Type_Appel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de type d'appel

Les champs disponibles pour la vue de grille de ce rapport incluent les champs affichés par défaut comme actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle_Type_Appel.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs de type d'appel

Les champs **actuels** sont ceux qui apparaissent par défaut dans la vue de grille pour ce rapport.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été créé, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Call_Type_Interval.DateTime.
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle. Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevel.
Abandon dans le niveau de service	Nombre total d'appels de ce type abandonnés dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CC entreprise et ACD standard qui utilisent des routages de traduction. Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevelAband.

Colonne (Champ)	Explication
Vitesse de réponse moyenne	<p>Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Call_Type_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Call_Type_Interval.CallsAnswered}$.</p>
TÂCHES	
Offerts	<p>Tâches qui ont été offertes à ce type d'appel au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : $\text{Call_Type_Interval.CallsOffered}$.</p>
Affectées à partir de la FA	<p>Nombre de tâches de ce type d'appel affectées à partir de la file d'attente pour être routées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : $\text{Call_Type_Interval.RouterQueueCalls}$.</p>
Répondu	<p>Nombre total d'appels de ce type auxquels des agents ont répondu au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : $\text{Call_Type_Interval.CallsAnswered}$.</p>
Durée d'attente de réponse	<p>Durée d'attente de réponse. Somme de la durée d'attente de réponse en secondes pour tous les appels ayant reçu une réponse pour le type d'appel au cours de l'intervalle du rapport.</p> <p>Provient de : $\text{Call_Type_Interval.AnswerWaitTime}$.</p>
TÂCHES EFFECTUÉES	
Traités	<p>Nombre total de tâches traitées et terminées pour le type d'appel au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : $\text{Call_Type_Interval.CallsHandled}$.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Abandon	<p>Nombre total d'appels abandonnés alors qu'ils se trouvent en VRU (c'est-à-dire pendant une invite ou l'écoute des options de menus vocaux), d'appels abandonnés dans la file d'attente vers le groupe de compétences et d'appels abandonnés au niveau du bureau de l'agent. Cette valeur comprend également les appels abandonnés alors qu'ils ne se trouvaient pas dans la file d'attente, par exemple lorsque l'appelant raccroche alors qu'il écoute une invite VRU. Le nombre d'appels abandonnés au niveau d'un VRU avant d'être mis en file d'attente correspond donc à $\text{TotalAppelsAband} - \text{AppelsAbandRouteurVersAgent} - \text{AppelsAbandRouteurFileAttente}$. N'inclut pas les appels courts.</p> <p>Provient de : $\text{Call_Type_Interval.TotalCallsAband}$.</p>
Retour	<p>Nombre de tâches du type d'appel routées vers les nœuds de retour par le au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Call_Type_Interval.ReturnBusy} + \text{Call_Type_Interval.ReturnRing} + \text{Call_Type_Interval.ReturnRelease}$.</p>
Traitement par défaut	<p>Nombre de tâches du type d'appel qui ont reçu un traitement par défaut ou des nœuds d'extrémité au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : $\text{Call_Type_Interval.ICRDefaultRouted}$.</p>
Routées par le réseau	<p>Nombre de tâches du type d'appel qui ont été routées , mais par l'opérateur au cours de l'intervalle. Pour les appels pré-routés, l'opérateur décide où router l'appel.</p> <p>Provient de : $\text{Call_Type_Interval.NetworkDefaultRouted}$.</p>
Débordement sortant	<p>Nombre de tâches du type d'appel ayant débordé vers un autre type d'appel dans l'intervalle.</p> <p>Provient de : $\text{Call_Type_Interval.OverflowOut}$.</p>
Appels - Erreur	<p>Nombre d'appels du type d'appel qui contenaient des erreurs ou qui étaient incomplets au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Call_Type_Interval.ErrorCount} + \text{Call_Type_Interval.IncompleteCalls} + \text{Call_Type_Interval.AgentErrorCount}$.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Autres	<p>Nombre de tâches du type d'appel qui sont courtes, qui ont été routées vers des cibles autres que des agents ou qui ont été redirigées au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $Call_Type_Interval.CallsRONA +$ $Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent +$ $Call_Type_Interval.ShortCalls.$</p>
% Mis en file d'attente	<p>Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : $(Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /$ $Call_Type_SG_Interval.CallsHandled).$</p>
% aban	<p>Pourcentage de toutes les tâches du type d'appel qui ont été abandonnées au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : $(Call_Type_Interval.TotalCallsAband /$ $(Call_Type_Interval.CallsHandled +$ $Call_Type_Interval.TotalCallsAband +$ $Call_Type_Interval.IncompleteCalls +$ $Call_Type_Interval.ReturnBusy +$ $Call_Type_Interval.ReturnRing +$ $Call_Type_Interval.ICRDefaultRouted +$ $Call_Type_Interval.NetworkDefaultRouted +$ $Call_Type_Interval.OverflowOut +$ $Call_Type_Interval.CallsRONA +$ $Call_Type_Interval.ReturnRelease +$ $Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent +$ $Call_Type_Interval.ShortCalls +$ $Call_Type_Interval.ErrorCount +$ $Call_Type_Interval.AgentErrorCount).$</p>
Délai moyen avant abandon	<p>Durée moyenne d'attente de tous les appels abandonnés ayant pris fin dans ce type d'appel au cours de l'intervalle actuel. Cela englobe les appels abandonnés dans la file d'attente, les appels abandonnés à l'IVR (invite ou libre-service), ainsi que les appels abandonnés pendant que le poste de l'agent sonnait ou en route vers le poste de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé. Provient de : $Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime /$ $Call_Type_Interval.TotalCallsAband.$</p>

Colonne (Champ)	Explication
Appels courts	Nombre d'appels abandonnés pendant la durée d'attente d'appel abandonné Type_Appel. Les appels abandonnés après cette période sont comptés comme Appels abandonnés et non comme Appels courts. Provient de : Call_Type_Interval.ShortCalls.
MaxEnAttente	Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle. Provient de : Intervalle_Type_Appel.AppelsMaxEnAttente.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné ou répondu) dans cet intervalle. Provient de : Intervalle_Type_Appel.MaxCallWaitTime.

Résumés de rapport

- **Résumé du type d'appel**

Totaux des champs, à l'exception du champ Niveau de service (SL), pour chaque type d'appel dans le rapport. Les champs Niveau de service contiennent des pourcentages.

- **Résumé du rapport**

Totaux des champs, à l'exception du champ Niveau de service (SL), pour tous les types d'appel dans le rapport. Les champs Niveau de service contiennent des pourcentages. La ligne de résumé affiche également la valeur Max pour les colonnes MaxEnAttente et PlusLongueDuréeFileAttente.

Rapport Tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel

Les rapports générés à partir de ce modèle affichent les statistiques de résumé pour les groupes de compétences et les files d'attente de précision au sein d'un ID de type d'appel. Ces informations sont utiles pour associer des files d'attente à des ressources et à des fins de prévision et de planification.

Remarque : dans le cas d'Unified CCE, la présence de certaines données dépend de l'utilisation de la mise en file d'attente d'entreprise et de la mise en œuvre ou non du routage de traduction.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de bloc anonyme.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Rapport Tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel
- Résumé de groupe de compétences de file d'attente par type d'appel

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante du rapport située dans le coin supérieur gauche.

Regroupement : ce rapport est groupé par type d'appel, puis par date et heure.

Liste de valeurs : type d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Type_Appel
- File d'attente_de précision
- Intervalle_SG_type_appel
- Attribut
- Intervalle_FileAttente_Routeur
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs disponibles dans la vue de grille de tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels.

Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle_SG_Type_Appel.

Champs actuels de la vue de grille de tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille de rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de Call_Type.EnterpriseName.
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences ou de la file d'attente de précision d'un agent. Vous pouvez identifier une file d'attente de précision par la présence des Attributs près du nom de la file d'attente. Provient de : Skill_Group.Enterprise ou Precision_Queue.EnterpriseName
DateTime	Date et heure des données d'une ligne sélectionnée. Provient de : Call_Type_SG_Interval.DateTime.

Colonne (Champ)	Explication
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
Traités	Nombre total de tâches traitées et terminées pour le type d'appel au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.Handle Time / Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
% mis en file d'attente	Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime / Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered.
Abandon dans le niveau de service	Nombre total d'appels de ce type abandonnés dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CC entreprise et ACD standard qui utilisent des routages de traduction. Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevelAband.

Colonne (Champ)	Explication
Abandon dans file d'attente	Nombre d'appels du type ayant été abandonnés dans la file d'attente de routeur au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.RouterCalls AbandQ.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Durée maximale d'attente d'une tâche avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonnée ou terminée. Cette valeur comprend le temps passé en file d'attente réseau, en file d'attente locale et le temps de sonnerie sur l'agent, le cas échéant. Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime
MaxEnAttente	Nombre maximal de tâches en attente pour ce groupe de compétences au cours de cet intervalle. Les appels placés en attente avec plusieurs groupes de compétences sont comptés dans chaque groupe de compétences dans lequel ils sont placés en attente. Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued

Résumés de rapport

La ligne de résumé affiche la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et PlusLongueDuréeFileAttente.

Champs actuels de la vue de grille Résumé des groupes de compétences de la file d'attente par type d'appel

Si vous choisissez la vue de grille Résumé des groupes de compétences de la file d'attente par type d'appel, le rapport affiche les champs suivants :

- Type d'appel
- DateTime
- Traités
- Durée moyenne de traitement
- % mis en file d'attente
- Niveau de service
- Vitesse de réponse moyenne
- Abandon dans le niveau de service
- Abandon dans file d'attente
- File d'attente

Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel

Ce rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel affiche les statistiques résumées pour les types d'appels et groupes de compétences au sein de chaque type d'appel au cours de l'intervalle.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel

Regroupement : ce rapport est groupé par nom de type d'appel, puis par nom de groupe de compétences, et enfin par date et heure.

Liste de valeurs : Type d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Intervalle_SG_type_appel
- Type_Appel
- Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels.

Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle_SG_Type_Appel.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille de rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type_SG_Interval.EnterpriseName.
Groupe de compétences	Le nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.Enterprise

Colonne (Champ)	Explication
DateTime	Date et heure des données d'une ligne sélectionnée. Provient de : Call_Type_SG_Interval.DateTime.
Traités	Nombre total de tâches traitées et terminées pour le type d'appel au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.HandleTime/Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
% mis en file d'attente	Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime/Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered.
Aband pendant SL	Nombre total d'appels de ce type abandonnés dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CC entreprise et ACD standard qui utilisent des routages de traduction. Provient de : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevelAband.
Aband. dans file d'attente	Nombre d'appels du type ayant été abandonnés dans la file d'attente de routeur au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ.
MaxEnAttente	Nombre maximal d'appels en attente pour ce groupe de compétences au cours de cet intervalle. Les appels placés en attente avec plusieurs groupes de compétences sont comptés dans chaque groupe de compétences dans lequel ils sont placés en attente. Provient de : Call_Type_SG_Interval.MaxCallsQueued

Colonne (Champ)	Explication
Mis en file d'attente le plus longtemps	Durée maximale d'attente d'un appel avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonné ou terminé. Cette valeur comprend le temps passé en file d'attente réseau, en file d'attente locale et la sonnerie au niveau de l'agent, le cas échéant. Provient de : Call_Type_SG_Interval.MaxCallWaitTime

Résumés du rapport : La ligne de résumé affiche les moyennes de durée moy. de traitement, de durée moy. de réponse, de % en file d'attente, ainsi que les totaux d'appels traités, abandonnés dans le cadre du contrat de service et abandonnés dans la file d'attente.

Rapport historique sur les performances des ports IVR

Utilisez ce rapport pour déterminer l'activité Cisco IVR et évaluer des informations comme le pourcentage d'occupation pour faciliter la planification des ressources IVR.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique des performances des ports IVR.

Groupement : ce rapport est groupé par ports IVR.

Liste de valeurs : Faisceau

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées : Groupe_Faisceaux et Groupe_Faisceaux_Demi_Heure.

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique sur les performances des ports IVR

Les champs supplémentaires disponibles pour ce modèle sont renseignés à partir des tables Groupe_Faisceaux et Groupe_Faisceaux_Demi_Heure, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique sur les performances des ports IVR

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille de rapport générée à partir du modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Ports IVR	Nom du port IVR utilisé par le groupe de faisceaux. Provient de : Trunk_Group.EnterpriseName.

Colonne (Champ)	Explication
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.DateTime.
Ports	Nombre de ports du groupe en service à la fin de l'intervalle. Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.TrunksInService.
% Occupé	Pourcentage de temps pendant lequel les groupes de faisceaux en service ont été utilisés au cours de l'intervalle (pour les appels entrants uniquement). Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.InUseInboundTime / Trunk_Group_Half_Hour.InServiceTime.
Ports tous occupés	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pendant laquelle tous les ports du groupe étaient occupés au cours de l'intervalle. Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.AllTrunksBusy.

Résumé du rapport

Ce rapport comporte un résumé de groupe pour chaque port IVR pour chaque intervalle. Il comporte également un résumé du rapport de tous les champs pour tous les ports IVR. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport, à la page 6](#).

Rapport de consommation de licences

Le rapport de consommation de licences affiche les informations suivantes pour un intervalle spécifique :

- Le nombre total du nombre maximal d'agents connectés.
- Le nombre maximal d'agents d'entreprise connectés.
- Le nombre maximal d'agents ICM connectés.
- Le nombre maximum de ports de numérotation et de ports VRU consommés.

Vous pouvez utiliser le rapport de consommation de licences pour afficher ces données dans un format quotidien, horaire, mensuels, trimestriels et hebdomadaire.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une procédure stockée.

Vues : ce rapport possède une vue de grille et une vue de courbe graphique. L'affichage des courbes graphiques montre l'utilisation des licences pour tous les éléments sous licence dans le temps par rapport à une échelle commune.

**Remarque**

Le rapport de consommation de licences fournit la fonctionnalité de suppression des pointes qui vous permet de supprimer les pics anormalement importants du rapport. Ce rapport utilise l'algorithme à 95 percentiles standard pour s'assurer que les pointes exceptionnellement élevées, qui sont au-delà de la plage des 95 percentiles, sont exclues. Le rapport généré à l'aide de la fonctionnalité de suppression des valeurs de pointe est seulement indicatif et ne doit pas pris en compte pour déterminer la consommation de pointe des licences, pour des motifs de gestion des licences de l'agent.

Regroupement : aucun regroupement n'est pris en charge pour ce rapport. Il est trié par date et heure.

Liste de valeurs : fréquence

Tables du schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

System_Capacity_Interval

**Remarque**

Lors de l'importation du rapport de la consommation de licences, procédez comme suit :

- Dans le champ **Source de données pour la définition du rapport**, sélectionnez **Historique UCCE** .
- Dans le champ **Source de données de la liste de valeurs**, sélectionnez **CUIC** .

Champs actuels de la vue de grille de la consommation de licences

Les champs **actuels** sont les champs qui apparaissent par défaut dans la vue de grille pour ce rapport.

Les champs actuels sont répertoriés dans le tableau suivant dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le rapport.

Colonne (Champ)	Explication
Date et heure système	Date et heure de l'enregistrement de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Agents connectés maximum	
Nombre total d'Agents	Le total du nombre maximal d'agents Enterprise et ICM connectés durant l'intervalle spécifié. Provient de : System_Capacity_Interval.MaxagentsLoggedin
Agents Enterprise	Le nombre maximal d'agents Enterprise connectés durant l'intervalle spécifié. Provient de la formule : (system_capacity_interval.maxagentsloggedin) - (system_capacity_interval.FutureUseInt1)
Agents ICM	Le nombre maximal d'agents ICM connectés durant l'intervalle spécifié. Provient de : System_Capacity_Interval.FutureUseInt1
Colonne (Champ)	Description

Colonne (Champ)	Explication
Nb max. de Ports VRU consommés	Le nombre maximal de ports VRU utilisés durant l'intervalle spécifié. Provient de : System_Capacity_Interval.maxvruports
Nombre max. de ports de numérotation consommés	Le nombre maximal de ports de numérotation utilisés durant l'intervalle spécifié. Provient de : System_Capacity_Interval.MaxDialerPorts

Résumé du rapport : la ligne de résumé affiche la valeur maximale de la colonne correspondante pour chaque élément sous licence.

Rapport historique Tous les champs du groupe de compétences périphérique

Les rapports historiques de groupe de compétences périphériques montrent des statistiques clés par groupe de compétences telles que la vitesse moyenne de réponse et les appels traités, ainsi que les durées d'état de l'agent par groupe de compétences. Utilisez ce rapport pour évaluer la performance des groupes de compétences.

Remarque : les tâches effectuées représentent toutes les tâches effectuées au cours de la période affichée (c'est-à-dire, dans la ligne du rapport). Cela comprend toute tâche commencée avant la période indiquée. Cela n'inclut toutefois pas les tâches abandonnées par l'appelant dans la file d'attente DAA locale.

Ce rapport affiche les mêmes données que le rapport historique du groupe de compétences de l'entreprise, à une exception près : il est classé par support et non par groupe de compétences.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille (Tous champs historiques des groupes de compétences par périphérique) et une vue graphique à barres empilées (niveau de Service).

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de compétences.

Liste de valeurs : groupe de compétences, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique du groupe de compétences périphérique

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. En outre, la plupart des champs disponibles de ce rapport proviennent de la table Intervalle_Groupe_Compétences, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

La seule exception est **Groupe de compétences de l'entreprise**, qui provient de `Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName`.

À l'exception d'un seul champ, la plupart des champs prennent leurs valeurs directement dans la base de données.

Les exceptions sont relatives aux champs État de l'agent FTE. Il s'agit de champs calculés qui dépendent de la façon dont vous avez configuré les rapports d'intervalle. Par exemple, **Agents FTE actifs** provient de `(Skill_Group_Interval.TalkTime / 1800)` ou de `(Skill_Group_Interval.TalkTime / 900)`.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique du groupe de compétences périphérique

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise et ID du groupe de compétences de l'entreprise. Provient de : <code>Skill_Group.EnterpriseName</code> <code>Skill_Group.SkillTargetID</code> .
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : <code>Media_Routing_Domain.EnterpriseName</code> .
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : <code>Skill_Group_Interval.DateTime</code> .
Mis en file d'attente par entreprise	Nombre de tâches mises en file d'attente vers ce groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : <code>Skill_Group_Interval.RouterQueueCalls</code> + <code>Skill_Group_Interval.CallsQueued</code> .
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse du groupe de compétences en HH:MM:SS (heure, minutes, secondes), calculé en prenant le temps passé par les appelants en file d'attente pendant que le téléphone sonnait dans le bureau de l'agent avant qu'une réponse ne soit donnée, et en le divisant par le nombre de tâches ayant obtenu une réponse. Provient de : <code>Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime</code> / <code>Skill_Group_Interval.CallsAnswered</code> .

Colonne (Champ)	Explication
NIVEAU DE SERVICE	
Niveau de service Réponse	Nombre d'appels routés vers le groupe de compétences ou mis en file d'attente vers le groupe de compétences au cours du dernier intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.ServiceLevelCalls.
Niveau de service Abandon	Nombre d'appels abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service du groupe de compétences au cours du dernier intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.ServiceLevelCallsAband.
TÂCHES EFFECTUÉES	
Total	Nombre total de tâches effectuées par ce groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : (Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls + Skill_Group_Interval.RedirectNoAnswer).
Abandonné	Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing).
RONA	Nombre d'appels redirigés en l'absence de réponse dans le délai du seuil de niveau de service du groupe de compétences au cours du dernier intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.
Traités	Nombre de tâches routées traitées dans ce groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne de traitement en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées au groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled.

Colonne (Champ)	Explication
Durée active moyenne	Durée active moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées au groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Abandonné en attente	Nombre de tâches offertes au groupe de compétences et qui ont été abandonnées alors qu'elles avaient été mises en attente ou en pause par l'agent. La valeur est incrémentée lors de la déconnexion de l'appel. Provient de : Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.
Fin du groupement des tâches achevées	
Transfert entrant	Nombre de tâches transférées au groupe de compétences dans l'intervalle. Cette valeur est mise à jour dans la base de données lorsque l'appel est effectué. Provient de : Skill_Group_Interval.TransferInCalls.
Transfert sortant	Nombre de tâches que cet agent a transférées à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs. La valeur est mise à jour dans la base de données une fois le transfert de l'appel terminé. Provient de : Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.
Sortant externe	Pour les groupes de compétences par défaut : nombre d'appels externes sortants passés par un agent au cours de l'intervalle. Pour le routage des groupes de compétences : nombre de transferts ou de conférences démarrés par un agent sur un périphérique externe au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.
DURÉE D'ÉTAT DE L'AGENT	
Durée active	Durée en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les agents du groupe de compétences étaient à l'état Actif au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.TalkTime.

Colonne (Champ)	Explication
Durée d'attente	Temps total passé par les agents à l'état En attente/En pause dans ce groupe de compétences, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Comprend les appels directs entrants et les appels internes sortants, bien que le nombre d'appels ne soit pas indiqué dans ce rapport. Provient de : Skill_Group_Interval.HoldTime.
Durée de connexion	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), au cours de la période pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Non actif	Pourcentage d'agents du groupe de compétences qui ne sont PAS directement impliqués dans des tâches et qui sont prêts à accepter des appels ou des tâches. Provient de : Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime.
% Non prêt	Pourcentage de temps pendant lequel les agents étaient à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Provient de : (Skill_Group_Interval.NotReadyTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).
% Actif	Pourcentage d'agents du groupe de compétences qui travaillent sur des tâches entrantes ou qui se trouvent dans l'un des états de conversation. Provient de : (Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingInTime + Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingOutTime + Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingOtherTime + Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingAutoOutTime + Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingPreviewTime + Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingReserveTime) / Skill_Group_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime.
% En attente	Pourcentage de temps passé par les agents à l'état En attente/En pause, par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Provient de : (Skill_Group_Interval.HoldTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).

Colonne (Champ)	Explication
% Réserve	Pourcentage de temps passé par les agents à travailler à l'état Réserve, par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Provient de : (Intervalle_Groupe_Compétences.ReservedStateTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).
% Post-appel	Pourcentage de temps passé par les agents à l'état Post-appel après des appels entrants ou sortants, par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Provient de : ((Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime).
Fin de l'état de l'agent Regroupement des heures	
Max mis en file d'attente	Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné, reçoive une réponse, etc.) dans cet intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime.
Sonneries d'abandon	Nombre total d'appels ACD vers le groupe de compétences ayant été abandonnés pendant qu'ils sonnaient à la position de l'agent. La valeur est incrémentée lors de la déconnexion de l'appel. Provient de : Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.
Répondu	Nombre d'appels répondus par les agents associés à ce groupe de compétences durant l'intervalle. Cette valeur est définie par le PG. Le nombre d'appels traités ne comprend que les appels traités et les appels internes reçus. La valeur est incrémentée lors de la réponse à l'appel. Provient de : Skill_Group_Interval.CallsAnswered.

Résumé du rapport : il existe un résumé pour chaque groupe de compétences et un résumé du rapport total. La ligne de résumé affiche la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et TempsAttenteAppelRouteurMax. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport, à la page 6](#).

Rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)

La répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse) est utilisée pour identifier à quel endroit (du routage) les appelants abandonnent, et identifier les temps d'attente standard et la tolérance de l'appelant. Pour chaque type d'appel, les rapports générés à partir de ce modèle indiquent le nombre d'appels traités et abandonnés pour différents intervalles de la période de temps sélectionnée, répartis en résumés d'intervalles.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique de répartition des réponses Abandon par file d'attente de précision

Liste de valeurs : file d'attente de précision, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Attribut
- Intervalles_Catégories
- File d'attente_de précision
- Domaine_Routage_Support
- Intervalle_FileAttente_Routeur
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs disponibles dans la vue de grille du rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles pour ce modèle sont renseignés à partir des tables Intervalle_Groupe_Compétences et Intervalles_Catégories, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Les champs suivants proviennent de la table Intervalle_Groupe_Compétences :

- **Durée d'attente de réponse** provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime
- **IDIntervalleCatégorie** provient de : Skill_Group_Interval.BucketIntervalID
- **Appels traités** provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled
- **IDCibleCompétences** provient de Skill_Group_Interval.SkillTargetID
- **DélaiFileAttenteAband** provient de : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime
- **Appels Routeur Aband** : provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandToAgent +Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ

Les champs suivants disponibles proviennent de la table Intervalles_Catégories :

Intervalle 1 à Intervalle 10 : proviennent de `Bucket_Intervals.IntervalUpperBound1 - IntervalUpperBound9`, où le dixième intervalle est toute valeur supérieure à `UpperBound9`.

