



Guide d'utilisation des rapports Cisco Unified Contact Center Express, version 12.5(1) SU1

Première publication : 2021-01-25

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

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2000–2021 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE

Préface	xi
Historique des modifications	xi
À propos de ce guide	xi
Public visé	xii
Conventions	xii
Documents connexes	xiv
Documentation et assistance	xiv
Remarques concernant la documentation	xiv

CHAPITRE 1

Mise en route	1
Vue d'ensemble	1
Utilisateurs autorisés	2
Démarrer Unified Intelligence Center	2
Certificats auto-signés approuvés	3
Afficher l'aide de Cisco Unified Intelligence Center	7
Obtenir de l'aide sur Cisco Unified Intelligence Center	7
Obtenir de l'aide sur un rapport	7

CHAPITRE 2

Tableau de bord	9
Vue d'ensemble	9
Actions du tableau de bord	10
Ajouter des widgets à un tableau de bord	13
Exécuter un rapport à partir du tableau de bord	16

CHAPITRE 3

Gérer et exécuter des rapports	19
Actions des rapports	19

Ajouter l'aide des modèles	23
Filtres de rapport	24
Types de filtre	24
Date et heure	25
Critères clé	25
Filtres de champs	26
Types de rapports	27
Rapports historiques et en temps réel	30
Rapports de données en temps réel	30
Gestion des rapports	31
Créer des rapports	31
Vues de rapport	31
Créer une vue de grille	32
Créer une vue graphique	33
Seuils de rapport	36
Créer le rapport	38
Actions du rapport - Mode d'exécution	38
Grouper par	40
Approuver les certificats auto-signés pour les rapports de données en direct	41
Importer des rapports	42
Exporter des rapports et des dossiers	43

CHAPITRE 4
Planifier les rapports 47

- Aperçu	47
Actions de planification	47
Créer une planification pour un rapport	48
Heure d'été et rapports planifiés	52

CHAPITRE 5
Liens permanents 53

Vue d'ensemble	53
Lien permanent pour un tableau de bord	53
Lien permanent pour un rapport	54
Afficher les liens permanents d'un rapport dans les tableaux de bord	56
Créer un lien permanent de rapport de données en direct pour Finesse	56

CHAPITRE 6**Barre d'outils Gadget 59**

Améliorations de la barre d'outils Gadget 59

CHAPITRE 7**Rapports historiques 61**

Rapports de conversation 61

Rapport détaillé de conversation par agent 61

Rapport résumé de conversation par agent 63

Rapport d'activité de file d'attente de service de contact de conversation 64

Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation 66

Rapport d'analyse du trafic des conversations 67

Rapports de courrier électronique 68

Rapport d'activité de courrier électronique de l'agent 68

Rapport détaillé des contacts de courrier électronique 70

Rapport d'activité de la CSQ par courrier électronique 71

Rapport d'analyse du trafic 73

Rapports entrants 75

Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés 75

Rapport détaillé des appels interrompus et rejetés 76

Rapport d'agent Tous champs 78

Rapport Résumé des appels d'agent 81

Rapport détaillé d'agent 84

Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent 86

Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent 87

Rapport détaillé de l'état de l'agent 90

Résumé de l'état de l'agent par agent 92

Résumé de l'état de l'agent par intervalle 94

Résumé d'agent 97

Rapport Résumé des données de post-appel par agent 100

Rapport détaillé sur les données de post-appel par agent 101

Rapport des variables personnalisées des appels 102

Rapport d'activité Résumé des numéros appelés 106

Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes 107

Rapport d'activité des files d'attente de service de contact (par file d'attente) 109

Activité de la file d'attente de service de contact par durée d'intervalle	113
Rapport d'activité File d'attente du service de contact	115
Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par intervalle)	118
Résumé de la répartition des appels de la file d'attente de service de contact	121
Résumé des priorités de la file d'attente de service de contact	124
Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact	127
Rapport résumé d'agent de la file d'attente de service de contact	130
Rapport CSQ Tous champs	132
Rapport détaillé CCCR appel par appel	134
Rapport détaillé appel - file d'attente - agent	136
Rapport d'activité résumé des priorités	139
Rapport sur les motifs - Groupage d'agents	140
Rapport sur les motifs - Groupage par raison	146
Rapport d'analyse du trafic	152
Rapports sortants	154
Rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants	154
Rapport CCCR d'agent relatif aux appels sortants	156
Rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure	158
Résumé de la campagne de communication externe IVR	160
Rapport CCCR IVR pour appels sortants	162
Rapport IVR pour appels sortants par demi-heure	163
Rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants	164
Aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants	166
Aperçu du résumé de la campagne de communication externe	167
Rapports système	170
Rapport d'analyse des performances de l'application	170
Rapport Résumé de l'application	171
Rapport de consommation de licences Unified	173
Rapports multicanaux	175
Motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique	175
Rapport de synthèse de l'agent multicanal	176
Types de requête Rapports historiques	178
Conventions utilisées dans ce chapitre	178
Rapports de conversation	179

Rapport détaillé de conversation par agent	179
Rapport résumé de conversation par agent	180
Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation	182
Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation	184
Rapport d'analyse du trafic des conversations	185
Rapports de courrier électronique	186
Rapport d'activité de courrier électronique de l'agent	186
Rapport détaillé des contacts de courrier électronique	187
Rapport d'activité de la CSQ par courrier électronique	189
Rapport d'analyse du trafic	190
Rapports entrants	191
Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés	191
Rapport détaillé des appels interrompus et rejetés	192
Rapport d'agent Tous champs	195
Rapport Résumé des appels d'agent	196
Rapport détaillé d'agent	200
Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent	204
Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent	206
Rapport détaillé de l'état de l'agent	211
Rapport Résumé de l'état des agents (par agent et intervalle)	213
Rapport Résumé de l'agent	219
Rapport détaillé sur les données de post-appel par agent	225
Rapport Résumé des données de post-appel par agent	227
Rapport des variables personnalisées des appels	228
Rapport d'activité Résumé des numéros appelés	229
Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle)	232
Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact	235
Rapports d'activité de la file d'attente de service de contact (par file d'attente de service de contact et intervalle)	241
Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact	244
Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact	249
Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact	250
Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact	252

Rapport CSQ Tous champs	254
Rapport détaillé CCDR appel par appel	261
Rapport détaillé appel - file d'attente - agent	264
Rapport sur les motifs - Rapport de groupage d'agents	268
Rapport sur les motifs - Rapport de groupage de motifs	271
Rapport d'activité résumé des priorités	275
Rapport d'analyse du trafic	276
Rapports sortants	278
Rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants	278
Rapport CCDR d'agent relatif aux appels sortants	279
Rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure	281
Rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants	282
Résumé de la campagne de communication externe	284
Aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants	286
Rapports système	288
Rapport d'analyse des performances de l'application	288
Rapport Résumé de l'application	289
Rapports multicanaux	291
Rapport sur les motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique	291
Rapport de synthèse de l'agent multicanal	293
Rapport de piste d'audit de gestion de la file d'attente	297

CHAPITRE 8
Rapports de données en temps réel 299

Rapports de l'agent	299
Rapport statistique d'agent CSQ	299
Rapport Historique des états récents	300
Rapport Historique des appels récents	305
Rapport des statistiques de l'agent	306
Rapport de synthèse de l'équipe d'agent	308
Rapports des superviseurs	313
Rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants	313
Rapport statistique sur l'agent de conversation	315
Rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation	317
Rapport statistique sur l'agent de courrier électronique	319

Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique	321
Rapport d'état de l'équipe	322
Rapport de synthèse de l'équipe	323
Rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale	326
Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale	331

CHAPITRE 9
FAQ 335

Vue d'ensemble	335
Général	336
Disponibilité des données de rapports	338
Rapprochement des données entre les rapports	341
Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés	344
Rapport Résumé des appels d'agent	345
Rapport détaillé d'agent	346
Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent	346
Résumé de l'état de l'agent par agent	346
Résumé d'agent	347
Rapport d'analyse des performances de l'application	347
Rapport des variables personnalisées des appels	348
Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes	348
Rapport d'activité File d'attente du service de contact	349
Rapport d'activité des files d'attente de service de contact (par file d'attente)	350
Rapport détaillé CDR appel par appel	352
Rapport horaire d'utilisation de licences	353
Rapport d'analyse du trafic	353

ANNEXE A

Liste des valeurs de référence du rapport	355
Liste des valeurs de référence du rapport	355

ANNEXE B

Glossaire	363
------------------	------------

ANNEXE C

Rapprochement des données entre les rapports	367
---	------------



Préface

- [Historique des modifications, à la page xi](#)
- [À propos de ce guide, à la page xi](#)
- [Public visé, à la page xii](#)
- [Conventions, à la page xii](#)
- [Documents connexes, à la page xiv](#)
- [Documentation et assistance, à la page xiv](#)
- [Remarques concernant la documentation, à la page xiv](#)

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 12.5 (1) SU1		Janvier 2021
Mise à jour de la procédure de confiance des certificats auto-signés de Chrome avec Edge Chromium (Microsoft Edge)	Mise en route > Approuver le certificat auto-signé Gérer et exécuter des rapports > Approuver les certificats auto-signés pour les rapports de données en direct	
Informations mises à jour sur les messages personnalisés lors de la connexion	Mise en route > Démarrer Unified Intelligence Center	

À propos de ce guide

Le *Guide d'utilisation des rapports Cisco Unified Contact Center Express* décrit comment générer des rapports Cisco Unified Intelligence Center pour Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX). Ce guide explique également comment planifier et personnaliser l'apparence de rapports de stocks existants, et créer des tableaux de bord. En outre, ce guide fournit des réponses à une série de Foires aux questions.

Public visé

Ce document est destiné aux utilisateurs Unified CCX qui utilisent les rapports Cisco Unified Intelligence Center pour produire des rapports. L'utilisateur peut générer des rapports, filtrer des données d'un rapport, et planifier un rapport.

Conventions

Ce manuel utilise les conventions suivantes.

Convention	Description
police en gras	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisissez Modifier > Rechercher. • Cliquez sur Terminer.
police en <i>italique</i>	<p>L'italique est utilisé dans les cas suivants :</p> <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 une mise en emphase. Exemple : <i>N'appliquez pas</i> la convention d'attribution de nom numérique. • Argument pour lequel vous devez définir des valeurs. Exemple : <i>SI (condition, valeur vraie, valeur fausse)</i> • Pour désigner un titre de manuel. Exemple : <i>Voir le Guide d'installation et mise à niveau de Cisco Unified Contact Center Express.</i>

Convention	Description
Police Windows	<p>Les polices Windows, comme Courier, sont utilisées dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texte tel qu'il apparaît dans le code ou informations affichées par le système. Exemple : <pre><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></pre> • Noms des fichiers. Exemple : <pre>tserver.properties.</pre> • Chemins d'accès aux répertoires. Exemple : <pre>C:\Program Files\Adobe</pre>
chaîne	<p>Les jeux de caractères (chaînes) sans guillemets s'affichent dans la police normale. N'utilisez pas de guillemets autour d'une chaîne, sinon ils seront inclus dans la chaîne.</p>
[]	<p>Les éléments facultatifs apparaissent entre crochets.</p>
{ x y z }	<p>Les mots-clés alternatifs sont regroupés entre accolades et séparés par des barres verticales.</p>
[x y z]	<p>Les mots-clés alternatifs facultatifs sont regroupés entre crochets et séparés par des barres verticales.</p>
< >	<p>Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants :</p> <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.
^	<p>La touche CTRL est représentée sur l'écran par le symbole ^. Par exemple, l'instruction à l'écran indiquant de maintenir la touche CTRL enfoncée pendant que vous appuyez sur la touche D apparaît sous la forme ^D.</p>

Documents connexes

Document ou ressource	Lien
Guide de documentation Cisco Unified Contact Center Express	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_documentation_roadmaps_list.html
Documentation Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html
Documentation Cisco Unified Intelligence Center	https://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html
Documentation Cisco Finesse	https://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html
Documentation Customer Collaboration Platform Cisco Remarque À partir de la version 12.5 (1) de Unified CCX, des documents CCP sont disponibles dans le dossier de documentation de Cisco Unified CCX.	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html
Documentation sur la virtualisation Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/uc_system/virtualization/virtualization-cisco-unified-contact-center-express.html
Informations de compatibilité Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-device-support-tables-list.html

Documentation et assistance

Pour télécharger la documentation, faire une demande de service et trouver des informations complémentaires, consultez la page *What's New in Cisco Product Documentation* à l'adresse : <https://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Remarques concernant la documentation

Pour fournir des commentaires en relation avec ce document, envoyez un courrier électronique à : contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com



CHAPITRE 1

Mise en route

- [Vue d'ensemble, à la page 1](#)
- [Utilisateurs autorisés, à la page 2](#)
- [Démarrer Unified Intelligence Center, à la page 2](#)
- [Certificats auto-signés approuvés, à la page 3](#)
- [Afficher l'aide de Cisco Unified Intelligence Center, à la page 7](#)
- [Obtenir de l'aide sur Cisco Unified Intelligence Center, à la page 7](#)
- [Obtenir de l'aide sur un rapport, à la page 7](#)

Vue d'ensemble

Les utilisateurs Unified CCX peuvent accéder aux rapports en utilisant Cisco Unified Intelligence Center et Cisco Finesse. Unified Intelligence Center est une solution de reporting complète, de bout en bout pour Unified CCX. Vous pouvez accéder aux rapports de données historiques et aux rapports de données en direct.

Avec Unified Intelligence Center, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Générer et afficher des rapports.
- Filtrer les données des rapports à l'aide de paramètres.
- Afficher l'aide d'un rapport.
- Créer et afficher des tableaux de bord.
- Afficher les liens permanents des rapports et tableaux de bord.
- Configurer des seuils pour les cellules de données de la grille.
- Planifier l'exécution de rapports à des intervalles donnés.
- Importer des rapports.
- Exporter des rapports et des dossiers de rapports.

Analyseur de parcours client (essais de produits)

Les utilisateurs de Unified Intelligence Center peuvent utiliser la plate-forme de création de rapports pour lancer l'Analyseur de parcours client à l'aide de **l'analyseur** depuis le volet de navigation de gauche.

Analysateur de parcours client extrait les données historiques de multiples sources et systèmes de données pour générer des vues métier spécifiques des données. L'analysateur affiche visuellement les tendances pour vous aider à identifier des modèles et à vous familiariser avec l'amélioration permanente.

Vous pouvez personnaliser l'URL de l'analysateur par défaut à l'aide de CLI **set cuic analyzer url <nom de l'url>**.

Pour obtenir de plus amples informations sur CLI, reportez-vous au *Guide d'administration et de fonctionnement de Cisco Unified Contact Center Express Administration* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-maintenance-guides-list.html>.

Utilisateurs autorisés

Les groupes d'utilisateurs suivants peuvent accéder aux rapports :

- Agents : les agents peuvent accéder aux rapports de données en direct de l'agent.
- Superviseurs : les superviseurs peuvent accéder aux rapports de données en direct de l'agent et du superviseur.



Remarque Pour accéder aux rapports de données en direct Unified Intelligence Center, le superviseur doit se voir attribué un poste d'agent.

- Utilisateurs de rapports : l'utilisateur peut accéder aux rapports historiques et aux rapports de données en direct.



Remarque

- Les rapports de données en direct ne peuvent être exécutés que par des agents, des superviseurs et des utilisateurs de rapports.
 - Pour plus d'informations sur le nombre maximal des utilisateurs de création de rapports pris en charge pour l'exécution simultanée de rapports de données en direct dans Cisco Unified Intelligence Center, reportez-vous à *Considérations sur l'évolutivité de la génération de rapports de données en direct* dans le document *Guide de conception de solution de Cisco Unified Contact Center Express*.
-

Démarrer Unified Intelligence Center

N'accédez à Unified Intelligence Center qu'après que l'administrateur ait achevé les tâches de post-installation de Unified CCX.

Procédure

Étape 1 Ouvrez un navigateur Web.

Étape 2 Utilisez une des méthodes suivantes pour accéder à Unified Intelligence Center :

- Entrez l'URL `https://<adresse de l'hôte>` et cliquez sur **Génération de rapports Cisco Unified Contact Center Express**.
- Entrez l'URL `https://<adresse de l'hôte>:8444/cuicui/Main.jsp`.

Remarque L'adresse de l'hôte est le nom DNS ou l'adresse IP du nœud Unified CCX.
Unified Intelligence Center ne prend pas en charge HTTP.

- Étape 3** Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- Étape 4** Cliquez sur **Connexion**.

Remarque Si votre administrateur a configuré un message d'ouverture de session personnalisé dans Cisco Unified OS administration, le message s'affiche dans une fenêtre contextuelle. Cliquez sur **OK** pour vous connecter.

Les messages d'ouverture de session personnalisés ne sont pas affichés pour les utilisateurs qui se connectent à l'aide de la SSO (authentification unique).

Certificats auto-signés approuvés

Certificats auto-signés

Assurez-vous que les fenêtres contextuelles sont activées pour Cisco Unified Intelligence Center.

Une fois que vous avez saisi l'URL de Cisco Unified Intelligence Center dans votre navigateur, vous pouvez ajouter un certificat en procédant comme suit :

Installer un certificat sur un système d'exploitation Windows :

La procédure d'ajout d'un certificat varie pour chaque navigateur. Pour chaque navigateur, procédez comme suit :

Internet Explorer



Remarque

Si vous utilisez un client Windows, et êtes connecté en tant qu'utilisateur Windows, vous devez exécuter Internet Explorer en tant qu'administrateur pour installer les certificats de sécurité. Dans le menu Démarrer, cliquez à droite sur Internet Explorer et sélectionnez Exécuter en tant qu'administrateur.

Contactez votre administrateur si vous n'avez pas les permissions nécessaires pour installer les certificats de sécurité.

1. Une page s'affiche pour indiquer que le certificat de sécurité du site Web pose problème. Cliquez sur **Poursuivre sur ce site Web (non recommandé)** pour ouvrir la page de connexion Cisco Unified Intelligence Center. L'écran d'ouverture de session apparaît avec une erreur de certificat dans la barre d'adresse.
2. Cliquez sur l'erreur de certificat qui apparaît dans la barre d'adresse, puis cliquez sur **Afficher les certificats**.

3. Dans la boîte de dialogue **Certificat**, cliquez sur **Installer un certificat** pour ouvrir l'**Assistant Importation de certificat**.
4. Dans l'**assistant Importation de certificat**, cliquez sur **Suivant**.
5. Sélectionnez **Placer tous les certificats dans le magasin suivant**, puis cliquez sur **Naviguer**.
6. Sélectionnez **Autorités de certification racines de confiance**, puis cliquez sur **OK**.
7. Cliquez sur **Suivant**, puis sur **Terminer**. Une boîte de dialogue **Avertissement de sécurité** s'affiche.
8. Cliquez sur **Oui** pour installer le certificat. La boîte de dialogue **Importer le certificat** apparaît.
9. Cliquez sur **OK** et fermez la boîte de dialogue **Importer le certificat**.
10. Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe, et cliquez sur **Connexion**.



Remarque

Pour supprimer l'erreur de certificat du bureau, vous devez fermer et rouvrir votre navigateur.

Firefox

1. Une page apparaît qui indique par un avertissement que cette connexion n'est pas fiable.
2. Sur l'onglet du navigateur, cliquez sur **Je comprends les risques > Ajouter une exception**.
3. Dans la boîte de dialogue **Ajouter une exception**, assurez-vous que la case **Enregistrer l'exception de façon permanente** est cochée.
4. Cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.
La page d'avertissement se ferme automatiquement.
5. Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe, et cliquez sur **Connexion**.

Répétez les étapes précédentes pour tous les liens de certificat. Après avoir accepté tous les certificats, le processus de connexion s'achève.

Chrome et Edge Chromium(Microsoft Edge)

1. Une page s'affiche avec un avertissement qui indique qu'il y a un problème avec le certificat de sécurité de votre site web.
Dans Chrome, cliquez sur **Avancé > Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.
Dans Microsoft Edge, cliquez sur **Avancé > Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.
La page de connexion s'ouvre et une erreur de certificat apparaît dans la barre d'adresse de votre navigateur.
2. Cliquez sur l'**erreur de certificat**, puis sur
Dans Chrome, cliquez sur **Certificat (non valide)**.
Dans Microsoft Edge, cliquez sur **Certificat (non valide)**.
La boîte de dialogue **Certificat** apparaît.
3. Dans l'onglet **Détails**, cliquez sur **Copier dans un fichier**.

La boîte de dialogue **Assistant Exportation de certificat** s'ouvre.

4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Conservez la sélection par défaut **Binaire codé DER X. 509 (. CER)** et cliquez sur **Suivant**.
6. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez enregistrer le certificat.
7. Saisissez un **nom de fichier** reconnaissable et cliquez sur **Enregistrer**.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Cliquez sur **Terminer**.

Un message d'exportation réussie apparaît.

10. Cliquez sur **OK** et fermez l' **Assistant d'exportation de certificat**.
11. Accédez au dossier dans lequel vous avez enregistré le fichier de certificat (fichier .cer), cliquez avec le bouton droit sur le fichier, puis cliquez sur **Installer le certificat**.

La boîte de dialogue **Assistant Exportation de certificat** s'ouvre.

12. Conservez l'**utilisateur actuel** de la sélection par défaut et cliquez sur **Suivant**.
13. Sélectionnez **Placer tous les certificats dans le magasin suivant**, puis cliquez sur **Naviguer**.

La boîte de dialogue **Sélectionner un magasin de certificats** apparaît.

14. Sélectionnez **Autorités de certification racines de confiance**, puis cliquez sur **OK**.
15. Cliquez sur **Suivant**.
16. Cliquez sur **Terminer**.

Une boîte de dialogue **d'avertissement de sécurité** s'affiche vous demandant si vous souhaitez installer le certificat.

17. Cliquez sur **Oui**. Une boîte de dialogue **d'importation de certificat**, qui indique que l'importation a réussi, s'affiche.
18. Cliquez sur **OK**.
19. Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe, et cliquez sur **Connexion**.

Fermez le navigateur et connectez-vous à Cisco Unified Intelligence Center. L'erreur de sécurité n'apparaît pas dans la barre d'adresses.

Installer les certificats sur MacOS :

La procédure de téléchargement d'un certificat varie pour chaque navigateur. Pour chaque navigateur, procédez comme suit :

Chrome et Edge Chromium(Microsoft Edge)

1. Une page d'avertissement apparaît qui indique que votre connexion n'est pas privée. Pour ouvrir la page de connexion de Cisco Unified Intelligence Center,
 - Dans Chrome, cliquez sur **Avancé** > **Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.
 - Dans Microsoft Edge, cliquez sur **Avancé** > **Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.

2. Cliquez sur l'erreur de certificat qui apparaît dans la barre d'adresse, puis
 Dans Chrome, sélectionnez **Certificat (non valide)**.
 Dans Microsoft Edge, sélectionnez **Certificat (non valide)**.
 Une boîte de dialogue de certificat s'affiche avec les détails du certificat.
3. Faites glisser l'icône du **certificat** sur le bureau.
4. Double cliquez sur le certificat. L'application **Keychain Access** s'ouvre.
5. Dans le volet de droite de la boîte de dialogue Keychain, naviguez jusqu'au certificat, cliquez avec le bouton droit sur le certificat, puis sélectionnez **Obtenir des informations** à partir des options répertoriées. Une boîte de dialogue s'affiche avec davantage d'informations sur le certificat.
6. Développez **Approuver**. Dans le menu déroulant **Lors de l'utilisation de ce certificat**, sélectionnez **Toujours approuver**.
7. Fermez la boîte de dialogue contenant plus d'informations sur le certificat. Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
8. Authentifiez la modification du trousseau Keychains en fournissant un mot de passe.
9. Le certificat est maintenant approuvé et l'erreur de certificat n'apparaît pas dans la barre d'adresse.

Firefox

1. Dans votre navigateur Firefox, saisissez l'URL de Cisco Unified Intelligence Center. Une page d'avertissement s'affiche et indique qu'il y a un risque de sécurité.
2. Cliquez sur **Avancé**, puis sur le lien **Afficher le certificat**. La boîte de dialogue **Visionneuse de certificat** apparaît.
3. Cliquez sur **Détails**, puis cliquez sur **Exporter**. Enregistrez le certificat (**fichier .crt**) dans un dossier local.



Remarque

Si l'option de fichier **.crt** n'est pas disponible, sélectionnez l'option **.der** pour enregistrer le certificat.

4. Dans le menu, sélectionnez **Firefox > Préférences**. La page **Préférences** s'affiche.
5. Dans le volet de gauche, sélectionnez **Confidentialité et sécurité**.
6. Faites défiler jusqu'à la section **Certificats** et cliquez sur **Afficher les certificats...** La fenêtre **Gestionnaire de certificat** s'affiche.
7. Cliquez sur **Importer** et sélectionnez le certificat.
8. Le certificat est maintenant autorisé et l'erreur de certificat n'apparaît pas dans la barre d'adresse.

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.

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*.

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.



Remarque

Veillez à accepter le certificat pour afficher le contenu de l'aide.

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*.



CHAPITRE 2

Tableau de bord

- [Vue d'ensemble, à la page 9](#)
- [Actions du tableau de bord, à la page 10](#)
- [Ajouter des widgets à un tableau de bord, à la page 13](#)
- [Exécuter un rapport à partir du tableau de bord, à la page 16](#)

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 en versions 12.5 prend en charge un maximum de dix widgets par tableau de bord. Par conséquent, pour les tableaux de bord comportant plus de dix widgets dans les versions antérieures aux versions 12.5, assurez-vous de fractionner ces tableaux de bord avec un maximum de dix widgets avant la mise à niveau.

Si vous envisagez d'utiliser un tableau de bord avec 15 widgets dans les versions de Unified Intelligence Center antérieures à la 12.5. Avant la mise à niveau vers la version 12.5, 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 12.5 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

Pour résoudre les problèmes de vulnérabilité d'injection, la fonctionnalité **widget personnalisé** des **tableaux de bord** est désactivée par défaut. Si des widgets personnalisés ont été ajoutés aux **tableaux de bord** dans les versions précédentes de Unified Intelligence Center 12.5, ces widgets sont visibles lors de la mise à niveau en mode lecture seule vers la version 12.5. Vous pouvez choisir de les conserver ou de les supprimer.

Pour activer la fonction de **Widget personnalisé**, utilisez l'interface de ligne de commande **set cuic properties dashboard-customwidget-enabled** et définissez la valeur du paramètre sur "on". Pour plus d'informations, consultez le *Guide de l'utilisateur de la console d'administration 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>.

Actions du tableau de bord

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



Remarque

Vous pouvez ouvrir un maximum de dix onglets à la fois.

Tableau 1 : Actions du tableau de bord

Action	Description
Actions de niveau Tableau de bord	
Nouveau	

Action	Description
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 que 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>
Enregistrer sous	Enregistre une copie du tableau de bord.
Renommer	Renomme un tableau de bord ou un dossier.

Action	Description
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	Description
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>

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. La taille de police par défaut est définie sur 10. Après une mise à niveau vers Cisco Unified Intelligence Center 12.0 ou versions ultérieures, ce paramètre est prioritaire sur la taille de police définie lors de la création de vue de grille. • 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. • Les rapports de zoom avant ne sont pas pris en charge.
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 (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/balilage 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. <p>Par défaut, ce type de widget est désactivé. Vous pouvez activer la fonction de widget personnalisé, en utilisant l'interface de ligne de commande set cuic properties dashboard-customwidget-enabled on.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez le <i>Guide d'administration Cisco Unified Intelligence Center</i> à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/unified-intelligence-center/ucsm-intelligence-center-guides.html</p>

Étape 5 Cliquez sur **Enregistrer**.

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 n'est pas cochée pour un rapport, pour le premier accès, le système vous invite à choisir un **filtre** pour exécuter ce rapport.



Remarque

- La case à cocher **Ignorer le filtre au cours de l'exécution du rapport** n'est pas cochée pour les rapports de stock. Si vous ne souhaitez pas qu'un rapport de tableau de bord exige la sélection de filtre à la première utilisation, vous devez créer un nouveau rapport, définir le filtre par défaut et cocher la case **Ignorer le filtre au cours de l'exécution du rapport**.
 - 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*.



CHAPITRE 3

Gérer et exécuter des rapports

- Actions des rapports, à la page 19
- Ajouter l'aide des modèles, à la page 23
- Filtres de rapport, à la page 24
- Types de rapports, à la page 27
- Gestion des rapports, à la page 31
- Créer le rapport, à la page 38
- Approuver les certificats auto-signés pour les rapports de données en direct, à la page 41
- Importer des rapports, à la page 42
- Exporter des rapports et des dossiers, à la page 43

Actions des rapports

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



Remarque

Vous pouvez ouvrir un maximum de dix onglets à la fois.

Tableau 2 : Actions de rapport

Action	Description
Actions de niveau rapport	
Nouveau	
Rapport	Crée un nouveau rapport dans le répertoire sélectionné. Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Créer des rapports</i> . 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.

Action	Description
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	Description
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.
Cloner la définition de rapport	<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>
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.

Action	Description
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.
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>

Action	Description
Exporter	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> .

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 sur les modèles) dans la barre d'outils Rapports pour afficher le fichier d'aide configuré.

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 coché 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 3 : 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
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 temps réel.
- 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.

Remarque Utilisez uniquement l'opérateur Correspond pour filtrer les enregistrements de données du rapport avec des espaces de début ou de fin. N'utilisez pas les opérateurs Égal à ou Non égal à dans de tels scénarios car Unified Intelligence Center ajuste les critères de filtre avant d'exécuter la requête SQL et ne récupère donc pas les résultats correspondants.