Champs disponibles dans la vue de grille du rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : <code>Precision_Queue.EnterpriseName</code> et <code>Precision_Queue.PrecisionQueueID</code>
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. Support provient de : <code>Media_Routing_Domain.EnterpriseName</code> .
DateTime	Date et heure du début de l'intervalle de génération de rapports. Provient de : <code>Router_Queue_Interval.DateTime</code>
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse de la file d'attente de précision au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) suivant le temps passé par les appelants dans la file d'attente et la durée de la sonnerie sur l'ordinateur d'un agent avant que la tâche reçoive une réponse, divisé par le nombre de tâches ayant reçu une réponse. Provient de : <code>Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered</code>
Intervalle 1 à Intervalle 9	
Intervalle	La durée pendant laquelle un appel doit être traité. Provient de : <code>Bucket_Interval.UpperBound1</code> (jusqu'à 9).
MaxEnAttente	Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce groupe de compétences dans cet intervalle. Provient de : <code>Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued</code>

Colonne (Champ)	Explication
Mis en file d'attente le plus longtemps	La durée la plus longue écoulée avant l'abandon d'un appel ou la réponse à un appel dans cet intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime

Rapport Efficacité de la file d'attente de précision

Le rapport Efficacité de la file d'attente de précision indique l'efficacité de la file d'attente de précision en identifiant la répartition des contacts par étape.

L'efficacité de la file d'attente de précision est un rapport d'intervalles.

Le rapport d'efficacité de la file d'attente de précision reflète les tendances dans les intervalles et n'est pas conçu pour rapprocher les nombres au sein d'un intervalle.

Il est possible qu'un appel enjambe plusieurs intervalles, toutefois, un appel peut être offert dans un intervalle de durée et répondu dans un autre.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Rapport Efficacité de la file d'attente de précision
- Rapport Tous champs Efficacité de la file d'attente de précision

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Groupement : ce rapport est groupé par nom de file d'attente de précision.

Liste de valeurs : File d'attente de précision

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Attribut
- File d'attente_de précision
- Intervalle_FileAttente_Routeur

Champs disponibles du rapport Tous champs efficacité de la file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Intervalle_FileAttente_Routeur comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille d'efficacité de la file d'attente de précision

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels suivants sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Comme **Débordement** et **Ignoré** concernent les étapes suivantes, ils ne sont pas applicables à l'étape 10 (qui n'a pas l'étape suivante) et, par conséquent, ne figurent pas à l'étape 10 du rapport.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure du début de l'intervalle de génération de rapports. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime
Étape 1 à Étape 10	
Offerts	Nombre d'appels offerts dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)
Répondu	Nombre total d'appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été répondus dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.AnsStep(n)
Graphique	Il s'agit d'un lien vers un rapport Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision. Pour plus d'informations, reportez-vous à Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision , à la page 162.

Champs actuels de la vue de grille de tous les champs Efficacité de file d'attente de précision

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels suivants sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.

Colonne (Champ)	Explication
DateTime	Date et heure du début de l'intervalle de génération de rapports. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime
Étape 1 à Étape 10	
Offerts	Nombre d'appels offerts dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)
Ignoré	Nombre total d'appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été ignorés durant cette étape. Provient de : Intervalle_FileAttente_Routeur
Répondu	Nombre total d'appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été répondus dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.AnsStep(n)
Abandonné	Nombre total de tous les appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été abandonnés durant cette étape. Provient de : Intervalle_FileAttente_Routeur
Débordement entre les services	Nombre total de tous les appels offerts dans cette file d'attente de précision en surnombre. Provient de : Intervalle_FileAttente_Routeur
PrecisionQueueChart	Il s'agit d'un lien vers un rapport Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision. Pour plus d'informations, reportez-vous à Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision , à la page 162.

Champs disponibles de la vue de grille de tous les champs Efficacité de la file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Intervalle_FileAttente_Routeur comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille de tous les champs Efficacité de file d'attente de précision

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels suivants sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Comme **Débordement** et **Ignoré** concernent les étapes suivantes, ils ne sont pas applicables à l'étape 10 (qui n'a pas l'étape suivante) et, par conséquent, ne figurent pas à l'étape 10 du rapport.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure du début de l'intervalle de génération de rapports. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime
Étape 1 à Étape 10	
Offerts	Nombre d'appels offerts dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)
Répondu	Nombre total d'appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été répondus dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.AnsStep(n)
Graphique	Il s'agit d'un lien vers un rapport Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision. Pour plus d'informations, reportez-vous à Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision , à la page 162.

Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision

Le rapport zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision est filtré par le nom de la file d'attente de précision et utilise une plage de date et heure absolue. Pour chaque intervalle de 15 à 30 minutes d'une période, le pourcentage d'appels répondus pour chaque étape de la file d'attente de précision est affiché sur une barre empilée.

L'axe Y est le pourcentage de réponse, tandis que l'axe X représente l'heure.

Il est possible d'avoir plus de 100 % de réponse d'un coup, car il s'agit d'une mesure basée sur l'intervalle ; un appel a pu être offert dans un intervalle donné et obtenir une réponse dans un autre.

Si vous choisissez plusieurs files d'attente de précision, le pourcentage de réponse peut atteindre 200 %.

Le rapport d'efficacité de la file d'attente de précision reflète les tendances dans les intervalles et n'est pas conçu pour rapprocher les nombres au sein d'un intervalle.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : Ce rapport affiche uniquement un graphique à barres empilées.

Liste de valeurs : file d'attente de précision

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- File d'attente_de précision
- Intervalle_FileAttente_Routeur

Rapport Tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision

Utilisez ce rapport pour évaluer la performance des files d'attente de précision et leur dotation en personnel. Les intervalles de file d'attente de précision fournissent des statistiques clés par file d'attente de précision telles que la vitesse moyenne de réponse et les contacts traités, ainsi que les durées d'état de l'agent. Le rapport intervalle de file d'attente de précision est comparable à l'historique de groupes de compétences périphérique.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous champs de l'intervalle par file d'attente de précision.

Groupement : ce rapport est groupé par file d'attente de précision.

Liste de valeurs : file d'attente de précision, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Attribut
- Domaine_Routage_Support
- File d'attente_de précision
- Intervalle_FileAttente_Routeur
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs actuels de la vue de grille de tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels suivants sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision d'un agent. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure des données pour une ligne sélectionnée. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime.
En file d'attente	Provient de : Router_Queue_Interval.QueueCalls.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse de la file d'attente de précision au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) suivant le temps passé par les appelants dans la file d'attente et la durée de la sonnerie sur l'ordinateur d'un agent avant que la tâche reçoive une réponse, divisé par le nombre de tâches ayant reçu une réponse. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime /Skill_Group_Interval.CallsAnswered.
Niveau de service	
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle. Provient de : Router_Queue_Interval.ServiceLevel.
Répondre	Nombre d'appels acheminés vers la file d'attente de précision ou placés en file d'attente pour la file d'attente de précision au cours du dernier intervalle. Provient de : Router_Queue_Interval.ServiceLevelCalls
Abandon	Nombre d'appels abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours du dernier intervalle. Provient de : Router_Queue_Interval.ServiceLevelCallsAband.
Tâches terminées	

Colonne (Champ)	Explication
Total	<p>Nombre total de tâches effectuées par cette file d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.CallsHandled++ Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls+ Router_Queue_Interval.CallsAbandQ+ Skill_Group_Interval.RouterError+ Router_Queue_Interval.CallsAbandToAgent)</p>
Abandonné	<p>La somme de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'appels du type d'appel ayant été abandonnés dans la file d'attente du routeur au cours de l'intervalle du rapport. • Nombre d'appels associés à ce groupe de compétences qui sont abandonnés au niveau du bureau de l'agent avant d'obtenir une réponse au cours de l'intervalle de rapport. Les enregistrements détail_fin_appel générés par PG d'agent avec un indicateur de répartition des appels de 2 sont également comptabilisés pour ce champ. il n'inclut pas les appels courts et les appels qui ont été abandonnés dans le VRU. <p>Provient de : Router_Queue_Interval.CallsAbandQ + Router_Queue_Interval.CallsAbandToAgent.</p>
RONA	<p>La valeur représente le nombre d'appels ayant atteint le terminal d'un agent et qui ont été redirigés en cas d'échec de réponse à cette file d'attente de précision au cours de l'intervalle actuel.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.</p>
Traités	<p>Nombre d'appels entrants pour lesquels les agents de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle ont répondu et terminé.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>La durée moyenne passée par les agents dans cette file d'attente de précision à traiter une tâche au cours de l'intervalle.</p> <p>Champ calculé provenant de : (Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled)</p>

Colonne (Champ)	Explication
Durée active moyenne	Durée active moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées à la file d'attente de précision. Provient de : Intervalle_Groupe_Compétences.DuréeCommunicationAppelsTraités / Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsTraités.
Abandonné en attente	Nombre de tâches offertes à la file d'attente de précision et qui ont été abandonnées au moment où l'agent les met en attente ou en pause. La valeur est incrémentée lors de la déconnexion de l'appel. Provient de : Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls
Fin du groupement des tâches achevées	
Transfert entrant	Nombre de tâches transférées à la file d'attente de service au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.TransferInCalls.
Transfert sortant	Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou file d'attente de précision au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs. La valeur est mise à jour dans la base de données une fois le transfert de l'appel terminé. Provient de : Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsSortantsTransférés + Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsSortantsTransférésHorsRéseau
Sortant externe	Pour les files d'attente de précision par défaut : nombre de fois où un agent a initié un appel externe sortant au cours de l'intervalle. Pour le routage des files d'attente de précision : nombre de transferts ou de conférences démarrés par un agent sur un périphérique externe au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.AgentOutCalls
Durée d'état de l'agent	
Durée active	Durée en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les agents de la file d'attente de précision étaient à l'état Actif au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.TalkTime

Colonne (Champ)	Explication
Durée d'attente	Durée totale que les agents ont passée à l'état En attente/En pause dans la file d'attente de précision, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Comprend les appels directs entrants et les appels internes sortants, bien que le nombre d'appels ne soit pas indiqué dans ce rapport. Provient de : Skill_Group_Interval.HoldTime
Durée de connexion	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), au cours de la période pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Non actif	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision. Champ calculé provenant de : Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Non prêt	Pourcentage de temps pendant lequel les agents étaient à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision. Champ calculé provenant de : Skill_Group_Interval.NotReadyTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Actif	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion. Champ calculé provenant de : (Skill_Group_Interval.TalkInTime + Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% En attente	Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Champ calculé provenant de : Skill_Group_Interval.HoldTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

Colonne (Champ)	Explication
% Réservé	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réservé en attente d'une tâche depuis cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Champ calculé provenant de : $\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Champ calculé provenant de : $(\text{Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$</p>
% Utilisation	<p>Pourcentage de temps Prêt que les agents de la file d'attente de précision passent en conversation ou à effectuer du travail d'appel dans l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts.</p> <p>Provient de : <code>Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5</code></p>
Fin de l'état de l'agent Regroupement des heures	
Répondu	<p>Nombre d'appels routés ayant reçu une réponse de la part des agents associés à ce groupe de compétences durant l'intervalle donné. Le champ Appelsayantobtenuréponse est incrémenté dans l'intervalle durant lequel l'appel obtient une réponse, par opposition à Appelstraités qui est incrémenté dans l'intervalle durant lequel l'appel est terminé.</p> <p>Provient de : <code>skill_group_interval.CallsAnswered</code>.</p>
Sonnerie d'abandon	<p>Vocal : nombre total d'appels abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait.</p> <p>Non vocal : nombre total de tâches abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : <code>Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</code></p>
Mis en file d'attente le plus longtemps	<p>Durée maximale d'attente d'un appel avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonné ou terminé. Cela comprend le temps passé en file d'attente réseau, en file d'attente locale, la sonnerie au niveau de l'agent, le cas échéant.</p> <p>Provient de : <code>Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime</code></p>

Colonne (Champ)	Explication
MaxEnAttente	<p>Nombre maximal d'appels en attente pour cette file d'attente de précision au cours de cet intervalle. Les appels placés en attente dans plusieurs files d'attentes de précision sont comptés dans chaque file d'attente de précision dans laquelle ils sont placés en attente.</p> <p>Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued</p>

Champs disponibles dans la vue de grille de tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. En outre, la plupart des champs disponibles de ce rapport proviennent de la table Intervalle_FileAttente_Routeur et Intervalle_Groupe_Compétences, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)

Le rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse) identifie à quel endroit dans le groupe de compétences les appelants abandonnent, ainsi que les durées standard d'attente des appelants.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique de répartition des réponses - abandon d'appels par groupe de compétences.

Groupement : ce rapport est groupé et trié par groupe de compétences.

Liste de valeurs : groupes de compétences, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Intervalles_Catégories
- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis à partir des tables suivantes.

Ces champs disponibles proviennent de la table Skill_Group_Interval :

- **Temps d'attente de réponse** provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime.
- **BucketIntervalID** provient de : Skill_Group_Interval.BucketIntervalID.
- **Appels traités** provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled.
- **SkillTargetID** provient de : Skill_Group_Interval.SkillTargetID.
- **DelayQAban** provient de : Skill_Group_Interval.CallDelayAbandTime.
- **Appels routeur aband.** provient de : Skill_Group_Interval.TotalCallsAband.

Ces champs proviennent de la table Intervalles_Catégories, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html :

int1 - int 9 provient de : Intervalles_Catégories.LimiteIntervalleSupérieur1 - LimiteIntervalleSupérieur9.

Champs actuels de la vue de grille du rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille de rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Les titres des champs d'intervalle sont des en-têtes dynamiques ; ils affichent les intervalles que vous avez définis.

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure de la génération des données d'intervalle de type d'appel au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Pour chaque intervalle de la période sélectionnée, il existe une ligne de résumé pour chaque type d'appel sélectionné. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime.

Colonne (Champ)	Explication
Vitesse de réponse moyenne	<p>Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime/ Skill_Group_Interval.CallsAnswered.</p>
Int 1 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'heure de début de la mesure et l'intervalle 1. L'intervalle 1 par défaut du système est de 8 secondes. Par exemple : 00:00 - 00:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(1) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(1).</p>
Int 2 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 1 et l'intervalle 2. L'intervalle 2 par défaut du système est de 30 secondes. Par exemple : 00:08 - 00:38.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(2) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(2).</p>
Int 3 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 2 et l'intervalle 3. L'intervalle 3 par défaut du système est de 60 secondes (1 minute). Par exemple : 00:38 - 01:38.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(3) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(3).</p>
Int 4 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 3 et l'intervalle 4. L'intervalle 4 par défaut du système est de 90 secondes. Par exemple : 01:38 - 03:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(4) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(4).</p>

Colonne (Champ)	Explication
Int 5 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 4 et l'intervalle 5. L'intervalle 5 par défaut du système est de 120 secondes (2 minutes). Par exemple : 03:08 - 05:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(5) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(5).</p>
Int 6 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 5 et l'intervalle 6. L'intervalle 6 par défaut du système est de 180 secondes (3 minutes). Par exemple : 05:08 - 08:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(6) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(6).</p>
Int 7 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 6 et l'intervalle 7. L'intervalle 7 par défaut du système est de 300 secondes (5 minutes). Par exemple : 08:08 - 13:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(7) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(7).</p>
Int 8 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 7 et l'intervalle 8. L'intervalle 8 par défaut du système est de 600 secondes (10 minutes). Par exemple : 13:08 - 23:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(8) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(8).</p>
Int 9 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 8 et l'intervalle 9. L'intervalle 9 par défaut du système est de 1 200 secondes (20 minutes). Par exemple : 23:08 - 43:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(9) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(9).</p>
> Int 9 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés au cours de la dernière période mesurée du rapport en minutes et en secondes. Par exemple : > 43:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(10) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(10).</p>
Max mis en file d'attente	<p>Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AppelsMaxEnAttente.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné ou répondu) dans cet intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval. MaxCallWaitTime.

Résumé du rapport : la ligne de résumé indique une moyenne pour les colonnes Vitesse moy. de réponse et Délai moy. avant abandon, les totaux des colonnes d'intervalle et la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et DuréeMaxFileAttente.



CHAPITRE 18

Modèles de rapports de tous les champs historiques en temps réel

- [Adhésion à la file d'attente de précision d'un agent, à la page 175](#)
- [Rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents, à la page 176](#)
- [Rapport en temps réel sur les agents, à la page 180](#)
- [Rapport en temps réel du groupe de compétences d'un agent, à la page 183](#)
- [Graphique en temps réel de l'état de l'agent, à la page 187](#)
- [Rapport en temps réel d'une équipe d'agents, à la page 188](#)
- [Rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe, à la page 191](#)
- [Rapport en temps réel sur les types d'appels, à la page 194](#)
- [Rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique, à la page 196](#)
- [Rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision, à la page 201](#)
- [Rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision, à la page 205](#)
- [Rapport en temps réel sur les capacités du système, à la page 206](#)

Adhésion à la file d'attente de précision d'un agent

Le rapport Adhésion à la file d'attente de précision d'un agent affiche les adhésions actives d'agents aux files d'attente de précision ainsi que les attributs de ces files d'attente de précision. Veuillez remarquer que cette adhésion est dynamique aussi cette information n'est disponible qu'en temps réel.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues :

Ce rapport comporte une vue de grille.

Groupage : ce rapport est regroupé par agent.

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Attribut

- Personne
- File d'attente de précision

Champs disponibles de la vue de grille d'adhésion à la file d'attente de précision d'un agent

Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez également que :

- La file d'attente de précision provient de : Precision_Queue.EnterpriseName
- L'attribut [1-*n*] provient de : Attribute.EnterpriseName

Champs actuels de la vue de grille d'adhésion à la file d'attente de précision d'un agent

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName "," Person.FirstName
File d'attente de précision	La file d'attente de précision à laquelle l'agent est associé. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.

Rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents

Le rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents fournit des informations combinées sur des groupes de compétences et des files d'attente de précision. Notez que les agents possédant plusieurs compétences ou files d'attente de précision se verront attribuer une ligne pour chacune dans le rapport. Utilisez ce rapport pour comprendre l'activité et les effectifs des groupes de compétences et des files d'attente de précision.

Vues :

Ce rapport comporte une vue de grille.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de compétences.

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Attribut
- Durée_Contrôleur
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Code_Raison
- Garantie de
- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels.

Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Agent_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez également que :

- **Support** provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
- **Nom du service provient de :** Service.EnterpriseName.
- **Nom d'entreprise** provient de : Agent.EnterpriseName.

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision / Groupe de compétences	<p>File d'attente de précision ou groupe de compétences.</p> <p>La file d'attente de précision provient de : Precision_Queue.EnterpriseName</p> <p>Routage de précision associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs routages de précision, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p> <p>Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName</p> <p>Groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p>
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
Agenti	<p>Nom et prénom de l'agent.</p> <p>Provient de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName.</p>
Mis en file d'attente maintenant	<p>Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente pour le groupe de compétence ou la file d'attente de précision.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow.</p>
Extension	<p>Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Extension.</p>
État de l'agent	<p>L'état actuel de l'agent dans ce groupe de compétence ou file d'attente de précision. Voir États des agents.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState.</p>
Date et heure de connexion	<p>La date et l'heure de connexion de l'agent au groupe de compétences ou à la file d'attente de précision. Le format est MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heure, minute, seconde).</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLogin.</p>
Durée	<p>Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()).</p>

Colonne (Champ)	Explication
Mode de l'agent mobile	<p>Le mode selon lequel l'agent est connecté (rempli uniquement pour Unified CCE) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = Pas mobile (agent local ; téléphone normal ACD/CCE ou tâche non vocale). • 1 = Appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant). • 2 = Connexion semi-permanente (l'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels). <p>Provient de : Agent_Real_Time.PhoneType.</p>
N° de téléphone de l'agent mobile	<p>Pour un agent mobile (un agent travaillant à distance), numéro de téléphone actuel. Rempli uniquement pour Unified CCE.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber.</p>
Raison	<p>Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si le code n'est pas défini, affiche 0.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode.</p>
Assistance du superviseur demandée	<p>Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : Non Oui.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist.</p>
Destination	<p>Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Destination.</p>
Direction	<p>La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NULL = Aucun • 0 = Aucun • 1 = Entrant • 2 = Sortant • 3 = Autre entrant • 4 = Autres sortant / Aperçu direct sortant • 5 = Réserve sortant • 6 = Aperçu sortant • 7 = Sortant prédictif / Progressif <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Disponible dans MRD	<p>Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de support :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NON (Non disponible) • OUI_ICM (Disponible pour Unified ICM dans le domaine de routage média) • OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage média) <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est considéré comme étant disponible pour ICM, Unified ICM peut lui affecter des tâches. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Unified ICM peut affecter des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.AvailableInMRD.</p>
Actif	<p>Nombre de tâches associées au groupe de compétences sur lesquelles travaille l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.CallInProgress.</p>
ID cible de compétences d'agent	<p>IDCibleCompétences de l'agent. Utilisé conjointement avec IDCibleCompétencesGroupeCompétences, il permet d'identifier le membre du groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.SkillTargetID.</p>
ID cible de compétences	<p>Ce numéro d'identification est unique à une cible de compétences de l'entreprise.</p> <p>Provient de : Skill_Group.SkillTargetID</p>

Rapport en temps réel sur les agents

Ce rapport contient un tableau qui présente, pour chacun des agents sélectionnés, le groupe des compétences actif actuel, l'état et la direction des appels des domaines de routage de support auxquels l'agent est connecté. Le rapport en temps réel sur les agents fournit des informations sur l'activité de l'agent individuel actuel, comme par exemple combien de temps l'agent a passé sur un appel ou si l'agent est en train de traiter une interaction vocale ou de conversation.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues :

Ce rapport comporte une vue de grille.

Groupement : ce rapport est groupé et trié par agent.

Liste de valeurs : agent, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Durée_Contrôleur
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente_de précision
- Code_Raison
- Garantie de
- Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Agent_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez que :

- **Support** provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
- **Nom du service** provient de : Service.EnterpriseName.
- **Nom d'entreprise** provient de : Skill_Group.EnterpriseName.

Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision / Groupe de compétences	<p>File d'attente de précision ou groupe de compétences ou non applicable.</p> <p>La file d'attente de précision provient de : Precision_Queue.EnterpriseName.</p> <p>Routage de précision associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs routages de précision, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p> <p>Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName.</p> <p>Groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p>
Support	<p>Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au nom de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences.</p> <p>Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.</p>
Attributs	<p>Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.</p> <p>Provient de : Attribute.EnterpriseName</p>
AgentState	<p>État actuel de l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.AgentState.</p>
Destination	<p>Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Destination.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Direction	<p>Direction de la tâche active :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrante (tâche entrante : les tâches non vocales sont toujours entrantes). • Sortante (tâche externe sortante). • Autre (tâche interne sortante ou entrante). • Non applicable (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences). <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction.</p>
Durée	<p>Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()).</p>
Raison	<p>Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si le code n'est pas défini, affiche 0.</p> <p>Pour que les codes raison apparaissent dans un rapport, vous devez configurer les paramètres CTI OS du bureau de l'agent et les paramètres de registre CTI OS pour afficher le code motif. Configurez ces paramètres dans l'outil Liste des paramètres de bureau de l'agent du Gestionnaire de configuration d'Unified ICM.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode.</p>

Rapport en temps réel du groupe de compétences d'un agent

Ce rapport présente un tableau des agents au sein des groupes de compétences sélectionnés. Le tableau fournit des informations sur l'activité actuelle de chaque agent, comme son état actuel, la durée dans l'état actuel, le mode d'agent mobile et la direction de l'appel au sein de chaque domaine de routage média auquel l'agent est connecté.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues :

Ce rapport comporte une vue de grille.

Groupement : ce modèle est groupé par groupe de compétences, puis trié par agent.

Liste de valeurs : groupe de compétences, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Durée_Contrôleur
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- Code_Raison
- Garantie de
- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont renseignés à partir des champs des tables Agent_Real_Time et Skill_Group_Real_Time, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html.

Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Le nom de l'entreprise de groupe de compétences pour le groupe de compétences sélectionné. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName

Colonne (Champ)	Explication
Mis en file d'attente maintenant	Nombre de tâches actuellement en file d'attente pour le groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Provient de : Agent_Real_Time.Extension
État de l'agent	L'état actuel de l'agent dans ce groupe de compétences. Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
Date et heure de connexion	Temps passé dans l'état actuel de l'agent dans le groupe de compétences en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Real_Time.DateTimeLogin
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())
Mode de l'agent mobile	Mode utilisé par l'agent pour sa connexion (uniquement rempli pour CCE). <ul style="list-style-type: none">• 0 = Non mobile (Agent local ; téléphone DAA/CCE ou tâche non vocale)• 1 = Appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant)• 2 = Connexion permanente (L'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels) Provient de : Agent_Real_Time.PhoneType
N° de téléphone de l'agent mobile	Pour un agent mobile (un agent travaillant à distance), numéro de téléphone actuel. Uniquement rempli pour CCE. Provient de : Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber

Colonne (Champ)	Explication
Raison	<p>Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si le code n'est pas défini, le code motif affiche 0.</p> <p>Pour que les codes raison s'affichent dans un rapport, les paramètres de bureau et de registre CTI OS de l'agent doivent être configurés en conséquence. Configurez ces paramètres dans l'outil Liste des paramètres de bureau de l'agent du Gestionnaire de configuration d'Unified ICM.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode</p>
Assistance du superviseur demandée	<p>Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : Non Oui.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist</p>
Destination	<p>Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Destination</p>
Direction	<p>La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NULL = Aucun • 0 = Aucun • 1 = Entrant • 2 = Sortant • 3 = Autre entrant • 4 = Autres sortant / Aperçu direct sortant • 5 = Réserve sortant • 6 = Aperçu sortant • 7 = Sortant prédictif / Progressif <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction</p>

Colonne (Champ)	Explication
Disponible dans MRD	<p>Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de support :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NON (Non disponible) • OUI_ICM (Disponible pour Unified ICM dans le domaine de routage média) • OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage média) <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est considéré comme étant disponible pour ICM, Unified ICM peut lui affecter des tâches. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Unified ICM peut affecter des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches.</p>
Actif	<p>Nombre de tâches associées au groupe de compétences sur lesquelles travaille l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress</p>

Graphique en temps réel de l'état de l'agent

Ce rapport est un graphique à secteurs montrant le nombre total actuel d'agents dans différents états d'agent.

Vues : ce rapport comporte une vue graphique.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Liste de valeurs : Agent

Table(s) de schéma de base de données à partir de laquelle ou desquelles les données sont récupérées :
Agent_Real_Time.AgentState

Les données suivantes sont représentées dans le graphique à secteurs en temps réel de l'état de l'agent.

Tableau 20 : Diagramme à secteurs en temps réel de l'état de l'agent

Champ	Explication
Non prêt	Aucune tâche ne peut être attribuée à l'agent.

Champ	Explication
Prêt	L'agent s'est placé en état Prêt à l'aide de son outil de bureau d'agent.
Actif	L'agent exécute une tâche ou traite un appel.
Post-appel	L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel.
Réservé	On a offert à l'agent une tâche ou un appel. Pour les appels vocaux, les agents sont à l'état Réservé lorsque leur téléphone sonne.
Interrompu	L'agent reçoit une tâche ou un appel non interrompu lors du traitement d'une tâche interrompue.
Inconnue	L'état de l'agent est inconnu.
Attente	Dans le cas des agents qui traitent des appels avec option d'appels sortants, l'état En attente indique que l'agent est réservé pour un appel puisque le numéroteur de sortie a mis l'agent en attente pendant la connexion de l'appel.

Rapport en temps réel d'une équipe d'agents

Ce rapport indique l'état actuel des équipes d'agents sélectionnées et les états actuels de chaque agent des équipes d'agents sélectionnées. Le rapport en temps réel d'une équipe d'agents fournit des informations similaires à l'état de l'agent en temps réel, mais présentées et regroupées par équipes.

Vues :

Ce rapport comporte une vue de grille.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Regroupement : ce rapport est groupé et trié par équipe d'agents, puis par superviseur.

Liste de valeurs : Équipe d'agents

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Équipe_Agents
- Membre_Équipe_Agents
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Garantie de

- Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Agent_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Autres tables utilisées :

• Équipe_Agents

- Le champ Équipe d'agents provient de : Agent_Team.AgentTeamID.
- Le champ Code d'identification du superviseur principal de cible de compétence provient de : Agent_Team.PriSupervisorSkillTargetID.

• Personne

- Prénom provient de : Person.FirstName.
- Nom provient de : Person.LastName.

• Domaine_Routage_Support

- Le champ Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.

• Garantie de

- Nom du service provient de : Service.EnterpriseName.

Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName.
Superviseur	Principal superviseur de l'équipe d'agents. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision / Groupe de compétences	<p>File d'attente de précision ou groupe de compétences ou non applicable.</p> <p>La file d'attente de précision provient de : Agent_Team.EnterpriseName.</p> <p>Routage de précision associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs routages de précision, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p> <p>Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName.</p> <p>Groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p>
Attributs	<p>Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.</p> <p>Provient de : Attribute.EnterpriseName</p>
État	<p>État actuel de l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.AgentState.</p>
Durée	<p>Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de l'agent, indiqué dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : DATEDIFF(second, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()).</p>
Raison	<p>Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro).</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode.</p>
Destination	<p>Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Destination.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Direction	<p>La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NULL = Aucun • 0 = Aucun • 1 = Entrant • 2 = Sortant • 3 = Autre <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction.</p>

Résumé du rapport : une ligne de résumé pour l'équipe d'agents, une ligne de résumé pour chaque superviseur et un résumé du rapport pour l'ensemble des données sont disponibles. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport, à la page 6](#).

Rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

Le rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe fournit la répartition des états d'agent par équipe. Utilisez ce rapport pour identifier le nombre d'agents disponibles dans une équipe actuelle.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Nombre d'états d'équipe d'agent en temps réel.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Regroupement : aucun regroupement n'existe pour ce rapport. Il est trié par équipe d'agents.

Liste de valeurs : Équipe d'agents

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Équipe_Agents
- Membre_Équipe_Agents
- Domaine_Routage_Support
- Personne

Champs disponibles du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Dans le panneau Actuel, ils apparaissent sous forme de leur nom d'affichage (par exemple, *En attente*).

Dans le panneau Disponible, ils apparaissent sous forme de leur nom de base de données (par exemple, *État_En_Attente*).

Ces champs sont tirés des tables *Personne*, *Équipe_Agent*, *Membre_Équipe_Agent* et *Agent_Temps_Réel*.

Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont :

- **ID d'équipe d'agents** provient de : *Agent_Team_Member.AgentTeamID*.
- **Support** provient de *Media_Routing_Domain.EnterpriseName*.
- **Admissible pour la tâche** provient de : nombre d'agents où *Agent_Real_Time.AvailableInMRD* est égal à 0.

Nombre d'agents qui peuvent recevoir des tâches dans le domaine de routage média spécifié.

Un agent peut être à l'état Non actif (disponible) et ne pas être habilité à des tâches dans un domaine de routage de support.

Cela peut se produire dans les cas suivants :

- domaines de routage autres que Vocal, si l'agent est actuellement occupé à une tâche vocale ;
- domaine de routage de support vocal, si l'agent est actuellement occupé à une tâche multimédia autre qu'un message électronique.



Remarque

Un agent peut être actuellement occupé à une tâche (état Appel entrant actif), mais Habilité pour tâche dans un domaine de routage de support. Cela peut se produire dans le domaine de routage média Conversation multissession (MSC, Multi Session Chat). si l'agent traite une tâche MSC, un agent peut recevoir une tâche selon la limite maximale configurée dans le système.

Champs actuels du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : <i>Agent_Team.EnterpriseName</i> .
Superviseur	Superviseur principal de l'équipe. Provient de : <i>Person.LastName + ' ' + Person.FirstName</i> .
Total dans l'équipe	Nombre d'agents configurés pour l'équipe individuelle. Provient de : <i>Count(Agent_Team_Member.SkillTargetID)</i> .

Colonnes (Champs)	Explication
Agents connectés	<p>Nombre d'agents actuellement connectés.</p> <p>Provient de : nombre d'agents avec Agent_Real_Time.AgentState non égal à 0.</p>
Appels entrants actifs	<p>Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches entrantes.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 11 ou 4, et Agent_Real_Time.Direction est égal à 1.</p>
Appels sortants actifs	<p>Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches sortantes.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 11 ou 4, et Agent_Real_Time.Direction est égal à 2.</p>
Autres appels actifs	<p>Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches internes (ni entrantes ni sortantes). Comme exemples d'autres tâches, on peut notamment citer les transferts d'agent à agent et les tâches de superviseur.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 11 ou 4, et Agent_Real_Time.Direction est égal à 3.</p>
Attente	<p>Nombre d'agents dont toutes les tâches actives sont en attente et/ou qui ont des tâches en pause. L'agent ne se trouve pas à l'état En attente avec une tâche en attente et en conversation sur une autre tâche (par exemple, un appel consultatif). Toutes les tâches actives de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 10 ou 12.</p>
Non actif	<p>Nombre d'agents à l'état Non actif, l'état où l'agent est prêt à accepter des tâches, mais n'est pas actuellement impliqué dans un travail de tâche.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 3 ou 14.</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents à l'état Travail non prêt ou Travail prêt. L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 5 ou 6.</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Non prêt	<p>Nombre d'agents à l'état Non prêt, un état dans lequel les agents sont connectés mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement de tâches, ni disponibles pour traiter une tâche.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 2.</p>
Réservé	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Réservé, un état dans lequel un agent a été sélectionné pour recevoir une tâche. Un agent se trouve à l'état Réservé jusqu'à ce que la tâche ait obtenu une réponse.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 8.</p>

Résumé du rapport : une ligne de résumé est disponible pour l'ensemble du rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 6.

Rapport en temps réel sur les types d'appels

Les rapports générés à partir du modèle temps réel sur les types d'appels montrent l'état actuel de types d'appels. Le rapport fournit une vue d'ensemble, par type d'appel, de l'activité en cours, tels que les appels en file d'attente, l'appel demeuré le plus longtemps en file d'attente, et les statistiques des dernières 5 minutes.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Liste de valeurs : type d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Type_Appel
- Type_Appel_Temps_Réel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont alimentés à partir de la table Call_Type_Real_Time, comme décrit dans le *Manuel de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille de rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ici dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName.
Vitesse de réponse 5 moyenne	Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Temps de réponse total pour toutes les tâches du type d'appel divisé par le nombre de tâches de ce type ayant obtenu une réponse au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5).
VRU non mis en file d'attente maintenant	Nombre de tâches à l'état Exécuter script VRU ou En attente. Cela représente le nombre de tâches au VRU en attente d'invite ou en libre-service. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallsAtVRUNow - Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow.
Mis en file d'attente maintenant	Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow.
Agent CCE maintenant	Nombre de tâches qui ont été routées à des agents Unified CCE mais qui ne sont pas encore terminées. Cette colonne est incrémentée lorsqu'un agent répond à l'appel et décrémente lorsque l'appel se termine, c'est-à-dire une fois le travail post-appel terminé, si applicable. Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsAtAgentNow.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé en soustrayant l'heure à laquelle la tâche est entrée dans la file d'attente de l'heure actuelle. (Provient de : Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ).
Niveau de service	Niveau de service pour l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevelTo5.

Colonne (Champ)	Explication
Traités5	Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5.
Abandonnées5	Nombre de tâches abandonnées à l'IVR au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, tout en étant offertes à l'agent et routées vers celui-ci. Provient de : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5.
Abandonnés dans le niveau de service	Le nombre de tâches abandonnées avant l'expiration du délai de niveau de service pendant l'intervalle glissant de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5.
Temps d'abandon moyen	Durée moyenne des appels abandonnés pour ce type d'appel chaque minute pendant l'intervalle de cinq minutes, mesuré en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5.

Résumé du rapport : un résumé de toutes les données figurant dans le rapport est disponible.

Rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique

Les rapports des groupes de compétences périphériques montrent des statistiques en temps réel par groupe de compétences tels que les appels en file d'attente et le retard le plus important. Utilisez ce rapport pour les activités de groupe de compétences.



Remarque

Si aucun groupe de compétences principal ou secondaire n'est défini pour le groupe de compétences de base, ce groupe ne sera pas affiché.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport comporte une vue graphique.

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de compétences

Liste de valeurs : groupe de compétences, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Groupe_Compétences_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences et son ID cible de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName et Skill_Group.SkillTargetID.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Mis en file d'attente maintenant	Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente vers le groupe de compétences Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche ayant la durée la plus longue en file d'attente sur le support de routage, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ.

Colonne (Champ)	Explication
Délai moyen de réponse jusqu'à 5	Délai moyen de réponse, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour le groupe de compétences au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5.
Réponse obtenue dans le niveau de service	Délai moyen de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pour le groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5.
Abandonnés dans le niveau de service	Nombre d'appels ayant reçu une réponse en deçà du seuil de niveau de service du groupe de compétences chaque minute dans l'intervalle de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5.
Traités	Nombre de tâches traitées au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5.
Temps moyen de traitement	Moyenne du temps passé, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au traitement d'une tâche, au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5.
Connectés	Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour à chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte. Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn.
Non prêt	Nombre d'agents à l'état Non prêt pour le groupe de compétences. Non prêt est un état dans lequel les agents sont connectés mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement d'appel ni disponibles pour traiter un appel. Provient de : Skill_Group_Real_Time.NotReady.

Colonne (Champ)	Explication
Non actif	Nombre d'agents du groupe de compétences qui ne travaillent actuellement pas sur une tâche associée à ce groupe. Provient de : Skill_Group_Real_Time.Avail.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents du groupe de compétences travaillant actuellement sur des tâches entrantes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingIn.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOut.
Autres appels actifs	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels internes (ni entrants ni sortants). Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOther.
Appels sortants automatiques actifs	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs). Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut.
Aperçu actif	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels prévisualisés sortants. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview.
Réservation active	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve.
Durée active moyenne	Durée moyenne de conversation ou à l'état Actif, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : (Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5).

Colonne (Champ)	Explication
Post-appel	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Post-appel pour ce groupe de compétences. Le post-appel est le travail lié à l'appel effectué par un agent une fois l'appel terminé. Un agent effectuant un travail post-appel se trouve à l'état Travail prêt ou Travail non prêt.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady.</p>
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause. L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.Hold.</p>
Réservé	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement à l'état Réservé. Réservé est un état dans lequel un agent attend un appel et n'est pas disponible pour recevoir des appels entrants. Cet état ne s'applique qu'aux agents des ACD du méridien Nord.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents.</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.BusyOther.</p>

Colonne (Champ)	Explication
% Utilisation	<p>Pourcentage de temps Prêt passé par les agents du groupe de compétences en conversation ou à réaliser un travail lié à l'appel, au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5.</p>

Résumé du rapport : une ligne récapitulative est disponible pour le groupe de compétences. Un résumé de rapport total est disponible pour tous les champs à l'exception de % Occupé dans autre.

Rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision

Le rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision indique l'état actuel des files d'attente de précision sélectionnées. Le rapport fournit des informations telles que les appels en file d'attente et le délai de retard par file d'attente de précision.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Groupement : ce rapport est groupé par file d'attente de précision.

Liste de valeurs : file d'attente de précision, domaine de routage de média

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Attributs
- Domaine_Routage_Support
- File d'attente_de précision_Temps réel
- File d'attente_de précision

Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table File d'attente_de précision_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels suivants sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés. Provient de : Attribute.EnterpriseName
Mis en file d'attente maintenant	Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente pour la file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Real_Time.CallsQNow.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Appel ayant la durée la plus longue en file d'attente sur le support de routage, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Precision_Q_Real_Time.LongestCallInQ
Vitesse de réponse 5 moyenne	Délai moyen de réponse, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/ Precision_Q_Real_Time.CallsAnsweredTo5.
Réponse obtenue dans le niveau de service	Nombre d'appels ayant reçu une réponse dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAnsTo5

Colonne (Champ)	Explication
Abandon dans le niveau de service	Nombre d'appels abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAbandTo5.
Traités	Nombre de tâches traitées au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5.
Durée moyenne de traitement	Moyenne du temps passé, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au traitement d'une tâche, au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5.
Connecté	Nombre d'agents actuellement connectés à la file d'attente de précision. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte. Provient de : Precision_Q_Real_Time.LoggedOn.
Non prêt	Nombre d'agents à l'état Non prêt pour la file d'attente de précision. Non prêt est un état dans lequel les agents sont connectés, mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement d'appel, ni disponibles pour traiter un appel. Provient de : Precision_Q_Real_Time.NotReady.
Non actif	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui, actuellement, n'exécutent aucune tâche associée à cette file d'attente. Provient de : Precision_Q_Real_Time.Avail.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches entrantes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.TalkingIn
Autres appels actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels internes (ni entrants ni sortants). Provient de : Precision_Q_Real_Time.TalkingOther.

Colonne (Champ)	Explication
Durée active moyenne	<p>Durée moyenne de conversation ou à l'état Actif, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : (Precision_Q_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5)</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Post-appel pour cette file d'attente de précision. Le post-appel est le travail lié à l'appel effectué par un agent une fois l'appel terminé. Un agent effectuant un travail post-appel se trouve à l'état Travail prêt ou Travail non prêt.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.WorkReady + Precision_Q_Real_Time.WorkNotReady</p>
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état dans la file d'attente de précision est En pause. L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.Hold</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres files d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans une file d'attente de précision tout en étant en parallèle connecté à d'autres files d'attentes de précision et prêt à accepter des appels de ces files. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans une seule file d'attente de précision à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans une file d'attente de précision, l'agent est considéré, pour l'autre file d'attente de précision, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.BusyOther</p>

Colonne (Champ)	Explication
% Utilisation	Pourcentage de temps Prêt passé par les agents du groupe de compétences en conversation ou à réaliser un travail lié à l'appel, au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts. Provient de : Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5

Rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

Le rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision généré à partir de ce modèle montre l'état actuel des files d'attente de précision sélectionnées. Le rapport fournit des informations en temps réel par étape pour donner de la visibilité sur l'étape dans laquelle les appels sont actuellement en attente.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Groupement : Ce rapport est groupé par file d'attente de précision et par ordre d'étape.

Liste de valeurs : file d'attente de précision

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- File d'attente_de précision
- Étapes_File d'attente_de précision
- Étapes_File d'attente_de précision_Temps_Réel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table File d'attente_de précision_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels suivants sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID.
Étape	Valeur entière qui définit la ligne unique pour une étape de file d'attente de précision. Il s'agit de la principale clé. Provient de : Precision_Queue_Step.PrecisionQueueStepID.
Agents connectés	Nombre d'agents connectés pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsLoggedIn.
Agents disponibles	Nombre d'agents admissibles et disponibles pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsAvailable.
Agent le plus disponible	Durée pendant laquelle le prochain agent à sélectionner a été disponible. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.NextAvailAgent.
En file d'attente	Nombre de tâches en file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.CallsInQueue.
Temps moyen de la file d'attente	Durée moyenne du temps de file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AvgCallsInQueueTime.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Horodatage de l'appel le plus long en file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.LongestCallInQueue.

Rapport en temps réel sur les capacités du système

Ce rapport présente un résumé de la capacité globale du système. Le tableau fournit la capacité du système, des informations d'encombrement et des indicateurs de performance clés.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Groupement : ce rapport est groupé par nom d'entreprise d'instance ICM.

Liste de valeurs : Instance ICR

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Capacités_Du système_Temps_Réel
- Instance_ICR
- Durée_Contrôleur
- Contrôle_Congestion

Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel sur les capacités du système

Les champs disponibles pour la vue de grille de ce rapport incluent les champs affichés par défaut comme actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont extraits directement de la table Capacités_Du système_Temps_Réel, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html.

Il y a un champ supplémentaire disponible dans ce rapport, qui est IDInstanceICR. Ce champ provient de System_Capacity_Real_Time.ICRInstanceID et est un identificateur unique pour l'instance.

Des vues de grille et de jauge sont disponibles. Les vues de grille sont les suivantes :

- Informations sur l'encombrement : affiche les détails relatifs à l'encombrement en temps réel.
- Indicateurs des performances clés : affiche les détails relatifs aux capacités en temps réel.
- Rapport en temps réel sur les capacités du système : affiche les détails relatifs à l'encombrement et aux capacités du système en temps réel.

La vue jauge possède une vue pourcentage de rejet, qui affiche le pourcentage de rejet actuel.

Champs actuels des vues du rapport sur les capacités du système

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Informations sur le système générique	
Nom de l'instance ICM	Nom d'entreprise pour le nœud. Ce nom doit être unique pour tous les nœuds de l'entreprise. Provient de : ICR_Instance.EnterpriseName.
Type de déploiement	Type de déploiement ICM/CCE. Provient de : Congestion_Control.DeploymentType

Colonnes (Champs)	Explication
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, au format AAAA/MM/JJ (année, mois, jour) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : System_Capacity_Real_Time.DateTime.
Informations sur l'encombrement	
Niveau d'encombrement actuel	Mode d'encombrement actuel dans le système : <ul style="list-style-type: none"> • Aucun encombrement = mode opérationnel normal sans congestion • Niveau 1 = Le mode de congestion est de niveau 1 • Niveau 2 = Le mode de congestion est de niveau 2 • Niveau 3 = Le mode de congestion est de niveau 3 Seuil qui a été défini pour ce champ : <ul style="list-style-type: none"> • En cas d'absence d'encombrement, le champ de couleur du fond est vert • Au niveau 1, le champ de couleur du fond est jaune • Au niveau 2, le champ de couleur du fond est jaune • Au niveau 3, le champ de couleur du fond est rouge Provient de : System_Capacity_Real_Time.CurrentCongestionLevel
Pourcentage de rejet actuel	Il s'agit du pourcentage de réduction des appels basé sur le niveau d'encombrement actuel : <ul style="list-style-type: none"> • Pour le niveau 0, le pourcentage de réduction est de 0 %. • Pour le niveau 1, le pourcentage de réduction est de 10 %. • Pour le niveau 2, le pourcentage de réduction est de 30 %. • Pour le niveau 3, le pourcentage de réduction varie de 30 à 100 % selon le taux d'appels entrants. Provient de : System_Capacity_Real_Time.RejectionPercentage
Durée d'encombrement au niveau actuel	La durée pendant laquelle le système a été au niveau d'encombrement actuel, même s'il s'agit du niveau 0 (pas d'encombrement). Mesurée au format HH: MM: SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCurrentLevel, Controller_Time.NowTime).
Durée d'encombrement	Temps passé en encombrement, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Cette valeur est égale à 0, si le niveau d'encombrement actuel est au niveau 0 (aucun encombrement). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCongested, Controller_Time.NowTime).