- 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
- 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 ou une requête de procédure stockée), 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.



Remarque La date de début ou de fin de l'heure d'été peut (lorsque les données sont enregistrées) créer une ligne supplémentaire (dans la sortie du rapport) en raison de la modification de la valeur du fuseau horaire dans la base de données SQL. Cela s'applique à n'importe quel modèle de rapport, ainsi qu'à tous les types de requête (bloc anonyme, requête de base de données, procédure stockée, flux en temps réel) que ces rapports de modèle utilisent. Pour confirmer la modification de la valeur du fuseau horaire par SQL, utilisez l'icône Options de rapport à partir de la page Synthèse du rapport et exécutez la commande SQL dans le nœud AW pour valider la modification du fuseau horaire.

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*.

Rapports historiques et en temps réel

Rapport historique

Récupère les données à partir de la 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.



Remarque

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

Rapports de données en temps réel

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

- Les rapports de données en temps réel 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 temps réel actifs n'affichent pas de valeurs correctes dans le champ de durée. Les rapports de données en temps réel doivent être actualisés pour refléter la mise à jour.
- Le moteur Unified CCX met à jour les enregistrements modifiés toutes les trois secondes. Les enregistrements non modifiés sont mis à jour toutes les 15 secondes, de sorte que les champs de fenêtre glissante (par exemple, **Temps moyen de conversation-long terme**, **Temps moyen de conversation-court terme** du rapport Résumé de l'équipe) disposent des données mises à jour.

Une fenêtre glissante est une période de temps qui remonte dans le temps à partir du présent. Par exemple, le champ **Temps moyen de conversation- long terme** avec une fenêtre glissante de 30 minutes indique le temps moyen passé par un agent à l'État conversation au cours des 30 dernières minutes.

- Dans les rapports de données en direct, l'heure dans les champs incréments automatiques (par exemple, **Durée de connexion** dans le rapport Résumé de l'équipe, **Temps de conversation total** dans le rapport sur les statistiques de l'agent) est incrémentée toutes les secondes. Lors d'une mise à jour à partir du moteur Unified CCX, il se peut que ces champs soient fluctuants. Cela signifie que l'heure peut avancer de quelques secondes et revenir à la durée réelle publiée par le moteur Unified CCX.

Pour plus d'informations sur la création des liens permanents pour des Gadgets Cisco Finesse équivalents à des rapports de données en direct, reportez-vous à la section *Liens permanents des rapports* de ce guide.

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 du 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**.
-

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 temps réel.

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.

Après la mise à niveau vers Cisco Unified Intelligence Center 12.0 ou version ultérieure, 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 temps réel 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 connue. 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**.

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.

Type de graphique	Informations sur les graphiques	Ajouter des champs de données	Aperçu et format
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. Il existe neuf couleurs au lieu de la palette de couleurs pour la sélection de la couleur de seuil dans cette version. 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	L'opérateur Correspond à accepte des expressions régulières. Notez que les expressions régulières ne prennent pas en charge : <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. Exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Modèle valide → \w+\s

Opérateur	Description
	<ul style="list-style-type: none"> Modèle non valide → $\wedge w+\s/g$ <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	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.
Champs décimaux ; Toujours, Égal à, Différent de, Supérieur à, Inférieur à, Supérieur ou égal à, Inférieur ou égal à, Entre	<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"> Définissez le seuil pour le champ Niveau de service. Définissez Opérateur sur Inférieur à. Saisissez le pourcentage sous la forme 0 , 60. Sélectionnez « Rouge » dans la liste déroulante Aucun remplissage. 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.

Mise en garde Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Unified Intelligence Center version 11.6 ou ultérieure, toutes les couleurs de seuil sont conservées pour les rapports créés dans les versions antérieures. Toutefois, lorsque vous modifiez le seuil, l'ancienne sélection de couleur de seuil est perdue au sein du rapport. Vous devez donc reconfigurer la sélection de couleur de seuil pour ce rapport.

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** : saisir 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.
 - 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.

Remarque Ne prend en charge que les URL d'images accessibles à partir du serveur Unified Intelligence Center. La taille limite maximale autorisée pour l'image est de 5 Mo.

Étape 6 Cliquez sur **Terminé**.

Étape 7 Cliquez sur **Terminer**.

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 4 : Actions de rapport

Action	Description
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	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>Remarque Cette fonction est désactivée pour les rapports de données en direct.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Créer une vue graphique</i>.</p>

Action	Description
Grouper 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 .xlsx.
Menu du rapport	
Exécuter ou mettre en pause le rapport	<p>Cliquez pour exécuter ou mettre en pause, respectivement, le rapport.</p> <p>Remarque L'exécution du rapport expire après trois minutes. Exécutez de nouveau le rapport en modifiant le filtre et si le problème persiste, contactez l'administrateur.</p>
Imprimer le rapport	<p>Imprime le rapport à l'aide de l'imprimante par défaut.</p> <p>Remarque Les rapports en vue graphique ne prennent en charge que le mode paysage en format A3 pour l'impression.</p>
Gérer les filtres	<p>Affiche la boîte de dialogue Choisir un filtre pour modifier les critères de filtre pour ce rapport.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Filtres de rapports</i>.</p>
Actualiser	Actualise la page de rapport.
Afficher les informations du filtre	Affiche les informations du filtre du rapport exécuté.
Aide en ligne	<p>Affiche l'aide du modèle configuré. Vous pouvez configurer l'aide du modèle pour le rapport à partir de la page Rapports > Ajouter aide.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <i>Ajouter l'aide des modèles</i>.</p>
Seuils uniquement	<p>Activez ce bouton pour afficher uniquement les lignes correspondant aux valeurs de seuil dans le rapport.</p> <p>Par défaut, cette case n'est pas cochée pour tous les rapports.</p> <p>Remarque Ce bouton est désactivé pour l'affichage groupé.</p>

Grouper 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 regroupement.

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 temps réel 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.

Approuver les certificats auto-signés pour les rapports de données en direct

Lorsque vous générez des rapports de données en direct pour la première fois, un message d'erreur s'affiche après environ 30 secondes.

Procédure

Effectuer les étapes suivantes pour approuver le certificat auto-signé :

Option	Description
Si vous utilisez Internet Explorer :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lorsque vous cliquez sur Exécuter le message suivant apparaît : <pre>Internet Explorer blocked this website from displaying content with security certificate errors.</pre> 2. Cliquez sur Afficher le contenu.
Si vous utilisez Firefox :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lorsque vous cliquez sur Exécuter le message suivant apparaît : <pre>Please accept the certificate(s) from <hostname> to view streaming data source status.</pre> 2. Cliquez sur OK. Une page s'affiche avec un avertissement indiquant qu'il existe un risque potentiel pour la sécurité. 3. Cliquez sur Avancé , puis cliquez sur Accepter le risque et continuer. La page qui indique un risque potentiel de sécurité se ferme automatiquement.
Si vous utilisez Chrome ou Edge Chromium (Microsoft Edge) :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lorsque vous cliquez sur Exécuter le message suivant apparaît : <pre>Please accept the certificate(s) from <hostname> to view streaming data source status.</pre> 2. Cliquez sur OK. Une page apparaît qui indique que votre connexion n'est pas privée. 3. Cliquez sur Avancé, puis cliquez sur le lien, dans Chrome, Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé). dans Microsoft Edge, Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé).

Option	Description
	La page qui indique que cette connexion n'est pas privée se ferme automatiquement.

Importer des rapports

Vous pouvez importer le rapport 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 modèles de 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

Cependant, 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**
- Si le système n'a pas de définitions de rapport, les nouvelles définitions de rapports sont créées dans le dossier **Définitions de rapport** > **Définitions de rapports importées**.
 - 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.
- Lorsque des rapports sont exportés vers Excel dans la visionneuse de rapports, la mise en forme personnalisée du type de données DECIMAL n'est pas appliquée.
- Lorsque vous exportez un rapport vers un format de fichier Excel, les paramètres régionaux du système client doivent correspondre aux paramètres régionaux du navigateur (de l'emplacement géographique où vous avez exporté le rapport).
- 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 des modèles (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 4

Planifier les rapports

- - Aperçu, à la page 47
- Actions de planification, à la page 47
- Créer une planification pour un rapport, à la page 48
- Heure d'été et rapports planifiés, à la page 52

- Aperçu

Vous pouvez automatiser la génération de rapports de manière périodique en définissant une planification. L'entité Planifications 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 à l'entité Planifications. Les administrateurs de configuration du système peuvent effectuer toutes les fonctions relatives au planificateur sur tous 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'ils s'exécutent à des heures prédéterminées
- Pour envoyer automatiquement le rapport par courrier électronique
- Pour enregistrer le rapport sur un site distant



Remarque

Les planifications s'exécutent selon le fuseau horaire du serveur et donc sur la page Programmes, la colonne **Prochaine exécution planifiée** reflète le fuseau horaire du serveur.

Actions de planification

Action	Description
Actions de la barre d'outils	

Action	Description
Recherche	Recherche une planification.
Tous	Répertorie toutes les planifications (volumineuse, désactivée, E-mail et SFTP).
Planifications volumineuses	Répertorie toutes les planifications volumineuses.
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 enregistrées sur un site distant.
Actualiser	Actualise la page Planifications .
Nouveau	Crée 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 de la planification pour modifier les détails de la planification. En mode modification, vous pouvez cliquer sur l'icône en regard du nom de la planification pour modifier les propriétés de la planification ; le nom et le type de la planification.
Activer ou Désactiver	Active ou désactive une planification.
Suppr.	Supprime une planification.

Créer une planification pour un rapport



Remarque

Vous ne pouvez pas planifier des rapports de données en temps réel.

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 :

- **Planification étendue**

- Visible uniquement pour un utilisateur Administrateur de la configuration du système.
- Utilisez les planifications de gros volume pour les rapports volumineux de plus de 8 000 lignes.
Remarque Les planifications volumineuses ont une limite supérieure de 25000 lignes.
- Les planifications volumineuses prennent en charge les formats de fichiers CSV.
- Les administrateurs de la configuration du système peuvent créer un maximum de six grands programmes. Vous pouvez contacter votre administrateur pour augmenter ou réduire le nombre de grands programmes.
- Vous pouvez limiter les planifications volumineuses à une fréquence d'une fois par jour.

Important Lorsqu'il y a plusieurs planifications volumineuses, veillez à ne pas les planifier simultanément.

- **Planification normale**

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> <p>La fréquence maximale à laquelle vous pouvez exécuter une planification volumineuse est une fois par jour.</p>

Étape 6

Cliquez sur **Suivant**.

Étape 7

Dans l'onglet **Paramètre de destination**, mettez en place une planification 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 Unified CCX. Contactez l'administrateur pour obtenir de l'aide ou des informations supplémentaires, 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 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. <p>Remarque La mise en forme personnalisée du type de données DECIMAL n'est pas appliquée aux rapports exportés dans Excel.</p> <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 au format PDF, dans l'orientation paysage ou portrait. <p>Les pièces jointes PDF générées ont les limitations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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> • 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 Les rapports planifiés générés à l'aide de l'option **Site distant** ne prennent pas en charge les rapports formatés. Pour obtenir des rapports formatés, utilisez **E-mail** comme **Paramètre de destination**.

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.

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 5

Liens permanents

- [Vue d'ensemble, à la page 53](#)
- [Lien permanent pour un tableau de bord, à la page 53](#)
- [Lien permanent pour un rapport, à la page 54](#)
- [Afficher les liens permanents d'un rapport dans les tableaux de bord, à la page 56](#)
- [Créer un lien permanent de rapport de données en direct pour Finesse, à la page 56](#)

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 temps réel, vous ne pouvez disposer que du lien permanent HTML. Les liens permanents HTML pour les rapports de données en temps réel 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 temps réel, 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.
- Le lien permanent du rapport Excel authentifié n'est pas pris en charge dans Office 365.
- Lorsqu'un lien permanent du rapport non authentifié est accessible dans une session de navigateur authentifié, l'accès pour le lien permanent est contrôlé par les autorisations de l'utilisateur connecté.
- Vous ne pouvez pas effectuer de zoom avant vers un autre rapport à partir d'un lien permanent de rapport.

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 temps réel, par défaut, la case à cocher **Authentifier** est cochée et désactivée.

Étape 4

Pour afficher le rapport,

- Lien permanent HTML et XML : copier et coller le lien permanent (HTML et XML) dans tout navigateur
- Lien permanent Excel -

Remarque

- Pour importer des liens permanents dans Excel, utilisez uniquement les liens permanents avec FDQN.
- Pour incorporer le contenu d'un lien permanent Excel sous forme de données externes dans Excel sur MacOS, ajoutez le certificat **Tomcat** de la gestion des certificats au magasin de confiance de MacOS au cas où des certificats auto-signés sont utilisés.

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**.

Excel 365 :

1. Accédez à Excel 365 et accédez à **Données > à partir du Web**.

- Dans le champ **À partir du Web** > **URL**, collez le lien permanent du rapport et cliquez sur **OK**.
Remarque La première fois, vous êtes invité à vous **connecter** dans la boîte de dialogue Accès au contenu du Web.
- Dans la boîte de dialogue du navigateur, cliquez sur **Vue table** > **Charger**.

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>.

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

Créer un lien permanent de rapport de données en direct pour Finesse

Pour les liens permanents des rapports de stock des superviseurs, reportez-vous à *Liens permanents des rapports de données en direct des superviseurs*. Pour créer un lien permanent vers des rapports de stock enregistrés suivez la procédure ci-dessous :

Procédure

Étape 1 Copiez le lien permanent du rapport de stock que vous souhaitez personnaliser depuis *Liens permanents des rapports de données en direct des superviseurs* et collez-le dans un éditeur de texte.

Exemple :

Considérons l'URL ci-dessous comme lien permanent. Copiez-la et collez-la dans un éditeur de texte. L'ID souligné est la valeur de viewID.

```
https://<Server Name>:8444/cuicui/permalink/?viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33
&linkType=htmlType&viewType=Grid&ResourceIAQStats.resourceId=CL
```

Étape 2 Cliquez sur **Rapports** dans le panneau de gauche.

Étape 3 Naviguez jusqu'au rapport personnalisé.

Étape 4 Cliquez sur l'icône (...) à côté du rapport requis et cliquez sur **Modifier**.

Étape 5 Dans la page **Liste des vues** > **Gérer les vues**, sélectionnez HTML, Excel, ou XML pour afficher le lien permanent du rapport correspondant dans la zone de texte **Lien**.

Étape 6 Copiez le lien permanent du rapport personnalisé à partir du **champ de lien**, et collez-le dans un éditeur de texte, puis copiez la valeur viewID à partir de ce lien.

Exemple :

Copiez la valeur viewID soulignée dans le lien permanent du rapport personnalisé.

```
https://<Server Name>:8444/cuicui/permalink/?viewId=B27986B510000142000004D60A4E5B33
&linkType=htmlType&viewType=Grid
```

Étape 7 Remplacez la valeur viewID du lien permanent du rapport de stock par la valeur viewID du lien permanent du rapport personnalisé.

Exemple :

Après le remplacement de la valeur viewID par la valeur viewID du rapport personnalisé, le lien permanent du rapport personnalisé apparaît comme indiqué ci-dessous :

```
https://<Server Name>:8444/cuicui/permalink/?viewId=B27986B510000142000004D60A4E5B33
&linkType=htmlType&viewType=Grid&ResourceIAQStats.resourceId=CL
```

Étape 8 Ajoutez l'URL du gadget personnalisée à la disposition du bureau dans la console d'administration finesse et enregistrez-le.

Étape 9 Connectez-vous au bureau Finesse et vérifiez le rapport.



CHAPITRE 6

Barre d'outils Gadget

- [Améliorations de la barre d'outils Gadget, à la page 59](#)

Améliorations de la barre d'outils Gadget

Cisco Unified Intelligence Center vous fournit une barre d'outils gadget de rapports de données en temps réel 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://<Server Name>:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.xml?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.



CHAPITRE 7

Rapports historiques

- [Rapports de conversation, à la page 61](#)
- [Rapports de courrier électronique, à la page 68](#)
- [Rapports entrants, à la page 75](#)
- [Rapports sortants, à la page 154](#)
- [Rapports système, à la page 170](#)
- [Rapports multicanaux, à la page 175](#)
- [Types de requête Rapports historiques, à la page 178](#)

Rapports de conversation

Rapport détaillé de conversation par agent

Le rapport détaillé de conversation par agent présente des informations sur chaque contact de conversation qui est géré par l'agent.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Graphique du temps total d'activité et d'acceptation par agent	Affiche le temps d'activité et d'acceptation qu'un agent passe sur l'ensemble des contacts de conversation.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.

Champ	Description
Heure de début de la conversation	Heure à laquelle l'agent accepte la conversation.
Heure de fin de la conversation	Heure à laquelle l'agent termine la conversation.
Durée	Temps écoulé entre l'heure de début et l'heure de fin de la conversation.
ID contact	ID de contact unique qui identifie le contact de la conversation.
Conversation acheminée via la file d'attente de service de contact	File d'attente de service de contact (CSQ) qui a acheminé le contact de conversation à l'agent.
Compétences de conversation	Compétences qui sont associées à l'agent pour traiter un contact de conversation.
Durée active	Temps que l'agent passe à discuter avec le contact de conversation. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Temps d'acceptation	Le temps mis par l'agent à accepter le contact de conversation après qu'il aura été affecté au poste de travail. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Type de conversation	Type de contact de conversation. Il y a deux types de conversations : les conversations en tête-à-tête et les conversations de groupe.
Source	Origine de la conversation. Il existe trois types de sources de conversation : <ul style="list-style-type: none"> • Conversation de bulle : une fenêtre contextuelle de conversation qui apparaît sur la page web du client et qui permet aux utilisateurs de discuter. • Facebook Messenger : service de messagerie de Facebook qui peut être utilisé par les utilisateurs finaux pour converser avec le centre de contact. • Autres : inclut les conversations classiques et les intégrations de conversations de fabricants tiers.
Note	Évaluation donnée par le client à la conversation.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Paramètre de filtre	Résultat
Type de conversation	Affiche les informations sur le type de conversation en tête-à-tête ou de groupe spécifié.
Source	Affiche les informations sur les sources de conversations spécifiées.
Note	Affiche les informations sur l'évaluation spécifiée.

Critères de regroupement

Vide

Rapport résumé de conversation par agent

Le rapport résumé de conversation par agent fournit un résumé des activités des agents, notamment des activités de conversation et de l'état de l'agent.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Temps d'acceptation et de conversation moyens par agent	Affiche le temps moyen qu'un agent met à accepter les demandes de contact de conversation, et le temps moyen que l'agent passe à l'état Occupé.
Total des conversations présentées comparé au total des conversations traitées par agent	Affiche le nombre de contacts de conversation qui sont présentés à un agent et le nombre de contacts de conversation qui sont traités par l'agent.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Conversations présentées	Nombre de discussions ayant été acceptées par l'agent.
Conversations traitées	Nombre de conversations que l'agent a accepté.
Conversations de groupe présentées	Nombre de conversations de groupe ayant été acceptées par l'agent.
Conversations de groupe traitées	Nombre de conversations de groupe que l'agent a acceptées.
Conversations de groupe refusées	Nombre de conversations de groupe que l'agent a refusées.

Champ	Description
Temps d'activité - Moy.	Temps moyen de conversation pour toutes les conversations traitées par l'agent.
Temps d'activité - Max.	Durée de conversation la plus longue d'une conversation traitée par l'agent.
Temps d'acceptation - Moy	Temps moyen d'acceptation pour toutes les conversations acceptées par l'agent.
Temps d'acceptation - Max.	Durée d'acceptation la plus longue d'une conversation acceptée par l'agent.
Évaluation moy.	Moyenne de toutes les évaluations de conversations reçues par l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Rapport d'activité de file d'attente de service de contact de conversation

Le rapport d'activité de file d'attente de service de contact de conversation présente un résumé des conversations présentées, traitées et abandonnées pour chaque file d'attente de service de contact (CSQ). Il affiche la durée moyenne et maximale pour les conversations qui sont mises en attente et traitées. Il affiche également la note moyenne des conversations notées acheminées vers la CSQ.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Temps moyen de traitement par CSQ	Affiche le temps moyen de traitement pour les conversations qui sont traitées dans une CSQ.
Temps max. dans la file d'attente pour les discussions présentées par CSQ	Affiche la conversation avec le temps d'attente le plus long dans une CSQ.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Conversations présentées	Nombre de conversations qui sont acheminées à la CSQ, indépendamment du fait que l'agent accepte la conversation.
Temps de la file d'attente : moy.	Temps moyen en file d'attente de toutes les conversations acheminées vers la file d'attente de service de contact.
Temps de la file d'attente : max.	Temps d'attente le plus long pour une conversation acheminée à la file d'attente de service de contact.
Conversations traitées	Nombre de conversations qui sont acheminées vers les agents à travers cette CSQ et qui sont acceptées et traitées par les agents.
Temps de traitement - Moy.	Durée moyenne de traitement de toutes les conversations traitées par la file d'attente de service de contact. Le temps de traitement est le temps de discussion active.
Temps de traitement - Max.	Durée de traitement la plus longue d'une conversation traitée par la file d'attente de service de contact.
Conversations abandonnées	Nombre de conversations qui sont acheminées vers la CSQ et non acceptées par un agent car l'émetteur de la discussion a mis fin à cette dernière avant que l'agent ne l'accepte ou a été déconnecté.
Évaluation moy.	Note moyenne des conversations notées traitées par la CSQ.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation

Le résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation fournit des informations sur les conversations qui sont traitées dans une file d'attente de service de contact (CSQ) par un agent de conversation. Un agent peut traiter des conversations pour plusieurs files d'attente de service de contact. Le rapport comprend le temps moyen de conversation, le temps moyen d'acceptation des conversations traitées, le nombre de conversations reçues, le nombre de conversations traitées, et le nombre de conversations sans réponse pour chaque agent.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Graphique des conversations traitées par file d'attente de service de contact et par agent	Affiche le nombre de conversations traitées par chaque agent d'une file d'attente de service de contact.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent qui traite les conversations de cette file d'attente de service de contact.
Conversations reçues	Nombre de conversations qui sont en attente pour cette file d'attente de service de contact et sont affectées à l'agent.
Conversations traitées	Nombre de conversations qui sont en attente pour cette file d'attente de service de contact et auxquelles l'agent a répondu.
Temps moyen de conversation active	Temps moyen de conversation pour toutes les conversations traitées par l'agent dans cette file d'attente de service de contact. Le temps de conversation décrit le temps écoulé entre la réponse de l'agent et le moment où il met fin à la conversation. Temps moyen de conversation = temps de conversation total / Nombre de conversations traitées
Conversations sans réponse	Nombre de conversations qui sont parvenues à l'agent, mais sans réponse.
Temps moyen d'acceptation	Le temps écoulé entre le moment où une alerte de conversation est présentée sur le poste de travail et le moment où la conversation est prise par un agent ou déconnectée. Ce champ est vide si la conversation n'a été présentée à aucun agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Rapport d'analyse du trafic des conversations

Le rapport d'analyse du trafic des conversations fournit des informations sur les conversations entrant dans le système Unified CCX. L'information est fournie pour chaque jour, et comprend des informations sur l'heure de pointe de la journée.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Durée moyenne des conversations par date	Affiche la durée moyenne de conversation pour une journée.
Nombre maximal de conversations par date	Affiche l'heure qui a reçu le plus grand nombre de conversations dans une journée.
Total des conversations entrantes par date	Affiche le nombre de conversations qui sont reçues par Unified CCX en une journée.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Date	Date pour laquelle les informations sont affichées.
Total des conversations entrantes	Nombre de contacts de conversation qui sont reçus quotidiennement par Unified CCX. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Moyenne des conversations (par heure)	Nombre moyen de contacts de conversation qui sont reçus en une heure. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Conversations aux heures de pointe (par heure)	Nombre de contacts de conversation reçus pendant les heures de pointe. Information résumée : valeur maximale de la colonne.

Champ	Description
Heure de pointe : début	Le début de l'heure de pointe (l'heure à laquelle le plus grand nombre de contacts de conversation sont reçus).
Heure de pointe : fin	La fin de l'heure de pointe (l'heure à laquelle le plus grand nombre de contacts de conversation sont reçus).
Durée de conversation : moy	Durée de conversation moyenne de la journée. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Durée de conversation : min	Durée de la conversation la plus courte de la journée. Information résumée : valeur minimale de la colonne.
Durée de conversation : max	Durée de la conversation la plus longue de la journée. Information résumée : valeur maximale de la colonne.

Critères de filtre

Vide

Critères de regroupement

Vide

Rapports de courrier électronique

Rapport d'activité de courrier électronique de l'agent

Le rapport d'activité de courrier électronique de l'agent présente des statistiques quotidiennes pour les agents dotés de messagerie électronique.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Activité de courrier électronique de l'agent par état de l'agent	Affiche le temps passé par les agents dans un état d'agent.
Activité de courrier électronique de l'agent par courrier électronique	Affiche les statistiques de courrier électronique d'un agent.

Champs

Champs visibles du rapport d'activité de l'agent de contact de courrier électronique

Champ	Description
Nom de l'agent	Nom de l'agent vers lequel les courriers électroniques sont acheminés.
ID de l'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent.
Date de connexion	Date de connexion de l'agent.
Durée : connecté	Durée totale de connexion de l'agent. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Durée : Non prêt	Temps total passé par l'agent dans l'état Non prêt pour la messagerie électronique. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Durée : Prêt	Temps total passé par l'agent dans l'état Prêt pour la messagerie électronique. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Nombre de courriers électroniques : Présentés	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Nombre de courriers électroniques : Remis en file d'attente	Nombre de courriers électroniques que l'agent a remis en file d'attente. La date et l'heure de remise en file d'attente déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Nombre de courriers électroniques : envoyés	Nombre de courriers électroniques ayant fait l'objet d'une réponse ou d'un transfert par l'agent. La date et l'heure d'envoi déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Nombre de courriers électroniques : Rejetés	Nombre de courriers électroniques que l'agent a abandonnés. Les date et heure de l'abandon déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Temps moyen Au bureau	Temps moyen Au bureau = Temps total passé à traiter les contacts de courrier électronique/nombre de courriers électroniques envoyés, remis en file d'attente et abandonnés.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant les paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Time Offset (Décalage)	Affiche la liste des fuseaux horaires. Sélectionnez votre fuseau horaire. Si vous sélectionnez plusieurs valeurs, la première valeur est appliquée.

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de l'agent	Affiche les informations sur les agents spécifiés.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.
Date de connexion	Regroupe les informations par date de connexion.

Rapport détaillé des contacts de courrier électronique

Le rapport détaillé des contacts de courrier électronique présente des informations sur chaque contact de courrier électronique traité par l'agent.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID contact	ID de contact social unique qui identifie le contact de courrier électronique.
N° de séquence	Numéro que le système affecte à chaque segment de contact. Le numéro de séquence débute par 0 et s'incrémente de 1 pour chaque segment d'un contact, par exemple une remise en file d'attente.
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact (CSQ) qui a acheminé le contact de courrier électronique à l'agent.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent qui a répondu au message électronique.
Reçus	Date et heure de réception du message électronique par le centre de contact.
Récupéré	Date et heure auxquelles l'agent a récupéré le message électronique.
Répondu	Date et heure auxquelles l'agent a répondu au message électronique.
Abandonné	Date et heure auxquelles l'agent a abandonné le message électronique.
Renvoyé	Date et heure auxquelles l'agent a transféré le message électronique.
Adresse d'expédition	Adresse de courrier électronique du client qui a envoyé le courrier électronique.

Champ	Description
Adresse de réponse	Adresse de courrier électronique du client auquel la réponse a été envoyée.
Adresse de destination	Adresses de courrier électronique dans le champ À, auxquelles le courrier électronique a été envoyé.
Destinataires : À	Adresse de courrier électronique du contact center à laquelle le courrier électronique est envoyé.
Destinataires : CC	Adresses de courrier électronique dans le champ CC, auxquelles le courrier électronique a été envoyé sous la forme d'une copie.
Destinataires : Bcc	Adresses de courrier électronique dans le champ Cci, auxquelles le courrier électronique a été envoyé sous la forme d'une copie cachée.
Objet	La ligne Objet du courrier électronique reçu.
Rejet du contact	Rejet du contact de courrier électronique.
Type de contact	Type de contact du contact d courrier électronique.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.
Nom de l'agent	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Objet	Affiche des informations sur l'objet ou la partie d'objet spécifié. Ce paramètre n'est pas sensible à la casse.

Critères de regroupement

Vide

Rapport d'activité de la CSQ par courrier électronique

Le rapport d'activité de file d'attente de service de contact de courrier électronique fournit les statistiques d'activité de messagerie électronique des agents d'une file d'attente de service de contact (CSQ) pour chaque jour.



Remarque

Suite à des erreurs système, le contenu de quelques courriers électroniques présentés à l'agent peut ne pas s'afficher. Dans ces cas, l'agent doit fermer l'icône de courrier électronique. Ces contacts ne sont pas comptabilisés pour l'agent et les colonnes Récupérés, Envoyés, Remis en file d'attente et Rejetés du rapport ne concorderont pas.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Activité de l'agent de la file d'attente de service de contact de courrier électronique par état d'agent	Affiche le nombre de courriers électroniques qui sont traités par les agents dans une catégorie.
Activité de l'agent de la file d'attente de service de contact de courrier électronique par file d'attente de service de contact	Affiche le nombre de courriers électroniques qui sont traités par les files d'attente de service de contact dans une catégorie.
Activité de l'agent de la file d'attente de service de contact de courrier électronique par date	Affiche le nombre de courriers électroniques qui sont traités dans une catégorie pendant une journée.