Colonnes (Champs)	Explication
CPS d'attaque de niveau 1	Détermination d'appels par seconde (CPS) d'attaque pour le niveau d'encombrement 1. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Onset
CPS de diminution de niveau 1	Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 1. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Abatement
Réduction de niveau 1	Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 1. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Reduction
CPS d'attaque de niveau 2	Détermination de CPS d'attaque pour le niveau d'encombrement 2. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Onset
CPS de diminution de niveau 2	Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 2. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Abatement
Réduction de niveau 2	Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 2. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Reduction
CPS d'attaque de niveau 3	Détermination CPS d'attaque pour le niveau d'encombrement 3. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Onset
CPS de diminution de niveau 3	Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 3. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Abatement
Réduction de niveau 3	Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 3. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Reduction
Informations sur les capacités	
Nombre total d'agents connectés	Nombre total d'agents connectés au système. Provient de : System_Capacity_Real_Time.TotalAgentsLoggedOn
Compétences moy. par agent	Nombre moyen de groupes de compétences associés par agent. Provient de : System_Capacity_Real_Time.AverageSkillsPerAgent
Capacité configurée dans CPS	Appel configuré par capacité de seconde du système. Provient de : System_Capacity_Real_Time.ConfiguredCapacity
Capacité ajustée dans CPS	Capacité d'appel ajusté par seconde pendant le runtime. Provient de : System_Capacity_Real_Time.AdjustedCapacity
CPS moy.	Appel moyen pondéré runtime par seconde. Provient de : System_Capacity_Real_Time.AverageCPS



CHAPITRE 19

Modèles de rapports temporaires historiques

- [Rapport historique de présence de l'agent, à la page 211](#)
- [Rapport historique sur les compétences de l'agent, à la page 213](#)
- [Rapport historique de synthèse Agent, à la page 216](#)
- [Rapport historique d'équipe d'agents, à la page 219](#)
- [Rapport historique de présence de l'équipe d'agents, à la page 222](#)
- [Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel, à la page 225](#)
- [Rapport historique sur les compétences, à la page 228](#)
- [Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence, à la page 231](#)
- [Rapport historique de synthèse sur la compétence, à la page 233](#)
- [Rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent, à la page 235](#)
- [Rapport historique sur l'état non prêt de l'agent, à la page 236](#)
- [Rapport historique de suivi de l'état de l'agent, à la page 239](#)
- [Rapport historique sur l'état non prêt de l'équipe d'agents, à la page 241](#)

Rapport historique de présence de l'agent

Le rapport historique de présence de l'agent indique la durée totale de présence du personnel, la durée de traitement, la durée de post-appel, la durée Non prêt, la durée de sonnerie, la durée de disponibilité et le nombre de tâches traitées par un agent pour la période spécifiée, pour toutes les sous-opérations ou les compétences auxquelles l'agent est connecté.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport de présence de l'agent pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de présence de l'agent** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Affichage
Rapport historique de présence de l'agent	Rapport historique de présence de l'agent Rapport historique de présence de l'agent

Rapport	Affichage
Rapport historique hebdomadaire de présence de l'agent	Rapport historique hebdomadaire de présence de l'agent
Rapport historique mensuel de présence de l'agent	Rapport historique mensuel de présence de l'agent

Groupement : ce rapport est groupé et trié par Nom de l'agent, puis par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Personne
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support
- File d'attente_de précision

Champs actuels du rapport historique mensuel de présence de l'agent

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction du rapport de présence de l'agent sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime
Traités	Le nombre de tâches Unified ICM routées que cet agent a traité dans l'ensemble groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

Colonne (Champ)	Explication
Durée de traitement	Le nombre total de secondes passées sur les tâches entrantes auxquelles des agents ont répondu et mené les tâches de post-appel au travers de l'ensemble des groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée post-appel	Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Interne	Le nombre de tâches internes des agents au travers de l'ensemble des groupes de compétences achevées pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Durée de disponibilité	Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Valeur directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique sur les compétences de l'agent

Le rapport historique sur les sous-opérations/compétences de l'agent présente les performances individuelles d'un agent par sous-opération ou compétence, pour la période spécifiée.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique sur les compétences de l'agent pour afficher le rapport sous forme de vue quotidienne (par défaut), hebdomadaire ou mensuelle. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de compétence de l'agent** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Affichage
Rapport historique sur les compétences de l'agent	Rapport historique sur les compétences de l'agent Rapport historique d'intervalle sur les compétences de l'agent
Rapport historique hebdomadaire sur les compétences de l'agent	Rapport historique hebdomadaire sur les compétences de l'agent
Rapport historique mensuel sur les compétences de l'agent	Rapport historique mensuel sur les compétences de l'agent

Groupage : ce rapport est groupé par Nom de l'agent, puis par Nom de groupe de compétences, et trié par date (quotidien); date et heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Personne
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support
- File d'attente_de précision

Champs actuels du rapport historique quotidien sur les compétences de l'agent

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Le nom de l'entreprise de la file d'attente de précision ou le nom de l'entreprise du groupe de compétences de l'entreprise. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName Skill_Group.EnterpriseSkillGroup

Colonne (Champ)	Explication
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée de traitement	La durée que les agents du groupe de compétences ont passé à traiter des tâches pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée post-appel	Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
Interne	Nombre de tâches internes auxquelles les agents associés à ce groupe de compétences ont mis fin durant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Nombre total de secondes qu'un agent associé à ce groupe de compétences a passées sur des tâches internes qui se sont terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Assistances	Nombre de tâches pour lesquelles un agent a reçu l'assistance d'un superviseur au cours de l'intervalle de création du rapport. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group.Emergency Assists + Agent_Skill_Group.SupervAssistCalls
En attente	Nombre de tâches entrantes dirigées vers cet agent et ayant été placées en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
Durée d'attente	Durée totale, en secondes, des tâches ACD entrantes qu'un agent associé à ce groupe de compétences a mis en attente et qui se sont terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval. DuréeAttenteAppelsEntrants

Colonne (Champ)	Explication
Transféré	<p>Nombre de tâches que cet agent a transférées à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Le nombre est mis à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de la tâche.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique de synthèse Agent

Ce rapport répertorie les données totales de chaque agent du groupe additionnées pour toutes les sous-opérations/compétences auxquelles l'agent s'est connecté durant la période de temps couverte par le rapport, sur une base quotidienne (vue par défaut). Il contient également des informations sur le taux d'occupation global du groupe d'agent sélectionné, exprimé en pourcentage, avec et sans durée de post-appel.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique de synthèse de l'agent pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de synthèse de l'agent** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Affichage
Rapport historique de synthèse Agent	Rapport historique de synthèse Agent Rapport historique d'intervalle de synthèse de l'agent
Rapport historique hebdomadaire de synthèse de l'agent	Rapport historique hebdomadaire de synthèse de l'agent
Rapport historique mensuel de synthèse de l'agent	Rapport historique mensuel de synthèse de l'agent

Groupement : ce rapport est groupé par Nom de l'agent, puis trié par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Personne
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent

- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support
- File d'attente_de précision

Champs actuels du rapport de synthèse historique d'un agent

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. (Applicable uniquement au rapport mensuel). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée de traitement	Le nombre total de secondes passées sur les tâches entrantes auxquelles des agents ont répondu et mené les tâches de post-appel au travers de l'ensemble des groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)
Durée de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

Colonne (Champ)	Explication
% d'occupation	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après une tâche entrante ou sortante de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime} + \text{Agent_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime}}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}} * 1.0$
% Occupation sans durée Post-Appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des tâches dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime} + \text{Agent_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}} * 1.0$
Interne	<p>Le nombre de tâches internes des agents au travers de l'ensemble des groupes de compétences achevées pendant l'intervalle.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls</code></p>
Durée appels internes	<p>Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime</code></p>
Durée post-appel	<p>Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime</code></p>
Durée de la sonnerie de l'agent	<p>Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime</code></p>
Durée Non prêt	<p>Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Cette valeur est directement extraite de la base de données.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Interval.NotReadyTime</code></p>
Durée de disponibilité	<p>Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.</p> <p>Provient de : <code>Agent_Interval.AvailTime</code></p>
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : <code>Agent_Interval.LoggedOnTime</code></p>

Colonne (Champ)	Explication
Transféré	<p>Nombre de tâches que cet agent a transférées à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Le nombre est mis à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de la tâche.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>
En attente	<p>Nombre de tâches entrantes dirigées vers cet agent et ayant été placées en attente au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</p>
Durée d'attente moyenne	<p>Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les tâches ont été mises en attente au cours de l'intervalle, pour toutes les tâches entrantes incluant une durée d'attente.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> <p>(Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)</p>

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique d'équipe d'agents

Le rapport historique d'une équipe d'agents indique la durée totale de présence du personnel, la durée de traitement, la durée Post-appel, la durée Non prêt, la durée de sonnerie, la durée du poste, la durée de disponibilité et le nombre de tâches gérées par une équipe et ses agents pour la période de temps définie.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique d'une équipe d'agents pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle d'équipe de l'agent** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque équipe à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Affichage
Rapport historique d'équipe d'agents	Rapport historique d'équipe d'agents Rapport historique d'intervalle d'équipe de l'agent
Rapport historique hebdomadaire d'équipe d'agents	Rapport historique hebdomadaire d'équipe d'agents
Rapport historique mensuel d'équipe d'agents	Rapport historique mensuel d'équipe d'agents

Groupement : ce rapport est groupé et trié par Nom d'équipe, puis par Nom de l'agent, et enfin par Date (Quotidien), Date Heure (Intervalle), Semaine (Hebdomadaire) ou Mois (Mensuel).

Liste de valeurs : Équipes d'agents

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Personne
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support
- Équipe_Agents
- Membre_Équipe_Agents
- File d'attente_de précision

Champs actuels du rapport historique de l'équipe d'agents

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

Colonne (Champ)	Explication
Durée de traitement	Le nombre total de secondes passées sur les tâches entrantes auxquelles des agents ont répondu et mené les tâches de post-appel au travers de l'ensemble des groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)
Durée de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
% d'occupation	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des tâches dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime + Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime) * 1.0 / Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Occupation sans durée Post-Appel	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des tâches dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime) * 1,0 / Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
Interne	Le nombre de tâches internes des agents au travers de l'ensemble des groupes de compétences achevées pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Durée post-appel	Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime

Colonne (Champ)	Explication
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime
Durée de disponibilité	Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
Durée de connexion	La durée totale de connexion des agents (personnel employé) à toute sous-opération/compétence pour la période de temps spécifiée, indiquée en HH:MM:SS (heures minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique de présence de l'équipe d'agents

Le rapport historique de présence de l'équipe d'agents affiche la durée totale de présence du personnel, la durée de traitement, la durée Post-appel, la durée Non prêt, la durée de sonnerie, la durée du poste, la durée de disponibilité et le nombre de tâches traitées par une équipe pour la période spécifiée, pour toutes les sous-opérations ou les compétences auxquelles l'agent est connecté.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique de présence de l'équipe d'agents pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de présence dans l'équipe d'agents** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Affichage
Rapport historique de présence de l'équipe d'agents	Rapport historique de présence de l'équipe d'agents Rapport historique d'intervalle de présence de l'équipe d'agents
Rapport historique hebdomadaire de présence dans l'équipe d'agents	Rapport historique hebdomadaire de présence dans l'équipe d'agents

Rapport	Affichage
Rapport historique mensuel de présence dans l'équipe d'agents	Rapport historique mensuel de présence dans l'équipe d'agents

Groupement : ce rapport est groupé et trié par Nom de l'équipe d'agents, puis par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

Liste de valeurs : Équipe d'agents

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Personne
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support
- Équipe_Agents
- Membre_Équipe_Agents
- File d'attente_de précision

Champs actuels du rapport historique de présence de l'équipe d'agents

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'équipe d'agents	Nom d'entreprise du nom de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Nom	Nom de connexion de l'agent. Provient de : Person.LoginName

Colonne (Champ)	Explication
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime
Traités	Tâches traitées par l'agent concerné. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.CallsHandled, 0))
Durée de traitement	Temps total passé par l'agent à traiter des tâches. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.HandledCallsTime, 0))
Durée post-appel	Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Interne	Le nombre de tâches internes traitées par l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Externe	Tâches externes traitées par l'agent concerné. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCalls, 0))
Durée appels externes	Durée de traitement des tâches sortantes de l'agent concerné. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCallsTime, 0))
Durée de disponibilité	Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel

Le rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel résume l'activité de l'ensemble d'une compétence pour chaque type d'appel en affichant la date, les tâches entrantes, la vitesse de réponse moyenne, les tâches abandonnées, le temps moyen avant abandon, les tâches traitées, le temps de traitement moyen, la durée de post-appel moyenne pour une période donnée, le niveau de service et les appels abandonnés dans les limites du niveau de service sur une base quotidienne (vue par défaut).

Vous pouvez effectuer une sélection parmi trois modèles de rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel pour afficher les données dans un rapport d'intervalle/quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel
- Rapport historique hebdomadaire sur un groupe de compétences par type d'appel
- Rapport historique mensuel sur un groupe de compétences par type d'appel

Lors de la visualisation du rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel, vous pouvez afficher la vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle sur un groupe de compétences par type d'appel** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Affichage
Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel	Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel Rapport historique d'intervalle sur un groupe de compétences par type d'appel
Rapport historique hebdomadaire sur un groupe de compétences par type d'appel	Rapport historique hebdomadaire sur un groupe de compétences par type d'appel
Rapport historique mensuel sur un groupe de compétences par type d'appel	Rapport historique mensuel sur un groupe de compétences par type d'appel

Groupement : ce rapport est groupé et trié par Nom de type d'appel, par Nom de groupe de compétences, puis par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); Semaine (hebdomadaire) ou Mois (mensuel).

Liste de valeurs : Types d'appel

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Groupe_Compétences
- Type_Appel

- Intervalle_SG_type_appel
- Domaine_Routage_Support
- File d'attente_de précision

Champs actuels du rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName
File d'attente de précision/Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Call_Type.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Call_Type_SG_Interval.DateTime
Entrant	Tâches qui ont été offertes à ce type d'appel au cours de l'intervalle. Provient de : sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsOffered,0))
Vitesse de réponse moyenne	La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : CASE WHEN sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) = 0 THEN 0 ELSE sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime,0)) * 1.0 / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) END
% Mis en file d'attente	Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled / Call_Type_SG_Interval.CallsHandled).

Colonne (Champ)	Explication
Abandon dans file d'attente	<p>Nombre total de tâches abandonnées alors qu'elles se trouvent en VRU (c'est-à-dire pendant une invite ou l'écoute des options de menus vocaux), de tâches abandonnées dans la file d'attente vers le groupe de compétences et de tâches abandonnées au niveau du poste de travail de l'agent. Cette valeur comprend également les tâches abandonnées ne figurant pas dans la file d'attente. Le nombre de tâches abandonnées au niveau d'un VRU avant d'être mis en file d'attente correspond donc à TotalAppelsAband moins AppelsAbandRouteurVersAgent et AppelsAbandRouteurFileAttente. Le nombre n'inclut pas les tâches courtes.</p> <p>Provient de : <code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ,0))</code></p>
Délai d'abandon moyen	<p>Durée moyenne des tâches abandonnées pour ce type d'appel dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> <pre> CASE WHEN sum(isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0)) = 0 THEN 0 ELSE isnull ((sum(isnull (Call_Type_SG_Interval.DelayQAbandTime, 0)) / sum (isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0))),0) END </pre>
Traités	<p>Le nombre de tâches traitées par l'ensemble des agents dans le type d'appel.</p> <p>Provient de : <code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0))</code></p>
Durée moyenne de traitement	<p>Temps de traitement moyen en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) d'une tâche.</p> <p><code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) / sum(isnull(CTSG.CallsHandled,0))</code></p>
Durée de post-appel moyenne	<p>Le temps moyen passé par l'ensemble des agents dans le type d'appel après le temps de travail d'appel, mesuré en HH: MM: SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :</p> <pre> CASE WHEN (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) = 0 THEN 0 ELSE (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0)) END </pre>
Niveau de service	<p>Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle.</p> <p>Provient de : <code>Call_Type_Interval.ServiceLevel</code>.</p>
Abandon dans le niveau de service	<p>Nombre total de tâches de ce type abandonnées dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CC entreprise et ACD standard qui utilisent des routages de traduction.</p> <p>Provient de : <code>Call_Type_Interval.ServiceLevelAband</code>.</p>

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique sur les compétences

Le rapport historique sur les compétences affiche les tâches traitées, le temps passé par l'agent dans ses activités, les assistances, les transferts et les attentes associés à chaque agent pour une compétence. Ce rapport affiche seulement le temps passé par chaque agent sur cette compétence particulière.

Vous pouvez effectuer une sélection parmi quatre modèles de rapport historique sur les compétences pour afficher les données dans un rapport quotidien (valeur par défaut), un rapport d'intervalle, un rapport hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique quotidien sur les compétences
- Rapport historique d'intervalle sur les compétences
- Rapport historique hebdomadaire sur les compétences
- Rapport historique mensuel sur les compétences

La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Affichage
Rapport historique quotidien sur les compétences	Rapport historique quotidien sur les compétences
Rapport historique d'intervalle sur les compétences	Rapport historique sur les compétences
Rapport historique hebdomadaire sur les compétences	Rapport historique hebdomadaire sur les compétences
Rapport historique mensuel sur les compétences	Rapport historique mensuel sur les compétences

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante du rapport située dans le coin supérieur gauche.

Groupe : Ce rapport est groupé par Nom de groupe de compétences, puis par Nom de l'agent, et trié par date (quotidien); date et heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Intervalle_Agent
- Personne
- Intervalle_Groupe_Compétences_Agent
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du rapport historique sur les compétences

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName« , » Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction du rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée de traitement	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel, par rapport à la durée de connexion, après une tâche entrante ou sortante pour chaque groupe de compétences. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)
Durée de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée post-appel	Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime

Colonne (Champ)	Explication
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans cette compétence pour la période de temps spécifiée. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime
Durée de disponibilité	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences, au cours de l'intervalle de création de rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime
Assistances	Nombre de tâches pour lesquelles un agent a reçu l'assistance d'un superviseur au cours de l'intervalle de création du rapport. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group_Interval.SuperAssistCalls
Transféré	Nombre de tâches que cet agent a transférées à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Le nombre est mis à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de la tâche. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
En attente	Nombre de tâches entrantes dirigées vers cet agent et ayant été placées en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les tâches ont été mises en attente au cours de l'intervalle, pour toutes les tâches entrantes incluant une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence

Ce rapport montre le niveau de performance de la compétence que vous avez spécifiée par rapport aux niveaux de service prédéfinis pour votre centre d'appels pour la date indiquée, pour une période donnée, sur une base mensuelle.

Vous pouvez effectuer une sélection parmi trois modèles de rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence pour afficher les données dans un rapport d'intervalle/quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence
- Rapport historique hebdomadaire sur le profil d'appel d'une compétence
- Rapport historique mensuel sur le profil d'appel d'une compétence

Lors de la visualisation du rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence, vous pouvez afficher la vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle sur le profil d'appel d'une compétence** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Affichage
Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence	Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence Rapport historique d'intervalle sur le profil d'appel d'une compétence
Rapport historique hebdomadaire sur le profil d'appel d'une compétence	Rapport historique hebdomadaire sur le profil d'appel d'une compétence
Rapport historique mensuel sur le profil d'appel d'une compétence	Rapport historique mensuel sur le profil d'appel d'une compétence

Groupement : ce rapport est groupé par Nom de groupe de compétences, puis trié par Date (Quotidien), Date Heure (Intervalle), Semaine (Hebdomadaire) ou Mois (Mensuel).

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Intervalle_Groupe_Compétences
- Intervalle_Bucket
- Groupe_Compétences

Champs actuels du rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction du rapport sélectionné. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. (Applicable uniquement au rapport mensuel). Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled
Vitesse de réponse moyenne	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la compétence avant qu'un agent n'y réponde. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
% Réponse	Le pourcentage des tâches mises dans la file d'attente de cette compétence ayant obtenu une réponse de la part des agents associés à cette compétence. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.CallsHandled / Skill_Group_Interval.CallsOffered
Appels abandonnés	Le nombre de tâches ACD de la compétence abandonnées lors de chaque augmentation du niveau de service. Provient de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + RouterCallsAbandToAgent)
Délai d'abandon moyen	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la compétence avant abandon. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + SGHH.AbandonRingTime / SGHH.RouterCallsAbandQ + SGHH.AbandonRingCal
% d'abandon	Pourcentage de tâches abandonnées. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing) / Skill_Group_Interval.CallsOffered
Abandon, 0 à 9	Nombre de tâches en abandon dans chaque catégorie d'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterAbandInterval
Répondus, 0 à 9	Nombre de tâches ayant obtenu une réponse dans chaque catégorie d'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterAnsInterval

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique de synthèse sur la compétence

Le rapport historique de synthèse sur la compétence résume l'activité d'une compétence entière au fil du temps. Vous pouvez utiliser ce rapport pour analyser les performances globales d'une compétence ou comparer deux ou plusieurs compétences comparables.

Vous pouvez effectuer une sélection parmi trois modèles de rapport historique de synthèse sur la compétence pour afficher les données dans un rapport d'intervalle/quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique de synthèse sur la compétence
- Rapport historique hebdomadaire de synthèse sur la compétence
- Rapport historique mensuel de synthèse sur la compétence

Lors de la visualisation du rapport historique de synthèse sur une compétence, vous pouvez afficher la vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique de synthèse sur une compétence** dans la liste déroulante des rapports située dans le coin supérieur gauche. La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

Rapport	Affichage
Rapport historique de synthèse sur la compétence	Rapport historique de synthèse sur la compétence Rapport historique de synthèse sur une compétence
Rapport historique hebdomadaire de synthèse sur la compétence	Rapport historique hebdomadaire de synthèse sur la compétence
Rapport historique mensuel de synthèse sur la compétence	Rapport historique mensuel de synthèse sur la compétence

Groupement : ce rapport est groupé par Groupe de compétences, puis trié par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); Semaine (hebdomadaire) ou Mois (mensuel).

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Groupe_Compétences
- Intervalle_Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du rapport historique de synthèse sur la compétence

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	Nom d'entreprise et ID du groupe de compétences de l'entreprise. Provient de : Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
Vitesse de réponse moyenne	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la compétence avant qu'un agent n'y réponde. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
Délai d'abandon moyen	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la sous-opération/compétence avant abandon. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + Skill_Group_Interval.AbandonRingTime / Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCall
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled)
Durée de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.WrapTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled
Abandon	Vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandToAgent)

Colonne (Champ)	Explication
Durée maximale d'attente	Durée maximale d'attente d'une tâche avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonnée ou terminée. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsWaitTime
Retirés de la file d'attente	Nombre de tâches retirées de la file d'attente de ce groupe de compétences afin d'être routées vers un autre groupe de compétences dans l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued
% de durée de traitement	Le pourcentage de temps passé sur les tâches traitées. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Réponse	Pourcentage de tâches ayant obtenu une réponse. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.CallsHandled / Skill_Group_Interval.CallsOffered

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent

Le rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent (compétence) affiche les heures auxquelles les agents associés à une compétence donnée se sont connectés et déconnectés, les codes raison associés à la déconnexion (le cas échéant), et les compétences avec lesquelles les agents se sont connectés et déconnectés.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique de connexion / déconnexion d'agent.

Regroupement : ce rapport est groupé par nom d'agent et trié par date et heure.

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Déconnexion_Agent
- Déconnexion_Groupe_Compétences_Agent
- Groupe_Compétences
- Agent
- Personne
- Code_Raison
- Attribut_Agent
- Attribut

Champs actuels du rapport de connexion/déconnexion de l'agent

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Directement extrait de la table. Provient de : Agent_Logout.Extension
Date et heure de connexion	Date et heure de connexion de l'agent à un groupe de compétences donné, au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Logon.LogonDateTime
Date et heure de déconnexion	Date et heure de déconnexion de l'agent à un groupe de compétences donné, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Logout.LogoutDateTime
Durée de connexion	La durée totale de connexion des agents (personnel employé) à toute sous-opération/compétence pour la période de temps spécifiée, indiquée en HH:MM:SS (heures minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
Motif de déconnexion	Code numérique et texte (si configuré) provenant du périphérique qui indiquent la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si elle n'est pas définie, cette valeur affiche 0. Provient de : Agent_Logout.Reason_Code
Attributs, 1 à 3	Les attributs avec lesquels l'agent interagit principalement au cours de cette session.
Compétences, 1 à 3	Les compétences avec lesquelles l'agent interagit principalement au cours de cette session. Provient de : Agent_Skill_Group_Logout.SkillGroupSkillTargetID

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique sur l'état non prêt de l'agent

Ce rapport présente la durée totale de connexion du personnel, la durée totale à l'état Non prêt et la durée non prêt pour chaque code motif d'un agent.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique d'agent Non prêt.

Groupement : ce rapport est groupé et trié par nom d'agent, puis par date et heure (intervalle).

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Personne
- Membre_Équipe_Agents
- Équipe_Agents
- Intervalle_Agent
- Détail_Événement_Agent

Champs actuels du rapport historique sur l'état non prêt de l'agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Durée de connexion	La durée totale de connexion des agents (personnel employé) à toute sous-opération/compétence pour la période de temps spécifiée, indiquée en HH:MM:SS (heures minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Valeur directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime
Temps dans	
RC0 à RC9	Temps pendant lequel l'agent était dans l'état Non prêt avec les codes raison 0 à 9. Provient de : Agent_Event_Detail

Colonne (Champ)	Explication
RC50002	Durée Non prêt - passée par rapport à 50002. Un composant CTI OS est tombé en panne, ce qui a entraîné le passage de l'agent en Non prêt. Ceci peut être dû à la fermeture de l'application de bureau de l'agent, à une expiration du délai de pulsation ou à une panne CTI OS Server ou CTI OS.
RC50003	Durée à l'état Non prêt à 50003. L'agent a été déconnecté, car Unified CM a signalé que le périphérique de l'agent était hors service.
RC50004	Durée à l'état Non prêt à 50004. L'agent a été déconnecté en raison de son inactivité, comme configuré dans les paramètres de bureau de l'agent.
RC50010	Durée à l'état Non prêt à 50010. L'agent n'a pas reçu plusieurs tâches consécutives qui lui ont été routées. Le système fait passer l'agent à l'état Non prêt de façon automatique afin d'empêcher que d'autres appels ne soient routés vers l'agent. Par défaut, le nombre de tâches consécutives en absence avant que l'agent passe à l'état Non prêt est 2.
RC50020	Durée à l'état Non prêt à 50020. Pour déqualifier des opérations sur des agents actifs, l'agent a été déconnecté du groupe de compétences en raison d'une opération de déqualification ayant annulé l'affectation du groupe de compétences à cet agent. Ce code motif est utilisé dans l'enregistrement Agent_Event_Detail et l'enregistrement Agent_Skill_Group_Logout pour identifier le groupe de compétences dont l'agent a été supprimé (en raison de l'opération de déqualification).
RC50030	Durée à l'état Non prêt à 50030. L'agent a été déconnecté, car il a été connecté à un périphérique cible dynamique qui utilisait le même numéro d'appel que le périphérique statique cible PG.
RC50040	Durée à l'état Non prêt à 50040. L'agent mobile a été déconnecté suite à l'échec de la tâche.
RC50041	Durée à l'état Non prêt à 50041. L'état de l'agent est passé à Non prêt, car la tâche échoue lorsque la ligne téléphonique de l'agent sonne occupée.
RC50042	Durée à l'état Non prêt à 50042. L'agent mobile a été déconnecté, car la ligne téléphonique est connectée lors de l'utilisation d'un mode de connexion joint.
RC32767	Durée à l'état Non prêt à 32767. L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt, car l'agent n'a pas répondu à une tâche et la tâche a été redirigée vers un agent ou un groupe de compétences différent.
RC20001	Durée à l'état Non prêt à 20001. L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt et l'agent a été déconnecté de force.
RC20002	Durée à l'état Non prêt à 20002. Condition normale du code motif de déconnexion de l'état Non prêt.
RC20003	Durée à l'état Non prêt à 20003. L'agent n'est pas dans l'état Non prêt. Une requête est effectuée pour placer l'agent dans l'état Non prêt, puis une demande de déconnexion est faite pour déconnecter l'agent.

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport historique de suivi de l'état de l'agent

Le rapport historique de suivi de l'état de l'agent répertorie chaque activité de l'agent et l'heure à laquelle elle a eu lieu.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Historique de trace d'état d'agent.

Groupement : ce rapport est groupé et trié par nom d'agent, puis par date et heure (intervalle).

Liste de valeurs : Agent

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Trace_État_Agent
- Agent
- Personne
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du rapport historique de suivi de l'état de l'agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Le groupe de compétences ou la file d'attente de précision associé à un agent pour l'état de l'agent correspondant. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

Colonne (Champ)	Explication
État de l'agent	<p>L'état de l'agent.</p> <p>Provient de :</p> <pre> CASE Agent_State_Trace.AgentState WHEN 0 THEN 'Logged Out' WHEN 1 THEN 'Logged On' WHEN 2 THEN 'Not Ready' WHEN 3 THEN 'Ready' WHEN 4 THEN 'Talking' WHEN 5 THEN 'Work Not Ready' WHEN 6 THEN 'Work Ready' WHEN 7 THEN 'Busy Other' WHEN 8 THEN 'Reserved' WHEN 9 THEN 'Unknown' WHEN 10 THEN 'Hold' WHEN 11 THEN 'Active' WHEN 12 THEN 'Paused' WHEN 13 THEN 'Interrupted' WHEN 14 THEN 'Not Active' ELSE CONVERT (VARCHAR, Agent_State_Trace.AgentState) END </pre>
Motif de déconnexion	<p>Le motif pour lequel l'agent s'est déconnecté.</p> <p>Provient de :</p> <pre> CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=2 THEN (SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' and ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END </pre>
Raison Non prêt	<p>La raison pour laquelle un agent est à l'état Non prêt.</p> <p>Provient de :</p> <pre> CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=3 THEN SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' and ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END </pre>
Support	<p>Nom de l'entreprise pour le domaine.</p> <p>Provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName</p>
Direction	<p>Direction de la tâche active.</p> <p>Provient de :</p> <pre> CASE WHEN Agent_State_Trace.Direction=1 THEN 'In' WHEN Agent_State_Trace.Direction=2 THEN 'Out' WHEN Agent_State_Trace.Direction=3 THEN 'Other' ELSE 'None' END </pre>
Touche d'appel de périphérique	<p>Touche attribuée par le périphérique à la tâche associée à l'événement.</p> <p>Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.PeripheralCallKey,0)</p>

Colonne (Champ)	Explication
Touche d'appel du routeur	Ce champ n'est pas défini pour les tâches. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKey,0)
Touche d'appel du routeur - Jour	Ce champ n'est pas défini pour les tâches. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKeyDay,0) dans le calcul de LoggedOnTime.
Touche d'appel du routeur - Numéro de séquence	Ce champ n'est pas défini pour les tâches. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKeySequenceNumber,0)

Rapport historique sur l'état non prêt de l'équipe d'agents

Ce rapport indique la durée totale de présence du personnel, la durée totale non prêt et la durée non prêt pour chaque code motif des agents d'un groupe d'agents.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, historique équipe d'agents non prêt.

Groupement : ce rapport est groupé et trié par nom d'équipe, puis par nom d'agent, et par date et heure (intervalle).

Liste de valeurs : Équipe d'agents

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Agent
- Personne
- Membre_Équipe_Agents
- Équipe_Agents
- Intervalle_Agent
- Détail_Événement_Agent

Champs actuels du rapport historique sur l'état non prêt de l'équipe d'agents

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team. EnterpriseName

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de Person. LastName « , » Person. Prénom
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval. DateTime
Durée de connexion	La durée totale de connexion des agents (personnel employé) à toute sous-opération/compétence pour la période de temps spécifiée, indiquée en HH:MM:SS (heures minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval. LoggedOnTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Valeur directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval. DuréeNonPrêt
Temps dans	
RC0 à RC9	Temps pendant lequel l'agent était dans l'état Non prêt avec les codes raison 0 à 9. Provient de : Agent_Event_Detail
RC50002	Durée à l'état Non prêt à 50002. Un composant OS CTI est tombé en panne, ce qui a entraîné la déconnexion de l'agent. Ceci peut être dû à la fermeture de l'application de bureau de l'agent, à une expiration du délai de pulsation ou à une panne CTI OS Server ou CTI OS.
RC50003	Durée à l'état Non prêt à 50003. L'agent a été déconnecté, car Unified CM a signalé que le périphérique de l'agent était hors service.
RC50004	Durée à l'état Non prêt à 50004. L'agent a été déconnecté en raison de son inactivité, comme configuré dans les paramètres de bureau de l'agent.
RC50010	Durée à l'état Non prêt à 50010. L'agent n'a pas reçu plusieurs tâches consécutives qui lui ont été routées. Le système fait passer l'agent à l'état Non prêt de façon automatique afin d'empêcher que d'autres appels ne soient routés vers l'agent. Par défaut, le nombre de tâches consécutives en absence avant que l'agent passe à l'état Non prêt est 2.
RC50020	Durée à l'état Non prêt à 50020. Pour déqualifier des opérations sur des agents actifs, l'agent a été déconnecté du groupe de compétences en raison d'une opération de déqualification ayant annulé l'affectation du groupe de compétences à cet agent. Ce code motif est utilisé dans l'enregistrement Agent_Event_Detail et l'enregistrement Agent_Skill_Group_Logout pour identifier le groupe de compétences dont l'agent a été supprimé (en raison de l'opération de déqualification).

Colonne (Champ)	Explication
RC50030	Durée à l'état Non prêt à 50030. L'agent a été déconnecté, car il a été connecté à un périphérique cible dynamique qui utilisait le même numéro d'appel que le périphérique statique cible PG.
RC50040	Durée à l'état Non prêt à 50040. L'agent mobile a été déconnecté suite à l'échec de la tâche.
RC50041	Durée à l'état Non prêt à 50041. L'état de l'agent est passé à Non prêt, car la tâche échoue lorsque la ligne téléphonique de l'agent sonne occupée.
RC50042	Durée à l'état Non prêt à 50042. L'agent mobile a été déconnecté, car la ligne téléphonique est connectée lors de l'utilisation d'un mode de connexion joint.
RC32767	Durée à l'état Non prêt à 32767. L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt, car l'agent n'a pas répondu à une tâche et la tâche a été redirigée vers un agent ou un groupe de compétences différent.
RC20001	Durée à l'état Non prêt à 20001. L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt et l'agent a été déconnecté de force.
RC20002	Durée à l'état Non prêt à 20002. Condition normale du code motif de déconnexion de l'état Non prêt.
RC20003	Durée à l'état Non prêt à 20003. L'agent n'est pas dans l'état Non prêt. Une requête est effectuée pour placer l'agent dans l'état Non prêt, puis une demande de déconnexion est faite pour déconnecter l'agent.

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.



CHAPITRE 20

Modèles de rapports temporaires en temps réel

- [Agents Temps Réel, à la page 245](#)
- [Rapport en temps réel d'une équipe d'agents, à la page 247](#)
- [Rapport en temps réel sur les types d'appels, à la page 248](#)
- [Groupe de compétences Non prêt, à la page 252](#)
- [État du groupe de compétences, à la page 254](#)
- [Statut de la compétence, à la page 258](#)

Agents Temps Réel

Le rapport en temps réel sur les agents affiche les activités actuelles des agents affectés à une compétence.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

Groupement : ce rapport est groupé par nom de groupe de compétences et trié par nom d'agent.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Personne
- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Garantie de
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel sur les agents

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Nom	Le nom de connexion de l'agent. Provient de : Agent.NomConnexion
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Provient de : Agent_Real_Time.Extension
Numéro de périphérique	L'ID de connexion de l'agent. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent.PeripheralNumber
Raison	Code numérique et texte (si configuré) provenant du périphérique qui indiquent la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : <pre> CASE WHEN Agent_Skill_Group_Reat_Time.ReasonCode = 0 THEN NONE ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.Reason Code) </pre>
État	État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState
Heure	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select NowTime From Controller_Time)
Direction	Indique si l'appel est entrant, sortant ou aucun des deux. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Real_Time.Direction

Colonne (Champ)	Explication
Support	Méthode de communication : téléphone, discussion ou courrier électronique. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Domaine_Routage_Support

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport en temps réel d'une équipe d'agents

Exécutez ce rapport pour afficher le statut de l'agent en temps réel

Vues : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName.
Superviseur	Principal superviseur de l'équipe d'agents. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.
File d'attente de précision / Groupe de compétences	File d'attente de précision ou groupe de compétences ou non applicable. La file d'attente de précision provient de : Agent_Team.EnterpriseName. Routage de précision associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs routages de précision, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName. Groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.

Colonne (Champ)	Explication
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés. Provient de : Attribute.EnterpriseName
État	État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState.
Durée	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de l'agent, indiqué dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : DATEDIFF(second, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()).
Raison	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro). Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode.
Destination	Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.Destination.
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> • NULL = Aucun • 0 = Aucun • 1 = Entrant • 2 = Sortant • 3 = Autre Provient de : Agent_Real_Time.Direction.

Résumé du rapport : une ligne de résumé pour l'équipe d'agents, une ligne de résumé pour chaque superviseur et un résumé du rapport pour l'ensemble des données sont disponibles. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport, à la page 6](#).

Rapport en temps réel sur les types d'appels

Vues : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Type_Appel

- Type_Appel_Temps_Réel

Groupement : ce modèle est groupé et trié par nom de type d'appel.

Vue en temps réel des types d'appel

Le rapport en temps réel sur les types d'appel affiche des informations sur la façon dont les types d'appel sont gérés durant l'intervalle en cours.

Liste de valeurs : IDTypeAppel

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel sur les types d'appel

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName
Appels en attente	Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : Type_Appel_Temps_Réel.AppelsRouteurEnFileAttenteMaintenant
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Temps de réponse total pour toutes les tâches du type d'appel divisé par le nombre de tâches de ce type ayant obtenu une réponse au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5)
Abandon	Nombre de tâches abandonnées à l'IVR au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, tout en étant offertes à l'agent et routées vers celui-ci. Provient de : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Délai d'abandon moyen	Durée moyenne des appels abandonnés pour ce type d'appel chaque minute pendant l'intervalle de cinq minutes, mesuré en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5

Colonne (Champ)	Explication
Traités	Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) requise pour traiter une tâche au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.HandleTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Débordement entrant	Nombre d'appels qui ont été redirigés en cas de non-réponse au cours de l'intervalle mobile de 5 minutes. Cela n'inclut pas les appels qui sont reroutés à l'aide de la fonctionnalité de réinterrogation du routeur. Provient de : Type_Appel_Temps_Réel.AppelsRONA5
Débordement sortant	Nombre de tâches ayant exécuté un nœud de requalification ou de type d'appel et ayant débordé sur un autre type d'appel au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
Actif	Nombre d'appels de ce type offerts au cours de l'intervalle mobile de 5 minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : CallsAtAgentNow+CallsAtVRUNow

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Vue en temps réel actuelle sur les types d'appel

Le rapport en temps réel actuel sur les types d'appel affiche les informations pour chaque type d'appel au début de la journée.

Liste de valeurs : Types d'appel

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel actuel sur les types d'appel

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName
Appels en attente	Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : Type_Appel_Temps_Réel.AppelsRouteurEnFileAttenteMaintenant

Colonne (Champ)	Explication
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Temps de réponse total pour toutes les tâches du type d'appel divisé par le nombre de tâches de ce type ayant obtenu une réponse au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5)
Abandon	Nombre de tâches abandonnées à l'IVR au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, tout en étant offertes à l'agent et routées vers celui-ci. Provient de : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Délai d'abandon moyen	Durée moyenne des appels abandonnés pour ce type d'appel chaque minute pendant l'intervalle de cinq minutes, mesuré en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Traités	Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Temps de traitement moyen	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) requise pour traiter une tâche au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Débordement entrant	Nombre d'appels qui ont été redirigés en cas de non-réponse au cours de l'intervalle mobile de 5 minutes. Cela n'inclut pas les appels qui sont reroutés à l'aide de la fonctionnalité de réinterrogation du routeur. Provient de : Type_Appel_Temps_Réel.AppelsRONA5
Débordement sortant	Nombre de tâches ayant exécuté un nœud de requalification ou de type d'appel et ayant débordé sur un autre type d'appel au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5

Colonne (Champ)	Explication
Appels actifs	Nombre d'appels de ce type offerts au cours de l'intervalle mobile de 5 minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : CallsAtAgentNow + CallsAtVRUNow

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Groupe de compétences Non prêt

Rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences

Le rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences affiche le nombre d'agents à l'état Non prêt pour un ou plusieurs groupes de compétences donnés.

Requête : bloc anonyme

Vues : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

Groupement : ce rapport est groupé et trié par ID cible de compétences.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel

Rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	La file d'attente de précision ou groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Appels en attente	Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow '+' Skill_Group_Real_Time.CallsQueuedNow'

Colonne (Champ)	Explication
Agents connectés	Nombre d'agents actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte. Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn
Agents Non prêts	Nombre d'agents à l'état Non prêt pour le groupe de compétences. Non prêt est un état dans lequel les agents sont connectés mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement d'appel ni disponibles pour traiter un appel. Provient de : Skill_Group_Real_Time.NotReady
Code motif RC0 - RC9	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à zéro (0). Provient directement de : Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences

Le rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences identifie les agents qui sont à l'état Non prêt pour un ou plusieurs groupes de compétences donnés.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

Groupement : ce rapport est groupé et trié par nom de groupe de compétences.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Personne
- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Garantie de
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences_Temps_Réel

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Nom	Nom de connexion de l'agent. Provient de : Person.LoginName
Numéro de périphérique	L'ID de connexion de l'agent. Provient de : Agent.PeripheralNumber
Raison	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro). Provient de : <pre> CASE WHEN Agent_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Real_Time.ReasonCode) END </pre>
Durée	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de l'agent, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

État du groupe de compétences

Rapport en temps réel sur l'état de l'agent du groupe de compétences

Le rapport en temps réel sur l'état de l'agent du groupe de compétences affiche le statut de l'agent en temps réel.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues :

Ce rapport comporte une vue de grille.

Groupement : ce rapport est trié par nom de groupe de compétences.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Personne

- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Garantie de
- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du Statut en temps réel de l'agent pour le groupe de compétences

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
État	État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

État en temps réel du groupe de compétences

Champs actuels du rapport sur le statut en temps réel d'un groupe de compétences

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	Le nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.Enterprise

Colonne (Champ)	Explication
Appels en attente	<p>Nombre d'appels ACD de sous-opérations ou de compétences en attente de traitement. Ceci comprend les appels se trouvant dans la file d'attente et les appels sonnant sur le terminal vocal d'un agent. Ceci n'inclut pas les appels directs des agents.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow</p>
Mis en file d'attente le plus longtemps	<p>Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé en soustrayant la durée de la tâche saisie dans la file d'attente de l'heure actuelle et qui provient de : DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0)</p>
Vitesse de réponse moyenne	<p>La durée moyenne de sonnerie ou de séjour en file d'attente des appels avant d'être traité par un agent. Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5)</p>
Traités	<p>Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Skill_Group_Real_Time.Handle Time / Skill_Group_Real_Time.CallsHandled</p>
Abandon	<p>Nombre d'appels abandonnés dans la file d'attente du routeur durant l'intervalle pour un groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCalls AbandQTo5</p>
Connecté	<p>Nombre d'agents actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn</p>

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Rapport graphique en temps réel sur le état du groupe de compétences

Le rapport graphique en temps réel sur le état du groupe de compétences affiche le nombre d'agents de chaque statut pour un ou plusieurs groupes de compétences donnés.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport comporte une vue graphique.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Personne
- Agent_Temps_Réel
- Agent
- Groupe_Compétences
- Garantie de
- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences_Temps_Réel

Rapport graphique en temps réel sur le état du groupe de compétences

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Champ	Explication
Déconnecté	L'agent est déconnecté.
Connecté	L'agent est connecté.
Non prêt	Aucune tâche ne peut être attribuée à l'agent. Si un agent est à l'état Non prêt dans un groupe de compétences, il est à l'état Non prêt dans tous les groupes de compétences au sein du même Domaine de routage de support.
Prêt	L'agent s'est placé en état Prêt à l'aide de son outil de bureau d'agent.
Conversation	L'agent exécute une tâche ou traite un appel dans ce groupe de compétences.
Travail non prêt	L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel lié à ce groupe de compétences. L'agent passe à l'état Non prêt une fois le travail post-appel terminé.
Travail prêt	L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel lié à ce groupe de compétences. Si l'agent traite un appel vocal, il passe à l'état Non actif une fois le travail post-appel terminé. Si l'agent exécute une tâche non vocale, il peut passer à l'état Non actif ou Non prêt lorsque le traitement post-appel est terminé.
Occupé dans autre	L'agent est à l'état Actif, Travail prêt, Réserve ou En attente/En pause dans un autre groupe de compétences.
Réserve	On a offert à l'agent une tâche ou un appel lié au groupe de compétences. Pour les appels vocaux, les agents sont à l'état Réserve lorsque leur téléphone sonne.

Champ	Explication
Inconnue	L'état de l'agent est inconnu.
Attente	Dans le cas des agents qui traitent les appels Option sortante, l'état En attente indique que l'agent a été réservé pour un appel puisque le numéroteur de sortie a mis l'agent en attente pendant la connexion de l'appel.
Actif	L'agent prend ou traite des appels. Un agent ne peut être actif que dans un groupe de compétences à la fois. Lorsqu'il est actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré comme étant dans l'état Occupé dans autre pour les autres groupes de compétences.

Statut de la compétence

Rapport en temps réel sur le statut d'un agent pour une compétence

Exécutez ce rapport pour afficher le statut de l'agent en temps réel

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de compétences, puis trié par date et heure.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Personne
- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Garantie de
- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du Statut en temps réel de l'agent pour le groupe de compétences

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName « , » Person.FirstName
Nom	Valeur directement extraite de la base de données. Provient de : Person.LoginName
Raison	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état des agents. Si aucun code n'est défini, AUCUN s'affiche. Provient de : <pre> CASE WHEN Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode) END </pre>
État de l'agent	État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select Nowtime From Controller_Time)

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.

Statut d'une compétence en temps réel

Exécutez ce rapport pour afficher les appels en attente et le Temps d'attente d'une réponse pour les groupes de compétences spécifiés.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de base de données.

Vues : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de compétences, puis trié par date et heure.

Liste de valeurs : Groupes de compétences

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Groupe_Compétences_Temps_Réel
- Groupe_Compétences
- Domaine_Routage_Support

Champs actuels du rapport sur le statut en temps réel d'un groupe de compétences

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Appels en attente	Nombre d'appels ACD de sous-opérations ou de compétences en attente de traitement. Ceci comprend les appels se trouvant dans la file d'attente et les appels sonnant sur le terminal vocal d'un agent. Ceci n'inclut pas les appels directs des agents. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TotalQueuedNow
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé en soustrayant la durée de la tâche saisie dans la file d'attente de l'heure actuelle et qui provient de : DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0)

Résumé du rapport : ce rapport dispose d'un résumé pour toutes les données.



CHAPITRE 21

Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants

- [Quotidien sur le nombre de tentatives par campagne, à la page 261](#)
- [Quotidien consolidé sur les campagnes, à la page 266](#)
- [Consolidé sur les campagnes généré par demi-heure, à la page 271](#)
- [Synthèse de campagne généré par demi-heure, à la page 276](#)
- [Synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure, à la page 283](#)
- [Quotidien sur la capacité du numéroteur, à la page 285](#)
- [Capacité du numéroteur généré par demi-heure, à la page 287](#)
- [Règle d'importation, à la page 288](#)
- [Quotidien des règles d'interrogation de la campagne, à la page 290](#)
- [Rapport par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure, à la page 294](#)

Quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

Ce rapport présente le statut (synthèse et pourcentage) et la répartition des tentatives (en pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Répartition quotidienne du nombre de tentatives par campagne (par défaut)
- Rapport de synthèse quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de type anonyme.

Liste de valeurs : Campagnes

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne

Vue Rapport de synthèse quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campaign.NomCampagne
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client a répondu	
Mise en relation avec la bonne personne	Le pourcentage des tentatives d'appels suite auxquelles le client effectif a été contacté et son cas traité, comme indiqué par les agents utilisant leur ordinateur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon numéroteur	Le pourcentage de contacts ou de tentatives abandonnés par le numéroteur parce que l'agent n'était pas disponible et "Abandon à IVR" n'est pas configuré. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon à IVR	Le pourcentage de contacts ou de tentatives qui ont été abandonnés par le numéroteur mais transférés sur l'IVR. Pourcentage de tentatives qui ont été transmises pour traitement à l'IVR (ou à un autre numéro composé) après que le numéroteur a joint un contact et qu'aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. Toutefois, au lieu d'être annulé, l'appel du client a été transféré à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Lorsque la campagne n'est pas configurée pour des rappels personnels, le pourcentage de clients contactés qui demandent un rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Lorsque la campagne est configurée pour des rappels personnels, le pourcentage de contacts pour lequel le client a demandé un rappel et ce dernier a été planifié. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. PersonalCallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CustomerNotHomeCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Faux numéro	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'était pas disponible. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. WrongNumberCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts pendant lesquels le client a raccroché immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client n'a pas répondu	
Répondeur	Pourcentage de contacts ayant détecté un répondeur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AnsweringMachineDetectToHal/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Aucune réponse	Le pourcentage de contacts qui n'ont pas répondu. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Occupé	Pourcentage de contacts ayant détecté un signal occupé. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. BusyDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie chez un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CanceledDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Problème	
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
Absence de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect

Colonnes (Champs)	Explication
Erreur réseau	<p>Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect</p>

Champs actuels de la vue Rapport de synthèse quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campaign.NomCampagne</p>
Date	<p>La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
Statistiques clé	
Le client a répondu	<p>Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
Mise en relation avec la bonne personne	<p>Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel indiqué par les agents utilisant leur bureau.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect</p>
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	<p>Le nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à l'IVR car un agent n'est pas disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
Nombre de tentatives	
Total	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Le client a répondu	<p>Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détection d'un télécopieur • Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché • Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur • Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas composé	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. (Vous devez essayer de recontacter ces clients).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>Ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>
Fermé par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.)</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>Ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

Quotidien consolidé sur les campagnes

Ce rapport présente l'activité et les performances sur une journée des campagnes sélectionnées et leur groupe de compétences pour la période de temps sélectionnée afin d'analyser la situation des appels effectifs du client (appels sortants ayant obtenu un contact vocal direct, appels entrants ou appels transférés au groupe de compétence de la campagne) pour les campagnes sélectionnées et leurs groupes de compétences pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Rapport quotidien consolidé sur les campagnes (par défaut)
- Rapport quotidien détaillé et consolidé sur les campagnes

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de type anonyme.