Champs

Tableau 5 : Champs visibles du rapport d'activité de file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact au travers de laquelle les courriers électroniques sont acheminés.
Date	Date de chaque jour dans l'intervalle.
Nom de l'agent	Nom de l'agent vers lequel les courriers électroniques sont acheminés.
Récupéré	Nombre de courriers électroniques qui sont acheminés par la file d'attente de service de contact à l'agent, puis récupérés par l'agent. La date et l'heure de la récupération déterminent si le courrier électronique rentre dans l'intervalle. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Remis en file d'attente	Nombre de messages de courrier électronique qui sont remis en file d'attente de l'agent. La date et l'heure de remise en file d'attente déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Envoyé(s)	Nombre de courriers électroniques ayant fait l'objet d'une réponse ou d'un transfert par l'agent. La date et l'heure d'envoi déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.

Champ	Description
Abandonné	<p>Nombre de courriers électroniques que l'agent a abandonnés. Les date et heure de l'abandon déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Temps moyen Au bureau	<p>Temps moyen sur le bureau = Temps sur le bureau/nombre de courriers électroniques envoyés, remis en file d'attente et abandonnés.</p> <p>Temps sur le bureau = heure à laquelle l'agent a reçu le courrier électronique moins heure à laquelle l'agent a envoyé le courrier électronique de réponse. (Cela inclut les courriers électroniques envoyés, remis en file d'attente et abandonnés par l'agent.)</p>

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant les paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Time Offset (Décalage)	<p>Affiche la liste des fuseaux horaires.</p> <p>Sélectionnez votre fuseau horaire. Si vous sélectionnez plusieurs valeurs, la première valeur est appliquée.</p>
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Trie les données par nom de file d'attente de service de contact.
Date	Trie les données par dates à l'intérieur de la file d'attente de service de contact.

Rapport d'analyse du trafic

Le rapport Analyse du trafic indique le nombre de courriers électroniques reçus pour la date ou la plage de dates spécifiée.

Graphique

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Graphique d'analyse du trafic de la boîte de réception de courriers électroniques par date.	Affiche le nombre de courriers électroniques reçus pour la date ou la plage de dates spécifiée.
Analyse du trafic de la boîte de réception de courriers électroniques par adresse de courrier électronique	Affiche le nombre de courriers électroniques reçus par une adresse de courrier électronique.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Adresse de courrier électronique	Adresse de courrier électronique à laquelle les courriers électroniques sont adressés.
Date de réception	Date de réception du courrier électronique.
Nombre de courriers électroniques	Nombre de courriers électroniques qui sont reçus par une adresse de courrier électronique pour la date ou la plage de dates spécifiée.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Adresses de courrier électronique	Affiche la liste des adresses électroniques valides.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Affiche la liste des adresses électroniques valides	Regroupe les données par adresse de courrier électronique.
Date	Affiche les informations par date.

Rapports entrants

Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés

Le rapport d'activité détaillé des appels abandonnés fournit des informations sur les appels abandonnés.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels abandonnés chaque jour par priorité d'appel finale	Affiche le nombre d'appels abandonnés et la dernière priorité de ces appels dans une journée.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Heure de début de l'appel	Date et heure de début du tronçon d'appel.
N° appelé	Numéro de téléphone composé par l'appelant.
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	Le numéro de téléphone de l'initiateur de l'appel. (ANI = identification automatique du numéro)
Priorité d'appel initiale	Priorité qui est attribuée à l'appel par le flux de travail Unified CCX lorsque l'appel est reçu.
File d'attente d'appel acheminé	file d'attente de service de contact (CSQ) dans laquelle l'appel est en attente.
Nom de l'agent	Agent à qui on a présenté à l'appel avant qu'il ne soit abandonné.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Priorité d'appel finale	Priorité de l'appel au moment où il est abandonné.
Heure d'abandon de l'appel	Date et heure auxquelles l'appel est abandonné.
Temps d'abandon	Le temps écoulé entre le moment où l'appel arrive dans le système et le moment où il est abandonné. Information résumée : temps d'abandon moyen de tous les appels.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.

Critères de regroupement

Vide

Rapport détaillé des appels interrompus et rejetés

Le rapport détaillé des appels interrompus et rejetés fournit des informations précises sur chaque appel interrompu ou rejeté par le système.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels par rejet de contact	Affiche le nombre d'appels qui sont interrompus et rejetés.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster. L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel. Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel. Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.
Heure de début de l'appel	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin d'appel	Date et heure de déconnexion, de transfert ou de redirection de l'appel.
Type de contact	Type de contact d'un appel.
Rejet du contact	Rejet de l'appel.
Motif d'abandon/rejet	Motif d'interruption ou de rejet de l'appel.

Champ	Description
Le DN (numéro de répertoire de l'expéditeur)	<p>Numéro de répertoire de l'expéditeur. Ce numéro est le même que celui de l'appelant. Le type d'expéditeur peut être agent, périphérique ou inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le type d'expéditeur est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. Si l'appel est traité sur le poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. Si l'appel est passé depuis un poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. • Si le type d'expéditeur est Périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI. • Si le type d'expéditeur est Inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone de l'appelant.
DN de destinataire	<p>Le numéro de répertoire de destination. Type de destinataire peut être Agent, Périphérique ou Inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le type de destinataire est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. • Si le destinataire est de type périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI. • Si le type de destinataire est inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone appelé.
N° appelé	Numéro initialement composé par l'appelant. Si l'appel est un transfert, le numéro vers lequel l'appel est transféré s'affiche.
Numéro appelé d'origine	Numéro composé à l'origine par l'appelant, soit un numéro de point de routage, soit un poste d'agent.
Nom de l'application	Nom de l'application Unified CCX ou Unified IP IVR associée au point de routage.
File d'attente d'appel acheminé	File d'attente de service de contact (CSQ) à laquelle l'appel est acheminé. Ce champ est vide si l'appel a été interrompu ou rejeté avant d'être acheminé vers une file d'attente de service de contact.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Rejet du contact	Affiche des informations sur le rejet du contact spécifié.

Critères de regroupement

Vide

Rapport d'agent Tous champs

Le rapport d'agent Tous champs présente une vue historique de l'activité des agents sélectionnés, montrant les détails du résumé des appels de chaque agent et les durées d'état de l'agent. Ce rapport combine les champs qui sont affichés sur d'autres rapports d'agent connexes.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Rapport d'agent Tous champs - Graphique de résumé des appels	Affiche des informations sur le résumé des appels, telles que les appels présentés, les appels traités et les appels abandonnés par l'agent.
Rapport d'agent Tous champs - Graphique de résumé des états	Affiche le temps total passé par l'agent dans les différents états.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID_AGENT	ID de connexion de l'agent.
Extension de l'agent	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Appels présentés	Les appels qui sont envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prenne l'appel. Si un appel a été connecté à un agent, transféré à un autre agent, puis de nouveau transféré au premier, la valeur du premier agent augmente de 2 (une fois par présentation de l'appel).
Appels traités	Appels qui sont acheminés à l'agent. <ul style="list-style-type: none"> • Si l'agent établit une conférence avec un autre agent, cette valeur augmente de 1 pour l'agent en conférence. • Si l'agent transfère un appel et que l'appel est transféré de nouveau au premier agent, cette valeur augmente de 2.
Appels abandonnés	Appels qui sont abandonnés au niveau de l'agent.
Durée totale de connexion	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX.
Temps de connexion moyen	Temps de connexion moyen = Temps de connexion de l'agent / Nombre de sessions de connexion de l'agent

Champ	Description
Durée Non prêt	Temps passé par l'agent dans l'état Non prêt.
Durée Non prêt (%)	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt.
Durée Prêt	Temps passé par l'agent dans l'état Prêt.
Durée Prêt (%)	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt.
Temps de réservation	Temps passé par l'agent dans l'état Réserve.
Temps Réserve %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Réserve.
Durée de conversation	Temps passé par l'agent dans l'état Conversation.
Durée de conversation (%)	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Conversation.
Temps de travail	Temps passé par l'agent dans l'état Travail.
Temps de travail (%)	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Travail.
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par l'agent. Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail.
Temps de traitement max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Temps de conv. moyen	Temps moyen de conversation de tous les appels traités par l'agent. Le temps de conversation est la durée écoulée entre l'heure de connexion d'un agent à un appel et l'heure de déconnexion ou de transfert, sans compter la durée de l'attente.
Temps de conversation - Max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Durée d'attente moyenne	Temps moyen d'attente de tous les appels traités par l'agent.
Durée d'attente maximale	Durée d'attente la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Temps de travail moyen	Temps moyen passé par un agent au travail après les appels.
Temps de travail max.	Temps maximum passé par un agent au travail après les appels.
Durée moyenne inactive	Durée moyenne passée par un agent dans l'état Non prêt.
Durée inactive maximale	Durée maximale passée par un agent dans l'état Non prêt.
Taux de traitement	Taux de traitement = appels traités par l'agent / appels qui sont acheminés à l'agent
Total des appels entrants	Nombre total d'appels que l'agent reçoit. Total des appels entrants = appels entrants par distribution automatique d'appels (ACD) + appels entrants non ACD.

Champ	Description
ACD entrants - Total	Appels Unified CCX que l'agent reçoit.
ACD entrants - Temps moyen de conversation	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels Unified CCX reçus.
ACD entrants - Temps moyen d'attente	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels reçus Unified CCX en attente.
ACD entrants - Temps de travail moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail pour les appels Unified CCX reçus.
Non ACD entrants sur IPCC - Total	Appels non Unified CCX reçus par l'agent sur un poste Unified CCX, y compris les appels effectués par d'autres agents et par des tiers.
Non ACD entrants sur IPCC - Temps de conversation moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste Unified CCX.
Non ACD entrants sur IPCC - Temps de conversation max.	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste Unified CCX.
Non ACD entrants sur non IPCC - Total	Appels non Unified CCX reçus par l'agent sur un poste non Unified CCX, y compris les appels effectués par d'autres agents et par des tiers.
Non ACD entrants sur non IPCC - Temps de conversation moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste non Unified CCX.
Non ACD entrants sur non IPCC - Temps de conversation max.	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste non Unified CCX.
Sortants sur IPCC - Total	Appels passés par l'agent sur un poste Unified CCX y compris les appels réussis et les tentatives.
Sortants sur IPCC - Temps de conversation moyen	Temps d'appel moyen des appels sortants sur un poste Unified CCX.
Sortants sur IPCC - Temps de conversation max.	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels Unified CCX émis sur un poste Unified CCX.
Sortants sur non IPCC - Total	Appels passés par l'agent sur un poste non Unified CCX y compris les appels réussis et les tentatives.
Sortants sur non IPCC - Temps de conversation moyen	Le temps d'appel moyen passé sur les appels sortants sur un poste non Unified CCX.
Sortants sur non IPCC - Temps de conversation max.	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels émis sur un poste non Unified CCX.
ACD - Transfert entrant	Appels Unified CCX qui sont transférés à l'agent.

Champ	Description
Non ACD - Transfert entrant	Appels non Unified CCX qui sont transférés à l'agent.
ACD - Transfert sortant	Appels Unified CCX qui sont transférés par l'agent.
Non ACD - Transfert sortant	Appels non Unified CCX qui sont transférés par l'agent.
ACD - Conférence	Conférence téléphonique entrante Unified CCX auquel l'agent participe.
Non ACD - Conférence	Appels de conférence non Unified CCX auquel l'agent participe.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Liste des agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

Rapport Résumé des appels d'agent

Le rapport Résumé des appels d'agent fournit le résumé de chaque appel composé et reçu par l'agent.

- Pour les appels entrants Unified CCX : fournit le temps moyen passé par l'agent dans les états Conversation et Travail, et le temps pendant lequel l'agent a mis les appels en attente.
- Pour les appels non Unified CCX : fournit la durée moyenne et maximale en conversation de l'agent.
- Pour les appels sortants : fournit le temps moyen et maximal d'appel de l'agent.

Ce rapport fournit également le nombre d'appels entrants et sortants qui sont transférés vers et par l'agent, et le nombre de conférences téléphoniques auxquelles l'agent a participé.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Temps moyen de conversation, d'attente et de travail pour ACD entrants	Affiche le temps moyen qu'un agent passe dans les états Conversation et Travail et le temps pendant lequel l'agent a mis les appels en attente.
Durée de l'appel maximale moyenne pour les appels sortants IPCC	Affiche le temps moyen et maximal qu'un agent passe sur les appels émis. Le temps comprend le temps passé en numérotation, en attente d'une réponse, et en conversation.
Total des appels entrants, appels sortants par agent	Affiche le nombre d'appels émis et reçus par un agent.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID_AGENT	ID de connexion de l'agent.
Poste IPCC	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Poste non IPCC	Dernier poste actif non Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent. Ce champ est vide si aucun appel n'a été émis ou reçu d'un poste non Unified CCX.
Total des appels entrants	Nombre total d'appels que l'agent reçoit. Total des appels entrants = appels entrants par distribution automatique d'appels (ACD) + appels entrants non ACD.
ACD entrants - Total	Appels Unified CCX que l'agent reçoit.
ACD entrants - Temps moyen de conversation	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels Unified CCX reçus.
ACD entrants - Temps moyen en attente	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels reçus Unified CCX en attente.
ACD entrants - Temps moyen en Travail	Temps moyen passé par l'agent en état Travail pour les appels Unified CCX reçus.
Non ACD entrants sur IPCC - Total	Appels non Unified CCX reçus par l'agent sur un poste Unified CCX, y compris les appels effectués par d'autres agents et par des tiers.
Non ACD entrants sur IPCC - Temps moy. de conversation	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste Unified CCX.
Non ACD entrants sur IPCC - Temps max. de conversation	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste Unified CCX.

Champ	Description
Non ACD entrants sur non IPCC - Total	Appels non Unified CCX reçus par l'agent sur un poste non Unified CCX, y compris les appels effectués par d'autres agents et par des tiers.
Non ACD entrants sur Non-IPCC - Temps moy. de conversation	Temps moyen passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste non Unified CCX.
Non ACD entrants sur Non-IPCC - Temps max. de conversation	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels non Unified CCX reçus sur un poste non Unified CCX.
Sortants sur IPCC - Total	Appels passés par l'agent sur un poste Unified CCX y compris les appels réussis et les tentatives.
Sortants sur IPCC - Temps moy. de conversation	Temps d'appel moyen des appels sortants sur un poste Unified CCX.
Sortants sur IPCC - Temps max. de conversation	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels Unified CCX émis sur un poste Unified CCX.
Sortants sur non IPCC - Total	Appels passés par l'agent sur un poste non Unified CCX y compris les appels réussis et les tentatives.
Sortants sur non IPCC - Temps moy. de conversation	Le temps d'appel moyen passé sur les appels sortants sur un poste non Unified CCX.
Sortants sur Non-IPCC - Temps max. de conversation	Temps maximum passé par l'agent en état Conversation pour les appels émis sur un poste non Unified CCX.
ACD - Transfert entrant	Appels Unified CCX qui sont transférés à l'agent.
ACD - Transfert sortant	Appels Unified CCX qui sont transférés par l'agent.
ACD - Conférence	Conférence téléphonique entrante Unified CCX auquel l'agent participe.

**Remarque**

Le temps d'appel débute lorsqu'un agent prend la ligne et se termine lorsque l'appel prend fin.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Rapport détaillé d'agent

Le rapport détaillé Agent fournit des informations sur la distribution automatique d'appels (ACD) et les appels non ACD que les agents traitent, et les appels ACD et non ACD que les agents composent.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport détaillé de l'agent	Affiche le temps moyen qu'un agent passe dans les états Conversation et Travail et le temps pendant lequel l'agent a mis les appels en attente.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Extension	Poste Unified CCX affecté à l'agent par Unified Communications Manager.
Heure de début de l'appel	Date et heure auxquelles la sonnerie du tronçon d'appel a retenti sur le poste de l'agent.
Heure de fin d'appel	Date et heure auxquelles le tronçon d'appel a été déconnecté ou transféré.
Durée	Temps écoulé entre l'heure de début et l'heure de fin de l'appel. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
N° appelé	Numéro de téléphone composé par l'appelant.
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	Le numéro de téléphone de l'initiateur de l'appel. (ANI = identification automatique du numéro)
File d'attente d'appel acheminé	File d'attente de service de contact ayant traité l'appel. Un appel est dit traité si l'appelant est connecté à un agent alors qu'il était dans cette file d'attente de service de contact.

Champ	Description
Autres files d'attente de service de contact (CSQ)	Si l'appel est mis en attente pour plusieurs files d'attente de service de contact, le nom de l'une des CSQ sur laquelle l'appel a été mis en file d'attente est affiché. Affiche "... " pour indiquer qu'il y a d'autres files d'attente de service de contact pour lesquelles l'appel a été mis en attente.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact qui a traité l'appel.
Durée de conversation	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les appels Unified CCX : durée écoulée entre la connexion d'un appel par un agent et sa déconnexion ou son transfert, sans compter la durée d'attente. • Pour les appels non Unified CCX : durée écoulée entre la connexion d'un appel par un agent et sa déconnexion ou son transfert. <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Durée d'attente	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente. Non applicable aux appels non Unified CCX. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de travail	Temps passé par l'agent en état Travail après l'appel. Non applicable aux appels non Unified CCX. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Type d'appel	Type d'appel.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.
Type d'appel	Affiche des informations sur les types d'appels spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent

Le rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent fournit l'heure et la date de connexion/déconnexion pour chaque session de connexion de l'agent au cours de la période du rapport, et le code raison que l'agent a saisi lors de la déconnexion.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent	Affiche la durée de connexion totale de chaque agent.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Informations de connexion de l'agent : LBLT	Le signe inférieur (<) indique que l'agent s'est connecté avant la période du rapport. (LBLT : Logged In Before Login Time, ou connecté avant l'heure de connexion).
Informations de connexion de l'agent : temps de connexion	Date et heure auxquelles s'est connecté l'agent.
Informations de déconnexion de l'agent : LOALT	Le signe supérieur à (>) indique que l'agent est toujours connecté lorsque le rapport est généré. (LOALT : Logged Out After Logout Time, ou déconnecté après l'heure de déconnexion).
Informations de déconnexion de l'agent : heure de déconnexion	Date et l'heure de déconnexion de l'agent.
Motif de déconnexion	Raison sélectionnée par l'agent passant à l'état Déconnexion. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un espace vide indique que : <ul style="list-style-type: none"> Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. L'agent n'a pas pu entrer un motif.
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent

Le rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent présente le temps connecté passé par chaque agent. Il indique le temps passé par les agents dans l'état Non prêt par code raison (RC). Par défaut, jusqu'à huit codes raison prédéfinis sont affichés et les informations complémentaires sont classées comme Autres codes raison.

Ce rapport peut afficher ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes au sein de la période couverte.

L'état affiche des filtres de codes raisons comme en-têtes de colonne pour les codes raisons sélectionnés dans la vue grille. Si les filtres de codes raisons ne sont pas sélectionnés, les en-têtes de colonne affichent d'abord les codes raisons définis par le système. Les statistiques des codes raisons sélectionnés dans le filtre sont calculées avec précision et affichées dans le rapport. Ce comportement est cependant différent dans la vue graphique où les en-têtes de rapport ne sont pas modifiés dynamiquement en fonction du paramètre du filtre de rapport.

Pour résoudre ce problème, créez une vue de grille personnalisée sur le rapport résumé des codes raison d'agent Non prêt, en renommant les en-têtes de colonne par défaut pour décrire les codes raison définis par l'utilisateur. Ensuite, sélectionnez les codes raison correspondants à partir de la liste des valeurs de codes raison qui est affichée dans le filtre. Les codes raison définis par l'utilisateur doivent figurer dans la table AgentStateDetail pour apparaître dans la liste des valeurs de codes raison.

Remarquez qu'il n'y a pas de correspondance entre l'en-tête et le code raison qui est sélectionné dans le filtre. Par conséquent, les codes raison doivent être sélectionnés dans le filtre dans l'ordre dans lequel les en-têtes sont définis dans la vue. En outre, tous les codes raison doivent être sélectionnée dans le filtre s'il y a des en-têtes correspondants dans le rapport, sinon l'horodatage des codes raison sélectionnés apparaîtra dans une colonne incorrecte car ils sont remplis de gauche à droite dans la grille.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent	Affiche le temps passé par l'agent dans l'état Non prêt par code raison. Jusqu'à huit codes raison sont affichés, et des codes raison supplémentaires sont listés sous la rubrique Autres codes raison .

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Connexion totale	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Non prêt total	Temps total passé par un agent dans l'état Non prêt. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n1</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n1 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n2</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n2 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n3</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n3 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n4</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n4 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n5</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n5 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.

Champ	Description
Temps dans RC (code raison) <i>n6</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n6 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n7</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n7 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n8</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n8 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n9</i>	Temps passé par un agent sur la ligne secondaire pour le code raison n9 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n10</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n10 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans RC (code raison) <i>n11</i>	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour le RC n11 défini par le système. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps dans d'autres RC (Codes raison)	Temps passé par un agent dans l'état Non prêt pour des raisons qui ne sont pas présentées dans les huit colonnes précédentes. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage Rapport entier : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport. • Trente (30) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite. • Soixante (60) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite. <p>Remarque Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Liste des agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.
Codes raison	Affiche des informations pour un maximum de 11 codes raison sélectionnés. Les codes raison supplémentaires sont répertoriés sous Temps passé sous d'autres RC.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

Rapport détaillé de l'état de l'agent

Le rapport détaillé de l'état de l'agent fournit des informations qui sont liées aux changements d'état de l'agent.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport détaillé de l'état de l'agent	Affiche le temps passé par l'agent dans des états d'agent.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Date/Heure de transition de l'état	Date et heure auxquelles l'agent a changé d'état.
État de l'agent	État de l'agent : Connecté, Déconnecté, Non prêt, Prêt, Réserve, Discussion ou Travail.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un vide indique que : <ul style="list-style-type: none"> • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. ou • L'agent n'a pas pu entrer un code motif. ou • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion.
Durée	Durée passée par l'agent dans un état.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Résumé de l'état de l'agent par agent

Le rapport Résumé de l'état de l'agent par agent fournit la durée et le pourcentage de temps passé par l'agent dans tous les états.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Temps passé dans un état d'agent, par agent	Affiche le temps passé par l'agent dans chaque état d'agent.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Durée totale de connexion	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Non prêt : Non prêt	Temps passé par l'agent dans l'état Non prêt. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Non prêt : % Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt. Information résumée : pourcentage total.
Temps Prêt : Prêt	Temps passé par l'agent dans l'état Prêt. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Prêt : % Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt. Information résumée : pourcentage total.

Champ	Description
Temps réservé : Réserve	Temps passé par l'agent dans l'état Réserve. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps réservé : % Réserve	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Réserve. Information résumée : pourcentage total.
Temps de conversation : Conversation	Temps passé par l'agent dans l'état Conversation. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de conversation : % Conversation	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Conversation. Information résumée : pourcentage total.
Temps de travail : Travail	Temps passé par l'agent dans l'état Travail. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de travail : % Travail	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Travail. Information résumée : pourcentage total.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage Rapport entier : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport. • Trente (30) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite. • Soixante (60) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite. <p>Remarque Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés. <ul style="list-style-type: none"> • Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent a appartenu à l'un des groupes de ressources sélectionnés. • Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent a appartenu à l'un des groupes de ressources sélectionnés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées. <ul style="list-style-type: none"> • Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, ce rapport n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent a été associé à l'une des compétences sélectionnées. • Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent a été associé à l'une des compétences sélectionnées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées. <ul style="list-style-type: none"> • Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent a appartenu à l'une des équipes sélectionnées. • Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent a appartenu à l'une des équipes sélectionnées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

Résumé de l'état de l'agent par intervalle

Le rapport Résumé de l'état de l'agent par intervalle fournit la durée et le pourcentage de temps passé par l'agent dans tous les états.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Temps passé dans un état d'agent, par intervalle	Affiche le temps passé par l'agent dans tous les états.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Heure de début de l'intervalle	Date et l'heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et l'heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Durée totale de connexion	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Non prêt : durée	Temps passé par l'agent dans l'état Non prêt. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Non prêt : %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt. Information résumée : pourcentage total.
Temps Prêt : durée	Temps passé par l'agent dans l'état Prêt. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Prêt : %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt. Information résumée : pourcentage total.
Temps Réserve : durée	Temps passé par l'agent dans l'état Réserve. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps Réserve : %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Réserve. Information résumée : pourcentage total.
Temps en Conversation : durée	Temps passé par l'agent dans l'état Conversation. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps en Conversation : %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Conversation. Information résumée : pourcentage total.

Champ	Description
Temps en Travail : durée	Temps passé par l'agent dans l'état Travail. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps en Travail : %	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Travail. Information résumée : pourcentage total.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage Rapport entier : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport. • Trente (30) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite. • Soixante (60) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite. <p>Remarque Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés. Le rapport n'affiche des informations que pour la période où l'agent a fait partie de l'un des groupes de ressources sélectionnés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées. Le rapport n'affiche des informations que pour la période où l'agent a possédé l'une des compétences sélectionnées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes sélectionnées. Le rapport n'affiche des informations que pour la période où l'agent a fait partie de l'une des équipes sélectionnées.

Critères de regroupement

Vide

Résumé d'agent

Le résumé Agent comprend un résumé des activités des agents, notamment les activités de l'état de l'appel et de l'agent.

**Remarque**

Le temps moyen de conversation, temps de conversation maximale, temps En attente et autres ne sont indiqués que pour les appels entrants de distribution automatique d'appels (ACD) qui sont reçus par l'agent. Les valeurs de ce champ sont incrémentées pour chaque appel entrant, mais pas pour les appels sortants. Les valeurs sont à zéro.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Temps moyen de conversation, d'attente et de travail par agent	Affiche le temps moyen qu'un agent passe dans les états Conversation et Travail et le temps pendant lequel l'agent a mis les appels en attente.
Ratio de traitement d'appels par agent	Affiche le nombre d'appels traités par un agent divisé par le nombre d'appels acheminés à cet agent.
Total des appels traités par agent	Affiche le nombre d'appels traités par un agent.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Temps de connexion moyen	Temps de connexion moyen = Temps de connexion de l'agent / Nombre de sessions de connexion de l'agent

Champ	Description
Appels traités	<p>Appels qui sont acheminés à l'agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'agent établit une conférence avec un autre agent, cette valeur augmente de 1 pour l'agent en conférence. • Si l'agent transfère un appel et que l'appel est transféré de nouveau au premier agent, cette valeur augmente de 2. <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Appels présentés	<p>Les appels qui sont envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prenne l'appel.</p> <p>Si un appel a été connecté à un agent, transféré à un autre agent, puis de nouveau transféré au premier, la valeur du premier agent augmente de 2 (une fois par présentation de l'appel).</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Taux de traitement	<p>Taux de traitement = appels traités par l'agent / appels qui sont acheminés à l'agent</p> <p>Information résumée : pourcentage total.</p>
Temps de traitement - Moy.	<p>Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par l'agent.</p> <p>Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail.</p>
Temps de traitement - Max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Temps de conversation - Moy.	<p>Temps moyen de conversation de tous les appels traités par l'agent.</p> <p>Le temps de conversation est la durée écoulée entre l'heure de connexion d'un agent à un appel et l'heure de déconnexion ou de transfert, sans compter la durée de l'attente.</p>
Temps de conversation - Max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen d'attente de tous les appels traités par l'agent.
Temps d'attente - Max.	Durée d'attente la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Temps de travail - Moy.	Temps moyen passé par un agent au travail après les appels.
Temps de travail - Max.	Temps maximum passé par un agent au travail après les appels.
Temps d'inactivité - Moy.	Durée moyenne passée par un agent dans l'état Non prêt.
Temps d'inactivité - Max.	Durée maximale passée par un agent dans l'état Non prêt.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

**Remarque**

Pour les paramètres Les N plus élevés et Les N plus bas, spécifiez le nombre (N) d'agents. Par exemple, si vous spécifiez 3 pour le paramètre du rapport N appels traités/présentés le plus élevé, le rapport indiquera les trois agents présentant les meilleurs ratios. Si plus de n agents, n étant le nombre que vous avez spécifié, ont les mêmes valeurs les plus élevées ou les plus basses, le rapport indique les n premiers agents dans l'ordre alphabétique.

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés. <ul style="list-style-type: none"> • Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent a appartenu à l'un des groupes de ressources sélectionnés. • Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent a appartenu à l'un des groupes de ressources sélectionnés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées. <ul style="list-style-type: none"> • Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent était associé à l'une des compétences sélectionnées. • Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent était associé à l'une des compétences sélectionnées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées. <ul style="list-style-type: none"> • Pour les temps connectés et les temps d'inactivité, n'affiche les informations de l'agent que pour la durée où l'agent a appartenu à l'une des équipes sélectionnées. • Pour tous les autres paramètres de rapport, affiche les informations de l'agent sans tenir compte du moment où l'agent a appartenu à l'une des équipes sélectionnées.
Rapport N appels traités/présentés le plus élevé	Affiche les informations pour les n agents présentant les ratios les plus élevés quant au nombre d'appels traités sur le nombre d'appels acheminés.
Rapport N appels traités/présentés le plus faible	Affiche les informations pour les n agents présentant les ratios les plus faibles quant au nombre d'appels traités sur le nombre d'appels acheminés.
N premiers temps att. moy.	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens d'attente les plus longs.
N derniers temps att. moy.	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens d'attente les plus courts.