Liste de valeurs : Campagnes

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs actuels de la vue Rapport quotidien consolidé sur les campagnes

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Durée de l'activité de l'agent dans la campagne	
FTE	Valeur FTE pour les agents connectés et compétents pour la campagne qui ne travaillent pas dans d'autres groupes de compétences (ou qui ne sont pas prêts). Si tous les agents travaillent à plein temps sur la compétence de la campagne, la valeur FTE est le nombre d'agents. Provient de : (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/Skill_Group_Interval.ReportingInterval

Colonnes (Champs)	Explication
Conversation	<p>Le pourcentage de temps passé par les agents en conversation dans l'un des groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.TalkTime} - \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})$</p>
Post-appel	<p>Pourcentage de temps que les agents ont passé à l'état Post-appel après des appels entrants ou sortants dans l'un des groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})$</p>
Inactif	<p>Pourcentage de temps durant lequel les agents sont disponibles dans l'un des groupes de compétences de la campagne ; mais durant lequel ils ne travaillent pas.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime} + \text{Skill_Group_Interval.AvailTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})$</p>
Statistiques de compte	
Appels/ETP de l'agent par heure	<p>La valeur FTE pour le nombre d'appels d'agents pour les groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.PreviewCalls}) * \text{Skill_Group_Interval.ReportingInterval} / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime}, 0)$</p>
Intervalle entre la Mise en relation avec un agent	<p>Durée moyenne en secondes entre chaque appel client mis en relation avec un agent.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime} + \text{Skill_Group_Interval.AvailTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.PreviewCalls})$</p> <p>La synthèse du temps moyen entre les mises en relation avec un agent est calculée à l'aide de la formule suivante : Synthèse du temps moyen pour une campagne sélectionnée = temps d'inactivité/mises en relation avec un agent</p>
Terminée	
Mise en relation avec un agent	<p>Nombre d'appels (sortants et entrants) traités par agent pour les groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.AppelsAperçu})$</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Non connecté	<p>Nombre d'appels client qui n'ont été mis en relation avec aucun agent ni périphérique. Cela comprend les appels qui ont été abandonnés par l'appelant ou abandonnés à l'IVR (inclut les appels entrants et sortants) et qui ont aboutit à l'abandon du client dans la file d'attente ou à une erreur de script de routage.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p> <p>Cette colonne est non valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé. Cela génère des rapports d'appels aboutissant à des erreurs de routeur, qui viennent augmenter la valeur figurant dans cette colonne.</p>
Abandon numéroteur à Autre	<p>Nombre d'appels présentant l'état « Abandon à IVR » qui se sont terminés sans avoir été associés à l'un des groupes de compétences de cette campagne. Cette valeur s'applique uniquement aux campagnes dont les groupes de compétences associés ne sont pas utilisés pour les appels entrants.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>Remarque : cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné, tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le groupe de compétences est utilisé pour toute autre tâche que les campagnes d'agent sortantes, pour des appels entrants ou transférés par exemple, car cela induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script d'abandon à l'IVR alimente les files d'attente de plusieurs groupes de compétences de cette campagne, car ErreurRouteur et FileAttenteAbandonAppelsRouteur sont comptabilisés une fois dans chaque groupe de compétences dans lequel l'appel a été mis en attente, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p>
Statistiques avec option d'appels sortants	
Temps moyen de traitement	<p>Durée moyenne des appels (sortants et entrants) traités par l'agent au cours de l'intervalle sélectionné pour le groupe de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.AppelsAperçu)</p>

Colonnes (Champs)	Explication
% Abandon	<p>Pourcentage des appels qui ont été mis en relation avec un interlocuteur et ont été abandonnés par l'appelant ou ont été abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>
Taux de réussite	<p>Pourcentage % des appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Nombre de tentatives	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Champs actuels de la vue Rapport quotidien détaillé et consolidé sur les campagnes

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campagne.NomCampagne</p>
Date	<p>La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
Mise en relation avec un agent	
Appel sortant immédiat	<p>Nombre d'appels sortants pour lesquels le client a immédiatement été mis en relation avec un agent (sans patienter dans la file d'attente).</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Après abandon à l'IVR & Appels entrants	<p>Ce champ inclut les appels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appels sortants qui ont été traités par un agent dans ce groupe de compétences après un abandon à l'IVR. • Appels sortants provenant d'une campagne de transfert à l'IVR qui ont été renvoyés dans la file d'attente des agents ; • Appels entrants et transférés qui ont été transmis à des agents de ce groupe de compétences. <p>Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
Non connecté	
Abandon client	<p>Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect</p>
Abandon numéroteur	<p>Nombre d'appels abandonnés par le numéroteur.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
Abandon du client dans file d'attente	<p>Nombre d'appels où le client a raccroché pendant qu'il se trouvait dans la file d'attente.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ</p>
Erreur de script	<p>Nombre d'appels ayant entraîné une erreur dans le script de routage des appels.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterError</p>
Abandon numéroteur à Autre	
Script sorti de la file d'attente	<p>Nombre d'appels initialement abandonnés au niveau de l'IVR car aucun agent n'était disponible, puis mis en file d'attente à l'attention d'un groupe de compétences, et à nouveau supprimés de la file d'attente dans l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued</p>
Autres activités	<p>Nombre d'appels qui ont été transmis à un autre groupe de compétences ou qui ne sont jamais parvenus jusqu'au groupe de compétences. Cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued)</p> <p>Cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p>

Consolidé sur les campagnes généré par demi-heure

Ce rapport affiche la liste des appels consolidés et des statistiques d'agents par campagne par demi-heure et ventilation des appels terminés sur les campagnes.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Rapport consolidé sur les campagnes généré par demi-heure (par défaut)
- Consolidé et détaillé sur les campagnes généré par demi-heure

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de type anonyme.

Liste de valeurs : Campagnes

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne
- Intervalle_Groupe_Compétences

Champs actuels de la Vue Rapport consolidé sur les campagnes généré par demi-heure

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Durée de l'activité de l'agent dans la campagne	
FTE	Valeur équivalente temps plein (FTE) pour les agents connectés et compétents pour la campagne qui ne travaillent pas dans d'autres groupes de compétences (ou qui ne sont pas prêts) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Si tous les agents sont engagés à plein temps sur la compétence de la campagne au cours de l'intervalle d'une demi-heure, la valeur FTE correspond au nombre d'agents. Provient de : (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval

Colonnes (Champs)	Explication
Conversation	Le pourcentage de temps passé par les agents en conversation dans l'un des groupes de compétences de la campagne. $\frac{(\text{Skill_Group_Interval.TalkTime} - \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime})}{(\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})}$
Post-appel	Pourcentage de temps que les agents ont passé à l'état Post-appel après des appels entrants ou sortants dans l'un des groupes de compétences de la campagne. Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})$
Inactif	Pourcentage de temps durant lequel les agents sont disponibles dans l'un des groupes de compétences de la campagne, mais durant lequel ils ne travaillent pas. Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime} + \text{Skill_Group_Interval.AvailTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime})$
Statistiques de l'agent	
Appels/ETP de l'agent par heure	La valeur FTE pour le nombre d'appels d'agents pour les groupes de compétences de la campagne. Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.PreviewCalls}) * \text{Skill_Group_Interval.ReportingInterval} / (\text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime} - \text{Skill_Group_Interval.BusyOtherTime} - \text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime}, 0)$
Intervalle entre la Mise en relation avec un agent	Durée moyenne en secondes entre chaque appel client mis en relation avec un agent. Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} + \text{Skill_Group_Interval.TalkReserveTime} + \text{Skill_Group_Interval.AvailTime}) / (\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.PreviewCalls})$ La synthèse du temps moyen entre les mises en relation avec un agent est calculée à l'aide de la formule suivante : Synthèse du temps moyen pour une campagne sélectionnée = temps d'inactivité/mises en relation avec un agent
Terminée	
Mise en relation avec un agent	Nombre d'appels (sortants et entrants) traités par agent pour les groupes de compétences de la campagne. Provient de : $(\text{Skill_Group_Interval.AutoOutCalls} + \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled} + \text{Skill_Group_Interval.AppelsAperçu})$

Colonnes (Champs)	Explication
Non connecté	<p>Nombre d'appels client qui n'ont été mis en relation avec aucun agent ni périphérique. Cela comprend les appels qui ont été abandonnés par l'appelant ou abandonnés à l'IVR (inclut les appels entrants et sortants) et qui ont aboutit à l'abandon du client dans la file d'attente ou à une erreur de script de routage.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p> <p>Remarque : cette colonne n'est pas valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé, ce qui génère des rapports d'appels aboutissant à des erreurs de routeur, qui viennent augmenter la valeur figurant dans cette colonne.</p>
Abandon numéroteur à Autre	<p>Nombre d'appels présentant l'état « Abandon à IVR » qui se sont terminés sans avoir été associés à l'un des groupes de compétences de cette campagne. Cette valeur s'applique uniquement aux campagnes dont les groupes de compétences associés ne sont pas utilisés pour les appels entrants.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>Remarque : cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné, tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le groupe de compétences est utilisé pour toute autre tâche que les campagnes d'agent sortantes, pour des appels entrants ou transférés par exemple, car cela induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script d'abandon à l'IVR alimente les files d'attente de plusieurs groupes de compétences de cette campagne, car ErreurRouteur et FileAttenteAbandonAppelsRouteur sont comptabilisés une fois dans chaque groupe de compétences dans lequel l'appel a été mis en attente, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p>
Statistiques avec option d'appels sortants	
Durée moyenne de traitement	<p>Durée moyenne des appels (sortants et entrants) traités par l'agent au cours de l'intervalle sélectionné pour le groupe de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.AppelsAperçu)</p>

Colonnes (Champs)	Explication
% Abandon	<p>Pourcentage des appels qui ont été mis en relation avec un interlocuteur et ont été abandonnés par l'appelant ou ont été abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>
Taux de réussite	<p>Pourcentage des appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Nombre de tentatives	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Champs actuels de la vue Rapport détaillé et consolidé sur les campagnes généré toutes les demi-heures

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campagne.NomCampagne</p>
DateTime	<p>Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
Mise en relation avec un agent	

Colonnes (Champs)	Explication
Appel sortant immédiat	<p>Nombre d'appels sortants pour lesquels le client a immédiatement été mis en relation avec un agent (sans patienter dans la file d'attente).</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls</p>
Après abandon à l'IVR & Appels entrants	<p>Cela comprend les appels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appels sortants qui ont été traités par un agent dans ce groupe de compétences après un abandon à l'IVR. • Appels entrants et transférés qui ont été transmis à des agents de ce groupe de compétences. • Appels sortants provenant d'une campagne de transfert à l'IVR qui ont été renvoyés dans la file d'attente des agents ; <p>Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
Non connecté	
Abandon client	<p>Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect</p>
Abandon numéroteur	<p>Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
Abandon du client dans file d'attente	<p>Nombre de contacts où le client raccroche pendant qu'il patiente dans la file d'attente au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ</p>
Erreur de script	<p>Nombre d'appels ayant entraîné une erreur dans le script de routage des appels.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterError</p>
Abandon numéroteur à Autre	
Script sorti de la file d'attente	<p>Nombre d'appels initialement abandonnés au niveau de l'IVR car aucun agent n'était disponible, puis mis en file d'attente à l'attention d'un groupe de compétences, et à nouveau supprimés de la file d'attente dans l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Autres activités	<p>Nombre d'appels qui ont été transmis à un autre groupe de compétences ou qui ne sont jamais parvenus jusqu'au groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued)</p> <p>Cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p>

Synthèse de campagne généré par demi-heure

Ce rapport affiche l'état de toutes les campagnes pour la période de temps sélectionnée, l'état (synthèse et pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée et le nombre de tentatives (en pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Répartition du nombre de tentatives par campagne généré par demi-heure (par défaut)
- Rapport de synthèse sur le nombre de tentatives par campagne généré par demi-heure
- Rapport de synthèse sur le nombre d'appels par campagne généré par demi-heure

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de type anonyme.

Liste de valeurs : Campagnes

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne

Champs actuels de la vue Rapport sur le nombre de tentatives (%) par campagne généré toutes les demi-heures

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campagne.NomCampagne</p>
DateTime	<p>Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
Nombre de tentatives	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Le client a répondu	
Mise en relation avec la bonne personne	Le pourcentage des tentatives d'appels suite auxquelles le client effectif a été contacté et son cas traité, comme indiqué par les agents utilisant leur ordinateur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon numéroteur	Pourcentage de contacts ou de tentatives qui, au cours de l'intervalle d'une demi-heure, ont été abandonnés par le numéroteur car les agents n'étaient pas disponibles et aucune configuration n'était mise en place pour « Abandon à IVR ». Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon à IVR	Pourcentage des tentatives qui ont atteint un client et ont été abandonnées à l'IVR car aucun agent n'était disponible pour traiter l'appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Pourcentage de rappels demandés par le client lorsque la campagne n'est pas configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Pourcentage de rappels planifiés et demandés par le client lorsque la campagne est configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Faux numéro	Pourcentage de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client n'a pas répondu	

Colonnes (Champs)	Explication
Répondeur	Pourcentage de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AnsweringMachineDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Occupé	Pourcentage de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect /Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Problème	
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
Absence de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
Erreur réseau	Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

Champs actuels de la vue Rapport de synthèse sur les tentatives par campagne généré toutes les demi-heures

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne

Colonnes (Champs)	Explication
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Statistiques clé	
Le client a répondu	Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Mise en relation avec la bonne personne	Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	Nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Nombre de tentatives	
Total	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client a répondu	Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur. Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR) / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détection d'un télécopieur • Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché • Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. • Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas composé	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>
Fermé par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. Les numéros de ces clients ne seront pas composés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

Champs actuels de la vue Rapport de synthèse du nombre d'appels par campagne généré par demi-heure

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campaign.NomCampagne
DateTime	Date et heure du contrôleur central au début de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Total résumé des appels tentés dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Occupé	Nombre de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
IVR réseau	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur réseau au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect

Colonnes (Champs)	Explication
Répondeur	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. Les numéros de ces clients ne seront pas composés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
Client absent du domicile	Nombre de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Abandon à IVR	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Toutefois, au lieu d'être annulé, l'appel du client a été transféré à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Abandon client	Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
Durée de conversation	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) passée en conversation au téléphone par les agents dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime

Colonnes (Champs)	Explication
Durée post-appel	Durée pendant laquelle les agents étaient en post-appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

Synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure

Ce rapport affiche le statut de chaque numéroteur pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport de synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de type anonyme.

Liste de valeurs : Numéroteurs

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Numéroteur
- Intervalle_Numéroteur

Champs actuels de la vue Rapport de synthèse des résultats d'appel du numéroteur

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
DateTime	Date et heure du contrôleur central au début de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Total résumé des contacts appelés dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.ContactsDialed
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Dialer_Interval.CallBackCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Dialer_Interval.PersonalCallBackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.VoiceDetect

Colonnes (Champs)	Explication
Occupé	Nombre de contacts comportant des signaux occupés au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.BusyDetect
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NoAnswerDetect
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NoRingBackDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.FaxDetect
IVR réseau	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur réseau au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NetworkAnsMachineDetect
Répondeur	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AnsweringMachineDetect
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.SITtoneDetect
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AgentRejectedDetect
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. L'agent n'a pas appelé ces clients. Provient de : Dialer_Interval.AgentClosedDetect
Client absent du domicile	Nombre de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Dialer_Interval.CustomerNotHomeCount

Colonnes (Champs)	Explication
Faux numéro	Nombre de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Dialer_Interval.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.CancelledDetect
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AbandonDetect
Abandon à IVR	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message, au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AbandonToIVR
Abandon client	Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.CustomerAbandonDetect

Quotidien sur la capacité du numéroteur

Ce rapport affiche le statut de chaque numéroteur pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport quotidien sur la capacité du numéroteur.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de type anonyme.

Liste de valeurs : Numéroteurs

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Numéroteur
- Intervalle_Numéroteur

Champs actuels de la vue Rapport quotidien sur la capacité du numéroteur

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Dialer_Interval.DateTime

Colonnes (Champs)	Explication
État du port	
Ports en service	Valeur Équivalent Temps Plein des ports numéroteurs enregistrés au cours de l'intervalle. Si cette valeur est inférieure au nombre total de ports alloués, c'est le signe d'un problème système au cours duquel les ports sont demeurés hors connexion pendant un certain laps de temps. Provient de : $(\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime}) / \text{Dialer_Interval.ReportingInterval}$
Inactif	Le pourcentage des ports inactifs de l'intervalle actuel. Provient de : $\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Appel des clients	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont passé à appeler les clients pendant l'intervalle en cours. Provient de : $\text{Dialer_Interval.DialingTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Agents réservés	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont passé à réserver les agents pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours, pour une campagne d'agents donnée. Provient de : $\text{Dialer_Interval.ReservePortTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Aucun port disponible	Pourcentage de temps durant lequel le numéroteur a atteint son niveau d'activité maximum pendant l'intervalle en cours. Provient de : $\text{Dialer_Interval.FutureUseInt2} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Statistiques du numéroteur	
Nombre de tentatives	Nombre de contacts téléphoniques client tentés par le numéroteur pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela comprend toutes les tentatives, que les clients aient pu être joints ou non. Provient de : $\text{Dialer_Interval.ContactsDialed}$
Délai de tentative moyen	Durée moyenne en secondes d'une tentative d'appel client. Provient de : $\text{Dialer_Interval.DialingTime} / \text{Dialer_Interval.ContactsDialed}$
Appels de réservation	Nombre total d'appels de réservation passés. Cela inclut les requêtes de réservation des agents provenant du numéroteur, qui ont été rejetées par le script de routage parce qu'aucun agent n'était disponible ou pour un autre motif. Provient de : $\text{Dialer_Interval.FutureUseInt1}$
Durée de réservation moyenne	Durée moyenne d'un appel de réservation en secondes. Provient de : $\text{Dialer_Interval.ReservePortTime} / \text{Dialer_Interval.FutureUseInt1}$

Capacité du numéroteur généré par demi-heure

Ce rapport affiche le statut de chaque numéroteur pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport sur la capacité du numéroteur généré par demi-heure.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de type anonyme.

Liste de valeurs : Numéroteurs

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Numéroteur
- Intervalle_Numéroteur

Champs actuels de la vue Rapport sur la capacité du numéroteur généré par demi-heure

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Dialer_Interval.DateTime
État du port	
Ports en service	Valeur Équivalent Temps Plein des ports numéroteurs enregistrés au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Si cette valeur est inférieure au nombre total de ports alloués, c'est le signe d'un problème système au cours duquel les ports sont demeurés hors connexion pendant un certain laps de temps. Provient de : $(\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime}) / \text{Dialer_Interval.ReportingInterval}$
Inactif	Nombre de ports inactifs au cours de l'intervalle d'une demi-heure en cours. Provient de : $\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Appel des clients	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont passé à appeler les clients pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Provient de : $\text{Dialer_Interval.DialingTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$

Colonnes (Champs)	Explication
Agents réservés	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont consacré aux agents réservés pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours, pour une campagne d'agents donnée. Provient de : $\text{Dialer_Interval.ReservePortTime} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Aucun port disponible	Pourcentage de temps durant lequel le numéroteur a atteint son niveau d'activité maximal pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Provient de : $\text{Dialer_Interval.FutureUseInt2} / (\text{Dialer_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer_Interval.DialingTime})$
Statistiques du numéroteur : Tentatives	Nombre de contacts téléphoniques client tentés par le numéroteur pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela comprend toutes les tentatives, que les clients aient pu être joints ou non. Provient de : <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
Statistiques du numéroteur	
Nombre de tentatives	Nombre de contacts téléphoniques client tentés par le numéroteur pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela comprend toutes les tentatives, que les clients aient pu être joints ou non. Provient de : <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
Délai de tentative moyen	Durée moyenne d'une tentative d'appel client en secondes. Provient de : $\text{Dialer_Interval.DialingTime} / \text{Dialer_Interval.ContactsDialed}$
Appels de réservation	Nombre total d'appels de réservation effectués dans l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela inclut les requêtes de réservation des agents provenant du numéroteur, qui ont été rejetées par le script de routage parce qu'aucun agent n'était disponible ou pour un autre motif. Provient de : <code>Dialer_Interval.FutureUseInt1</code>
Appels de réservation moyen	Durée moyenne d'un appel de réservation en secondes. Provient de : $\text{Dialer_Interval.ReservePortTime} / \text{Dialer_Interval.FutureUseInt1}$

Règle d'importation

Le rapport Règle d'importation affiche le statut des enregistrements importés pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport sur les règles d'importation.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de type anonyme.

Liste de valeurs : Règle d'importation

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Règle_Importation
- Historique_Règle_Importation

Champs actuels de la vue Rapport sur les règles d'importation

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Vous pouvez les modifier.

Colonnes (Champs)	Explication
Importation	Nom de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule.ImportRuleName
Date début	Date et heure prévue de début de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule_History.StartDateTime
Date fin	Date et heure de fin de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule_History.EndDateTime
Durée	Durée totale. Provient de : DateDiff(ss, Import_Rule_History.StartDateTime, Import_Rule_History.EndDateTime)
État d'enregistrement	
Total enregistrements	Nombre total d'enregistrements figurant dans la liste d'importation. Provient de : Import_Rule_History.TotalRecords
Importé	Nombre total d'enregistrements importés dans la liste Ne pas appeler. Provient de : Import_Rule_History.GoodRecords
Échoué	Nombre total d'enregistrements importés qui ne répondaient pas aux critères de format. Ces enregistrements sont répertoriés dans un fichier d'erreurs d'importation. Provient de : Import_Rule_History.BadRecords
Enregistrements à appeler	Nombre total d'enregistrements importés dans les listes de numérotation sur la base des règles d'interrogation existantes. Provient de : Historique_Règle_Importation.ImportedToDialingListCount
Enregistrements avec préfixe inconnu	Nombre total de numéros d'enregistrements qui ne correspondaient pas aux préfixes figurant dans le tableau des préfixes régionaux et auxquels le fuseau horaire par défaut a été affecté pour la campagne. Provient de : Import_Rule_History.UnmatchedRegionPrefixCount

Quotidien des règles d'interrogation de la campagne

Ce rapport présente la répartition des tentatives (en pourcentage) et le statut (synthèse et pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Répartition quotidienne du nombre de tentatives par règle d'interrogation (par défaut)
- Rapport de synthèse quotidien sur les tentatives par règle d'interrogation de campagne

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de type anonyme.

Liste de valeurs : Campagnes

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne
- Règle_Requête

Répartition quotidienne du nombre de tentatives par règle d'interrogation de campagne

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client a répondu	
Mise en relation avec la bonne personne	Pourcentage des tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon numéroteur	Pourcentage de contacts ou tentatives qui, dans l'intervalle d'une demi-heure, ont été abandonnés par le numéroteur car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel et pour lequel « l'Abandon à IVR » n'a pas été configuré. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon à IVR	Pourcentage de tentatives qui ont été transmises pour traitement à l'IVR (ou à un autre numéro composé) après que le numéroteur a joint un contact et qu'aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Pourcentage de rappels demandés par le client lorsque la campagne n'est pas configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Pourcentage de rappel planifié et demandé par le client lorsque la campagne est configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Faux numéro	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts pendant lesquels le client a raccroché immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client n'a pas répondu	
Répondeur	Pourcentage de contacts ayant détecté un répondeur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
Aucune réponse	Le pourcentage de contacts qui n'ont pas répondu. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Occupé	Pourcentage de contacts ayant détecté un signal occupé. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie chez un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Problème	
Tonalité SIT	Pourcentage de contacts ayant détecté une tonalité d'information spéciale (SIT). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect
Absence de tonalité	Le pourcentage de contacts qui n'ont pas permis de détecter une tonalité. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Pourcentage de contacts ayant détecté un télécopieur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
Erreur réseau	Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

Rapport de synthèse quotidien sur les tentatives par règle d'interrogation de campagne

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Statistiques clé	

Colonnes (Champs)	Explication
Le client a répondu	<p>Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
Mise en relation avec la bonne personne	<p>Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect</p>
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	<p>Le nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR.</p> <p>Abandon par le numéroteur provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p> <p>Abandon à IVR provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
Nombre de tentatives	
Total	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Le client a répondu	<p>Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client (interlocuteur) n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détection d'un télécopieur • Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché • Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. • Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas composé	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p>
Fermé par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. L'agent n'a pas appelé ces clients.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

Rapport par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure

Ce rapport présente le nombre de tentatives (en pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée, le statut (résumé et pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée et le statut de chaque règle de requête d'une campagne pour la période de temps sélectionnée.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Répartition du nombre de tentatives par règle d'interrogation par campagne généré par demi-heure (par défaut)
- Rapport sur le nombre d'appels d'une règle d'interrogation d'une campagne généré par demi-heure
- Rapport de synthèse sur le nombre de tentatives par règle d'interrogation dans la campagne, généré par demi-heure

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de type anonyme.

Liste de valeurs : Campagnes

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Campagne
- Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne
- Règle_Requête

Champs actuels de la vue Rapport sur le nombre de tentatives (%) par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure.

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client a répondu	
Mise en relation avec la bonne personne	Pourcentage des tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect /Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon numéroteur	Pourcentage de contacts ou tentatives qui, au cours de l'intervalle d'une demi-heure, ont été abandonnés par le numéroteur car aucun agent n'était disponible et l'« Abandon à IVR » n'a pas été configuré. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted Remarque : cette colonne est calculée sous forme d'un pourcentage de toutes les tentatives car tous les autres nombres sont représentés sous forme de pourcentages uniquement. Le total de ces colonnes représente toujours 100 %.