Paramètre de filtre	Résultat
N premiers temps de conversation moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de conversation les plus longs.
N derniers temps de conversation moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de conversation les plus courts.
N premiers temps de travail moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de travail les plus longs.
N derniers temps de travail moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de travail les plus courts.
N premiers temps de traitement moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de traitement les plus longs.
N premiers temps de traitement moyens	Affiche les informations pour les n agents présentant les temps moyens de traitement les plus courts.

Critères de regroupement

Vide

Rapport Résumé des données de post-appel par agent

Le résumé des données de post-appel par agent fournit des informations sur les motifs de post-appel sélectionnés par l'agent pour les appels vocaux.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Motif de post-appel	Nom du motif post-appel sélectionné par l'agent.
Nom de l'agent	Nom de l'agent qui a sélectionné le motif de post-appel.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Total	Nombre total d'appels auxquels des motifs de post-appel ont été appliqués.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste des données de post-appel	Affiche des statistiques sur les données de post-appel sélectionnées.
Nom de l'agent	Affiche les informations sur les agents spécifiés.

Critères de regroupement

Paramètre de filtre	Résultat
Motif de post-appel	Regroupe les informations par motif de post-appel.

Rapport détaillé sur les données de post-appel par agent

Le Rapport détaillé sur les données de post-appel par agent affiche les informations saisies par un agent lorsqu'il passe à l'état Travail après avoir assisté à un appel de distribution automatique d'appels (ACD). Avec la fonctionnalité de données de post-appel, l'agent peut passer à l'état de travail pour mettre à jour des données qui sont associées à l'appel. Ce rapport fournit des informations sur les appels ACD entrants et les aperçus d'appels sortants.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels par agent et données de post-appel	Affiche le nombre d'appels traités par les agents pour des données de post-appel.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Extension	Poste Unified CCX affecté à l'agent par Unified Communications Manager.
Numéro NodeID-SessionID-Seq	L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster. L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel. Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel. Ces trois valeurs constituent un ensemble unique qui identifie un appel ACD traité par le système.
Heure de début de l'appel	La date et l'heure auxquelles l'agent s'est connecté à l'appel.
Heure de fin d'appel	Date et heure de déconnexion de l'appel par l'agent.
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	Numéro de téléphone de l'appelant. (ANI = identification automatique du numéro)

Champ	Description
N° appelé	Numéro de téléphone qui est composé par l'appelant.
File d'attente d'appel acheminé	file d'attente de service de contact (CSQ) à laquelle l'appel est acheminé et qui le traite. Un appel peut être placé sur plusieurs files d'attente.
Compétences	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact qui a traité l'appel.
Durée de conversation	Temps passé par l'agent dans l'état Conversation. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Durée d'attente	Temps total pendant lequel l'agent a mis les appels en attente. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de travail	Temps passé par l'agent en état Travail après l'appel. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Post-appel	Les agents peuvent sélectionner jusqu'à cinq motifs de post-appel pour les appels vocaux. En fonction de la sélection, les motifs sont affichés dans les colonnes Motif 1 à Motif 5 qui sont regroupées dans la colonne Post-Appel.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

Rapport des variables personnalisées des appels

Le rapport Variables personnalisées des appels présente des informations sur les éventuelles variables personnalisées configurées par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	<p>L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster.</p> <p>L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel.</p> <p>Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel.</p> <p>Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.</p>
Heure de début	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin	Date et heure de déconnexion, de transfert ou de redirection de l'appel.
Rejet du contact	Rejet de l'appel.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Nom de l'application	Nom de l'application Unified CCX ou Unified IP IVR associée au point de routage.
Variable personnalisée 1	Contenu de la variable <code>_ccdrVar1</code> . Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 2	Contenu de la variable <code>_ccdrVar2</code> . Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 3	Contenu de la variable <code>_ccdrVar3</code> . Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 4	Contenu de la variable <code>_ccdrVar4</code> . Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.

Champ	Description
Variable personnalisée 5	Contenu de la variable _ccdrVar5. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 6	Contenu de la variable _ccdrVar6. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 7	Contenu de la variable _ccdrVar7. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 8	Contenu de la variable _ccdrVar8. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 9	Contenu de la variable _ccdrVar9. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.
Variable personnalisée 10	Contenu de la variable _ccdrVar10. Cette valeur est affichée si la variable est configurée par l'étape Définir l'information d'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Unified IP IVR a associé à l'appel ou au tronçon appelé.

Critères de filtre



Remarque

Pour les paramètres de variables personnalisés, saisissez une chaîne de caractère complète ou une sous-chaîne de caractères à rechercher, et séparez les différentes chaînes par des virgules.

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Numéro appelé d'origine	Affiche les informations sur le ou les numéros appelés à l'origine précisés.
N° appelé	Affiche les informations sur le ou les numéros appelés précisés.
N° appelant	Affiche les informations sur le ou les numéros appelants précisés. Le numéro appelant est le même que le DN (Numéro de l'annuaire) de l'initiateur.
Nom de l'application	Affiche les informations sur les applications spécifiées.
Type de contact	Affiche des informations sur le ou les types de contact spécifiés.

Paramètre de filtre	Résultat
Type d'appelant	Affiche des informations sur le ou les types de demandeur spécifiés.
Type de destinataire	Affiche des informations sur le ou les types de destinataire spécifiés.
Durée supérieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée supérieure ou égale au nombre de secondes défini par T.
Durée inférieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée inférieure ou égale au nombre de secondes défini par T.
Variable personnalisée 1	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 1 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 2	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 2 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 3	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 3 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 4	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 4 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 5	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 5 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 6	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 6 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 7	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 7 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 8	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 8 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 9	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 9 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
Variable personnalisée 10	Affiche les appels pour lesquels la variable personnalisée 10 contient la chaîne ou l'une des sous-chaînes de caractères.
N'importe quelle variable personnalisée	Affiche les appels pour lesquels l'une des 10 variables personnalisées contient la chaîne ou l'un des sous-chaînes de caractères.

Critères de regroupement

Vide

Rapport d'activité Résumé des numéros appelés

Le rapport d'activité résumé des numéros appelés fournit des informations sur tous les numéros qui sont composés par un appelant à l'intérieur ou à l'extérieur. Ce rapport inclut des informations sur les appels à destination des applications Unified CCX et Unified IP IVR et sur les appels à destination des agents.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Durée d'appel moyenne par numéro appelé	Affiche la durée d'appel moyenne par numéro appelé.
Total des appels par numéro appelé	Affiche le nombre total des appels vers chaque numéro, y compris les appels vers les applications et les agents.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
N° appelé	Numéro du point de routage associé à l'application ou au poste de l'agent de destination.
Type d'appel	Appel vers une application ou vers un agent.
Appels totaux	Nombre total des appels passés vers chaque numéro. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Appels moy. (par jour)	Nombre moyen d'appels par jour.
Durée moy. des appels	Durée moyenne des appels passés vers chaque numéro.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Décalage du fuseau horaire	Affiche la liste des fuseaux horaires. Sélectionnez votre fuseau horaire. Si vous sélectionnez plusieurs valeurs, la première valeur est appliquée.

Critères de regroupement

Vide

Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes

Le Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes fournit des informations résumées sur les appels présentés, traités et abandonnés pour chaque groupe de files d'attente de service de contact (CSQ). Les groupes de files d'attente de service de contact sont constitués de CSQ configurées avec les mêmes compétences mais avec des niveaux différents. (Ces groupes sont constitués de CSQ configurées avec les mêmes compétences mais avec des niveaux différents.)

Ce rapport est destiné aux clients qui ont configuré des files d'attente logiques du service de contact. Un CSQ logique est un groupe de files d'attente du service de contact configurées avec la même compétence mais avec des niveaux différents. Lorsqu'un appel entre selon un script utilisant l'approche « CSQ logique », il aboutit d'abord dans la CSQ présentant le niveau de compétence le plus bas. Si le temps d'attente dépasse le seuil prédéfini, l'appel est transféré vers le niveau de compétences supérieur. Ainsi, un même appel entrant peut circuler au sein du même groupe de CSQ.

Ce rapport affiche ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Ceci s'avère particulièrement utile pour les CSQ logiques. Si vous n'avez pas configuré de CSQ logiques, utilisez peut-être d'autres rapports CSQ (rapport d'activité des files d'attente du service de contact, rapport d'activité des files d'attente du service de contact par intervalle/CSQ).

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes	Affiche le nombre d'appels traités et d'appels abandonnés pendant une journée.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Compétences	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact qui a acheminé l'appel à l'agent.
Appels présentés - Total	Appels offerts à chaque CSQ individuelle au sein du groupe, indépendamment du fait que l'agent réponde à l'appel. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.

Champ	Description
Appels présentés - Temps moyen en file d'attente	Durée d'attente moyenne dans la CSQ pour les appels qui lui sont acheminés.
Appels présentés : Temps max. de la file d'attente	File d'attente maximale de tous les appels acheminés vers la file d'attente de service de contact (abandonnés, traités, non aboutis ou rejetés).
Appels traités - Total	Nombre d'appels traités par la file d'attente. Un appel est dit traité si l'appelant est connecté à un agent alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Appels traités - Durée moyenne de traitement	Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par la file d'attente. Temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail Information résumée : Temps moyen de traitement global = Temps de traitement total / Total appels traités
Appels traités - Durée maximale de traitement	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par la file d'attente. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Appels abandonnés - Total	Nombre d'appels ayant été acheminés vers la CSQ mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent car l'appelant a raccroché ou a été déconnecté. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Appels abandonnés - Durée moyenne en file d'attente	Temps moyen passé par les appels dans la file d'attente avant d'être abandonnés.
Appels abandonnés - Durée maximale en file d'attente	Temps maximal passé par un appel en file d'attente avant d'être abandonné.
Niveau de service - Pourcentage conforme SL	(appels traités au niveau du service/appels présentés) * 100 % Information résumée : pourcentage total.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage Rapport entier : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport. • Trente (30) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite. • Soixante (60) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite. <p>Remarque Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Compétences	Trie les données par compétences.

Rapport d'activité des files d'attente de service de contact (par file d'attente)

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par file d'att.) donne des informations sur les niveaux de service ainsi que sur le nombre et le pourcentage d'appels présentés, traités, abandonnés et retirés de la file d'attente. Ce rapport fournit des informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport.



Remarque

Si les agents reçoivent déjà des appels d'une file d'attente de service de contact (CSQ) et que vous modifiez le niveau de compétences de la CSQ, le rapport affiche un enregistrement avec l'ancien ID de CSQ et un autre enregistrement avec le nouvel ID de CSQ pour la même CSQ.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Appels traités, abandonnés et retirés de la file d'attente par file d'attente	Affiche le nombre d'appels traités, abandonnés et retirés de la file d'attente par file d'attente.
Nombre total d'appels qui atteignent le niveau de service par file d'att.	Affiche le nombre d'appels traités et les appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service d'une CSQ. Le champ du niveau de service est défini par l'administrateur.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Niveau de service	Valeur entrée dans le champ du niveau de service lors de la configuration de la file d'attente du service de contact dans Administration Cisco Unified CCX. Si le niveau de service a changé pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente les valeurs de niveau de service nouvelles et anciennes.
Appels traités < Niveau de service	Nombre d'appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme traité lorsqu'il est pris par un agent. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Appels abandonnés < Niveau de service	Nombre d'appels abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme abandonné s'il est déconnecté avant d'être connecté à un agent. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.

Champ	Description
Pourcentage de niveau de service atteint : seulement traités	<p>Pourcentage d'appels qui ont été traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>(nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service/nombre d'appels traités) * 100 %</p> <p>Information résumée : pourcentage total d'appels traités qui ont atteint le niveau de service de traitement.</p>
Pourcentage de niveau de service atteint : sans appels abandonnés	<p>Pourcentage d'appels présentés, hors appels abandonnés, qui ont été traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>(nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service/(nombre d'appels présentés – nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service)) * 100 %</p> <p>Information résumée : pourcentage total d'appels présentés, qui ont atteint le niveau de service de traitement (à l'exclusion des appels qui ont atteint le niveau de service d'abandon).</p>
Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés positivement	<p>Pourcentage d'appels présentés ayant été traités ou abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Pour cette valeur, les appels abandonnés dans le délai spécifié sont considérés comme ayant atteint le niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>([Nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service + nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service]/nombre d'appels présentés) * 100 %</p> <p>Information résumée : pourcentage total d'appels présentés, qui ont atteint le niveau de service de traitement ou d'abandon.</p>
Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés négativement	<p>Pourcentage d'appels présentés ayant été traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Pour cette valeur, les appels abandonnés dans le délai spécifié sont considérés comme n'ayant pas atteint le niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>(nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service/nombre d'appels traités) * 100 %</p> <p>Information résumée : pourcentage total d'appels traités qui ont atteint le niveau de service de traitement.</p>
Appels présentés	<p>Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Appels traités : traités	<p>Nombre d'appels traités par la file d'attente.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>

Champ	Description
Appels traités : %	Pourcentage d'appels traités par la file d'attente du service de contact. Ce pourcentage se calcule comme suit : $(\text{nombre d'appels traités}) / (\text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ Information résumée : pourcentage total.
Appels abandonnés : abandonnés	Nombre d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Appels abandonnés : %	Pourcentage d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. Ce pourcentage se calcule comme suit : $(\text{nombre d'appels abandonnés} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ Information résumée : pourcentage total.
Appels retirés de la file d'attente : retirés de la file d'attente	Nombre d'appels retirés de la file d'attente. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Appels retirés de la file d'attente : %	Pourcentage d'appels retirés de la file d'attente. Ce pourcentage se calcule comme suit : $(\text{nombre d'appels retirés de la file d'attente} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ Information résumée : pourcentage total.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage Rapport entier : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport. • Trente (30) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite. • Soixante (60) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite. <p>Remarque Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Activité de la file d'attente de service de contact par durée d'intervalle

Le rapport d'activité de la file d'attente du service de contact par durée d'intervalle donne des informations sur les niveaux de service ainsi que sur le nombre et le pourcentage d'appels présentés, traités, abandonnés et sortis de la file d'attente. Ce rapport fournit des informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Ce rapport peut être filtré pour une durée d'intervalle spécifique sur une seule journée ou plusieurs jours. À la différence des autres rapports, la partie temps du filtre d'intervalle est considérée comme une durée d'intervalle dans ce rapport.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Appels traités, abandonnés et présentés par intervalle	Affiche le nombre d'appels qui sont traités, abandonnés et présentés pour une file d'attente de service de contact (CSQ).
Total des appels conformes au niveau de service	Affiche le nombre d'appels traités qui ont été traités dans le délai qui est saisi dans le champ de niveau de service pour une CSQ. Le niveau de service est défini par l'administrateur.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
CSQ	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
Date	Regroupement par date pour les intervalles correspondants.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de l'intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de l'intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Appels présentés	Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel. Information résumée : somme des valeurs de ce champ.
Appels traités - Traités	Nombre d'appels traités par la file d'attente. Information résumée : somme des valeurs de ce champ.
Appels traités < Niveau de service	Nombre d'appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme traité lorsqu'il est pris par un agent. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Niveau de service	Valeur entrée dans le champ du niveau de service lors de la configuration de la file d'attente du service de contact dans Administration Cisco Unified CCX. Si le niveau de service a changé pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente les valeurs de niveau de service nouvelles et anciennes.
Appels abandonnés - Abandonnés	Nombre d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. Information résumée : somme des valeurs de ce champ.
Appels abandonnés < Niveau de service	Nombre d'appels abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme abandonné s'il est déconnecté avant d'être connecté à un agent. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Taux d'abandon - %	Pourcentage d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. Ce pourcentage se calcule comme suit : $(\text{nombre d'appels abandonnés} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ Information résumée : : pourcentage total.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage complète du rapport : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en affiche pas pour des intervalles spécifiques de la période du rapport. • Trente (30) minutes : affiche des informations pour les intervalles de 30 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite. • Soixante (60) minutes : affiche des informations pour les intervalles de 60 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite. <p>Remarque Si vous choisissez l'option "Trente (30) minutes" ou l'option "Soixante (60) minutes", le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats que pour l'option "Plage complète du rapport". Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Fuseau horaire	Affiche la liste de tous les fuseaux horaires. L'utilisateur doit sélectionner son fuseau horaire respectif lors de la génération de ce rapport.
Liste CSQ	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Trie les données par nom de file d'attente de service de contact.
Date	Trie les données par heure de début de l'intervalle.

Rapport d'activité File d'attente du service de contact

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact fournit un résumé des appels qui sont présentés, traités abandonnés, et retirés de chaque file d'attente de service de contact (CSQ). Il présente également les appels traités par des workflows dans d'autres files d'attente de service de contact, et des informations sur la durée moyenne et la durée maximale des appels traités, abandonnés et retirés de la file d'attente.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Temps moyen de traitement par CSQ	Affiche le temps de traitement moyen des appels traités pour une CSQ.
Temps moyen de réponse par CSQ	Affiche le temps moyen de réponse pour les appels traités pour une CSQ.
Temps moyen d'abandon par CSQ	Affiche le temps moyen passé par les appels dans la file d'attente avant d'être abandonnés à partir d'une CSQ.
Temps moyen de retrait de la file d'attente par CSQ	Affiche le temps moyen passé par les appels dans la file d'attente avant d'être retirés de la CSQ.
Temps max. dans la file d'attente pour les contacts présentés par CSQ	Le délai d'attente le plus long passé par les appels en file d'attente pour une CSQ.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Compétences	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Appels présentés	Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps moyen de la file d'attente	Temps moyen de la file d'attente pour tous les appels qui lui sont acheminés.
Temps d'attente maximal	Temps d'attente le plus long pour un appel acheminé vers la file d'attente. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Appels traités	Nombre d'appels traités par cette file d'attente. Un appel est dit traité si l'appelant est connecté à un agent alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse de réponse moyenne = temps d'attente total / appels traités
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par la file d'attente.

Champ	Description
Temps de traitement max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par la file d'attente. Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Appels abandonnés	Nombre d'appels acheminés vers la file d'attente de service de contact mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent car l'appelant a raccroché ou a été déconnecté. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Délai moyen d'abandon	Temps moyen des appels en file d'attente avant d'être abandonnés.
Délai max. d'abandon	Temps maximal de tous les appels en file d'attente avant d'être abandonnés. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Nombre moyen d'abandons par jour	Appels abandonnés moyens en une journée = Nombre d'appels abandonnés / Nombre de jours
Nombre max. d'abandons par jour	Plus grand nombre d'appels abandonnés en une seule journée. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Appels retirés de la file d'attente	Nombre d'appels mis en attente sur une file d'attente de service de contact puis retirés lors de l'étape de retrait de la file d'attente dans un workflow. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Délai moyen de retrait de la file d'attente	Temps moyen des appels en file d'attente avant d'être retirés de la file.
Délai max. de retrait de la file d'attente	Temps maximal de tous les appels en file d'attente avant d'être retirés de la file. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Appels traités par un autre	Total des appels suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Appels mis en file d'attente sur la file d'attente de service de contact, puis retirés lors de l'étape de retrait de la file d'attente dans un workflow, puis marqués comme traités lors de l'étape de définition des infos contact dans le workflow. • Appels mis en attente sur plusieurs files d'attente de service de contact puis traités par une autre file d'attente de service de contact. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.
Type de CSQ	Comprend les options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Groupe de ressources : Affiche les informations sur les files d'attente de service de contact configurées avec le Modèle de sélection des ressources disponibles défini sur Groupe de ressources dans Administration Unified CCX. • Groupe de compétences : affiche les informations sur les files d'attente de service de contact configurées avec le Modèle de sélection des ressources disponibles défini sur Compétences des ressources dans Administration Unified CCX.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Trie les données par nom de file d'attente de service de contact.
ID de file d'attente de service de contact	Trie les données par ID de file d'attente de service de contact.

Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par intervalle)

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par intervalle) donne des informations sur les niveaux de service ainsi que sur le nombre et le pourcentage d'appels présentés, traités, abandonnés et retirés de la file d'attente. Ce rapport fournit des informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Appels traités, abandonnés et retirés de la file d'attente, par intervalle	Affiche le nombre d'appels qui sont traités abandonnés, et retirés de la file d'attente de service de contact (CSQ).
Total des appels conformes au niveau de service, par intervalle	Affiche le nombre d'appels qui ont été traités et les appels qui ont été traités dans le délai qui est saisi dans le champ de niveau de service pour une CSQ. Le niveau de service est défini par l'administrateur.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
Compétences	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Niveau de service	Valeur entrée dans le champ du niveau de service lors de la configuration de la file d'attente du service de contact dans Administration Cisco Unified CCX. Si le niveau de service a changé pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente les valeurs de niveau de service nouvelles et anciennes.
Appels traités < Niveau de service	Nombre d'appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme traité lorsqu'il est pris par un agent. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Appels abandonnés < Niveau de service	Nombre d'appels abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme abandonné s'il est déconnecté avant d'être connecté à un agent. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Pourcentage de niveau de service atteint : seulement traités	Pourcentage d'appels qui ont été traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit : $(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / \text{nombre d'appels traités}) * 100 \%$ Information résumée : pourcentage total d'appels traités qui ont atteint le niveau de service de traitement.
Pourcentage de niveau de service atteint : sans appels abandonnés	Pourcentage d'appels présentés, hors appels abandonnés, qui ont été traités dans le délai indiqué dans le champ du niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit : $(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / (\text{nombre d'appels présentés} - \text{nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service})) * 100 \%$ Information résumée : pourcentage total d'appels présentés, qui ont atteint le niveau de service de traitement (à l'exclusion des appels qui ont atteint le niveau de service d'abandon).

Champ	Description
Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés positivement	<p>Pourcentage d'appels présentés ayant été traités ou abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Pour cette valeur, les appels abandonnés dans le délai spécifié sont considérés comme ayant atteint le niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> $([\text{Nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} + \text{nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service}] / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ <p>Information résumée : pourcentage total d'appels présentés, qui ont atteint le niveau de service de traitement ou d'abandon.</p>
Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés négativement	<p>Pourcentage d'appels présentés ayant été traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Pour cette valeur, les appels abandonnés dans le délai spécifié sont considérés comme n'ayant pas atteint le niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit :</p> $(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / \text{nombre d'appels traités}) * 100 \%$ <p>Information résumée : pourcentage total d'appels traités qui ont atteint le niveau de service de traitement.</p>
Appels présentés	<p>Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de ce champ.</p>
Appels traités : traités	<p>Nombre d'appels traités par la file d'attente.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de ce champ.</p>
Appels traités : %	<p>Pourcentage d'appels traités par la file d'attente du service de contact. Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> $(\text{nombre d'appels traités}) / (\text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ <p>Information résumée : pourcentage total.</p>
Appels abandonnés : abandonnés	<p>Nombre d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de ce champ.</p>
Appels abandonnés : %	<p>Pourcentage d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> $(\text{nombre d'appels abandonnés} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$ <p>Information résumée : pourcentage total.</p>
Appels retirés de la file d'attente : retirés de la file d'attente	<p>Nombre d'appels retirés de la file d'attente.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de ce champ.</p>

Champ	Description
Appels retirés de la file d'attente : %	<p>Pourcentage d'appels retirés de la file d'attente. Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> <p>(nombre d'appels retirés de la file d'attente / nombre d'appels présentés) * 100 %</p> <p>Information résumée : pourcentage total.</p>

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage Rapport entier : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en n'affiche pas pour des intervalles spécifiques au sein de la période du rapport. • Trente (30) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 30 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite. • Soixante (60) minutes : affiche des informations pour des intervalles de 60 minutes au sein de la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite. <p>Remarque Si vous choisissez l'option « Trente (30) minutes » ou l'option « Soixante (60) minutes », le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats qu'avec l'option « Plage Rapport entier. » Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Résumé de la répartition des appels de la file d'attente de service de contact

Le résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact présente le nombre et le pourcentage d'appels traités et retirés de la file d'attente dans quatre intervalles temporels différents.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Total des appels abandonnés par intervalle temporel et par file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche le nombre total d'appels abandonnés dans chaque intervalle temporel par une file d'attente de service de contact (CSQ).
Total des appels traités par intervalle temporel et par file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche le nombre total d'appels traités dans chaque intervalle temporel par une file d'attente de service de contact (CSQ).

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Appels traités	Nombre d'appels traités par la file d'attente. Un appel est considéré comme traité lorsqu'il est pris par un agent. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 15 secondes	Nombre d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 15 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 15 secondes	Pourcentage d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 15 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 30 secondes	Nombre d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 30 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 30 secondes - %	Pourcentage d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 30 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 45 secondes	Nombre d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 45 secondes.

Champ	Description
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 45 secondes - %	Pourcentage d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 45 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 60 secondes	Nombre d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 60 secondes.
Total et pourcentage d'appels traités avec un délai en file d'attente de 0 à 60 secondes - %	Pourcentage d'appels traités avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 60 secondes.
Appels abandonnés	<p>Les appels qui sont abandonnés de la CSQ. Un appel est considéré abandonné s'il a été acheminé vers la file d'attente de service de contact mais n'a pas été pris par un agent car l'appelant a raccroché ou a été déconnecté.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 15 secondes	Nombre d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 15 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 15 secondes - %	Pourcentage d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 15 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 30 secondes	Nombre d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 30 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 30 secondes - %	Pourcentage d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 30 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 45 secondes	Nombre d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 45 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 45 secondes - %	Pourcentage d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 45 secondes.
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 60 secondes	Nombre d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 60 secondes.

Champ	Description
Total et pourcentage d'appels abandonnés avec un délai en file d'attente de 0 à 60 secondes - %	Pourcentage d'appels abandonnés avec un temps d'attente qui est inférieur ou égal à 60 secondes.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.
Intervalle temporel en secondes	Indiquez le nombre de secondes. La valeur par défaut est 15 secondes.

Critères de regroupement

Vide

Résumé des priorités de la file d'attente de service de contact

le rapport Résumé des priorités de la file d'attente de service de contact fournit le nombre d'appels qui sont acheminés vers chaque file d'attente de service de contact (CSQ). Il présente également le nombre d'appels et la moyenne d'appels par jour par priorité qui sont acheminés vers chaque CSQ.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels présentés par la file d'attente de service de contact (CSQ) et par priorité d'appel	Affiche le nombre d'appels qui sont acheminés pour chaque priorité d'appel dans une CSQ.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :



Remarque

Si la priorité de l'appel est N/A, l'appel a été abandonné avant qu'une priorité ne soit affectée.

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.

Champ	Description
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Total des appels présentés	Nombre total d'appels présentés à la file d'attente de service de contact, qu'un agent ait pris l'appel ou non. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 1 (Basse) - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 1 (Basse) - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 2 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 2 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 3 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 3 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 4 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 4 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 5 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 5 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 6 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.

Champ	Description
Priorité 6 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 7 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 7 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 8 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 8 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 9 - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 9 - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.
Priorité 10 (Haute) - Total	Nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Priorité 10 (Haute) - Moyenne	Moyenne du nombre d'appels qui sont acheminés selon cette priorité dans une journée pour chaque CSQ.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Trie les données par nom de file d'attente de service de contact.

Champ	Résultat
ID de file d'attente de service de contact	Trie les données par ID de file d'attente de service de contact.

Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact

Le Rapport résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact fournit des informations sur le nombre et le pourcentage des appels traités en atteignant le niveau de service, pour chaque priorité d'appel d'une file d'attente de service de contact (CSQ).

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Pourcentage d'appels qui atteignent le niveau de service	Affiche le nombre d'appels traités et les appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service d'une CSQ.
Total des appels conformes au niveau de service	Affiche le nombre d'appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service d'une CSQ.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :



Remarque

Si la priorité de l'appel est N/A, l'appel a été abandonné avant qu'une priorité ne soit affectée.

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.
Compétences d'appel	Compétences qui sont associées à la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé.
Niveau de service	Valeur entrée dans le champ du niveau de service lors de la configuration de la file d'attente du service de contact dans Administration Cisco Unified CCX. Si le niveau de service a changé pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente les valeurs de niveau de service nouvelles et anciennes.
Appels présentés	Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel.

Champ	Description
Niveau de service total assuré	Appels ayant obtenu une réponse dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service de l'Administration Unified CCX.
% niveau de service atteint	(Appels traités au niveau du service/appels présentés) * 100 %
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 1 (Faible)	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 1 (Faible)	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 2	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 2	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 3	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 3	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 4	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 4	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 5	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.

Champ	Description
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 5	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 6	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 6	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 7	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 7	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 8	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 8	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 9	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 9	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - Priorité 10	Nombre d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.

Champ	Description
Nombre et % des appels atteignant le Niveau de Service pour chaque priorité d'appel - % de Priorité 10	Pourcentage d'appels avec cette priorité d'appel qui ont obtenu une réponse dans le délai du niveau de service.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Rapport résumé d'agent de la file d'attente de service de contact

Le rapport résumé d'agent de la file d'attente de service de contact fournit des informations sur les appels qui sont traités dans chaque file d'attente de service de contact (CSQ) pour chaque agent. Un agent peut traiter des appels pour de multiples files d'attente de service de contact. Pour chaque agent, le rapport comprend le temps de conversation moyen et total pour les appels traités, le temps de travail moyen et total après les appels, le temps de sonnerie total des appels acheminés, le nombre d'appels mis en attente, le temps d'attente moyen et total pour les appels mis en attente et le nombre d'appels non pris en charge.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels traités par file d'attente de service de contact (CSQ) et par agent	Affiche le nombre d'appels qui sont traités par des agents de la file d'attente de service de contact.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
ID de file d'attente de service de contact	ID unique de la file d'attente de service de contact.

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent qui traite les conversations de cette file d'attente de service de contact.
Extension	Poste Unified CCX affecté à l'agent par Unified Communications Manager.
Appels traités	Nombre d'appels placés sur cette file d'attente de service de contact et pris en charge par cet agent durant la période couverte par le rapport.
Temps de conversation - Moy.	Temps de conversation moyen pour tous les appels que cet agent a traité pour cette file d'attente de service de contact. Le temps de conversation est la durée écoulée entre l'heure de réponse d'un agent à un appel et l'heure de déconnexion ou de transfert, sans compter la durée de l'attente. Temps de conversation moyen = Temps de conversation total / nombre d'appels traités
Temps de conversation - Total	Temps de conversation total de tous les appels traités par l'agent pour cette CSQ.
Temps de travail - Moy.	Temps moyen passé par un agent au travail après les appels. Temps de travail moyen = Temps de travail total / Nombre d'appels traités
Temps de travail - Total	Temps total passé par un agent au travail après les appels.
Nombre total de sonneries	Le temps écoulé entre le moment où un appel a sonné et le moment où l'appel a obtenu une réponse d'un agent, a été acheminé vers un autre agent ou déconnecté. Ce champ est vide si l'appel n'a été présenté à aucun agent.
Appels en attente	Appels que l'agent a mis en attente.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen d'attente de tous les appels mis en attente par l'agent. Non applicable aux appels non Unified CCX. Temps d'attente moyen = Temps d'attente total / Nombre d'appels mis en attente.
Temps d'attente - Total	Durée totale d'attente de l'appel. Non applicable aux appels non Unified CCX.
Sonnerie sans réponse	Appels qui ont été acheminés vers l'agent sans recevoir de réponse.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Rapport CSQ Tous champs

Le rapport CSQ Tous champs présente les données relatives aux CSQ, telles que les statistiques d'appel, le niveau de service et les champs principaux comme Temps moyen dans la file d'attente, Délai moyen de réponse, Appels traités et Appels abandonnés sous Niveau de service. Ce rapport combine les champs de tous les rapports relatifs aux CSQ.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Rapport CSQ Tous champs - Graphique de résumé d'appels	Affiche le résumé des appels présentés, appels traités, appels abandonnés et appels sortis de la file d'attente.
Rapport CSQ Tous champs - Appels respectant le niveau de service	Affiche le nombre total des appels traités et abandonnés respectant le niveau de service.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	CSQ dans laquelle l'appel est en attente.
Niveau de service	Valeur entrée dans le champ du niveau de service lors de la configuration de la file d'attente du service de contact dans Administration Cisco Unified CCX. Si le niveau de service a changé pendant la période couverte par le rapport, ce dernier présente les valeurs de niveau de service nouvelles et anciennes.
Appels présentés	Appels acheminés à la CSQ indépendamment du fait qu'un agent ait pris l'appel.
Appels traités	Nombre d'appels traités par la file d'attente.
Pourcentage traité	Pourcentage d'appels traités par la file d'attente du service de contact. Ce pourcentage se calcule comme suit : $(\text{nombre d'appels traités}) / (\text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$
Temps de traitement moyen	Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par la file d'attente. Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail.

Champ	Description
Temps de traitement max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par la file d'attente.
Appels abandonnés	Nombre d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés.
Pourcentage d'appels abandonnés	Pourcentage d'appels acheminés vers la CSQ et qui ont été abandonnés. Ce pourcentage se calcule comme suit : (nombre d'appels abandonnés/nombre d'appels présentés) * 100 %
Délai d'abandon moyen	Temps moyen passé par les appels dans la file d'attente avant d'être abandonnés.
Temps d'abandon max.	Temps maximal passé par un appel en file d'attente avant d'être abandonné.
Appels retirés de la file d'attente	Nombre d'appels retirés de la file d'attente.
Pourcentage d'appels retirés de la file d'attente.	Pourcentage d'appels retirés de la file d'attente. Ce pourcentage se calcule comme suit : (nombre d'appels retirés de la file d'attente / nombre d'appels présentés) * 100 %
Moyenne de durée de sortie de la file d'attente	Durée moyenne passée par les appels dans la file d'attente avant d'être sortis de cette dernière.
Durée sortis file d'attente max	Temps maximal passé par un appel en file d'attente avant d'en être sorti.
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse de réponse moyenne = temps d'attente total / appels traités
Appels traités < Niveau de service	Nombre d'appels traités dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme traité lorsqu'il est pris par un agent.
Appels abandonnés < Niveau de service	Nombre d'appels abandonnés dans le délai indiqué dans le champ Niveau de service. Un appel est considéré comme abandonné s'il est déconnecté avant d'être connecté à un agent.
Nombre moyen d'abandons par jour	Appels abandonnés moyens en une journée = Nombre d'appels abandonnés / Nombre de jours
Nombre max. d'abandons par jour	Plus grand nombre d'appels abandonnés en une seule journée.
Appels traités par un autre	Total des appels suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Appels mis en file d'attente sur la file d'attente de service de contact, puis retirés lors de l'étape de retrait de la file d'attente dans un workflow, puis marqués comme traités lors de l'étape de définition des infos contact dans le workflow. • Appels mis en attente sur plusieurs files d'attente de service de contact puis traités par une autre file d'attente de service de contact.
Temps moyen de la file d'attente	Temps moyen de la file d'attente pour tous les appels qui lui sont acheminés.

Champ	Description
Temps d'attente maximal	Temps d'attente le plus long pour un appel acheminé vers la file d'attente.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Trie les données par nom de file d'attente de service de contact.

Rapport détaillé CCCR appel par appel

Le rapport détaillé CCCR appel par appel indique la plupart des informations de l'enregistrement détaillé d'appel de contact (CCDR, Contact Call Detailed Record), stocké dans la base de données Cisco Unified CCX. Ce rapport comporte également des informations provenant de l'enregistrement détaillé du routage des contacts et de l'enregistrement détaillé des connexions des agents. Les informations de ce rapport portent sur chaque segment d'appel. Un transfert ou une redirection d'appel génère un nouveau segment.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Nombre d'appels par état de contact	Affiche le pourcentage d'appels qui ont été traités, abandonnés, interrompus et rejetés.
Nombre d'appels par type d'expéditeur	Affiche le pourcentage d'appels qui ont été initiés par un agent, un appareil (par exemple, un appel de test), et d'origine inconnue (par exemple, les appels reçus par une passerelle).

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	<p>L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster.</p> <p>L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel.</p> <p>Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel.</p> <p>Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.</p>
Heure de début	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin	Date et heure de déconnexion, de transfert ou de redirection de l'appel.
Contact : type	Type de contact d'un appel.
Contact : répartition	État d'un appel.
Expéditeur : Type	Expéditeur de l'appel.
Expéditeur : ID	Identification de connexion de l'agent à l'origine de l'appel, si le type d'expéditeur est 1.
Expéditeur : NR	Numéro de téléphone de l'expéditeur.
Destinataire : Type	Destinataire de l'appel.
Destinataire : ID	Identification de connexion de l'agent qui reçoit l'appel, si le type de destinataire est 1.
DN de destinataire Destinataire : numéro de répertoire	Numéro de téléphone de destination.
N° appelé	Si l'appel était un transfert, ce champ indique le numéro vers lequel l'appel a été transféré. Dans les autres cas, ces informations sont les mêmes que le numéro appelé à l'origine.
Numéro appelé d'origine	Numéro composé à l'origine par l'appelant, soit un numéro de point de routage, soit un poste d'agent.
Nom de l'application	Nom de l'application Unified CCX ou Unified IP IVR associée au point de routage.
Délai de mise en file d'attente	<p>Temps écoulé entre l'heure d'entrée d'un appel dans la file d'attente de service de contact et l'heure à laquelle l'appel a sonné. Cette valeur est égale à zéro pour les autres appels.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>

Champ	Description
Durée de conversation	Temps écoulé entre l'heure où un agent répond à l'appel et l'heure de déconnexion ou de transfert de cet appel, sans compter la durée de l'attente. Cette valeur est égale à zéro pour les autres appels. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Durée d'attente	Temps écoulé entre la première mise en attente d'un appel par un agent et la dernière prise de cet appel par l'agent, sans compter la durée de la conversation. Ce champ est vide pour les autres appels. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de travail	Temps passé par l'agent en état Travail après l'appel. Ce champ est vide pour les autres appels. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Numéro appelé d'origine	Affiche les informations sur le ou les numéros appelés à l'origine précisés.
N° appelé	Affiche les informations sur le ou les numéros appelés précisés.
N° appelant	Affiche les informations sur le ou les numéros appelants précisés. Le numéro appelant est le même que le DN d'expéditeur.
Nom de l'application	Affiche les informations sur les applications spécifiées.
Type de contact	Affiche des informations sur le ou les types de contact spécifiés.
Type d'appelant	Affiche des informations sur le ou les types de demandeur spécifiés.
Type de destinataire	Affiche des informations sur le ou les types de destinataire spécifiés.
Durée supérieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée supérieure ou égale au nombre de secondes défini par T.
Durée inférieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée inférieure ou égale au nombre de secondes défini par T.

Critères de regroupement

Vide

Rapport détaillé appel - file d'attente - agent

Le rapport détaillé appel - file d'att. - agent présente des informations d'appel détaillées sur la file d'attente de service de contact vers laquelle un appel a été acheminé et sur l'agent qui a traité l'appel.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels par numéro appelé	Indique le nombre d'appels vers chaque numéro appelé.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	<p>L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster.</p> <p>L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel.</p> <p>Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel.</p> <p>Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.</p>
Heure de début de l'appel	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin d'appel	Date et heure de déconnexion, de transfert ou de redirection de l'appel.
Rejet du contact	Rejet de l'appel.
DN expéditeur (numéro de l'appelant)	<p>Numéro de répertoire de l'expéditeur. Ce numéro est le même que celui de l'appelant. Le type d'expéditeur peut être agent, périphérique ou inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le type d'expéditeur est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. Si l'appel est traité sur le poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. Si l'appel est passé depuis un poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. • Si le type d'expéditeur est Périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI. • Si le type d'expéditeur est Inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone de l'appelant.

Champ	Description
DN de destination	Le numéro de répertoire de destination. Type de destinataire peut être Agent, Périphérique ou Inconnu. <ul style="list-style-type: none"> • Si le type de destinataire est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. • Si le destinataire est de type périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI. • Si le type de destinataire est inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone appelé.
N° appelé	Numéro initialement composé par l'appelant. Si l'appel est un transfert, alors le numéro vers lequel l'appel est transféré s'affiche.
Nom de l'application	Nom de l'application Unified CCX ou Unified IP IVR associée au point de routage.
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Nom ou noms de la ou des files d'attente de service de contact dans lesquelles l'appel a été mis en file attente. Ce champ affiche jusqu'à 5 files d'attente de service de contact séparées par des virgules. La file d'attente qui a traité l'appel est marquée d'un astérisque (*) et s'affiche au début de la liste. Ce champ est vide si l'appel n'a été mis en attente dans aucune file d'attente.
Délai de mise en file d'attente	Temps écoulé entre l'heure d'entrée d'un appel dans la file d'attente de service de contact et l'heure à laquelle l'appel a sonné. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Délai de sonnerie	Le temps écoulé entre le moment où un appel a sonné et le moment où l'appel a obtenu une réponse d'un agent, a été acheminé vers un autre agent ou déconnecté. Ce champ est vide si l'appel n'a été présenté à aucun agent. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Durée de conversation	Temps passé par l'agent dans l'état Conversation. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Temps de travail	Temps passé par l'agent dans l'état Travail. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
N° appelé	Affiche les informations sur le ou les numéros appelés à l'origine précisés.

Paramètre de filtre	Résultat
N° appelant	Affiche les informations sur le ou les numéros appelants précisés. Le numéro appelant est le même que le DN d'expéditeur.
Nom de l'application	Affiche les informations sur les applications spécifiées.
Type de contact	Affiche des informations sur le ou les types de contact spécifiés.
Type d'appelant	Affiche des informations sur le ou les types de demandeur spécifiés.
Type de destinataire	Affiche des informations sur le ou les types de destinataire spécifiés.
Nom de l'agent	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Nom de la file d'attente de service de contact	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.
Durée supérieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée supérieure ou égale au nombre de secondes défini par T.
Durée inférieure ou égale à T secondes.	Affiche les appels ayant une durée inférieure ou égale au nombre de secondes défini par T.

Critères de regroupement

Vide

Rapport d'activité résumé des priorités

Le rapport d'activité Résumé des priorités présente les informations d'appel pour chaque priorité d'appel.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels par priorité d'appel	Pour chaque niveau de priorité affecté, affiche le pourcentage d'appels ayant reçu cette priorité.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :



Remarque

En cas de priorités d'appel multiples, les données seront répétées pour toutes les priorités.

Champ	Description
Priorité d'appel	Priorité finale que le workflow Unified CCX attribue à l'appel lorsque l'appel est reçu.
Appels totaux	Nombre d'appels auxquels est affecté un niveau de priorité particulier comme niveau de priorité finale.
Appels moy. (par jour)	Nombre d'appels auxquels est affecté un niveau de priorité particulier comme niveau de priorité finale.
Total des appels à priorité multiple	Nombre d'appels se terminant avec un niveau de priorité différent de celui qui leur avait été affecté au moment de leur réception.
Moyenne des changements de priorité	Nombre moyen d'appels par jour se terminant avec un niveau de priorité différent de celui qui leur avait été affecté au moment de leur réception.
Changement de priorité max.	Différence maximale entre un niveau de priorité affecté à un appel lors de sa réception et le niveau de priorité finale de cet appel.
Moyenne des appels à priorité multiple	Différence moyenne entre un niveau de priorité affecté à un appel lors de sa réception et le niveau de priorité finale de cet appel.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste Priorité	Affiche des informations sur les appels auxquels est affecté leur niveau de priorité finale. Les niveaux de priorité vont de 1 (niveau le plus bas) à 10 (niveau le plus élevé).

Critères de regroupement

Vide

Rapport sur les motifs - Groupage d'agents

Le Rapport sur les motifs - Groupage d'agents présente l'heure à laquelle chaque agent s'est connecté. Il indique le temps que les agents ont passé à l'état Non prêt en fonction du motif sélectionné. La durée de connexion est la même que le total du temps passé par l'agent pour plusieurs raisons pendant le même intervalle.

Ce rapport peut afficher ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes au sein de la période couverte.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport sur les motifs - Graphique du groupage d'agents	Affiche le temps passé par agent à l'état Non prêt, en fonction des motifs sélectionnés.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Connexion totale	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent passant à l'état Non Prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes : <ul style="list-style-type: none"> L'agent n'a pas pu sélectionner un motif. Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt. <p>Remarque Le code motif est affiché si l'étiquette n'est pas disponible.</p>
Durée	Temps total passé par un agent à l'état Non prêt pour le code raison correspondant. <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage complète du rapport : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en affiche pas pour des intervalles spécifiques de la période du rapport. • Trente (30) minutes : affiche des informations pour les intervalles de 30 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite. • Soixante (60) minutes : affiche des informations pour les intervalles de 60 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite. <p>Remarque Si vous choisissez l'option "Trente (30) minutes" ou l'option "Soixante (60) minutes", le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats que pour l'option "Plage complète du rapport". Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Liste des agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.
Raisons	Affiche la liste des raisons, y compris les raisons prédéfinies. Le code motif s'affiche également si la raison n'est pas disponible.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT_READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable Annuler du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton Annuler la réservation du poste de travail.
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>
32755	Non prêt	CALL_ENDED	<p>L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option Disponibilité automatique est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Rapport sur les motifs - Groupage par raison

Le Rapport sur les motifs - Groupage de motifs présente le temps total passé par chaque agent à l'état Non prêt pour chacun des motifs sélectionnés. Ce rapport indique également la durée totale de connexion des agents. Si les agents ne passent pas du temps sur le motif sélectionné, alors ces agents seront exclus du rapport.

Ce rapport peut afficher ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes au sein de la période couverte.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Rapport sur les raisons - Graphique du groupage par raison	Affiche le temps passé par agent à l'état Non prêt, en fonction du motif sélectionné.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Raison	Raison sélectionnée par l'agent passant à l'état Non Prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Remarque Le code motif est affiché si l'étiquette n'est pas disponible.
Heure de début de l'intervalle	Date et heure de début de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de début de la plage du rapport.
Heure de fin de l'intervalle	Date et heure de fin de chaque intervalle de 30 ou 60 minutes ou la date et l'heure de fin de la plage du rapport.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Poste	Dernier poste actif Unified CCX qu'Unified Communications Manager a affecté à l'agent.
Connexion totale	Durée totale pendant laquelle l'agent est connecté à Unified CCX.
Durée	Temps total passé par un agent à l'état Non prêt pour la raison correspondante sélectionnée. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Longueur de l'intervalle	<p>Les options suivantes sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage complète du rapport : affiche des informations sur la base de l'heure de début et de fin définies, mais n'en affiche pas pour des intervalles spécifiques de la période du rapport. • Trente (30) minutes : affiche des informations pour les intervalles de 30 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite. • Soixante (60) minutes : affiche des informations pour les intervalles de 60 minutes dans la période du rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite. <p>Remarque Si vous choisissez l'option "Trente (30) minutes" ou l'option "Soixante (60) minutes", le rapport peut nécessiter plus de temps pour afficher les résultats que pour l'option "Plage complète du rapport". Pour réduire le temps de traitement, générez le rapport pour un intervalle de requête plus court.</p>
Noms de groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Liste des agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.
Raisons	Affiche la liste des raisons, y compris les raisons prédéfinies. Le code motif s'affiche également si la raison n'est pas disponible.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Raison	Trie les données par raison.

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable Annuler du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton Annuler la réservation du poste de travail.
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>
32755	Non prêt	CALL_ENDED	<p>L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option Disponibilité automatique est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Rapport d'analyse du trafic

Le rapport Analyse du trafic montre des informations sur les appels entrants dans le système Cisco Unified CCX. Les informations sont fournies pour chaque jour de la plage du rapport et incluent des détails sur l'heure de pointe de chaque jour.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Durée moyenne d'appel par date	Affiche la durée moyenne d'appel par date.
Appels aux heures de pointe par date	Affiche le nombre d'appels qui sont reçus dans l'heure de pointe pour une journée.
Total d'appels entrants par date	Affiche le nombre total d'appels reçus par le système Unified CCX pendant une journée.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Date	Date pour laquelle les informations sont fournies.
Total des appels entrants	Nombre total d'appels reçus par le système Cisco Unified CCX par jour. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Moy. appels (par heure)	Nombre moyen d'appels reçus durant chaque heure de la journée. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Appels aux heures de pointe (par heure)	Nombre d'appels reçus pendant l'heure de pointe. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Heure de pointe - Début	Début de l'heure, au cours d'une journée, pendant laquelle le plus grand nombre d'appels a été reçu.
Heure de pointe - Fin	Fin de l'heure, au cours d'une journée, pendant laquelle le plus grand nombre d'appels a été reçu.
Durée des appels - Moyenne	Durée moyenne des appels dans la journée. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Durée des appels - Minimum	Durée de l'appel le plus court de la journée. Information résumée : valeur minimale de la colonne.
Durée des appels - Maximum	Durée de l'appel le plus long de la journée. Information résumée : valeur maximale de la colonne.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Time Offset (Décalage)	Affiche la liste des fuseaux horaires. Sélectionnez votre fuseau horaire. Si vous sélectionnez plusieurs valeurs, la première valeur est appliquée.

Critères de regroupement

Vide

Rapports sortants

Rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants

Le rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants présente des statistiques d'appels pour les campagnes progressives et prédictives d'appels sortants faisant intervenir des agents.



Remarque

Il n'affiche de données que pour les campagnes pour lesquelles au moins un contact est composé dans la plage horaire sélectionnée.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Campagne	Nom de la campagne d'appels sortants d'agent.
Contacts : total	<p>Nombre total de contacts qui sont importés pour la campagne. Sont compris dans le nombre de contacts tous les contacts qui ont été importés lors la génération du rapport et ce nombre ne dépend pas de la date de fin que vous avez choisie lorsque vous avez généré le rapport.</p> <p>Contacts : total = contacts importés dans la campagne qui doivent être composés (y compris les contacts repérés pour être pour nouvel essai ou rappel + contacts qui sont supprimés de la date de début + contacts qui sont fermés par le système le jour précédant la date de début (les contacts sont composés avec succès ou le nombre maximal de tentatives est effectué pour composer le contact).</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Contacts : tentés	<p>Nombre de tentatives de contacts sortants.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>

Champ	Description
Contacts : restants	<p>Nombre de contacts qu'il reste à composer, y compris les contacts repérés qui sont marqués pour un nouvel essai ou un rappel, et ceux qui ne seront jamais composés, car ils sont supprimés de la campagne après leur importation.</p> <p>Les contacts comprennent des données enregistrées jusqu'à l'heure de génération du rapport et ne dépendent pas de la date de fin choisie lors de la génération du rapport.</p> <p>Si aucun contact n'est à composer à nouveau ou à rappeler, le nombre total de contacts est égal aux contacts tentés + contacts restants.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Contacts : % tentés	<p>Pourcentage de tentatives d'appels sortants.</p> <p>$\% \text{ de tentatives} = (\text{Tentatives} / \text{Total des contacts}) * 100$</p> <p>information résumée : pourcentage global de tentatives.</p>
Appels : vocaux	<p>Nombre d'appels sortants qui ont été détectés comme étant un interlocuteur et connectés au trigger IVR.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : répondeur	<p>Nombre d'appels sortants qui atteignent un répondeur.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : non valides	<p>Nombre d'appels sortants qui atteignent un numéro incorrect.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : télécopieur/modem	<p>Nombre d'appels sortants qui atteignent un télécopieur ou un modem.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : sans réponse	<p>Nombre d'appels sortants n'ayant obtenu aucune réponse.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : occupé	<p>Nombre d'appels sortants qui reçoivent un signal occupé.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : en échec	<p>Nombre d'appels sortants ayant échoué.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Appels : abandonnés par le client ou l'agent	<p>Nombre d'appels sortants qui sont considérés comme abandonnés, car l'appel a été déconnecté, par le client ou l'agent durant le temps d'attente des appels abandonnés qui est configuré dans l'application d'interface d'administration Web Unified CCX.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>

Champ	Description
Appels : abandon par le système	Nombre d'appels sortants qui sont abandonnés par le système. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : rappel demandé	Nombre d'appels qui sont marqués pour rappel. Remarque Un appel accepté par un agent, pour lequel un rappel est requis, présenté plus tard à un autre agent, qui l'accepte (à l'heure du rappel), et de nouveau classifié comme rappel compte deux fois dans le nombre de rappels. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Temps de conversation - Moy.	Durée moyenne en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur les appels sortants. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux.
Temps de conversation - Max.	Durée maximale en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur un appel sortant de la campagne. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux. Information résumée : valeur maximale de la colonne.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste de campagne	Affiche la liste des campagnes d'appels sortants d'agents.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Campagne	Trie les données par nom de campagne.

Rapport CCDR d'agent relatif aux appels sortants

Le rapport CCDR d'agent relatif aux appels sortants présente des informations d'agent relatives aux appels sortants progressifs et prédictifs, qui sont stockées dans la base de données Unified CCX. Ce rapport fournit des informations sur chaque tronçon d'appel.

**Remarque**

Unified CCX ne prend pas en charge la traduction ou la modification du numéro de téléphone qui est utilisé pour composer les appels sortants. Cela est dû aux règles de traduction vocale qui sont configurées dans la passerelle. Un comportement incohérent est observé dans le traitement du répondeur également lorsque les règles de traduction sont configurées. Vous pouvez utiliser l'une des deux méthodes prises en charge ci-dessous pour modifier un numéro composé dans la passerelle :

- Pour supprimer les premiers chiffres du numéro de téléphone, utilisez les chiffres de transfert ou de bande de chiffres dans la configuration de pair de numérotation.
- Pour ajouter un préfixe au numéro de téléphone, utilisez le préfixe dans la configuration de pair de numérotation.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster. L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel. Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel. Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.
Heure de début	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin	Date et heure de déconnexion ou de transfert de l'appel.
Rejet du contact	État d'un appel.
Expéditeur : Type	Expéditeur de l'appel.
Expéditeur : ID	ID de connexion de l'agent. Ce champ n'est rempli que si le type d'expéditeur est égal à 1. Ce champ n'est renseigné que si l'appel est transféré du script vers un agent.
Numéro de répertoire de l'expéditeur de l'appel	Le numéro de téléphone de l'initiateur de l'appel.
Destinataire : Type	Destinataire de l'appel.

Champ	Description
Destinataire : ID	ID de connexion de l'agent. Ce champ n'est rempli que si le type de destinataire est égal à 1. Ce champ est vide sauf si l'appel est passé vers un poste auquel l'agent est connecté.
Destinataire : numéro de répertoire	Numéro de téléphone de destination.
État de l'appel	Statut du contact qui a été importé pour composer un appel sortant. La valeur d'état d'appel est mise à jour avec l'état le plus récent du contact.
Résultat de l'appel	Valeur du résultat d'appel pour l'appel sortant. La valeur de résultat de l'appel est mise à jour pour chaque appel qui a été passé à destination d'un contact sortant.
Nom de la campagne	Nom de la campagne d'appels sortants d'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la campagne	Affiche la liste des campagnes d'appels sortants d'agents.

Critères de regroupement

Vide

Rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure

Le rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure présente des informations sur les appels sortants d'agent progressifs et prédictifs pour chaque demi-heure de l'intervalle de temps où la campagne est active.



Remarque

La campagne peut s'arrêter quelques secondes après l'heure de fin spécifiée. Par conséquent, le rapport peut fournir des informations pour un intervalle d'une demi-heure supplémentaire. Cet intervalle d'une demi-heure comporte des informations pour les appels sortants qui sont composés avant l'heure de fin de la campagne, dont la réponse est reçue après la fin de la campagne.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels vocaux tentés et abandonnés, par campagne	Nombre de tentatives d'appel, d'appels abandonnés, et d'appels vocaux pour une campagne.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la campagne	Nom de la campagne d'agent sortante pour laquelle les données sont enregistrées.
Heure de début	Date et heure de début de l'intervalle.
Heure de fin	Date et heure de fin de l'intervalle.
Total des tentatives d'appel	Nombre de tentatives d'appel. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Total des appels vocaux	Nombre d'appels vocaux. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Total des appels abandonnés	Nombre d'appels abandonnés par le système. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Lignes par agent	Affiche la valeur LPA (lignes par agent) pour une campagne à la fin de l'intervalle d'une demi-heure. Pour les campagnes progressives, la valeur LPA est configurée via l'interface web d'administration de l'application Unified CCX. Dans le cas des campagnes prédictives, la valeur LPA est calculée par l'algorithme prédictif.
Taux d'abandon	Taux d'abandon des appels depuis la dernière remise à zéro des statistiques. Taux d'abandon = (Abandonnés/vocaux + Abandonnés) x 100

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la campagne	Affiche des informations par demi-heure pour les campagnes prédictives ou progressives spécifiques.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Campagne	Trie les données par nom de campagne.

Résumé de la campagne de communication externe IVR

Le rapport Résumé de la campagne de communication externe IVR fournit des statistiques d'appels pour chaque campagne d'appels sortants de réponse vocale interactive (RVI). Il indique le récapitulatif des appels pour les campagnes de communication externe IVR progressives et prédictives.



Remarque

Il n'affiche de données que pour les campagnes pour lesquelles au moins un contact est composé dans la plage horaire sélectionnée.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Campagne	Nom de la campagne IVR sortante.
Contacts : total	<p>Nombre total de contacts qui sont importés pour la campagne. Sont compris dans le nombre de contacts tous les contacts qui ont été importés lors de la génération du rapport et ce nombre ne dépend pas de la date de fin que vous avez choisie lorsque vous avez généré le rapport.</p> <p>Contacts : total = contacts importés dans la campagne qui doivent être composés (y compris les contacts repérés pour être pour nouvel essai ou rappel + contacts qui sont supprimés de la date de début + contacts qui sont fermés par le système le jour précédant la date de début (les contacts sont composés avec succès ou le nombre maximal de tentatives est effectué pour composer le contact).</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Contacts : tentés	<p>Nombre de tentatives de contacts IVR sortants.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Contacts : restants	<p>Nombre de contacts qu'il reste à composer, y compris les contacts repérés qui sont marqués pour un nouvel essai ou un rappel, et ceux qui ne seront jamais composés, car ils sont supprimés de la campagne après leur importation.</p> <p>Les contacts comprennent des données enregistrées jusqu'à l'heure de génération du rapport et ne dépendent pas de la date de fin choisie lors de la génération du rapport.</p> <p>Si aucun contact n'est à composer à nouveau ou à rappeler, le nombre total de contacts est égal aux contacts tentés + contacts restants.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>

Champ	Description
Contacts : % tentés	Pourcentage de tentatives de contacts IVR sortants. % de tentatives = (Tentatives / Total des contacts) * 100 information résumée : pourcentage global de tentatives
Appels : vocaux	Nombre d'appels sortants qui ont été détectés comme étant un interlocuteur et connectés au trigger IVR. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : répondeur	Nombre d'appels IVR sortants qui atteignent un répondeur. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : non valides	Nombre d'appels IVR sortants qui atteignent un numéro incorrect. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : télécopieur/modem	Nombre d'appels IVR sortants qui atteignent un télécopieur ou un modem. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : sans réponse	Nombre d'appels IVR sortants n'ayant obtenu aucune réponse. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : occupé	Nombre d'appels IVR sortants qui reçoivent un signal occupé. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : en échec	Nombre d'appels sortants IVR ayant échoué. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : abandon par le client	Nombre d'appels IVR sortants qui sont abandonnés par le client. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Appels : abandon par le système	Nombre d'appels IVR sortants qui sont abandonnés par le système. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste de campagne	Affiche des informations sur les campagnes IVR sortantes spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Campagne	Trie les données par nom de campagne.