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon à IVR	Pourcentage de tentatives qui ont été transmises pour traitement à l'IVR (ou à un autre numéro composé) après que le numéroteur a joint un contact et qu'aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AbandonToIVR/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Pourcentage de rappels demandés par le client lorsque la campagne n'est pas configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Pourcentage de rappels planifiés et demandés par le client lorsque la campagne est configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomersNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Faux numéro	Pourcentage de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client n'a pas répondu	
Répondeur	Pourcentage de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetectToHal/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Occupé	Pourcentage de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Problème	
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté un télécopieur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
Erreur réseau	Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

Champs actuels de la vue Rapport sur le nombre d'appels d'une règle de requête dans la campagne généré par demi-heure

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure du contrôleur central au début de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Total résumé des appels tentés dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Occupé	Nombre de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
IVR réseau	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur réseau au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect
Répondeur	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect

Colonnes (Champs)	Explication
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
Client absent du domicile	Nombre de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Abandon à IVR	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message, au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Abandon client	Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
Durée de conversation	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) passée en conversation au téléphone par les agents dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime
Durée post-appel	Durée pendant laquelle les agents étaient en post-appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

Champs actuels de la vue Rapport de synthèse des tentatives par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne

Colonnes (Champs)	Explication
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Statistiques clé	
Le client a répondu	Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount +Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Mise en relation avec la bonne personne	Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	Le nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR. Abandon par le numéroteur provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect Abandon à IVR provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Nombre de tentatives	
Total	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Le client a répondu	<p>Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client (interlocuteur) n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détection d'un télécopieur • Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché • Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation • Déconnexion du réseau au cours de l'alerte. • Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur. • Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas composé	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Fermé par l'agent	Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent (les numéros de ces clients ne sont pas composés). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.



CHAPITRE 22

Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants en temps réel

- [Récapitulatif en temps réel des appels par campagne, à la page 303](#)
- [Rapport en temps réel sur le numéroteur, à la page 307](#)
- [Rapport en temps réel sur le statut des importations, à la page 309](#)
- [Règle de requête d'une campagne en temps réel, à la page 310](#)

Récapitulatif en temps réel des appels par campagne

Ce rapport affiche le statut de chaque règle de requête d'une campagne, le statut en cours de tous les enregistrements d'une campagne et les heures d'appel actuellement valides d'une campagne.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille et la vue graphique suivantes :

- Récapitulatif en temps réel du nombre d'appels par campagne (par défaut)
- Rapport en temps réel sur les heures d'appel valides pour une campagne
- Récapitulatif en temps réel du nombre d'appels par campagne

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de bloc anonyme.

Liste de valeurs : Campagnes

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Campagne
- Campagne_Règle_Requête_Temps_Réel

Champs actuels de la vue en temps réel sur le nombre récapitulatif d'appels par campagne

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Total enregistrements	Nombre total d'enregistrements. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount
Disponible	Nombre d'enregistrements disponibles. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount-Campaign_Query_Rule_Real_Time.FutureUseInt1-Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
Clos	Nombre de contacts tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
Voix	Nombre d'appels de la journée qui ont permis d'être en contact avec un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.FutureUseInt1

Champs actuels de la vue en temps réel de synthèse du nombre d'appels par campagne

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Nombre de tentatives	Résumé du total des appels tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AttemptedCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.PersonalCallBackCount
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CallBackCount
Voix	Nombre d'appels de la journée qui ont permis d'être en contact avec un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.VoiceCount
Occupé	Nombre d'appels ayant détecté un signal occupé. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.BusyCount
Aucune réponse	Nombre d'appels n'ayant obtenu aucune réponse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoAnswerDetectCount

Colonnes (Champs)	Explication
Pas de rappel	Nombre d'appels qui n'ont détecté aucun rappel. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoRingBackDetectCount
Pas de tonalité	Nombre d'appels qui n'ont détecté aucune tonalité. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoDialToneDetectCount
Fax	Nombre d'appels ayant détecté un télécopieur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.FaxDetectCount
IVR réseau	Nombre d'appels ayant détecté un répondeur réseau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NetworkAnsMachinesCount
Répondeur	Nombre d'appels ayant détecté un répondeur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AnsweringMachineCount
Tonalité SIT	Nombre d'appels ayant détecté une tonalité d'information spéciale (SIT). Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.SITtoneDetectCount
Rejeté par l'agent	Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AgentRejectedCount
Fermé par l'agent	Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. L'agent n'a pas appelé ces clients. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AgentClosedCount
Client absent du domicile	Nombre de contacts où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrongNumberCount
Annulé	Nombre d'appels où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie à un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CancelledDetectCount
Abandon numéroteur	Nombre d'appels abandonnés par le numéroteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AbandonDetectCount
Abandon à IVR	Nombre d'appels ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AbandonToIVRCount

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon client	Nombre d'appels où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CustomerAbandonDetectCount
Durée de conversation	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pendant laquelle l'agent était en conversation au téléphone aujourd'hui. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TalkTimeCount
Durée post-appel	Durée pendant laquelle les agents étaient en post-appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrapupTimeCount

Champs actuels de la vue de rapport en temps réel sur les heures d'appel valides pour une campagne

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campaign.NomCampagne
Heure début zone 1	L'heure de début de zone 1 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de début pour une campagne zone 1 est l'heure à partir de laquelle un client peut recevoir des appels en zone 1. Les heures de zone 1 et de zone 2 ne peuvent pas se chevaucher. Provient de : Campaign.HeuresDébutMaison ':' Campaign.MinutesDébutMaison
Heure fin zone 1	L'heure de fin de zone 1 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de fin pour une campagne zone 1 est l'heure après laquelle un client ne peut plus recevoir d'appel en zone 1. Provient de : Campaign.HomeEndHours ':' Campaign.HomeEndMinutes
Durée zone 1	Durée totale zone 1. Durée zone 1 = Heure fin zone 1 – Heure début zone 1 Provient de : Campaign.HomeDuration
Heure début zone 2	Heure de début pour une campagne zone 2 mesurée au format HH:MM:SS. L'heure de début pour une campagne zone 2 est l'heure à partir de laquelle un client peut recevoir des appels en zone 2. L'heure de la campagne est normalisée en fonction du fuseau horaire du client. Par exemple, si la campagne dure de 15 h à 18 h, heure normale de l'Est, et qu'il est plus de 18 h sur la côte est, il est toujours possible d'appeler quelqu'un à Chicago car il n'est pas encore 18 h là-bas. Provient de : Campaign.HeuresDébutTravail : Campaign.MinutesDébutTravail

Colonnes (Champs)	Explication
Heure fin zone 2	L'heure de fin de campagne de la zone 2 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de fin pour une campagne zone 2 est l'heure après laquelle un client ne peut plus recevoir d'appel en zone 2. Provient de : Campaign.HeuresFinTravail : Campaign.MinutesFinTravail
Durée Zone 2	Durée totale zone 2. Durée zone 2 = Heure fin zone 2 – Heure début zone 2 Provient de : Campaign.WorkDuration

Rapport en temps réel sur le numéroteur

Ce rapport indique le statut actuel de chaque numéroteur.

Ce rapport s'appuie sur le numéroteur avec option d'appels sortants : contacts, occupé, vocal, répondeur, tonalité SIT détectée, sans réponse et appels abandonnés pour chaque numéroteur.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport sur le numéroteur en temps réel.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de bloc anonyme.

Regroupement : ce rapport est groupé par numéroteur.

Liste de valeurs : Numéroteurs

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Numéroteur
- Numéroteur_Temps réel

Champs actuels du rapport en temps réel sur le numéroteur

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
Nombre de tentatives	Total résumé du nombre de contacts appelés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.ContactsDialedToday
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Dialer_Real_Time.PersonalCallBackCount
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Dialer_Real_Time.CallBackCount

Colonnes (Champs)	Explication
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
Occupé	Nombre de contacts comportant un signal occupé détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.BusyDetectToday
Aucune réponse	Nombre de contacts n'ayant reçu aucune réponse aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NoAnswerDetectToday
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel aujourd'hui. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Dialer_Real_Time.NoRingBackDetectHalf
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NoDialToneDetectHalf
Fax	Nombre de contacts ayant détecté une télécopie aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.FaxDetectHalf
IVR réseau	Nombre de contacts ayant détecté un répondeur réseau aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NetworkAnsMachineDetectHalf
Répondeur	Nombre de contacts ayant détecté un répondeur aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.AnsweringMachineDetectToday
Tonalité SIT	Nombre de contacts ayant détecté une tonalité d'information spéciale (SIT). Provient de : Dialer_Real_Time.SITToneDetectToday
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Dialer_Real_Time.AgentRejectedDetectHalf
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel fermés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Dialer_Real_Time.AgentClosedDetectHalf
Client absent du domicile	Nombre de contacts aujourd'hui où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Dialer_Real_Time.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts aujourd'hui où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'avait pas appelé. Provient de : Dialer_Real_Time.WrongNumberCount

Colonnes (Champs)	Explication
Annulé	Nombre de contacts aujourd'hui où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie à un client Provient de : Dialer_Real_Time.CancelledDetectHalf
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Real_Time.AbandonDetectToday
Abandon à IVR	Nombre de contacts aujourd'hui ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Dialer_Real_Time.AbandonToIVRHalf
Abandon client	Nombre de contacts aujourd'hui où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné. Provient de : Dialer_Real_Time.CustomerAbandonDetectHalf

Rapport en temps réel sur le statut des importations

Ce rapport fournit le statut des enregistrements d'importation avec option d'appels sortants.

Ce rapport est basé sur la règle d'importation. Il fournit le nombre total d'enregistrements valides et défectueux importés ou à importer.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Rapport sur les règles d'importation.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'une requête de bloc anonyme.

Regroupement : aucun regroupement n'existe pour ce rapport. Le rapport est trié par importation.

Liste de valeurs : Règle d'importation

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Règle_Importation
- Règle_Importation_Temps_Réel

Champs actuels de la vue Rapport en temps réel sur le statut des importations

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Importation	Nom de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule.ImportRuleName
Date début	Heure prévue de début de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule_Real_Time.DateTimeStart

Colonnes (Champs)	Explication
État	<p>État de la règle d'importation. Voici les codes</p> <p>380 = «IMPORT_BEGIN»</p> <p>385 = «IMPORT_UPDATE»</p> <p>390 = «BUILD_BEGIN»</p> <p>410 = «BUILD_END»</p> <p>420 = «IMPORT_END»</p> <p>430 = «DNC_BEGIN»</p> <p>450 = «DNC_END»</p> <p>455 = «IMPORT_FAILED»</p> <p>Toutes les autres valeurs = « IDLE »</p> <p>Provient de : Import_Rule_Real_Time.Status</p>
Enregistrements valides	<p>Nombre d'enregistrements valides importés ou à importer.</p> <p>Provient de : Import_Rule_Real_Time.GoodRecords</p>
Enregistrements défectueux	<p>Nombre d'enregistrements défectueux importés.</p> <p>Provient de : Import_Rule_Real_Time.BadRecords</p>
Total enregistrements	<p>Nombre total d'enregistrements importés ou à importer.</p> <p>Provient de : Import_Rule_Real_Time.TotalRecords</p>

Règle de requête d'une campagne en temps réel

Ce rapport affiche le statut en cours de tous les enregistrements d'une campagne, les heures d'appel et la règle de requête d'une campagne.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille et la vue graphique suivantes :

- Nombre d'appels par règle d'interrogation dans la campagne (la valeur par défaut)
- Synthèse du nombre d'appel de la règle d'interrogation durant la campagne
- Heures d'appel par règle d'interrogation

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche.

Requête : les données de ce rapport sont constituées à partir d'un bloc anonyme.

Regroupement : ce rapport est groupé par campagne et règle de requête. Le rapport est trié par campagne.

Liste de valeurs : Campagnes

Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :

- Campagne

- Règle_Requête
- Règle_Requête_Campagne_Temps_Réel
- Campagne_Règle_Requête

Champs actuels de la vue Nombre d'appel de la règle de requête durant la campagne

Les **champs actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campaign.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.DateTime
Nombre de tentatives	Résumé du total des appels tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AttemptedCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Dialer_Real_Time.PersonalCallBackCount
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Dialer_Real_Time.CallBackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
Occupé	Nombre de contacts comportant un signal occupé détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.BusyDetectToday
Aucune réponse	Nombre de contacts n'ayant reçu aucune réponse aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NoAnswerDetectToday
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel aujourd'hui. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Dialer_Real_Time.NoRingBackDetectHalf
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NoDialToneDetectHalf

Colonnes (Champs)	Explication
Fax	Nombre de contacts ayant détecté une télécopie aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.FaxDetectHalf
IVR réseau	Nombre de contacts ayant détecté un répondeur réseau aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NetworkAnsMachineDetectHalf
Répondeur	Nombre de contacts ayant détecté un répondeur aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.AnsweringMachineDetectToday
Tonalité SIT	Nombre de contacts ayant détecté une tonalité d'information spéciale (SIT). Provient de : Dialer_Real_Time.SITtoneDetectToday
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels du jour rejetés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Dialer_Real_Time.AgentRejectedDetectHalf
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel fermés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Dialer_Real_Time.AgentClosedDetectHalf
Client absent du domicile	Nombre de contacts aujourd'hui où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Dialer_Real_Time.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts aujourd'hui où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Dialer_Real_Time.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts aujourd'hui où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie à un client Provient de : Dialer_Real_Time.CancelledDetectHalf
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Real_Time.AbandonDetectToday
Abandon à IVR	Nombre de contacts aujourd'hui ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Dialer_Real_Time.AbandonToIVRHalf
Abandon client	Nombre de contacts aujourd'hui où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné. Provient de : Dialer_Real_Time.CustomerAbandonDetectHalf

Colonnes (Champs)	Explication
Durée de conversation	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pendant laquelle l'agent était en conversation au téléphone aujourd'hui. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TalkTimeCount
Durée post-appel	Durée pendant laquelle les agents étaient en post-appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrapupTimeCount

Champs actuels de la vue Synthèse du nombre d'appel de la règle de requête durant la campagne

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
Total enregistrements	Nombre total d'enregistrements. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount
Disponible	Nombre d'enregistrements disponibles. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount - Campaign_Query_Rule_Real_Time.FutureUseInt1 - Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
Clos	Nombre de contacts tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday

Champs actuels de la vue Heures d'appel de la règle de requête

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs actuels sont répertoriés dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DONNÉES DE LA CAMPAGNE	
Heure début zone 1	L'heure de début de zone 1 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de début pour une campagne zone 1 est l'heure à partir de laquelle un client peut recevoir des appels en zone1. Les heures de zone 1 et de zone 2 ne peuvent pas se chevaucher. Provient de : Campagne.HeuresDébutMaison ':' Campaign.MinutesDébutMaison
Heure fin zone 1	L'heure de fin de zone 1 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de fin pour une campagne zone 1 est l'heure après laquelle un client ne peut plus recevoir d'appel en zone 1. Provient de : Campaign.WorkEndHours ':' Campaign.WorkEndMinutes
Durée zone 1	Durée totale zone 1. Durée à la maison = Heure de fin à la maison – Heure de début à la maison. Provient de : (((Campaign.HomeEndHours * 60) + (Campaign.HomeEndMinutes)) - ((Campaign.HomeStartHours * 60) + (Campaign.HomeStartMinutes)))
Heure début zone 2	L'heure de début de zone 2 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de début pour une campagne zone 2 est l'heure à partir de laquelle un client peut recevoir des appels en zone 2. L'heure de la campagne est normalisée en fonction du fuseau horaire du client. Par exemple, si la campagne dure de 15 h à 18 h, heure normale de l'Est, et qu'il est plus de 18 h sur la côte est, il est toujours possible d'appeler quelqu'un à Chicago car il n'est pas encore 18 h là-bas. Provient de : Campaign.WorkStartHours ':' Campaign.WorkStartMinutes
Heure fin zone 2	Heure de fin de la campagne de la zone 2 dans le format HH:MM:SS. Provient de : Campaign.WorkEndHours ':' Campaign.WorkEndMinutes
Durée Zone 2	Durée totale zone 2. Durée au travail = Heure de fin au travail – Heure de début au travail. Provient de : (((Campaign.WorkEndHours * 60) + (Campaign.WorkEndMinutes)) - ((Campaign.WorkStartHours * 60) + (Campaign.WorkStartMinutes)))
DONNÉES DE RÈGLE D'INTERROGATION	

Colonnes (Champs)	Explication
Heure début règle de requête	L'heure de début de la règle de requête dans le format HH:MM:SS. L'heure de la règle de requête est basée sur le fuseau horaire du contrôleur central ICM. En général, le serveur d'administration et de données à partir duquel une requête est exécutée se trouve dans le fuseau horaire du contrôleur central. Provient de : Campaign_Query_Rule.StartHours « : » Campaign_Query_Rule.StartMinutes
Heure fin règle de requête	L'heure de fin de la règle de requête dans le format HH:MM:SS. Provient de : Campaign_Query_Rule.EndHours '!' Campaign_Query_Rule.EndMinutes
Durée de la règle de requête	Durée totale de la règle de requête. Durée au travail = Heure de fin de la règle de requête – Heure de début de la règle de requête. Provient de : (((Campaign_Query_Rule.EndHours * 60) + (Campaign_Query_Rule.EndMinutes)) - ((Campaign_Query_Rule.StartHours * 60) + (Campaign_Query_Rule.StartMinutes)))



CHAPITRE 23

Modèles de rapports de données en temps réel

- [Modèles de rapports de données en temps réel, à la page 317](#)
- [Basculement des données en direct, à la page 318](#)
- [Agent, à la page 318](#)
- [Historique des appels récents, à la page 324](#)
- [Historique des états récents, à la page 328](#)
- [Groupe de compétences de l'agent, à la page 330](#)
- [File d'attente de précision, à la page 335](#)
- [Groupe de compétences, à la page 345](#)

Modèles de rapports de données en temps réel

Les données des rapports de données en direct proviennent d'un système de traitement de flux qui diffuse en continu des données vers les clients de création de rapports, afin que les rapports puissent être mis à jour au fur et à mesure que les événements se produisent.

Les données en direct traitent en continu les événements d'agent et d'appel en provenance de la passerelle périphérique et du routeur, et les publie directement dans Unified Intelligence Center. Les données en direct diffusent en continu uniquement les données modifiées vers les clients de création de rapports, sans délai supplémentaire induit par des opérations d'écriture et de lecture dans la base de données. Les valeurs d'état individuelles, telles que les états d'agent, sont actualisées lors de leur affichage. D'autres, telles que les appels en file d'attente, sont actualisées toutes les 3 secondes environ.

Les rapports de données en temps réel sont également présentés dans une visionneuse de rapports améliorée, qui fournit des fonctionnalités d'utilisation de rapports supplémentaires, telles que les suivantes :

- Ajout ou suppression de colonnes dans la vue de la grille à l'aide d'une interface utilisateur de case à cocher
- Activation et désactivation de l'actualisation automatique pour afficher un instantané de l'activité système sans mises à jour
- Activation et désactivation de l'option Afficher les seuils uniquement. Lorsque cette case est cochée, seules les données configurées avec des valeurs de seuil sont affichées dans le rapport.

Basculement des données en direct

Les rapports de données en direct peuvent s'afficher sous forme de gadgets dans le bureau Cisco Finesse et dans la visionneuse de rapports d'Unified Intelligence Center. Le basculement des données en direct a lieu lorsque l'un des événements suivants échoue :

- Live Data Socket.IO Service
- Connectivité réseau
- Service Web de données en direct
- Service de création de rapports Intelligence Center
- Service NGINX de données en direct

Le message « Les données en direct ne sont pas disponibles après des tentatives répétées. « Tentative en cours » s'affiche lors du basculement lorsque le gadget et la visionneuse de rapports ne peuvent pas se connecter aux serveurs de données en direct principal et secondaire. Le gadget et Unified Intelligence Center continuent à réessayer jusqu'à ce qu'ils se connectent à l'un des serveurs et récupèrent des mises à jour des rapports.

Agent

Ce rapport contient un tableau qui présente, pour chacun des agents sélectionnés, le groupe des compétences actif actuel, l'état et la direction des appels des domaines de routage de support auxquels l'agent est connecté.

Source des données : ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Agent
- Tous les champs de noms de l'agent

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche.

Groupement : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Vue de l'agent

Champs actuels de la vue de l'agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Ce champ est composé du nom et prénom.
État	<p>État actuel de l'agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déconnecté • Connecté • Non prêt • Prêt • Conversation • Travail non prêt • Travail prêt • Occupé dans autre • Réservé • Inconnu • En attente • Actif • En pause • Interrompu • Non actif
Raison	<p>Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt.</p> <p>Remarque : si un agent est à l'état Non prêt, le code motif Non prêt et le texte sont mis à jour uniquement lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le texte et le code Non prêt en cours.</p>
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Domaine	Le nom du domaine de routage média.

Colonnes (Champs)	Explication
Direction	<p>La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrant • Sortant • Autre entrant • Autre sortant • Sortant réservé • Prévisualisation sortant • Prédicatif sortant • Sans objet <p>(si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences)</p>
File d'attente de précision/Groupe de compétences	<p>Le nom d'entreprise de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle l'agent travaille actuellement. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p> <p>Si Non applicable, la colonne est laissée en blanc.</p>
Attributs	<p>Les noms des attributs utilisés dans la définition de files d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.</p>

Champs actuels du rapport des données en direct d'agent

Champs disponibles ce sont des champs qui sont visibles dans la vue Tous les champs. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Champ du rapport	Explication
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Composé du Nom, du Prénom.
Nom de l'équipe	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents.

Champ du rapport	Explication
État	<p>État actuel de l'agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déconnecté • Connecté • Non prêt • Prêt • Conversation • Non prêt à accepter le travail • Prêt à accepter le travail • Occupé dans autre • Réservé • Inconnu • En attente • Actif • En pause • Interrompu • Non actif
Raison	<p>Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt.</p> <p>Remarque : si un agent est à l'état Non prêt, le code motif Non prêt et le texte sont mis à jour uniquement lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le texte et le code Non prêt en cours.</p>
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
File d'attente de précision/Groupe de compétences	Le nom d'entreprise de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle l'agent travaille actuellement. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.
Appels du routeur mis en file d'attente maintenant	Le nombre d'appels en file d'attente actuellement au niveau du routeur.
Appel le plus long en file d'attente	La durée de l'appel en file d'attente le plus long mis en attente sur le support de routage, mesurée au format HH: MM: SS (heures, minutes, secondes).
Domaine	Le nom du domaine de routage média.

Champ du rapport	Explication
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> • Sans objet • Entrante (tâche entrante : les tâches non vocales sont toujours entrantes). • Sortante (tâche externe sortante). • Autre (tâche interne sortante ou entrante). • Non applicable (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences).
Destination	Type de tâche sortante effectuée actuellement par l'agent <ul style="list-style-type: none"> • 1 = ACD • 2 = Direct • 3 = Auto Sortant • 4 = Réserve • 5 = Prévisualisé • Tout autre valeur = Non applicable
Routable	Les appels peuvent être acheminés à l'agent : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
Tâches en cours	Nombre de tâches actuellement en file d'attente pour le groupe de compétences.
Tâches max.	Le nombre maximum de tâches qui peuvent être affectées à un agent.
Type de périphérique	Le type de téléphone utilisé : <ul style="list-style-type: none"> • 0 = Agent local ; téléphone normal ACD/CCE ou tâche non vocale. • 1 = Poste distant, appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant). • 2 = Poste distant, Connexion semi-permanente (l'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels).

Champ du rapport	Explication
Disponible dans MRD	<p>Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de support :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NON (Non disponible) • OUI_ICM (Disponible pour Unified ICM dans le domaine de routage média) • OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage média) • Toutes les autres valeurs = Non <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est considéré comme étant disponible pour ICM, Unified ICM peut lui affecter des tâches. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Unified ICM peut affecter des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches.</p>
Demande d'assistance du superviseur	<p>Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
Attributs de file d'attente de précision	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.
Adr. distante	Adresse à distance associée à ce MRD (extension à distance utilisée pour les agents mobiles).
Dernier changement de niveau	<p>Date et heure du dernier changement de niveau de tâche de l'agent dans ce domaine de routage de support.</p> <p>Les agents de conversation ont un nombre maximum de créneaux ouverts. Le niveau de la tâche change lorsque le nombre de créneaux change en raison du nombre d'appels en cours en évolution (le nombre de créneaux ouverts = le nombre maximal de tâches - les appels en cours).</p> <p>Cela s'applique également à tous les autres agents ; cependant, le niveau de la tâche est toujours égal à 0 ou 1.</p>

Champ du rapport	Explication
Dernier changement de mode	<p>La date et heure du dernier changement de mode de l'agent dans ce MRD.</p> <p>Un agent a un mode par rapport à chaque domaine de routage de support auquel l'agent est connecté. Ces modes sont routables ou non routables.</p> <p>Si le mode est routable, Unified ICM contrôle l'agent et lui assigne des tâches. Quand un agent est routable pour un domaine de routage de média, une instance de l'application (par exemple, Enterprise Chat and Email) ne permettra pas à l'agent de travailler sur une tâche à moins que Unified ICM ne lui affecte la tâche.</p> <p>Si le mode n'est pas routable, l'instance d'application contrôle l'agent et affecte des tâches à l'agent. Le logiciel suit l'activité relative aux tâches de l'agent en surveillant les propositions et le début des tâches, ainsi que d'autres messages de l'application décrivant la tâche dont s'occupe l'agent.</p> <p>Pour Enterprise Chat and Email, le mode de l'agent ne change jamais. Chaque agent est toujours routable.</p> <p>Un mode d'agent est toujours routable en ce qui concerne le domaine de routage de support vocal.</p>
Dernier changement d'état	Date et heure du dernier changement d'état de l'agent dans ce MRD.
Connexion	Date et heure de connexion de l'agent, au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Code motif	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. S'il n'est pas défini, la valeur du code motif est Aucun.

Historique des appels récents

Ce rapport présente des tableaux qui présentent l'historique des appels des agents sélectionnés. Des informations détaillées comprenant le type d'appel, le numéro, la répartition des appels, le motif de post-appel, la file d'attente, l'heure de début et la durée sont affichées.

Source des données : ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de création de rapport de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Historique des appels récents
- Historique des appels récents Tous les champs
- Historique des appels récents de l'agent

Groupement : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Remarque :

- Dans l'historique des appels récents, le nombre maximal d'entrées pour une session de connexion d'agent est de 300. Si le nombre maximal d'entrées dépasse cette limite, seules les 300 dernières entrées sont conservées.
- Une fois que l'agent se déconnecte, toutes les entrées sont supprimées.

Vue Historique des appels récents

Champs actuels de la vue de l'historique des appels récents

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

La vue **Historique des appels récents** fournit un flux de données en direct qui peut être consulté sur les gadgets du bureau Cisco Finesse. Cette vue est visible dans la visionneuse de rapports Unified Intelligence Center, mais est uniquement par les utilisateurs de Cisco Finesse.

Colonnes (Champs)	Explication
Type	Le type d'appel : appel entrant ou sortant. La valeur est entrant ou sortant dans les scénarios suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Si l'agent reçoit un appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant. • Si l'agent est à l'origine d'un appel, ce champ indique que le type d'appel est sortant. • Si la fonction options d'appels sortants réalise l'appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.
Numéro	Numéro de téléphone qui a passé ou reçu l'appel. Si l'appel est un appel entrant, le numéro provient du champ Source. Si l'appel est un appel sortant, le numéro provient du champ Destination.
Répartition	La répartition finale de l'appel. Pour plus d'informations sur la répartition d'appels, reportez-vous au <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html .
Motif du travail Post-appel	Les données entrées par l'agent au cours du travail post-appel.
File d'attente	Le nom de groupe de compétences dans le cadre duquel l'agent a traité l'appel.
Hr début	Heure de début de l'appel.

Colonnes (Champs)	Explication
Durée	La durée de l'appel en secondes.
Effectuer un appel	<p>L'icône Passer un appel : lorsque vous cliquez sur Passer un appel, un clavier de numérotation s'affiche. Le clavier de numérotation est renseigné avec le numéro de contact du client dans le champ numéro. Sur le clavier de numérotation, lorsque vous cliquez sur Appeler, l'appel est lancé.</p> <p>Remarque : l'appel est mis en relation avec le client uniquement si votre système utilise les paramètres d'appel sortant requis.</p>

Historique des appels récents Tous les champs

Champs actuels de la vue Tous champs de l'historique des appels récents

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

La vue **Tous champs historique des appels récents** fournit un flux de données en direct qui peut être consulté sur les gadgets du bureau Cisco Finesse. Cette vue est visible dans la visionneuse de rapports Unified Intelligence Center, mais est uniquement par les utilisateurs de Cisco Finesse.

Colonnes (Champs)	Explication
Agent	Nom de l'agent qui participe à l'appel.
Type	<p>Le type d'appel : appel entrant ou sortant.</p> <p>La valeur est entrant ou sortant dans les scénarios suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'agent reçoit un appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant. • Si l'agent est à l'origine d'un appel, ce champ indique que le type d'appel est sortant. • Si la fonction options d'appels sortants réalise l'appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.
Numéro	Numéro de téléphone qui a passé ou reçu l'appel. Si l'appel est un appel entrant, le numéro provient du champ Source. Si l'appel est un appel sortant, le numéro provient du champ Destination.
Source	Le numéro du périphérique de l'agent qui a émis l'appel.
Destination	La valeur DNIS, fournie par l'ACD, qui est transmise avec l'appel.

Colonnes (Champs)	Explication
Répartition	La répartition finale de l'appel. Pour plus d'informations sur la répartition d'appels, reportez-vous au <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html .
Détails de la répartition	Les détails de la répartition de l'appel.
Motif du travail Post-appel	Les données entrées par l'agent au cours du travail post-appel.
File d'attente	Le nom de groupe de compétences dans le cadre duquel l'agent a traité l'appel.
Hr début	Heure de début de l'appel.
Durée de conversation	Le temps, en secondes, pendant lequel l'appel était dans l'état de conversation sur le périphérique de destination. La durée de conversation est une durée d'appel terminée et non une durée de l'état de l'agent.
Durée d'attente	La durée cumulée, en secondes, de mise en attente de l'appel par un agent.
Durée	La durée de l'appel en secondes.
Délai de sonnerie	Le nombre de secondes passé par l'appel en sonnerie sur le téléphone de l'agent avant qu'il n'obtienne une réponse.
Délai d'attente	La durée en secondes pendant laquelle l'appel est actif sur le commutateur, mais n'est pas mis en attente d'un groupe de compétences ou d'une ressource de la ligne principale.
Répondu	L'état indiquant si l'appel a été pris en charge ou non. Il prend la valeur Vrai si l'appel obtient une réponse.
Type d'appel périphérique	Le type de l'appel indiqué par le périphérique.
Durée post-appel	Nombre de secondes cumulées de durée de travail post-appel associé à l'appel.

Historique des appels récents de l'agent

Champs actuels de la vue de l'historique des appels récents de l'agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

La vue **Historique des appels récents de l'agent** fournit un flux de données en direct qui peut être consulté sur les gadgets du bureau Cisco Finesse. Cette vue est visible dans la visionneuse de rapports Unified Intelligence Center, mais est uniquement par les superviseurs sur Cisco Finesse.

Colonnes (Champs)	Explication
Hr début	Heure de début de l'appel.
Durée	La durée de l'appel en secondes.
Type	<p>Le type d'appel : appel entrant ou sortant.</p> <p>La valeur est entrant ou sortant dans les scénarios suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'agent reçoit un appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant. • Si l'agent est à l'origine d'un appel, ce champ indique que le type d'appel est sortant. • Si la fonction options d'appels sortants réalise l'appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.
Numéro	Numéro de téléphone qui a passé ou reçu l'appel. Si l'appel est un appel entrant, le numéro provient du champ Source. Si l'appel est un appel sortant, le numéro provient du champ Destination.
Répartition	La répartition finale de l'appel. Pour plus d'informations sur la répartition d'appels, reportez-vous au <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html .
File d'attente	Le nom de groupe de compétences dans le cadre duquel l'agent a traité l'appel.
Motif du travail Post-appel	Les données entrées par l'agent au cours du travail post-appel.

Historique des états récents

Ce rapport présente des tableaux qui affichent les informations d'historique d'états pour chaque agent. Le rapport des données en direct contient et affiche des informations détaillées sur chaque agent, y compris l'état, le code motif, l'heure de début, la durée.

Source des données : ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de création de rapport de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Historique des états récents
- Historique de l'état récent Tous les champs

Groupement : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Remarque :

- Dans l'historique des états récents, le nombre maximal d'entrées pour une session de connexion de l'agent est de 1500. Si le nombre maximal d'entrées dépasse cette limite, seules les 1500 dernières entrées sont conservées.
- Une fois que l'agent se déconnecte, toutes les entrées sont supprimées.

Vue Historique des états récents

Champs actuels de la vue de l'état de l'historique des états récents

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

La vue **Historique des états récents** fournit un flux de données en direct qui peut être consulté sur les gadgets du bureau Cisco Finesse. Cette vue est visible dans la visionneuse de rapports Unified Intelligence Center, mais est uniquement par les utilisateurs de Cisco Finesse.

Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Colonnes (Champs)	Explication
Hr début	Heure de début de l'agent dans cet état.
État	L'état de l'agent. Pour plus d'informations sur l'état de l'agent, reportez-vous au <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html .
Raison	La raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. Remarque : si un agent est à l'état Non prêt, le motif Non prêt n'est mis à jour que lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le motif Non prêt en cours.
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).

Historique de l'état récent Tous les champs

Champs actuels de la vue Tous champs de l'historique des états récents

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

La vue **Tous champs de l'historique des états récents** fournit un flux de données en direct qui peut être consulté sur les gadgets du bureau Cisco Finesse. Cette vue est visible dans la visionneuse de rapports Unified Intelligence Center, mais est uniquement par les utilisateurs de Cisco Finesse.

Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Colonnes (Champs)	Explication
Nom de l'agent	Le nom de l'agent, qui comprend le nom et le prénom.
Hr début	Heure de début de l'agent dans cet état.
État	L'état de l'agent. Pour plus d'informations sur l'état de l'agent, reportez-vous au <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html .
Raison	La raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. Remarque : si un agent est à l'état Non prêt, le motif Non prêt n'est mis à jour que lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le motif Non prêt en cours.
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Domaine	Le nom du domaine de routage média.

Groupe de compétences de l'agent

Ce rapport montre toute activité du groupe de compétences pour les agents sélectionnés, montrant le groupe de compétences de chaque agent, son état, et direction de l'appel au sein de chaque groupe de compétences, ainsi que le domaine de routage de support auquel l'agent est connecté.



Remarque

Dans le cas de la Passerelle périphérique Avaya, seuls les groupes de compétences de base sont affichés dans le rapport de données en direct. Toutes les activités d'agents qui sont effectuées dans des sous- groupes de compétences sont comparées au groupe de compétences de base.

Source des données : ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Groupe de compétences de l'agent
- Rapport de tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche.

Groupement : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Vue du groupe de compétences de l'agent

Champs actuels de la vue du groupe de compétences d'un agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
File d'attente de précision/Groupe de compétences	Le nom d'entreprise de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle l'agent travaille actuellement. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. Si Non applicable, la colonne est laissée en blanc.
Nom de l'agent	Nom de l'agent.
État	État actuel de l'agent.
Raison	Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. Remarque : si un agent est à l'état Non prêt, le code motif Non prêt et le texte sont mis à jour uniquement lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le texte et le code Non prêt en cours.
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Domaine	Le nom du domaine de routage média.

Colonnes (Champs)	Explication
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> • Entrant • Sortant • Autre entrant • Autre sortant • Réservé sortant • Prévisualisation sortant • Prédicatif sortant • Sans objet (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences)
Connexion	Date et heure de connexion de l'agent à un groupe de compétences donné, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Destination	Type de tâche sortante effectuée actuellement par l'agent <ul style="list-style-type: none"> • 1 = ACD • 2 = Direct • 3 = Auto Sortant • 4 = Réservé • 5 = Prévisualisé • Tout autre valeur = Non applicable
Attributs de file d'attente de précision	Les noms des attributs utilisés dans la définition de files d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.

Rapport de tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent

Champs actuels de la vue Tous champs du groupe de compétences d'un agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Cette vue affiche les champs par défaut qui sont les champs visibles dans la vue Tous les champs du groupe de compétences de l'agent. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision/Groupe de compétences	Le nom d'entreprise de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle l'agent travaille actuellement. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. Si Non applicable, la colonne est laissée en blanc.
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Composé du Nom, du Prénom.
État	État actuel de l'agent.
Raison	Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. Remarque : si un agent est à l'état Non prêt, le code motif Non prêt et le texte sont mis à jour uniquement lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le texte et le code Non prêt en cours.
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Domaine	Le nom du domaine de routage média.
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> • Entrant • Sortant • Autre entrant • Autre sortant • Sortant réservé • Prévisualisation sortant • Prédicatif sortant • Sans objet (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences)
Connexion	Date et heure de connexion de l'agent, au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).

Colonne (Champ)	Explication
Destination	Type de tâche sortante effectuée actuellement par l'agent <ul style="list-style-type: none"> • 1 = ACD • 2 = Direct • 3 = Auto Sortant • 4 = Réservé • 5 = Prévisualisé • Tout autre valeur = Non applicable
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.
Disponible dans MRD	Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de support : <ul style="list-style-type: none"> • NON (Non disponible) • OUI_ICM (Disponible pour Unified ICM dans le domaine de routage média) • OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage média) • Toutes les autres valeurs = Non <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est considéré comme étant disponible pour ICM, Unified ICM peut lui affecter des tâches. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Unified ICM peut affecter des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches.</p>
Type de périphérique	Le type de téléphone utilisé : <ul style="list-style-type: none"> • 0 = Agent local ; téléphone normal ACD/CCE ou tâche non vocale. • 1 = Poste distant, appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant). • 2 = Poste distant, Connexion semi-permanente (l'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels).
Nom de l'équipe	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents.

Colonne (Champ)	Explication
Attributs de file d'attente de précision	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
Tâches en cours	Nombre de tâches actuellement en file d'attente pour le groupe de compétences de l'agent.
Tâches max.	Le nombre maximal de tâches qui peuvent être affectées à un agent.
En attente	Agent en attente : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
Demande d'assistance du superviseur	Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
Routable	Les appels peuvent être acheminés à l'agent : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
Code motif	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. S'il n'est pas défini, la valeur du code motif est Aucun.

File d'attente de précision

Ce rapport présente toutes les activités de la file d'attente de précision pour l'ensemble des agents qui y sont connectés.

Source des données : ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

Vues : ce rapport comporte les vues de grille suivantes :

- Vue sur l'utilisation des agents
- Permet d'afficher tous les champs
- Vue par défaut

Groupement : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Vue par défaut de la file d'attente de précision

Champs actuels de la vue par défaut de la file d'attente de précision

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Le plus long en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans la file d'attente avant son traitement par un agent.
Connecté	Nombre d'agents actuellement connectés à la file d'attente de précision. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS	
Prêt	Nombre d'agents dans la file d'attente de précision à l'état Prêt.
Réservé	Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Réserve et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).

Colonnes (Champs)	Explication
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état dans la file d'attente de précision est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Travail non prêt et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>
Non prêt	<p>Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement d'appel et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres files d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans une file d'attente de précision tout en étant en parallèle connecté à d'autres files d'attentes de précision et prêt à accepter des appels de ces files. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans une seule file d'attente de précision à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans une file d'attente de précision, l'agent est considéré, pour l'autre file d'attente de précision, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
VERS INTERVALLE	
Traités	<p>Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans la file d'attente de précision au cours de l'intervalle actuel.</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par les agents dans la file d'attente de précision à traiter une tâche au cours de l'intervalle actuel, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
AUJOURD'HUI	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans la file d'attente de précision aujourd'hui.
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par les agents dans la file d'attente de précision à traiter une tâche aujourd'hui, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).

Vue de l'utilisation de l'agent de la file d'attente de précision

Champs actuels de la vue par défaut de l'utilisation des agents de la file d'attente de précision

La vue de l'utilisation des agents de la file d'attente de précision contient des champs qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Le plus long en file d'attente	
Connecté	Nombre d'agents actuellement connectés à la file d'attente de précision. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS	
Prêt	Nombre d'agents dans la file d'attente de précision à l'état Prêt.
Réservé	Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Réservé et attendent des tâches entrantes.

Colonne (Champ)	Explication
Appels entrants actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état dans la file d'attente de précision est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Travail non prêt et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>
Non prêt	Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement d'appel et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres files d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans une file d'attente de précision tout en étant en parallèle connecté à d'autres files d'attentes de précision et prêt à accepter des appels de ces files. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans une seule file d'attente de précision à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans une file d'attente de précision, l'agent est considéré, pour l'autre file d'attente de précision, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>

Colonne (Champ)	Explication
VERS INTERVALLE	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents de cette file d'attente de précision étaient connectés, au cours de l'intervalle actuel.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à cette file d'attente de précision était à l'état Non actif par rapport à la file d'attente de précision, au cours de l'intervalle actuel. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence, au cours de l'intervalle actuel. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
AUJOURD'HUI	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents de cette file d'attente de précision étaient connectés aujourd'hui.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à cette file d'attente de précision était à l'état Non actif par rapport à la file d'attente de précision aujourd'hui. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence aujourd'hui. Cette valeur est directement extraite de la base de données.

Tous champs de la file d'attente de précision

Champs actuels de la vue Tous champs de la file d'attente de précision

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Cette page affiche les champs par défaut qui sont visibles dans la vue Tous les champs. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision.

Colonne (Champ)	Explication
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Le plus long en file d'attente	
Connecté	Nombre d'agents actuellement connectés à la file d'attente de précision. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS	
Prêt	Nombre d'agents dans cette file d'attente de précision à l'état Prêt.
Réservé	Nombre d'agents dans cette file d'attente de précision qui sont à l'état Réservé et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents de cette file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents de cette file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents de cette file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).
Attente	Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état dans la file d'attente de précision est En pause. L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.
Travail non prêt	Nombre d'agents dans cette file d'attente de précision qui sont à l'état Travail non prêt et Travail prêt. L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.

Colonne (Champ)	Explication
Non prêt	Nombre d'agents dans cette file d'attente de précision qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement d'appel et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres files d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans une file d'attente de précision tout en étant en parallèle connecté à d'autres files d'attentes de précision et prêt à accepter des appels de ces files. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans une seule file d'attente de précision à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans une file d'attente de précision, l'agent est considéré, pour l'autre file d'attente de précision, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
ÉTATS DE L'OPTION D'APPELS SORTANTS	
Réservé actif	Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent.
Aperçu actif	Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels sortants de prévisualisation.
Appels sortants automatiques actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs).
<i>(aucun en-tête)</i>	
ICM disponible	<p>Le nombre d'agents appartenant à cette file d'attente de précision qui sont actuellement à l'état <i>ICMDisponible</i> par rapport au domaine de routage de médias associé à cette file d'attente de précision.</p> <p>Les agents sont à l'état <i>ICMDisponible</i> s'il sont Routables et Disponibles pour le domaine de routage de médias. Si un agent est à l'état <i>ICMDisponible</i>, le logiciel système peut attribuer des tâches à l'agent.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Habilité	Le nombre d'agents routables par rapport au domaine de routage de médias associé à cette file d'attente de précision, et dont l'état par rapport à cette file d'attente de précision est actuellement différent de NON_PRÊT ou TRAVAIL_NON_PRÊT.
DISTRIBUTION DES ÉTATS DE POST-APPEL	
Travail prêt	L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel dans la file d'attente de précision. Si l'agent traite un appel vocal, il passe à l'état Non actif une fois le travail post-appel terminé. Si l'agent exécute une tâche non vocale, il peut passer à l'état Inactif ou Non prêt lorsque le traitement post-appel est terminé.
Travail non prêt	L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel dans la file d'attente de précision. L'agent passe à l'état Non prêt une fois le travail post-appel terminé.
<i>(aucun en-tête)</i>	
Disponible pour l'application	Nombre d'agents appartenant à cette file d'attente de précision qui sont actuellement à l'état Disponible pour l'application par rapport au domaine de routage média (MRD) auquel la file d'attente de précision appartient. Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, seule une application du MRD, par exemple une discussion, peut lui affecter des tâches.
VERS INTERVALLE	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans la file d'attente de précision au cours de l'intervalle actuel.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche au cours de l'intervalle actuel, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).

Colonne (Champ)	Explication
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents de cette file d'attente de précision étaient connectés, au cours de l'intervalle actuel.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à cette file d'attente de précision était à l'état Non actif par rapport à la file d'attente de précision, au cours de l'intervalle actuel. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence, au cours de l'intervalle actuel. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel les agents étaient à l'état Prêt pendant l'intervalle actuel.
AUJOURD'HUI	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans la file d'attente de précision aujourd'hui.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche aujourd'hui, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents de cette file d'attente de précision étaient connectés aujourd'hui.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à cette file d'attente de précision était à l'état Non actif par rapport à la file d'attente de précision aujourd'hui. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence aujourd'hui. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel un agent était à l'état Prêt aujourd'hui.

Groupe de compétences

Ce rapport présente toute activité du groupe de compétences pour les agents connectés au groupe de compétences.

Source des données : ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

Vues : ce rapport dispose de trois vues :

- Utilisation des agents
- Tous les champs
- Sélectionnez une option

Groupement : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Vue par défaut du groupe de compétences

Champs actuels de la vue par défaut

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.

Colonnes (Champs)	Explication
Connecté	Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
Distribution des états actuels	
Prêt	Nombre d'agents à l'état Prêt dans le groupe de compétences.
Réservé	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Réservé et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>
Travail non prêt	<p>Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Travail non prêt, et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>
Non prêt	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement de tâche et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.

Colonnes (Champs)	Explication
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent pourrait être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
Vers intervalle	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle actuel.
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche au cours de l'intervalle actuel, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Aujourd'hui	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans le groupe de compétences aujourd'hui.
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche aujourd'hui, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
(aucun en-tête)	
Plus longue tâche en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), avant son traitement par un agent.
Tâches mises en file d'attente	Nombre de tâches mises en file d'attente vers ce groupe de compétences.

Vue de l'utilisation de l'agent du groupe de compétences

Champs actuels de la vue de l'utilisation de l'agent

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

La **Vue de l'utilisation de l'agent** contient des champs qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.
<i>(aucun en-tête)</i>	
Connecté	Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
Distribution des états actuels	
Prêt	Nombre d'agents à l'état Prêt dans le groupe de compétences.
Réservé	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Réservé et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches sortantes.

Colonnes (Champs)	Explication
Autres appels actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Travail non prêt et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>
Non prêt	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement de tâche et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent pourrait être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
Vers intervalle	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences au cours de l'intervalle actuel.

Colonnes (Champs)	Explication
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences, au cours de l'intervalle actuel. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence, au cours de l'intervalle actuel. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel les agents étaient à l'état Prêt pendant l'intervalle actuel.
Aujourd'hui	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences aujourd'hui.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences aujourd'hui. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence aujourd'hui. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel un agent était à l'état Prêt aujourd'hui.
<i>(aucun en-tête)</i>	
Plus longue tâche en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), avant son traitement par un agent.
Tâches mises en file d'attente	Nombre de tâches mises en file d'attente vers ce groupe de compétences.

Tous champs du groupe de compétences

Champs actuels de la vue Tous champs

Les champs actuels sont ceux qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock.

Les champs par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

Tous champs, ce sont des champs qui sont visibles dans la vue Tous les champs. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Colonnes (Champs)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.
<i>(aucun en-tête)</i>	
Connecté	Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
Distribution des états actuels	
Prêt	Nombre d'agents à l'état Prêt dans le groupe de compétences.
Réservé	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Réservé et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).

Colonnes (Champs)	Explication
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>
Travail non prêt	<p>Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Travail non prêt, et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>
Non prêt	<p>Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement de tâche et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent pourrait être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
États de l'option d'appels sortants	
Réservé actif	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent.</p>
Aperçu actif	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels prévisualisés sortants.</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Appels sortants automatiques actifs	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs).
<i>(aucun en-tête)</i>	
ICM disponible	Le nombre d'agents appartenant à ce groupe de compétences qui sont actuellement à l'état <i>ICMDisponible</i> par rapport au domaine de routage de médias associé à ce groupe de compétences. Les agents sont à l'état <i>ICMDisponible</i> s'il sont Routables et Disponibles pour le domaine de routage de médias. Si un agent est à l'état <i>ICMDisponible</i> , le logiciel système peut attribuer des tâches à l'agent.
Habilité	Le nombre d'agents routables par rapport au domaine de routage de médias associé à ce groupe de compétences, et dont l'état par rapport à ce groupe de compétences est actuellement différent de NON_PRÊT ou TRAVAIL_NON_PRÊT.
Distribution de l'état de post-appel	
Travail prêt	L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel lié au groupe de compétences. Si l'agent traite un appel vocal, il passe à l'état Non actif une fois le travail post-appel terminé. Si l'agent exécute une tâche non vocale, il peut passer à l'état Inactif ou Non prêt lorsque le traitement post-appel est terminé.
Travail non prêt	L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel lié au groupe de compétences. L'agent passe à l'état Non prêt une fois le travail post-appel terminé.
<i>(aucun en-tête)</i>	
Disponible pour l'application	Nombre d'agents appartenant à ce groupe de compétences qui sont actuellement à l'état Disponible pour l'application par rapport au domaine de routage média (MRD) auquel le groupe de compétences appartient. Un agent est à l'état Application disponible s'il est Non Routable et Disponible pour le domaine de routage de médias.
Vers intervalle	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences au cours de l'intervalle actuel.

Colonnes (Champs)	Explication
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences, au cours de l'intervalle actuel. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence, au cours de l'intervalle actuel. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle actuel.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche au cours de l'intervalle actuel, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel les agents étaient à l'état Prêt pendant l'intervalle actuel.
Aujourd'hui	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences aujourd'hui.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences aujourd'hui. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence aujourd'hui. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans le groupe de compétences aujourd'hui.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche aujourd'hui, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel un agent était à l'état Prêt aujourd'hui.