Rapport CCCR IVR pour appels sortants

Le rapport CCCR IVR pour appels sortants fournit des informations sur les appels de réponse vocale interactive (IVR), qui sont stockées dans la base de données Unified CCX. Ce rapport fournit des informations sur chaque tronçon d'appel.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de nœud - ID de session - N° de séquence	L'ID de nœud est l'identifiant numérique unique, qui commence à 1, que le système attribue à chaque serveur Unified CCX dans le cluster. L'ID de session est le numéro d'identification unique que le système affecte à un appel. Le numéro de séquence de session est le numéro que le système attribue à chaque tronçon d'appel. Ce numéro de séquence de la session augmente de 1 à chaque segment d'appel. Ensemble, ces trois valeurs identifient de façon unique un appel de distribution automatique d'appels (ACD) qui est traité par le système.
Heure de début	Date et heure de début d'appel.
Heure de fin	Date et heure de déconnexion ou de transfert de l'appel.
Rejet du contact	État d'un appel.
Expéditeur : Type	Expéditeur de l'appel.
Expéditeur : ID	ID de connexion de l'agent. Ce champ n'est rempli que si le type d'expéditeur est égal à 1. Ce champ n'est renseigné que si l'appel est transféré du script vers un agent.
Numéro de répertoire de l'expéditeur	Le numéro de téléphone de l'initiateur de l'appel.
Destinataire : Type	Destinataire de l'appel.
Destinataire : ID	ID de connexion de l'agent. Ce champ n'est rempli que si le type de destinataire est égal à 1. Ce champ est vide sauf si l'appel est passé vers un poste auquel l'agent est connecté.

Champ	Description
Destinataire : numéro de répertoire	Numéro de téléphone de destination.
Numéro de répertoire de déclenchement	Numéro composé par le numéroteur IVR sortant. Il peut s'agir d'un numéro de point de routage ou du numéro de téléphone composé.
Nom de l'application	Nom de l'application Unified CCX ou Unified IP IVR associée au point de routage.
État de l'appel	État de l'enregistrement du contact.
Résultat de l'appel	Résultat du dernier appel qui a été passé pour cet enregistrement.
Nom de la campagne	Nom de la campagne de communication externe IVR.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Liste de campagne	Affiche la liste des campagnes de communication externe de type IVR.

Critères de regroupement

Vide

Rapport IVR pour appels sortants par demi-heure

Le rapport IVR pour appels sortants par demi-heure fournit des informations sur les appels prédictifs sortants de réponse vocale interactive (IVR) pour chaque demi-heure de la période du rapport.



Remarque

Ce rapport est disponible si vous avez sélectionné le type de numérotation prédictive Unified CCX.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Total des appels vocaux tentés et abandonnés, par campagne	Nombre de tentatives d'appel, d'appels abandonnés, et d'appels vocaux pour une campagne.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de la campagne	Nom de la campagne prédictive pour laquelle les données sont enregistrées.
Heure de début	Date et heure de début de l'intervalle.
Heure de fin	Date et heure de fin de l'intervalle.
Total des tentatives d'appel	Nombre de tentatives d'appel. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Total des appels vocaux	Nombre d'appels vocaux. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Total des appels abandonnés	Nombre d'appels abandonnés. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Lignes par port	Nombre de contacts qui peuvent être composés pour chaque port disponible. Lignes par port = appels abandonnés / appels vocaux
Taux d'abandon	Taux d'abandon des appels depuis la dernière remise à zéro des statistiques. Taux d'abandon = (Abandonnés/vocaux + Abandonnés) x 100

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la campagne	Affiche des informations par demi-heure pour les campagnes prédictives spécifiques.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Campagne	Trie les données par nom de campagne.

Rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Le rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants présente des statistiques détaillées par campagne (progressive et prédictive) sur chaque agent. Le rapport présente également les informations détaillées de l'ensemble des appels, les informations par appel de la campagne pour chaque agent et une ligne de résumé des informations sur les appels de chaque agent pour l'ensemble des campagnes prédictives et progressives des agents. Il est disponible avec la fonctionnalité sortante.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels transférés par campagne et par agent	Affiche le nombre total d'appels transférés par chaque agent et pour chaque campagne.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Campagne	Le nom de la campagne.
RNA (Sonnerie sans réponse)	Le nombre d'appels sortants auxquels l'agent n'a pas répondu. Sonnerie sans réponse (Ring-no-answer). Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Transfert	Le nombre d'appels sortants qui sont transférés à partir d'un autre agent. L'autre agent compose l'appel sortant et le transfère à l'agent. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Temps de conversation - Moy.	Durée moyenne en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur les appels sortants. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux.
Temps de conversation - Max.	Durée maximale en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur un appel sortant de la campagne. Seuls les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux sont pris en compte.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des campagnes	Affiche les informations sur les campagnes spécifiées.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

Aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

L'aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants présente des statistiques détaillées pour chaque agent par campagne. Le rapport présente également les informations détaillées de l'ensemble des appels, les informations par appel de la campagne pour chaque agent et une ligne de résumé des informations sur les appels de chaque agent pour l'ensemble des campagnes. Il est disponible avec la fonctionnalité sortante.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels acceptés par campagne et par agent	Affiche le nombre total d'appels acceptés par chaque agent et pour chaque campagne.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Campagne	Le nom de la campagne.
Offertes	Le nombre d'appels sortants qui sont offerts à l'agent. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Accepté	Le nombre total d'appels sortants qui sont acceptés par l'agent. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Rejeté	Le nombre d'appels sortants qui sont rejetés par l'agent. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Fermé	Le nombre d'appels sortants qui sont terminés par l'agent. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.

Champ	Description
RNA (Sonnerie sans réponse)	Le nombre d'appels sortants auxquels l'agent n'a pas répondu. Sonnerie sans réponse (Ring-no-answer). Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Transfert	Le nombre d'appels sortants qui sont transférés à partir d'un autre agent. Ce n'est pas cet agent qui compose le numéro de l'appel sortant, mais l'autre agent qui lui transfère ensuite l'appel. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Temps de conversation - Moy.	Durée moyenne en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur les appels sortants. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux.
Temps de conversation - Max.	Durée maximale en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur un appel sortant de la campagne. Seuls les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux sont pris en compte.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des campagnes	Affiche les informations sur les campagnes spécifiées.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des groupes de ressources	Affiche des informations sur les agents des groupes de ressources spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Les données sont regroupées selon le champ suivant :

Champ	Résultat
Nom de l'agent	Trie les données par nom de l'agent.

Aperçu du résumé de la campagne de communication externe

Le rapport Aperçu du résumé de la campagne de communication externe fournit des statistiques récapitulatives d'appels pour chaque campagne. Il est disponible avec la fonctionnalité Cisco Unified Outbound Preview Dialer (appels sortants).

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels acceptés, rejetés, fermés par campagne	Affiche le nombre total d'appels acceptés, rejetés ou fermés pour chaque campagne.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Campagne	Le nom de la campagne.
Total	<p>Nombre total de contacts qui sont importés pour la campagne. Sont compris dans le nombre de contacts tous les contacts qui ont été importés lors de la génération du rapport et ce nombre ne dépend pas de la date de fin que vous avez choisie lorsque vous avez généré le rapport.</p> <p>Contacts : total = contacts importés dans la campagne qui doivent être composés (y compris les contacts repérés pour être pour nouvel essai ou rappel + contacts qui sont supprimés de la date de début + contacts qui sont fermés par le système le jour précédant la date de début (les contacts sont composés avec succès ou le nombre maximal de tentatives est effectué pour composer le contact).</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Disponible	<p>Nombre de contacts qu'il reste à composer, y compris les contacts repérés qui sont marqués pour un nouvel essai ou un rappel, et ceux qui ne seront jamais composés, car ils sont supprimés de la campagne après leur importation.</p> <p>Les contacts comprennent des données enregistrées jusqu'à l'heure de génération du rapport et ne dépendent pas de la date de fin choisie lors de la génération du rapport. Si aucun contact n'est à composer à nouveau ou à rappeler, le nombre total de contacts est égal aux contacts tentés + contacts disponibles.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
Tentative	<p>Nombre d'enregistrements de contacts sortants qui ont été testés au moins une fois.</p> <p>Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.</p>
% Tentatives	<p>Pourcentage des appels sortants ayant été tentés.</p> <p>$\% \text{ de tentatives} = (\text{Tentatives} / \text{Total des contacts}) \times 100$</p> <p>Information résumée : pourcentage total.</p>

Champ	Description
Accepté	Nombre d'appels sortants qui sont acceptés par les agents. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Rejeté	Nombre d'appels sortants qui sont ignorés ou rejetés par les agents. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Fermé	Nombre d'appels sortants qui sont fermés par l'agent. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Voix	Nombre d'appels sortants réussis. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Répondeur	Nombre d'appels sortants quotidiens classés en Répondeur. L'agent clique sur Accepter et sélectionne une classification de Répondeur pour ce contact. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Télécopieur/Modem	Nombre d'appels sortants avec une classification de Télécopieur/Modem. L'agent clique sur Accepté et sélectionne une classification Fax/Modem pour ce contact. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Incorrect	Nombre d'appels sortants de la journée appartenant à la classification Incorrect. L'agent clique sur Accepté et sélectionne une classification Incorrect pour ce contact. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Rappel demandé	Nombre d'appels qui sont marqués pour rappel. Remarque Un appel accepté par un agent, pour lequel un rappel est requis, présenté plus tard à un autre agent, qui l'accepte (à l'heure du rappel), et de nouveau classifié comme rappel compte deux fois dans le nombre de rappels. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Absent	Nombre de contacts sortants dont la personne qui répond au téléphone n'est pas le client. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Faux numéro	Nombre de contacts sortants dont la personne qui répond au téléphone indique que le client ne vit pas là. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.
Occupé	Nombre d'appels sortants dont la réponse a été le signal Occupé. Information résumée : somme des enregistrements de cette colonne.

Champ	Description
Temps de conversation - Moy.	Durée moyenne en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur les appels sortants. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux.
Temps de conversation - Max.	Durée maximale en HH: MM: SS que l'agent passe en conversation sur un appel sortant de la campagne. Durée de tous les appels qui sont acceptés par l'agent et classés comme vocaux. Information résumée : valeur maximale de la colonne.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des campagnes	Affiche les informations sur les campagnes spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Rapports système

Rapport d'analyse des performances de l'application

Le rapport Analyse des performances de l'application propose un résumé des statistiques d'appel pour chaque application Unified CCX ou Unified IP IVR.

Graphiques

Les graphiques suivants sont disponibles :

Nom du graphique	Description
Durée moyenne d'appel par application	Affiche la durée moyenne d'appel pour une application.
Appels traités et appels abandonnés par application	Affiche le nombre d'appels qui sont traités et le nombre d'appels qui sont abandonnés pour une application.
Appels présentés par application	Affiche le nombre d'appels reçus pour une application.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID de l'application	Numéro d'identification qui est affecté à l'application par Unified CCX.
Nom de l'application	Nom de la demande Unified CCX ou Unified IP IVR.
Appels présentés	Nombre d'appels qui sont reçus par l'application, y compris des appels internes. Ce nombre inclut les appels qui sont traités par l'application et les appels abandonnés alors qu'ils se trouvaient dans l'application. Un appel peut impliquer plus d'une application, il est donc compté pour chacune d'entre elles. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Appels traités	Nombre d'appels qui sont traités par l'application, y compris des appels internes. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Appels abandonnés	Nombre d'appels abandonnés, non aboutis ou rejetés alors qu'ils se trouvaient dans l'application. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Taux d'abandon (par heure)	Nombre moyen d'appels abandonnés par heure alors qu'ils se trouvaient dans l'application. Information résumée : valeur maximale de la colonne.
Durée moy. des appels	Délai écoulé moyen depuis le moment où l'appel entre dans ce flux de travail jusqu'à ce que l'appel quitte ce flux de travail lorsque l'appelant raccroche ou lorsque l'appel entre dans un autre flux de travail. Information résumée : valeur maximale de la colonne.

Critères de filtre

Vide

Critères de regroupement

Vide

Rapport Résumé de l'application

Le rapport Résumé de l'application propose un résumé des statistiques d'appel pour chaque application Unified CCX ou Unified IP IVR. Il comprend des informations sur les appels présentés, traités, abandonnés, entrants et sortants. Il fournit également des informations sur le temps de conversation, le temps de travail et le délai d'abandon des appels.

Graphiques

Sont à votre disposition les graphiques suivants :

Nom du graphique	Description
Appels présentés par application	Affiche le nombre d'appels reçus par chaque application Unified CCX ou Unified IP IVR.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'application	Nom de la demande Unified CCX ou Unified IP IVR.
N° appelé	<p>Pour les appels sortants qui sont transférés à un point de routage Unified CCX et traités par une application, le numéro de téléphone qui est composé par l'appelant qui a émis l'appel sortant à l'origine.</p> <p>Pour les appels entrants qui sont traités par une application :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'appel est passé depuis un téléphone Unified Communications Manager, le numéro de téléphone qui est composé par l'appelant. • Si l'appel est passé à l'extérieur du réseau de VoIP (par exemple, à partir du RTCP d'un PBX TDM), le numéro de répertoire Unified Communications Manager auquel la passerelle VoIP achemine l'appel.
Appels présentés	<p>Nombre d'appels qui sont reçus par l'application, y compris des appels internes. Ce nombre est égal au nombre d'appels traités par l'application + le nombre d'appels abandonnés alors qu'ils se trouvaient dans l'application.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Flux entrant	<p>Nombre d'appels redirigés vers cette application depuis une autre application via un workflow. N'inclut pas les appels provenant d'un autre agent ou d'un système externe tel qu'un système de messagerie vocale.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Flux sortant	<p>Nombre d'appels envoyés par cette application vers une autre application ou une destination externe sans avoir été traités par un agent.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Appels traités	<p>Nombre d'appels qui sont traités par l'application, y compris des appels internes.</p> <p>Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.</p>
Vitesse de réponse moyenne	<p>Temps d'attente moyen des agents pour répondre aux appels. Les appels n'étant pas connectés à un agent ne sont pas pris en compte dans ce calcul.</p> <p>Temps d'attente moyen = temps en file d'attente / nombre d'appels</p>

Champ	Description
Temps de conv. moyen	La durée moyenne de conversation de tous les appels traités par un agent. Le temps de conversation est la durée écoulée entre l'heure de connexion d'un agent à un appel et l'heure de déconnexion ou de transfert, sans compter la durée de l'attente. Temps de conversation moyen = Temps de conversation total / nombre d'appels traités par l'agent
Temps de travail moyen	Temps moyen qu'un agent passe à l'état de travail après avoir déconnecté/transféré les appels. Temps de travail moyen = Temps de travail total / nombre d'appels traités par l'agent
Appels abandonnés	Nombre d'appels abandonnés par l'application. Information résumée : somme des valeurs de cette colonne.
Délai d'abandon moyen	Durée moyenne des appels avant abandon.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de l'application	Affiche les informations sur les applications spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Rapport de consommation de licences Unified

Le rapport de consommation de licences présente des informations historiques agrégées sur l'utilisation des licences, par type de licence enregistré. Ce rapport dispose de deux vues, Perpétuelles et Flexibles. Par défaut, la vue des licences perpétuelles s'affiche. Sélectionnez la vue de licences appropriée en fonction de la licence achetée. Les valeurs du rapport sont regroupées par intervalle de 15 minutes.

**Remarque**

Un champ vide indique qu'aucune donnée n'est disponible pour l'intervalle de temps considéré.
Un rapport vide s'affiche si une vue de licences incorrecte est sélectionnée.

Champs de consommation perpétuelle des licences

Cette vue comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Date	La date affichée est la date à laquelle les informations de licences sont agrégées. Les informations de licences sont regroupées par date.
Heure	Heure à laquelle le système a conservé les informations. Les informations de licences sont regroupées pour la plage horaire par défaut (15 min).
Ports entrants maximum	Nombre maximal de ports entrants qui sont utilisés pour l'intervalle temporel donné.
Sièges d'agents max.	Nombre maximal de sièges entrants qui sont utilisés par les agents et superviseurs pour l'intervalle temporel donné.
Ports sortants maximum	Le nombre maximal de ports sortants qui sont utilisés par les campagnes IVR pendant l'intervalle de temps donné.

Champs de consommation de licences flexible

Cette vue comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :



Remarque

Cette vue ne s'applique pas à la gestion des licences classique avec l'option Flexible. Utilisez la vue Perpétuelle.

Champ	Description
Date	La date affichée est la date à laquelle les informations de licences sont agrégées. Les informations de licences sont regroupées par date.
Heure	Heure à laquelle le système a conservé les informations. Les informations de licences sont regroupées pour la plage horaire par défaut (15 min).
Sièges standard maximum	Nombre maximum de sièges standard utilisés pour l'intervalle de temps donné.
Sièges Premium maximum	Nombre maximum de sièges Premium qui sont utilisés pour l'intervalle de temps donné.
Ports entrants maximum	Nombre maximal de ports entrants qui sont utilisés pour l'intervalle temporel donné.
Ports sortants maximum	Le nombre maximal de ports sortants qui sont utilisés par les campagnes IVR pendant l'intervalle de temps donné.

Critères de filtre

Vide

Critères de regroupement

Les données sont regroupées par date.

Rapports multicanaux

Motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique

Le Rapport sur les motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique présente un résumé des motifs de post-appel appliqués par un agent pour les conversations et le courrier électronique. Il affiche également le nombre total des motifs de post-appel utilisé pour les conversations et le courrier électronique.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Catégorie	Nom de la catégorie à laquelle appartient le motif de post-appel sélectionné.
Motif de post-appel	Nom du motif de post-appel appliqué par l'agent.
Nom de l'agent	Nom de l'agent qui a appliqué le motif de post-appel.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Discussion	Nombre de conversations auxquelles des motifs de post-appel ont été appliqués.
E-mail	Nombre de courriers électroniques auxquels des motifs de post-appel ont été appliqués.
Total	Nombre total de conversations et de courriers électroniques auquel des motifs de post-appel ont été appliqués.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Catégorie de post-appel	Affiche les informations relatives à la catégorie de post-appel spécifiée.
Nom de l'agent	Affiche les informations relatives au nom de l'agent spécifié.

Critères de regroupement

Vous pouvez effectuer un regroupement en utilisant les paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Catégorie	Affiche les informations relatives à la catégorie spécifiée.
Motif de post-appel	Affiche les informations relatives au motif de post-appel spécifié.

Rapport de synthèse de l'agent multicanal

Le Rapport de synthèse de l'agent multicanal présente un résumé de la performance de l'agent par rapport aux canaux entrants, sortants, de conversation et de courrier électronique.

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Appels entrants : Présentés	Les appels qui sont envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prenne l'appel. Si un appel a été connecté à un agent, transféré à un autre agent, puis de nouveau transféré au premier, la valeur du premier agent augmente de 2 (une fois par présentation de l'appel).
Appels entrants : Traités	Appels qui sont acheminés à l'agent. <ul style="list-style-type: none"> • Si l'agent établit une conférence avec un autre agent, cette valeur augmente de 1 pour l'appel en conférence. • Si l'agent transfère un appel et que l'appel est transféré de nouveau au premier agent, cette valeur augmente de 2.
Appels entrants : RNA	Appels qui ont été acheminés vers l'agent sans recevoir de réponse.
Appels sortants : Temps de traitement max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.
Appels sortants : Temps de traitement moyen	Durée moyenne de traitement de tous les appels traités par l'agent. Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail.
Appels sortants : RNA	Sonnerie sans réponse (Ring-no-answer). Le nombre d'appels sortants auxquels l'agent n'a pas répondu.
Appels sortants : Temps de conversation max.	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.

Champ	Description
Appels sortants : Temps de conversation moyen	Temps moyen de conversation de tous les appels traités par l'agent. Le temps de conversation est la durée écoulée entre l'heure de connexion d'un agent à un appel et l'heure de déconnexion ou de transfert, sans compter la durée de l'attente.
Conversation : Présentée	Nombre de discussions ayant été acceptées par l'agent.
Conversation : Traitée	Nombre de conversations que l'agent a accepté.
Conversation : sans réponse/refusée	Nombre de conversations qui sont présentées à l'agent, mais sans réponse ou refusées.
Conversation : Temps d'activité - Max.	Durée de conversation la plus longue d'une conversation traitée par l'agent.
Conversation : Temps d'activité - Moy.	Temps moyen de conversation pour toutes les conversations traitées par l'agent.
Courrier électronique : Présenté	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent.
Courrier électronique : Traité	Nombre de courriers électroniques ayant fait l'objet d'une réponse ou d'un transfert par l'agent. La date et l'heure d'envoi déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle.
Courrier électronique : Rejeté	Nombre de courriers électroniques que l'agent a abandonnés. Les date et heure de l'abandon déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle.
Courrier électronique : Remis en file d'attente	Nombre de courriers électroniques que l'agent a remis en file d'attente. La date et l'heure de remise en file d'attente déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle.

Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant l'un des paramètres suivants :

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms des compétences	Affiche les informations sur les agents possédant les compétences spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Types de requête Rapports historiques

Conventions utilisées dans ce chapitre

Ce chapitre utilise les conventions suivantes :

- Noms de base de données : les explications sur les champs de rapport figurant dans ce chapitre font référence aux différentes tables de base de données Unified CCX. Dans certains cas, ces explications utilisent des abréviations pour les noms de base de données. Le tableau ci-dessous répertorie les tables de base de données auxquelles ce chapitre fait référence et montre les abréviations utilisées.

Pour obtenir des informations détaillées sur les tables de base de données Unified CCX, reportez-vous au *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Express*.

Tableau 6 : Tables de base de données

Nom de la table de base de données	Abréviations utilisées dans ce chapitre
AgentConnectionDetail	ACD
AgentStateDetail	ASD
Campaign	—
ContactCallDetail	CCD
ContactQueueDetail	CQD
ContactRoutingDetail	CRD
ContactServiceQueue	CSQU
DialingList	—
MonitoredResourceDetail	MRD
Resource	—
ResourceGroup	RG
ResourceSkillMapping	RSM
Skill	—
SkillGroup	SG
TextAgentConnectionDetail	TACD
TextAgentStateDetail	TASD
TextContactDetail	TCD
TextContactQueueDetail	TCQD

Nom de la table de base de données	Abréviations utilisées dans ce chapitre
EEMContactEmailDetail	EEMCED
EEMQueueAgentDetail	EEMQAD
EEMEmailAgentStateDetail	EEMEASD

- Champs des tables de base de données : les explications figurant dans ce chapitre indiquent les champs des tables de base de données Cisco Unified CCX comme suit :

table.champ

où *table* est le nom ou l'abréviation de la table de base de données (voir ci-dessus) et *champ* est le nom du champ. Par exemple,

- CSQU.skillGroupID signifie le champ skillGroupID de la table ContactServiceQueue
 - Resource.resourceID signifie le champ resourceID de la table Resource
- Noms des champs de rapport : dans une explication de champ de rapport, un nom de champ de rapport en **gras** fait référence au champ figurant dans le rapport même.

Rapports de conversation

Rapport détaillé de conversation par agent

Le rapport détaillé de conversation par agent répertorie des informations détaillées sur les contacts de conversation reçus par tous les agents de conversation. Le rapport comprend une ligne par contact de conversation pour chacun des agents.



Remarque

Le rapport détaillé de conversation par agent est disponible dans le package de licence Unified CCX Premium.

[Tableau 7 : Rapport détaillé de conversation par agent, à la page 180](#) indique comment les informations du rapport détaillé de conversation par agent sont obtenues ou calculées.

Tableau 7 : Rapport détaillé de conversation par agent

Champ	Explication
Nom de l'agent (Agent_ID)	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans Tableau 26 : Paramètres de filtre du Résumé des appels d'agent, à la page 199. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Remarque Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique. La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents. La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>
Heure de début de la conversation	Heure à laquelle la conversation est proposée à un agent. Il s'obtient du champ startDateTime de la table TACD.
Heure de fin de la conversation	Heure à laquelle l'agent termine la conversation. Il s'obtient du champ enddatetime de la table TACD.
Durée	<p>Temps de conversation qui se calcule en procédant comme suit :</p> <p>Heure de fin de conversation - heure de début de conversation</p> <p>S'affiche sous la forme hh:mm:ss.</p>
ID contact	ID unique de chaque contact des conservations. Il s'obtient du champ Contact ID de la table TACD.
Conversation acheminée via la file d'attente de service de contact	File d'attente de service de contact qui a permis d'acheminer le contact vers un agent. Il s'obtient du champ csqname de la table ContactServiceQueue.
Compétences de conversation	Compétences associées à un agent pour le traitement d'une conversation. Il s'obtient du champ skillname de la table Skill.
Durée active	Temps de conversation de l'agent. Il s'obtient du champ talktime de la table TACD.
Temps d'acceptation	Délai d'acceptation de la conversation par l'agent. Il s'obtient du champ acceptTime de la table TACD.
Type de conversation	Type de contact. Il s'obtient du champ contactType de la table TCD.

Rapport résumé de conversation par agent

Le Rapport résumé de conversation par agent propose un résumé d'une ligne par agent de conversation. Il inclut le nombre de conversations attribuées et traitées par un agent, le temps d'activité et le temps d'acceptation.



Remarque Le Rapport résumé de conversation par agent est disponible dans le package de licence Unified CCX Premium.

[Tableau 8 : Rapport résumé de conversation par agent](#), à la page 181 montre comment les informations du Rapport résumé de conversation par agent sont obtenues ou calculées.

Tableau 8 : Rapport résumé de conversation par agent

Champ	Explication
Nom de l'agent (Agent_ID)	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans Tableau 26 : Paramètres de filtre du Résumé des appels d'agent, à la page 199. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Remarque Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique. La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents. La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>
Conversations présentées	Nombre de conversations présentées à l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACDR) pour l'agent de conversation après avoir rejoint les enregistrements TextContactDetail (TCDR) en fonction de contactid, contactseqnum et mediatype, correspondant à 1 (chat_type) et la disposition peut être traitée (valeur = 2), rejetée (valeur = 5) et abandonnée (valeur = 1).
Conversations traitées	Nombre de conversations traitées par l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements dont le temps de conversation est supérieur à 0 pour l'agent de conversation après les avoir associés à TCDR en fonction du contactid, du contactseqnum et du mediatype, qui est égal à 1 (chat_type) et à disposition = 2 (traité). Le type de contact pour TCDR doit être de type conversation (valeur = 1).
Temps d'activité - Moy.	Temps de conversation moyen de l'agent. Il est calculé en prenant le temps de conversation moyen de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).
Temps d'activité - Max.	Temps de conversation maximal de l'agent. Il est calculé en prenant le temps de conversation maximal de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).

Champ	Explication
Temps d'acceptation - Moy	Temps moyen que l'agent passe à accepter le contact de conversation. Il est calculé en prenant le temps d'acceptation moyen de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).
Temps d'acceptation - Max.	Temps maximal que l'agent a passé à accepter le contact de conversation. Il est calculé en prenant le temps d'acceptation maximal de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).
Conversations de groupe présentées	Nombre de conversations de groupe présentées à l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACDR) pour l'agent de conversation après avoir rejoint les enregistrements TextContactDetail (TCDR) en fonction de contactid, contactseqnum et mediatype, correspondant à 1 (chat_type) et la disposition peut être traitée (valeur = 2), rejetée (valeur = 5) ou refusée (valeur = 9).
Conversations de groupe traitées	Nombre de conversations de groupe traitées par l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements dont le temps de conversation est supérieur à 0 pour l'agent de conversation après les avoir associés à TCDR en fonction du contactid, du contactseqnum et du mediatype, qui est égal à 1 (chat_type) et à disposition = 2 (traité) et 8 (l'agent quitte la conversation de groupe). Le type de contact pour TCDR doit être de type conversation de groupe (valeur = 5).
Conversations de groupe refusées	Nombre de conversations de groupe refusées par l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements pour l'agent de conversation après les avoir associés à TCDR en fonction du contactid, du contactseqnum et du mediatype, qui est égal à 1 (chat_type) et à disposition = 9 (refusé).

Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation comporte une seule ligne pour chaque file d'attente de service de contact configurée dans Unified CCX. Les files d'attente de service de contact peuvent être configurées sur la base des compétences des ressources.

[Tableau 9 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact de conversation, à la page 182](#) indique comment les informations du rapport d'activité des files d'attente de service de contact de conversation sont obtenues ou calculées.

[Tableau 10 : Paramètres de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation, à la page 183](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact de conversation obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#)

Tableau 9 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact de conversation

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	Le CSQ.recordID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez cette valeur de la manière décrite dans Tableau 10 : Paramètres de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation, à la page 183 . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.

Champ	Explication
Conversations présentées	La valeur de Conversations présentées se calcule en additionnant la valeur de Conversations traitées avec celle de Conversations abandonnées.
Temps moyen de la file d'attente	Se calcule comme étant $TCQD.queueTime / \text{nombre total d'enregistrements TCQD}$ dont $TCQD.queueTime$ est supérieur à zéro.
Temps d'attente maximal	Associez TCD à TCQD sur <code>contactId</code> , <code>contactseqnum</code> et <code>nodeID</code> pour rechercher des enregistrements TCQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ <code>TCD.startdatetime</code> correspondant se situent dans la période du rapport.) Pour chaque file d'attente de service de contact, déterminez la valeur maximale stockée dans <code>TCQD.queueTime</code> .
Conversations traitées	Associez TCQD à TACD sur <code>contactId</code> , <code>contactseqnum</code> , <code>qindex</code> et <code>nodeID</code> avec <code>TCQD.disposition = 2</code> (traités) et <code>TACD.talkTime</code> supérieur à zéro. Ce processus fournit les conversations traitées par les agents. Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements TCQD pour déterminer le nombre de conversations traitées par la file d'attente de service de contact.
Durée moyenne de traitement	Associez TCQD à TACD sur <code>contactId</code> , <code>contactseqnum</code> , <code>qindex</code> et <code>nodeID</code> avec <code>TCQD.disposition = 2</code> (traités) et <code>TACD.talkTime</code> supérieur à zéro. Ce processus fournit les conversations traitées par les agents. Pour chaque file d'attente du service de contact, calculez la moyenne de <code>TACD.talkTime</code> pour déterminer la durée moyenne des conversations traitées par la file d'attente de service de contact. Si la valeur de Conversations traitées est égale à 0, ce champ est égal à zéro.
Temps de traitement max.	Associez TCQD à TACD sur <code>contactId</code> , <code>contactseqnum</code> , <code>qindex</code> et <code>nodeID</code> avec <code>TCQD.disposition = 2</code> (traités) et <code>TACD.talkTime</code> supérieur à zéro. Ce processus fournit les conversations traitées par les agents. Pour chaque file d'attente de service de contact, la valeur maximale de <code>TACD.talkTime</code> détermine la valeur de ce champ. Si la valeur de Conversations traitées est égale à 0, ce champ est égal à zéro.
Conversations abandonnées	Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements TCQD où <code>TCQD.disposition = 1</code> pour déterminer le nombre de conversations abandonnées par la file d'attente de service de contact.

Vous pouvez filtrer le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation selon le paramètre suivant :

Tableau 10 : Paramètres de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de conversation

Paramètre de filtre	Résultat
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez le CSQ. <code>csqName</code> distinct avec <code>CSQ.queueType</code> égal à 2 et <code>CSQ.dateinactive</code> égal à NULL. Cette action détermine toutes les files d'attente de service de contact actives.
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels <code>CSQ.csqName</code> contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez le <code>CSQ.recordID</code> correspondant.

Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation

Un agent peut traiter des conversations pour plusieurs files d'attente de service de contact. La table du rapport Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation contient des informations sur les contacts de conversation traités dans chaque file d'attente de service de contact par chaque agent.

[Tableau 11 : Type de requête du rapport Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation, à la page 184](#) explique comment obtenir et calculer les informations contenues dans le rapport Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation.

[Tableau 12 : Paramètres de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation, à la page 185](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 11 : Type de requête du rapport Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	Le CSQ.recordID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez cette valeur de la manière décrite dans Tableau 12 : Paramètres de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation, à la page 185 . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Nom de l'agent	Les tables d'enregistrements de conversation (TACD et TASD) font référence aux agents avec un ID de ressource. Avec le Resource.resourceID, recherchez les Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID correspondants dans la table Resource. Ces deux champs identifient un agent de manière unique. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.
Conversations reçues	<p>Un contact de conversation reçu a un enregistrement TCCD, un enregistrement TCQD pour la file d'attente de service de contact dans laquelle le contact de conversation a été acheminé et un enregistrement TACD pour l'agent qui a reçu le contact de conversation.</p> <p>Associez TCCD à TCQD sur contactID, contactSeqNum et nodeID pour rechercher l'enregistrement TCQD pour la file d'attente de service de contact dans laquelle le contact de conversation a été acheminé. Associez TCQD à TACD sur contactID, contactSeqNum, nodeID et qIndex pour rechercher l'agent qui a traité le contact de conversation. Pour identifier une file d'attente de service de contact de manière unique, l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact est stocké dans TCQD.csqrecordid.</p> <p>Pour identifier un agent de manière unique, l'ID de ressource est stocké dans TACD.resourceid.</p> <p>Pour chaque combinaison CSQ-Agent (la CSQ est identifiée par CSQ.recordID et l'agent par Resource.resourceName), comptez le nombre d'enregistrements TACD pour déterminer le nombre de contacts de conversation traités par la combinaison CSQ-Agent spécifiée.</p>
Conversations traitées	Même calcul que pour les contacts de conversation reçus, mais dans les critères de recherche TACD.talkTime est supérieur à zéro.
Temps moyen de conversation active	<p>Si le nombre de contacts de conversation traités n'est pas égal à zéro, la valeur de ce champ est calculée comme étant le temps de conservation total divisé par le nombre de contacts de conversation traités.</p> <p>Si le nombre de contacts de conversation est égal à zéro, la valeur de ce champ est égale à zéro.</p>

Champ	Explication
Conversations sans réponse	Même calcul que pour les contacts de conversation reçus, mais dans les critères de recherche, TACD.talkTime est égal à 0 et TACD.acceptTime est supérieur à zéro. Pour chaque combinaison CSQ-Agent, comptez le nombre d'enregistrements TACD. Le résultat est le nombre de contacts de conversation qui sont restés sans réponse.
Temps moyen d'acceptation	Si le nombre de contacts de conversation traités n'est pas égal à zéro, la valeur de ce champ est calculée comme étant le temps total d'acceptation divisé par le nombre de contacts de conversation traités. Si le nombre de contacts de conversation est égal à zéro, la valeur de ce champ est égale à zéro.

Tableau 12 : Paramètres de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact de conversation

Champ	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez le CSQ.recordID des files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure ultérieure à l'heure de début du rapport et avec CSQ.queueType égal à 2. Cette action détermine les files d'attente de service de contact de conversation actives et les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez le CSQ.recordID correspondant.

Rapport d'analyse du trafic des conversations

Le rapport Analyse du trafic des conversations répertorie les informations sur les conversations entrant dans le système Unified CCX.

[Tableau 13 : Type de requête du rapport Analyse du trafic des conversations, à la page 185](#) montre comment les informations du rapport Analyse du trafic des conversations sont obtenues ou calculées.

Si la date de début du rapport et la date de fin du rapport sélectionnées dépassent la plage de dates disponible dans la base de données, la date de début du rapport et la date de fin du rapport sont ajustées automatiquement pour correspondre à la plage de dates disponible dans la base de données. Par exemple, si les données ne sont disponibles dans la base de données qu'à partir de la date de début x et jusqu'à la date de fin y, que la date de début sélectionnée est antérieure à x et que la date de fin est ultérieure à y, la date de début du rapport et la date de fin du rapport sont ajustées automatiquement pour correspondre à la plage de dates disponible dans la base de données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 13 : Type de requête du rapport Analyse du trafic des conversations

Champ	Explication
Date	Date de chaque jour dans la période du rapport.

Champ	Explication
Total des contacts de conversation entrants	Pour chaque jour, comptez le nombre d'enregistrements TCCD ayant une valeur contactID unique avec le champ Type de contact défini sur la valeur 1 (contact entrant).
Moyenne des conversations (par heure)	Se calcule comme étant le nombre total de contacts entrants divisé par le nombre d'heures d'une journée. Le premier ou dernier jour du rapport peut être un jour partiel, selon la date de début et la date de fin sélectionnées par l'utilisateur. Tout autre jour pendant la période du rapport contient 24 heures.
Conversations aux heures de pointe (par heure)	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre de contacts de conversation entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements TCCD ayant un contactID unique dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre de contacts de conversation entrants. Ce champ affiche le nombre de contacts de conversation durant l'heure de pointe.
Heure de début de l'heure de pointe	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre de contacts de conversation entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements TCCD ayant un contactID unique dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre de contacts de conversation entrants. Ce champ affiche l'heure de début de l'heure de pointe.
Heure de fin de l'heure de pointe	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre de contacts de conversation entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements TCCD ayant un contactID unique dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre de contacts de conversation entrants. Ce champ affiche l'heure de fin de l'heure de pointe.
Durée de conversation moyenne	La durée de contact d'un contact de conversation se calcule comme étant la somme de TACD.talkTime pour tous les contacts connectés à un agent. Elle est égale à zéro pour tous les autres contacts. La durée moyenne de contact sur un jour se calcule comme étant la somme des durées de contact de tous les contacts entrants sur ce jour, divisée par le nombre de contacts entrants sur un jour.
Durée de conversation minimale	La durée de contact d'un contact de conversation se calcule comme étant la somme de TACD.talkTime pour tous les contacts connectés à un agent. Elle est égale à zéro pour tous les autres contacts. La durée de contact minimale sur un jour est la durée de contact minimale de tous les contacts entrants sur un jour.
Durée de conversation maximale	La durée de contact d'un contact de conversation se calcule comme étant la somme de TACD.talkTime pour tous les contacts connectés à un agent. Elle est égale à zéro pour tous les autres contacts. La durée de contact maximale sur un jour est la durée de contact maximale de tous les contacts entrants sur un jour.

Rapports de courrier électronique

Rapport d'activité de courrier électronique de l'agent

Le rapport d'activité de courrier électronique de l'agent présente des statistiques quotidiennes pour les agents dotés de messagerie électronique.

[Tableau 14 : Type de requête de rapport d'activité de courrier électronique de l'agent, à la page 187](#) indique comment les informations du rapport d'activité de courrier électronique de l'agent sont obtenues ou calculées.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 14 : Type de requête de rapport d'activité de courrier électronique de l'agent

Champ	Explication
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Il s'obtient du filtre Noms d'agents sélectionné par l'utilisateur, puis mappé aux tables Resource et textagentstatedetail.
ID de l'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent. Il s'obtient depuis la table Texagentstatedetail.
Date de connexion	Date à laquelle l'agent s'est connecté. Elle est Obtenu depuis la table Textagentstatedetail après regroupement par statechangedatetime.
Durée totale de connexion	Durée totale de connexion de l'agent. Elle est calculée depuis la table Textagentstatedetail. Elle correspond à la somme des durées de l'état Prêt, Non prêt, Réservé, Occupé et Partiellement occupé de l'agent.
Non prêt	Temps total passé par l'agent dans l'état Non prêt pour la messagerie électronique. Il s'obtient depuis la table Texagentstatedetail.
Prêt	Temps total passé par l'agent dans l'état Prêt pour la messagerie électronique. Il s'obtient depuis la table Texagentstatedetail.
Temps passé sur le bureau	Somme des durées de l'état Occupé et Partiellement occupé. Il s'obtient depuis la table Texagentstatedetail. Remarque Ce champ est masqué.
Présentés	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentConnectionDetail.
Remis en file d'attente	Nombre de courriers électroniques que l'agent a remis en file d'attente. Il s'obtient depuis la table TextContactDetail où disposition correspond à 2 (Traité) et dispositionReason à email_requeue_transfer ou email_requeue_agent_disconnected.
Envoyé(s)	Nombre de courriers électroniques de réponse que l'agent a envoyé. Il s'obtient depuis la table TextContactDetail où disposition correspond à 2 (Traité) et dispositionReason à email_agent_replied.
Temps moyen Au bureau	Temps moyen Au bureau = Temps total passé à traiter les contacts de courrier électronique/nombre de courriers électroniques envoyés et remis en file d'attente par l'agent. Il s'obtient depuis TextAgentConnectionDetail.

Rapport détaillé des contacts de courrier électronique

Le rapport détaillé des contacts de courrier électronique présente des informations sur chaque contact de courrier électronique traité par l'agent.

[Tableau 15 : Type de requête du rapport détaillé des contacts de courrier électronique, à la page 188](#) indique comment les informations du rapport détaillé des contacts de courrier électronique sont obtenues ou calculées.

[Tableau 16 : Paramètres de filtre du rapport des contacts de courrier électronique, à la page 189](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport détaillé des contacts de courrier électronique obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre](#), à la page 178.

Tableau 15 : Type de requête du rapport détaillé des contacts de courrier électronique

Champ	Explication
ID contact	ID de contact qui identifie de manière unique un contact de courrier électronique. Il s'obtient du champ contactid de la table textcontactdetail.
N° de séquence	Numéro que le système affecte de manière incrémentielle à chaque segment de contact. Il s'obtient du champ contactseqnum de la table textcontactdetail.
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact (CSQ) qui a acheminé le contact de courrier électronique à l'agent. Il s'obtient de la table contactservicequeue sur la base du champ csqrecordid de la table textcontactqueuedetail.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent qui a envoyé le courrier électronique de réponse. Il s'obtient de la table resource sur la base du champ resourceid de la table textagentconnectiondetail.
Reçus	Date et heure de réception du contact de courrier électronique par le contact center. Il s'obtient depuis la table textcustomerdetails.
Récupéré	Date et heure auxquelles l'agent a récupéré le contact de courrier électronique. Il s'obtient du champ enddatetime de la table textagentconnectiondetail.
Répondu	Date et l'heure d'envoi du courrier électronique de réponse par l'agent. Il s'obtient du champ enddatetime de la table textcontactdetail.
Dans	Adresse de courrier électronique du client qui a envoyé le courrier électronique. Il s'obtient depuis la table textcustomerdetails.
Répondre à :	Adresse de courrier électronique du client auquel le courrier électronique de réponse est envoyé. Il s'obtient depuis la table textcustomerdetails.
Pour	Adresse de courrier électronique du contact center à laquelle le courrier électronique est envoyé. Il s'obtient du champ accountuserid de la table contactservicequeue sur la base du champ csqrecordid de la table textcontactqueuedetail.
Objet	La ligne Objet du courrier électronique reçu. Il s'obtient depuis la table textcustomerdetails.
Type de contact	Type de contact du contact de courrier électronique. Il s'obtient du champ contacttype de la table textcontactdetail.
Rejet du contact	Rejet du contact de courrier électronique. Il s'obtient du champ contactdisposition de la table textcontactdetail.

Tableau 16 : Paramètres de filtre du rapport des contacts de courrier électronique

Paramètre de filtre	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	<p>Pour générer un rapport sur une ou des files d'attente de service de contact de courrier électronique, obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre.</p> <p>Dans la table <code>contactservicequeue</code>, recherchez les enregistrements avec le nom de file d'attente « Courrier électronique » et choisissez les valeurs de nom de file d'attente figurant dans la liste. Dans la requête du rapport, utilisez le champ <code>recordid</code> pour obtenir l'ID de la file d'attente de service de contact.</p>
Nom de l'agent	<p>Pour générer un rapport sur des agents de courrier électronique spécifiques, obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre.</p> <p>Dans la table <code>resource</code>, recherchez les enregistrements portant le nom de ressource correspondant aux valeurs figurant dans la liste. Dans la requête du rapport, utilisez le champ <code>resourceid</code> pour obtenir l'ID de l'agent.</p>
Objet	Il s'agit d'un filtre sensible à la casse qui sert à rechercher les enregistrements et que l'utilisateur spécifie dans la chaîne de recherche de l'objet.

Rapport d'activité de la CSQ par courrier électronique

Le rapport d'activité de file d'attente de service de contact de courrier électronique fournit les statistiques d'activité de messagerie électronique des agents d'une file d'attente de service de contact (CSQ) pour chaque jour.

[Tableau 17 : Type de requête de rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de courrier électronique, à la page 189](#) indique comment les informations du rapport d'activité de l'agent de la file d'attente de service de contact de courrier électronique sont obtenues ou calculées.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 17 : Type de requête de rapport d'activité de la file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	<p>Nom de la file d'attente de service de contact (CSQ) qui a acheminé le contact de courrier électronique à l'agent.</p> <p>Il s'obtient de la table <code>contactservicequeue</code> sur la base du champ <code>csqrecordid</code> de la table <code>textcontactqueuedetail</code>.</p>
Date	Date de chaque jour dans l'intervalle.
Nom de l'agent	<p>Nom de l'agent vers lequel les courriers électroniques sont acheminés.</p> <p>Il s'obtient de la table <code>resource</code> sur la base du champ <code>resourceid</code> de la table <code>textagentconnectiondetail</code>.</p>

Champ	Explication
Récupéré	<p>Nombre de courriers électroniques qui sont acheminés par la file d'attente de service de contact à l'agent, puis récupérés par l'agent.</p> <p>Il s'obtient en prenant la somme des enregistrements obtenue en interrogeant les tables <code>textagentconnectiondetail</code>, <code>textcontactdetail</code> et <code>textcontactqueueedetail</code> pour rechercher l'intervalle de date et d'heure donné.</p>
Remis en file d'attente	<p>Nombre de messages de courrier électronique qui sont remis en file d'attente de l'agent.</p> <p>Il se calcule en prenant la somme des enregistrements obtenue en interrogeant la table <code>textcontactdetail</code> pour trouver <code>contactdisposition 2</code> et <code>dispositionreason</code> contenant le texte 'email_requeue', où le <code>contactid</code> et le <code>contactseqnum</code> correspondent dans <code>textcontactdetail</code> au <code>contactid</code> et au <code>contactseqnum</code> des tables <code>textagentconnectiondetail</code> et <code>textcontactqueueedetail</code>.</p>
Envoyé(s)	<p>Nombre de courriers électroniques de réponse que l'agent a envoyé.</p> <p>Il se calcule en prenant la somme des enregistrements obtenue en interrogeant la table <code>textcontactdetail</code> pour trouver <code>contactdisposition 2</code> et <code>dispositionreason email_agent_replied</code>, où le <code>contactid</code> et le <code>contactseqnum</code> dans <code>textcontactdetail</code> correspondent au <code>contactid</code> et <code>contactseqnum</code> des tables <code>textagentconnectiondetail</code> et <code>textcontactqueueedetail</code>.</p>
Temps moyen Au bureau	<p>Temps moyen passé par l'agent à répondre sur le bureau au courrier électronique qu'il a reçu.</p> <p>Il s'obtient en faisant la somme du champ <code>talktime</code> de la table <code>textagentconnectiondetail</code> et en le divisant par le nombre total de courriers électroniques remis en file d'attente et envoyés.</p>
Temps passé sur le bureau	<p>Somme de temps que l'agent passe en état En cours de traitement de courrier électronique pour répondre à tous les courriers électroniques.</p> <p>Il s'obtient en prenant la somme de <code>talktime</code> dans la table <code>textagentconnectiondetail</code> pour tous les courriers électroniques traités par l'agent dans l'intervalle de date et d'heure donné.</p> <p>Remarque Ce champ est masqué.</p>

Rapport d'analyse du trafic

Le rapport Analyse du trafic indique le nombre de courriers électroniques reçus pour la date ou la plage de dates spécifiée.

[Tableau 18 : Rapport d'analyse du trafic, à la page 190](#) montre comment les informations du rapport Analyse du trafic sont obtenues ou calculées.

[Tableau 19 : Paramètre de filtre du rapport Analyse du trafic, à la page 191](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport Analyse du trafic obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 18 : Rapport d'analyse du trafic

Champ	Explication
Adresse de courrier électronique	Obtenue à partir de <code>ContactServiceQueue.accountuserid</code> pour les files d'attente de service de contact de courrier électronique.

Champ	Explication
Date de réception	Obtenu à partir de TextCustomerDetails.insertionDate.
Nombre de courriers électroniques	Nombre de ContactServiceQueue.accountuserid lorsque le type de file d'attente de service de contact est Courrier électronique.

Tableau 19 : Paramètre de filtre du rapport Analyse du trafic

Paramètre de filtre	Explication
Adresse de courrier électronique	ContactServiceQueue.accountuserid pour les files d'attente de service de contact de courrier électronique.

Rapports entrants

Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés

Le rapport d'activité détaillé des appels abandonnés contient une ligne par appel abandonné. Un appel abandonné est un appel pour lequel CCD.contactDisposition est défini sur 1 (abandonné).

Tableau 20 : Type de requête du rapport d'activité des appels abandonnés, à la page 191 indique comment les informations du rapport détaillé des appels abandonnés sont obtenues ou calculées.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 20 : Type de requête du rapport d'activité des appels abandonnés

Champ	Explication
Heure de début de l'appel	Obtenu depuis CCD.startDateTime.
N° appelé	Obtenu depuis CCD.calledNumber.
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	Pour les appels ACD, obtenu depuis CCD.originatorDN. Pour les appels IVR, ce champ se définit sur la valeur du poste de l'agent à l'origine de l'appel en procédant comme suit : associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID, pour obtenir Resource.extension.
Priorité d'appel initiale	Associez CCD à CRD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Remarque Un appel peut être abandonné sans qu'une priorité d'appel ne lui soit affectée. Dans ce cas, CRD.origPriority est vide et ce champ Priorité d'appel initiale affiche « N/A (sans objet). »

Champ	Explication
File d'attente d'appel acheminé	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Les critères de recherche supplémentaires sont CCD.contactDisposition = 1 (abandonné) ou 3 (retiré de la file d'attente), et CQD.targetType = 0 (type CSQ). Les informations relatives à la file d'attente de service de contact sont stockées dans CQD.targetID. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID pour obtenir le nom de la file d'attente de service de contact stocké dans CSQ.csqName.</p> <p>Remarque Un appel peut être abandonné sans être présenté à une file d'attente de service de contact. Dans ce cas le champ File d'attente d'appel acheminé est vide. Si un appel a été acheminé vers plusieurs files d'attente de service de contact, le champ File d'attente d'appel acheminé affiche le nom de la file d'attente de service de contact suivi d'une ellipse (par exemple : CSQ025...).</p>
Nom de l'agent	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour inclure uniquement les appels avec CCD.contactDisposition défini sur 1 (abandonné). Associez ACD et Resource sur resourceID et profileID pour obtenir le nom de l'agent auquel l'appel a été présenté, lequel est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Remarque Un appel peut être abandonné sans être présenté à un agent. Dans ce cas, le champ nom de l'agent est vide.</p>
Compétences d'appel	<p>Ce champ contient la liste des compétences appartenant à la file d'attente de service de contact affichée dans File d'attente d'appel acheminé.</p> <p>Associez CQD.targetID à CSQU.recordID et CQD.profileID à CSQU.profileID pour obtenir CSQU.skillGroupID. Associez CSQU.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des compétences d'appel, qui est stockée dans Skill.skillName.</p> <p>Remarque Le champ Compétences d'appel sera vide pour un appel qui est abandonné sans être présenté à une file d'attente de service de contact et pour un appel qui est abandonné après avoir été présenté à une file d'attente de service de contact basée sur une ressource.</p>
Priorité d'appel finale	<p>Associez CCD à CRD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID.</p> <p>Remarque Un appel peut être abandonné sans qu'une priorité d'appel ne lui soit affectée. Dans ce cas, CRD.finalPriority est vide et le champ Priorité d'appel finale affiche « N/A (sans objet). »</p>
Heure d'abandon de l'appel	Obtenu depuis CCD.endDateTime.

Rapport détaillé des appels interrompus et rejetés

Le rapport détaillé des appels interrompus et rejetés fournit des informations précises sur chaque appel abandonné ou rejeté par le système. Un appel est interrompu si une exception se produit dans le workflow qui le traite. Un appel est rejeté si les ressources système atteignent leur capacité maximale (par exemple lorsque le nombre maximal de ports CTI est atteint).

[Tableau 21 : Type de requête du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés, à la page 193](#) indique comment les informations du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés sont obtenues ou calculées.

[Tableau 22 : Paramètre de filtre du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés, à la page 195](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre](#), à la page 178.

Tableau 21 : Type de requête du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés

Champ	Explication
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID.
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début de l'appel	Obtenu depuis CCD.startDateTime.
Heure de fin d'appel	Obtenu depuis CCD.endDateTime.
Type de contact	Obtenu depuis CCD.contactType.
Rejet du contact	Obtenu depuis CCD.contactDisposition. Si CCD.contactDisposition est égal à 4, ce champ affiche Interrompu. Si CCD.contactDisposition est égal ou supérieur à 5, ce champ affiche Rejeté.

Champ	Explication
Motif d'abandon/rejet	<p>Pour les appels abandonnés, CCD.contactDisposition est égal à 4, et ce champ affiche la valeur stockée dans CCD.dispositionReason.</p> <p>Pour les appels rejetés, CCD.contactDisposition est égal ou supérieur à 5, et ce champ affiche le texte selon le mappage suivant. Chaque raison de rejet est aussi expliquée ci-dessous :</p> <p>5 : Rejet : aucun trigger : le trigger n'est pas reconnu ou a été supprimé</p> <p>6 : Rejet : canaux non prêts : canaux non prêts : le ou les groupes ne sont pas prêts</p> <p>7 : Rejet : trigger expiré : le trigger a expiré avant de tenter d'obtenir le canal</p> <p>8 : Rejet : canaux occupés : aucun canal disponible</p> <p>9 : Rejet : aucune licence de canal : aucune licence de canal n'est disponible pour traiter l'appel</p> <p>10 : Rejet : expiration distante : expiration du minuteur de temps d'acceptation CTI</p> <p>11 : Rejet : erreur logicielle : erreur logicielle interne</p> <p>12 : Rejet : durée de session maximale du trigger : le trigger a atteint sa durée de session maximale</p> <p>13 : Rejet : échec du trigger : la redirection du sous-système JTAPI vers le port CTI a échoué</p> <p>14 : Rejet : expiration de la configuration : le minuteur de temps d'acceptation du sous-système JTAPI a expiré</p> <p>15 : Rejet : échec de la configuration : l'acceptation du sous-système JTAPI a échoué</p> <p>16 : Rejet : ressource non valide : l'adresse de la ressource n'est pas valide</p> <p>17 : Rejet : aucun accusé de réception de la ressource : la ressource n'a pas accusé réception</p> <p>18 : Rejet : ressource occupée : la ressource est occupée</p> <p>19 : Rejet : contact non offert : le contact n'a pas été correctement offert, soit parce que la destination n'accuse pas réception, soit parce que la destination n'accuse pas l'offre ou ne la reçoit pas</p> <p>20 : Rejet : erreur interne : PlaceCall reçoit une erreur interne</p> <p>21 : Rejet : contact rejeté dans le script : rejeté par le script</p> <p>22 : Rejet : appel sortant rejeté par l'agent : l'agent a rejeté l'appel sortant</p> <p>23 : Rejet : appel sortant ignoré par l'agent : l'agent a ignoré l'appel sortant</p> <p>24 : Rejet : l'agent a cliqué sur Annuler réservation pour l'appel sortant.</p> <p>Remarque Cet événement s'est produit lorsque la campagne a été désactivée ou supprimée ou lorsque la file d'attente de service de contact associée a été supprimée avant que l'agent ne clique sur Annuler réservation. Cela provient du fait que le CCDD ne sera enregistré que lorsque l'appel sera déconnecté.</p> <p>25 à 98 : Réservés.</p>

Champ	Explication
DN de l'expéditeur (NR = numéro de répertoire)	<p>Numéro de répertoire de l'expéditeur. Ce numéro est le même que celui de l'appelant. Le type d'expéditeur peut être agent, périphérique ou inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le type d'expéditeur est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. Si l'appel est traité sur le poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. Si l'appel est passé depuis un poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. • Si le type d'expéditeur est Périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI. • Si le type d'expéditeur est Inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone de l'appelant.
DN de destinataire	<p>Le numéro de répertoire de destination. Type de destinataire peut être Agent, Périphérique ou Inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le type de destinataire est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. • Si le destinataire est de type périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI. • Si le type de destinataire est inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone appelé.
N° appelé	Obtenu depuis CCD.calledNumber.
N° appelé à l'origine	Obtenu depuis CCD.origCalledNumber.
Nom de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationName.
File d'attente d'appel acheminé	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer les enregistrements CQD qui ont une valeur CCD.startDateTime comprise dans la période du rapport. Associez CQD à CRD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex pour obtenir CQD.targetID, et Associez CQD.profileID à CQD.targetType = 0 (type CSQ). CQD.targetID contient le recordID de la file d'attente de service de contact qui a traité l'appel. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID pour obtenir le nom de la file d'attente de service de contact stocké dans CSQ.csqName.</p>

Tableau 22 : Paramètre de filtre du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés

Paramètre de filtre	Explication
Rejet du contact	<p>Pour ne générer un rapport que sur les appels interrompus, obtenez les enregistrements CCD avec CCD.contactDisposition = 4.</p> <p>Pour ne générer un rapport que sur les appels rejetés, obtenez les enregistrements CCD avec CCD.contactDisposition >= 5.</p> <p>Pour générer un rapport sur les appels interrompus et les appels rejetés, obtenez les enregistrements CCD avec CCD.contactDisposition >= 4.</p>

Rapport d'agent Tous champs

Rapport d'agent Tous champs

montre comment les informations du Rapport Agent Tous champs sont obtenues ou calculées.

explique comment les paramètres de filtre du rapport Agent Tous Champs obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 23 : Table de requête du rapport Agent Tous Champs

Tableau 24 : Paramètres de filtre du rapport Agent Tous Champs

Rapport Résumé des appels d'agent

Le rapport Résumé des appels d'agent indique, pour chaque agent spécifié, des informations résumées sur chaque appel reçu (appel entrant) et chaque appel passé (appel sortant) par l'agent. Ce rapport indique également le nombre d'appels transférés à l'agent et le nombre de transferts sortants (vers un autre point de routage ou un autre agent) effectués par l'agent, ainsi que le nombre d'appels de conférence auxquels l'agent a pris part.

[Tableau 25 : Type de requête du rapport Résumé des appels d'agent, à la page 196](#) indique comment les informations du rapport Résumé des appels d'agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 26 : Paramètres de filtre du Résumé des appels d'agent, à la page 199](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport Résumé des appels d'agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 25 : Type de requête du rapport Résumé des appels d'agent

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans Tableau 26 : Paramètres de filtre du Résumé des appels d'agent, à la page 199. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Remarque Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique. La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents. La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>

Champ	Explication
Extension	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>
Total des appels entrants	<p>Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>Total des appels ACD entrants + total des appels IVR entrants</p>
ACD entrants - Total	<p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD pour déterminer le nombre total d'appels ACD entrants reçus par chaque agent.</p>
Appels ACD entrants - Temps moyen de conversation	<p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, calculez la somme des valeurs dans ACD.talkTime, puis divisez par le nombre d'enregistrements ACD pour chaque agent.</p>
Appels ACD entrants - Temps moyen en attente	<p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, calculez la somme des valeurs dans ACD.holdTime, puis divisez par le nombre d'enregistrements ACD pour chaque agent.</p>
Appels ACD entrants - Temps de travail moyen	<p>Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur CCD.startDateTime correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, calculez la somme des valeurs dans ACD.workTime, puis divisez par le nombre d'enregistrements ACD pour chaque agent.</p>

Champ	Explication
Non ACD entrants, Total	<p>Dans CCD, recherchez les enregistrements pour lesquels la valeur de <code>startDateTime</code> se situe dans la période du rapport et <code>destinationType</code> est égal à 1 (agent). Associez <code>CCD.destinationID</code> à <code>Resource.resourceID</code> et <code>CCD.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour obtenir <code>Resource.resourceName</code> et <code>Resource.resourceLoginID</code>, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Comparez <code>sessionID</code>, <code>sessionSeqNum</code>, <code>profileID</code>, <code>nodeID</code> et <code>resourceID</code> dans cet ensemble de résultats avec le résultat obtenu de ACD entrants - Total. Éliminez toutes les entrées déjà comptées dans le calcul de tous les appels ACD entrants. La valeur restante est le nombre d'appels IVR.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements CCD pour déterminer le nombre total d'appels IVR entrants.</p>
Non ACD– entrants, Temps moy. de conversation	<p>Le temps de conversation d'un appel IVR est stocké dans <code>CCD.connectTime</code>.</p> <p>Dans CCD, recherchez les enregistrements dans lesquels la valeur de <code>startDateTime</code> se situe dans la période du rapport et <code>destinationType</code> est égal à 1 (agent). Associez <code>CCD.destinationID</code> à <code>Resource.resourceID</code> et <code>CCD.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour obtenir <code>Resource.resourceName</code> et <code>Resource.resourceLoginID</code>, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Comparez <code>sessionID</code>, <code>sessionSeqNum</code>, <code>profileID</code>, <code>nodeID</code> et <code>resourceID</code> dans cet ensemble de résultats avec le résultat obtenu de ACD entrants - Total. Éliminez toutes les entrées déjà comptées dans le calcul de tous les appels ACD entrants. La valeur restante est le nombre d'appels IVR.</p> <p>Pour chaque agent, calculer la somme des valeurs stockées dans <code>CCD.workTime</code>, puis diviser par le nombre d'enregistrements CCD pour chaque agent.</p>
Non ACD – entrants, Temps max. de conversation	<p>Le temps de conversation d'un appel IVR est stocké dans <code>CCD.connectTime</code>.</p> <p>Dans CCD, recherchez les enregistrements pour lesquels la valeur de <code>startDateTime</code> se situe dans la période du rapport et <code>destinationType</code> est égal à 1 (agent). Associez <code>CCD.destinationID</code> à <code>Resource.resourceID</code> et <code>CCD.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour obtenir <code>Resource.resourceName</code> et <code>Resource.resourceLoginID</code>, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Comparez <code>sessionID</code>, <code>sessionSeqNum</code>, <code>profileID</code>, <code>nodeID</code> et <code>resourceID</code> dans cet ensemble de résultats avec le résultat obtenu de ACD entrants - Total. Éliminez toutes les entrées déjà comptées dans le calcul de tous les appels ACD entrants. La valeur restante est le nombre d'appels IVR.</p> <p>Pour chaque agent, déterminer la valeur maximale stockée dans <code>CCD.connectTime</code>.</p>
Sortants, Total	<p>Dans CCD, recherchez les enregistrements dans lesquels la valeur de <code>startDateTime</code> se situe dans la période du rapport et <code>originatorType</code> est égal à 1 (agent). Associez <code>CCD.originatorID</code> à <code>Resource.resourceID</code> et <code>CCD.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour obtenir <code>Resource.resourceName</code> et <code>Resource.resourceLoginID</code>, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements CCD.</p>
Sortants - Temps moy. des appels	<p>Dans CCD, recherchez les enregistrements dans lesquels la valeur de <code>startDateTime</code> se situe dans la période du rapport et <code>originatorType</code> est égal à 1 (agent). Associez <code>CCD.originatorID</code> à <code>Resource.resourceID</code> et <code>CCD.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour obtenir <code>Resource.resourceName</code> et <code>Resource.resourceLoginID</code>, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, calculer la somme des valeurs stockées dans <code>CCD.workTime</code>, puis diviser par le nombre d'enregistrements CCD pour chaque agent.</p>

Champ	Explication
Sortants - Temps max. de conversation	<p>Dans CCD, recherchez les enregistrements dans lesquels la valeur de <code>startDateTime</code> se situe dans la période du rapport et <code>originatorType</code> est égal à 1 (agent). Associez <code>CCD.originatorID</code> à <code>Resource.resourceID</code> et <code>CCD.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour obtenir <code>Resource.resourceName</code> et <code>Resource.resourceLoginID</code>, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, déterminer la valeur maximale stockée dans <code>CCD.connectTime</code>.</p>
Transfert entrant ACD	<p>Pour les appels ACD qui sont transférés, <code>CCD.contactType</code> = 5 (transfert) et un enregistrement ACD est présent.</p> <p>Associez <code>CCD</code> à <code>ACD</code> sur <code>sessionID</code>, <code>sessionSeqNum</code>, <code>profileID</code> et <code>nodeID</code> pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur <code>CCD.startDateTime</code> correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez <code>ACD.resourceID</code> à <code>Resource.resourceID</code> et <code>ACD.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour obtenir <code>Resource.resourceName</code> et <code>Resource.resourceLoginID</code>, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD pour lesquels les enregistrements CCD correspondants ont <code>contactType</code> = 5 (transfert entrant).</p>
Transfert sortant ACD	<p>Pour les appels ACD qui sont transférés par l'agent, <code>CCD.transfer</code> = 1 et un enregistrement ACD est présent.</p> <p>Associez <code>CCD</code> à <code>ACD</code> sur <code>sessionID</code>, <code>sessionSeqNum</code>, <code>profileID</code> et <code>nodeID</code> pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur <code>CCD.startDateTime</code> correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez <code>ACD.resourceID</code> à <code>Resource.resourceID</code> et <code>ACD.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour obtenir <code>Resource.resourceName</code> et <code>Resource.resourceLoginID</code>, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD pour lesquels les enregistrements CCD correspondants ont <code>transfer</code> = 1.</p>
Conférence ACD	<p>Pour les appels de conférence ACD, <code>CCD.conference</code> = 1 et un enregistrement ACD est présent.</p> <p>Associez <code>CCD</code> à <code>ACD</code> sur <code>sessionID</code>, <code>sessionSeqNum</code>, <code>profileID</code> et <code>nodeID</code> pour rechercher des enregistrements ACD dans la période du rapport. (Pour ces enregistrements, la valeur <code>CCD.startDateTime</code> correspondante se situe dans la période du rapport.) Associez <code>ACD.resourceID</code> à <code>Resource.resourceID</code> et <code>ACD.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour obtenir <code>Resource.resourceName</code> et <code>Resource.resourceLoginID</code>, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p> <p>Pour chaque agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD pour lesquels les enregistrements CCD correspondants ont <code>conference</code> = 1.</p>

Tableau 26 : Paramètres de filtre du Résumé des appels d'agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Dans la table <code>Resource</code>, recherchez les agents qui sont actifs (<code>Resource.active</code> = 1) ou qui sont supprimés après l'heure de début du rapport (<code>Resource.dateInactive</code> est ultérieur à l'heure de début du rapport). Ainsi, le rapport n'inclut pas les agents qui sont supprimés avant l'heure de début du rapport.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans <code>Resource.resourceName</code>. Obtenez le <code>Resource.resourceID</code> et le <code>Resource.profileID</code> correspondants.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table <code>ResourceGroup</code>, recherchez les enregistrements pour lesquels <code>RG.resourceGroupName</code> contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez <code>RG</code> à <code>Resource</code> sur <code>resourceGroupID</code> et <code>profileID</code> pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans <code>Resource.resourceID</code> et <code>Resource.profileID</code>. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table <code>Skill</code>, recherchez les enregistrements pour lesquels <code>Skill.skillName</code> contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez <code>Skill</code> à <code>RSM</code> sur <code>skillID</code> et <code>profileID</code> pour rechercher <code>resourceSkillMapID</code>. Associez <code>RSM</code> à <code>Resource</code> sur <code>resourceSkillMapID</code> et <code>profileID</code> pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans <code>Resource.resourceID</code> et <code>Resource.profileID</code>. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table <code>Team</code>, recherchez les enregistrements dont <code>Team.teamName</code> contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez <code>Team.teamID</code> à <code>Resource.assignedTeamID</code> et <code>Team.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans <code>Resource.resourceID</code> et <code>Resource.profileID</code>.</p>

Rapport détaillé d'agent

Le rapport détaillé Agent répertorie des informations détaillées sur les appels reçus et envoyés par un agent. Le rapport contient une ligne par appel et inclut les appels Unified CCX et Cisco Unified IP IVR.

Pour les appels ACD, la table ACD enregistre tous les appels traités par un agent.

Pour les appels IVR, la table CCD enregistre tous les appels passés ou reçus par un agent. Si un agent passe un appel IVR, l'ID de ressource de l'agent s'affiche dans `CCD.originatorID`. Si l'agent reçoit un appel IVR, l'ID de ressource de l'agent s'affiche dans `CCD.destinationID`.

[Tableau 27 : Type de requête du rapport détaillé Agent, à la page 201](#) indique comment les informations du rapport détaillé Agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 28 : Paramètres de filtre du rapport détaillé Agent, à la page 203](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport détaillé Agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 27 : Type de requête du rapport détaillé Agent

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les appels ACD, les agents sont identifiés par ACD.resourceID et ACD.profileID combinés. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Pour les appels IVR, si un agent est l'expéditeur de l'appel, il est identifié par CCD.originatorID et CCD.profileID, lorsque CCD.originatorType = 1 (type Agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Si la destination d'un appel IVR est un agent, l'agent est identifié par CCD.destinationID et CCD.profileID lorsque CCD.destinationType = 1 (type Agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName.</p>
Extension	<p>Pour les appels ACD, les agents sont identifiés par ACD.resourceID et ACD.profileID combinés. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Pour les appels IVR, si un agent est l'expéditeur de l'appel, il est identifié par CCD.originatorID et CCD.profileID, lorsque CCD.originatorType = 1 (type Agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Si la destination d'un appel IVR est un agent, l'agent est identifié par CCD.destinationID et CCD.profileID lorsque CCD.destinationType = 1 (type Agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.extension.</p>
Heure de début de l'appel	<p>Pour les appels ACD, Obtenu depuis ACD.startDateTime.</p> <p>Pour les appels IVR, Obtenu depuis CCD.startDateTime.</p>
Heure de fin d'appel	<p>Pour les appels ACD, Obtenu depuis ACD.endDateTime.</p> <p>Pour les appels IVR, Obtenu depuis CCD.startDateTime.</p>
Durée	<p>Cette valeur est calculée comme suit :</p> <p>Heure de fin d'appel - Heure de début d'appel</p> <p>S'affiche sous la forme hh:mm:ss.</p>
N° appelé	<p>Pour les appels ACD, l'identification de l'agent est stockée dans ACD (reportez-vous à Nom de l'agent dans ce tableau). Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. la valeur de ce champ s'obtient de CCD.calledNumber.</p> <p>Pour les appels IVR, l'identification de l'agent est stockée dans CCD (reportez-vous à Nom de l'agent dans ce tableau). La valeur de ce champ s'obtient directement de CCD.calledNumber.</p>

Champ	Explication
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	<p>Pour les appels ACD, l'identification de l'agent est stockée dans ACD (reportez-vous à Nom de l'agent dans ce tableau). Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. La valeur de ce champ s'obtient de CCD.originatorDN.</p> <p>Pour les appels IVR, l'identification de l'agent est stockée dans CCD (reportez-vous à Nom de l'agent dans ce tableau). La valeur de ce champ s'obtient directement de CCD.originatorDN.</p> <p>Pour les appels internes (CCD.contactType = 3), mais le champ CCD.originatorDN est vide. La valeur de ce champ se définit sur le poste de l'agent à l'origine de l'appel, comme suit :</p> <p>Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID, pour obtenir le poste de l'agent à l'origine de l'appel, qui est stocké dans Resource.extension.</p>
File d'attente d'appel acheminé	Associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités). La combinaison de CQD.targetID et de CQD.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID pour obtenir le nom de la file d'attente de service de contact stocké dans CSQ.csqName.
Autres files d'attente de service de contact (CSQ)	Associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition différent de 2 (non traités) pour obtenir la file d'attente de service de contact pour laquelle l'appel a été mis en file d'attente mais non traité. La combinaison de CQD.targetID et de CQD.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID pour obtenir le nom de la file d'attente de service de contact stocké dans CSQ.csqName. Plusieurs noms de file d'attente de service de contact sont représentés par « ... ».
Compétences d'appel	Associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités) pour obtenir un ID de groupe de compétences, qui est stocké dans CSQ.skillGroupID. Associez CSQ.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui est stockée dans Skill.skillName. Les différents noms de compétence sont séparés par des virgules.
Durée de conversation	<p>Pour les appels ACD, Obtenu depuis ACD.talkTime.</p> <p>Pour les appels IVR, indique la valeur de CCD.contactDisposition = 2 (traités). Indique zéro si CCD.contactDisposition = 1 (abandonnés).</p>
Durée d'attente	<p>Pour les appels ACD, Obtenu depuis ACD.holdTime.</p> <p>Vide pour les appels IVR.</p>
Temps de travail	<p>Pour les appels ACD, Obtenu depuis ACD.workTime.</p> <p>Vide pour les appels IVR.</p>

Champ	Explication
Type d'appel	<ul style="list-style-type: none"> • ACD entrant : un enregistrement ACD est présent pour l'appel. • Non ACD entrant : CCD.destinationType = 1 (type Agent), CCD.destinationID est un ID de ressource et il n'y a pas d'enregistrement ACD correspondant. (Un enregistrement ACD correspondant a le même sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID.) • Sortant : CCD.originatorType = 1 (type Agent) et CCD.originatorID est un ID de ressource. • Transfert : CCD.contactType = 5 (transfert) et il y a un enregistrement ACD correspondant. • Transfert sortant : CCD.transfer = 1 et il y a un enregistrement ACD correspondant. • Conférence : CCD.conference = 1 et il y a un enregistrement ACD correspondant.

Tableau 28 : Paramètres de filtre du rapport détaillé Agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil depuis la table Resource.
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Type d'appel	Pour générer un rapport sur un ou des types d'appel spécifiques, obtenez les types d'appel depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. (Jusqu'à six types d'appel peuvent être sélectionnés.) Les types d'appel non sélectionnés sont éliminés avant l'affichage de l'ensemble de résultats final. Le processus d'élimination repose sur les critères de classification décrits dans le champ Type d'appel du Tableau 27 : Type de requête du rapport détaillé Agent , à la page 201.

Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent

Le rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent comporte des informations détaillées sur les activités de connexion et de déconnexion des agents. Les informations de connexion et de déconnexion sont stockées dans la table ASD.

[Tableau 29 : Type de requête de rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent](#), à la page 204 indique comment les informations du rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 30 : Paramètres de filtre du rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent](#), à la page 205 explique comment les paramètres de filtre du rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre](#), à la page 178.

Tableau 29 : Type de requête de rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent

Champ	Explication
Nom de l'agent	Associez ASD.agentID avec Resource.resourceID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.
Extension	Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension. Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.
Connexion	Associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir des enregistrements de transition d'état pour chaque agent, identifié par Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. (Voir Nom de l'agent pour savoir quelle est la relation entre resourceID/profileID et resourceName/resourceLoginID.) L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime où ASD.eventType = 1. Si l'agent s'est connecté avant l'heure de début du rapport, ce champ s'affiche avec l'intitulé < heure de début du rapport .
Déconnexion	Associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir des enregistrements de transition d'état pour chaque agent, identifié par Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. (Voir Nom de l'agent pour savoir quelle est la relation entre resourceID/profileID et resourceName/resourceLoginID.) L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime où ASD.eventType = 7. Si l'agent s'est déconnecté après l'heure de fin du rapport, ce champ s'affiche avec l'intitulé > heure de fin du rapport .
Code raison de déconnexion	Ce champ est obtenu depuis ASD.reasonCode lorsque ASD.eventType = 7 (déconnexion).

Champ	Explication
Durée de connexion	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'agent s'est connecté avant l'heure de début du rapport et s'est déconnecté après l'heure de fin du rapport, Durée de connexion = heure de fin du rapport - heure de début du rapport • Si l'agent s'est connecté avant l'heure de début du rapport et s'est déconnecté pendant la période du rapport, Durée de connexion = Heure de déconnexion – heure de début du rapport • Si l'agent s'est connecté pendant la période du rapport et s'est déconnecté après l'heure de fin du rapport, Durée de connexion = heure de fin du rapport - Heure de connexion • Si l'agent s'est connecté et déconnecté pendant la période du rapport et s'est déconnecté après l'heure de fin du rapport, Durée de connexion = Heure de déconnexion – Heure de connexion

Tableau 30 : Paramètres de filtre du rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Dans la table Resource, recherchez les enregistrements avec resourceType défini sur 1 (agent). L'ID de ressource est stocké dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les RG.resourceGroupID correspondants. Associez RG.resourceGroupID à Resource.resourceGroupID pour trouver les agents appartenant aux groupes de ressources sélectionnés. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les Resource.resourceID correspondants.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents qui disposent d'une ou plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les Skill.skillID correspondants. Associez Skill.skillID à RSM.skillID, RSM.resourceSkillMapID à Resource.resourceSkillMapID pour trouver les agents qui disposent des compétences sélectionnées. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dans lesquels Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent

Le rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent fournit des informations sur le temps passé par chaque agent à l'état Non prêt durant la période couverte par le rapport. Ce rapport présente également le temps passé par les agents dans l'état Non prêt, pour les motifs indiqués par les codes raison entrés par les agents lors du passage à l'état Non prêt. Le rapport présente des informations détaillées pour chaque code raison parmi huit codes raison au maximum et affiche des informations consolidées pour d'autres codes raison. Par défaut, le rapport présente des informations pour huit codes raison prédéfinis. Toutefois, vous pouvez spécifier les huit codes raison pour lesquels le rapport présente des informations détaillées.

[Tableau 31 : Type de requête du résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 207](#) indique comment les informations du Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 32 : Paramètre de filtre du rapport Résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 209](#) explique comment le paramètre de filtre du Rapport résumé des codes raison d'état Non prêt de l'agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 31 : Type de requête du résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans Tableau 32 : Paramètre de filtre du rapport Résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 209. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Remarque Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique.</p> <p>La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents.</p> <p>La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>
Extension	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>
Heure de début de l'intervalle	<p>Début d'un intervalle</p> <p>Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)</p>
Heure de fin de l'intervalle	<p>Fin d'un intervalle.</p> <p>Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)</p>

Champ	Explication
Connexion totale	<p>L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 1 (connexion). L'heure de déconnexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 7 (déconnexion).</p> <p>Le calcul de la durée de connexion pour une seule session dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent se connecte et se déconnecte pendant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - heure de connexion • Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle • Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte durant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - Heure de début de l'intervalle • Un agent se connecte durant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = Heure de fin de l'intervalle – Heure de connexion <p>Si un agent a plusieurs sessions de connexion pendant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée dans chaque session de connexion.</p>
Non prêt total	<p>Associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir des enregistrements de transition d'état pour chaque agent, identifié par Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. (Voir Nom de l'agent dans cette table pour savoir quelle est la relation entre resourceID/profileID et resourceName/resourceLoginID.) L'état Non prêt est identifié par ASD.eventType = 2.</p> <p>Le temps passé à l'état Non prêt dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent passe à l'état Non prêt et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = heure de sortie de l'état Non prêt - heure de passage à l'état Non prêt • Un agent passe à l'état Non prêt avant l'intervalle et sort de l'état Non prêt après l'intervalle : Durée totale à l'état Non prêt = Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Non prêt avant l'intervalle et sort de l'état Non prêt pendant l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = heure de sortie de l'état Non prêt – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Non prêt durant l'intervalle et sort de l'état Non prêt après l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = Heure de fin de l'intervalle – Heure de passage à l'état Non prêt <p>Si un agent passe à l'état Non prêt plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Non prêt.</p>

Champ	Explication
Temps dans RC (code raison) n1	<p>Associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir des enregistrements de transition d'état pour chaque agent, identifié par Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. (Voir Nom de l'agent dans ce tableau pour savoir quelle est la relation entre resourceID/profileID et resourceName/resourceLoginID.) L'état Non prêt est identifié par ASD.eventType = 2. Le code raison est stocké dans ASD.reasonCode.</p> <p>Par défaut, ce rapport trie les codes raison Non prêt prédéfinis dans l'ordre numérique et affiche les huit premiers codes de raison.</p> <p>Vous pouvez spécifier d'autres codes raison pour générer un rapport en sélectionnant le paramètre de filtre Code raison.</p>
Temps dans RC (code raison) n2	
Temps dans RC (code raison) n3	
Temps dans RC (code raison) n4	
Temps dans RC (code raison) n5	
Temps dans RC (code raison) n6	
Temps dans RC (code raison) n7	
Temps dans RC (code raison) n8	
Temps dans d'autres RC (Codes raison)	<p>Somme du temps passé dans des codes raison Non prêt qui ne figurent pas dans les champs Temps dans RC (code raison) n1 à Temps dans RC (code raison) n8. Le temps total passé dans les différents codes raison s'ajoute au temps Non prêt total (fans dans RC 1 = temps en RC 2 + ... + temps en RCF 8 = temps Non prêt total).</p> <p>Associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir des enregistrements de transition d'état pour chaque agent, identifié par Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. (Voir Nom de l'agent dans ce tableau pour savoir quelle est la relation entre resourceID/profileID et resourceName/resourceLoginID.) L'état Non prêt est identifié par ASD.eventType = 2. Le code raison est stocké dans ASD.reasonCode. Pour ce calcul, n'incluez pas les valeurs qui ont été répertoriées dans les huit champs précédents.</p>

Tableau 32 : Paramètre de filtre du rapport Résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Recherchez la table Resource et affichez-la pour les agents actifs (Resource.active = 1) ou qui sont supprimés après l'heure de début du rapport (Resource.dateInactive est ultérieur à l'heure de début du rapport, ce qui signifie que l'agent est encore actif pendant la période de rapport). Ainsi, le rapport n'inclut pas les agents qui sont supprimés avant l'heure de début du rapport.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Longueur de l'intervalle	<p>Étendue du rapport complet : affiche les informations depuis l'heure de début jusqu'à l'heure de fin du rapport, mais pas pour des intervalles spécifiques au cours de la période couverte par le rapport.</p> <p>Intervalles de trente (30) minutes : affiche les informations pour des intervalles de 30 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</p> <p>Intervalles de soixante (60) minutes : affiche les informations pour des intervalles de 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>
Code raison	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs codes raison spécifiques, obtenez la liste des codes raison depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements ASD pour lesquels la valeur de ASD.eventType est 2 (Non prêt) et pour lesquels la valeur stockée de ASD.reasonCode se trouve dans la liste sélectionnée.</p>

Rapport détaillé de l'état de l'agent

Le rapport détaillé de l'état de l'agent présente des informations détaillées sur le moment où un agent est passé d'un état à un autre.

[Tableau 33 : Type de requête du rapport détaillé de l'état de l'agent, à la page 211](#) indique comment les informations du rapport détaillé de l'état de l'agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 34 : Paramètres de filtre du rapport détaillé de l'état de l'agent, à la page 212](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport détaillé de l'état de l'agent obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 33 : Type de requête du rapport détaillé de l'état de l'agent

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans Tableau 34 : Paramètres de filtre du rapport détaillé de l'état de l'agent, à la page 212. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Remarque Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique. La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents. La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>
Extension	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>
Date/Heure de transition de l'état	<p>Obtenu depuis ASD.eventDateTime.</p> <p>Pour l'identification de l'agent, associez ASD.agentID à Resource.resourceID et ASD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID, qui, lorsqu'ils sont combinés, identifient un agent de manière unique.</p>

Champ	Explication
État de l'agent	<p>Obtenu depuis ASD.eventType. Le mappage entre le ASD.eventType numérique et le texte affiché s'effectue comme suit :</p> <p>1 : Durée totale de connexion 2 : Non prêt 3 : Prêt 4 : Réserve 5 : Conversation 6 : Travail 7 : Déconnexion</p>
Raison	Obtenu à partir de la table reasoncodelabelmap. Si le mappage des motifs n'est pas disponible, le code de motif est obtenu depuis la table agentstatedetail et affiché.
Durée	<p>Heure à laquelle l'agent sort de l'état spécifié dans le champ État de l'agent - heure à laquelle l'agent passe à l'état Agent</p> <p>Le calcul de la durée dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport : Durée = heure de fin de rapport - heure de début de rapport • Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état pendant la période du rapport : Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de début du rapport • Un agent passe à l'état Agent pendant la période du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport : Durée = heure de fin du rapport - heure de transition • Un agent passe à l'état Agent et sort de cet état pendant la période du rapport : Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de transition

Tableau 34 : Paramètres de filtre du rapport détaillé de l'état de l'agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Recherchez la table Resource et affichez-la pour les agents actifs (Resource.active = 1) ou qui sont supprimés après l'heure de début du rapport (Resource.dateInactive est ultérieur à l'heure de début du rapport, ce qui signifie que l'agent est encore actif pendant la période de rapport). Ainsi, le rapport n'inclut pas les agents qui sont supprimés avant l'heure de début du rapport.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans <code>Resource.resourceName</code>. Obtenez le <code>Resource.resourceID</code> et le <code>Resource.profileID</code> correspondants.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table <code>ResourceGroup</code>, recherchez les enregistrements pour lesquels <code>RG.resourceGroupName</code> contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez <code>RG</code> à <code>Resource</code> sur <code>resourceGroupID</code> et <code>profileID</code> pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans <code>Resource.resourceID</code> et <code>Resource.profileID</code>. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table <code>Skill</code>, recherchez les enregistrements pour lesquels <code>Skill.skillName</code> contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez <code>Skill</code> à <code>RSM</code> sur <code>skillID</code> et <code>profileID</code> pour rechercher <code>resourceSkillMapID</code>. Associez <code>RSM</code> à <code>Resource</code> sur <code>resourceSkillMapID</code> et <code>profileID</code> pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans <code>Resource.resourceID</code> et <code>Resource.profileID</code>. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Nom équipe	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table <code>Team</code>, recherchez les enregistrements dont <code>Team.teamName</code> contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez <code>Team.teamID</code> à <code>Resource.assignedTeamID</code> et <code>Team.profileID</code> à <code>Resource.profileID</code> pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans <code>Resource.resourceID</code> et <code>Resource.profileID</code>.</p>

Rapport Résumé de l'état des agents (par agent et intervalle)

Le rapport Résumé de l'état des agents (par agent) et le rapport Résumé de l'état des agents (par intervalle) indiquent le temps passé, en durée et en pourcentage, par chaque agent dans chacun des états suivants : Non prêt, Prêt, Réserve, Conversation et Travail. Ces rapports indiquent également la durée totale de connexion de chaque agent.

Dans le rapport Résumé de l'état des agents (par agent), les informations présentées sont d'abord triées par agent, puis par intervalle.

Dans le rapport Résumé de l'état des agents (par intervalle), les informations présentées sont d'abord triées par intervalle, puis par agent.

[Tableau 35 : Type de requête des rapports Résumé de l'état des agents, à la page 214](#) indique comment les informations des rapports Résumé de l'état des agents sont obtenues ou calculées.

Tableau 36 : Paramètres de filtre des rapports Résumé de l'état des agents, à la page 218 explique comment le paramètre de filtre des rapports Résumé de l'état des agents obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 35 : Type de requête des rapports Résumé de l'état des agents

Champ	Explication
Nom de l'agent	Associez ASD.agentID avec Resource.resourceID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.
Extension	Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension. Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.
Heure de début de l'intervalle	Début d'un intervalle Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Heure de fin de l'intervalle	Fin d'un intervalle. Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Durée totale de connexion	L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 1 (connexion). L'heure de déconnexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 7 (déconnexion). Le calcul de la durée de connexion pour une seule session dépend de l'activité de l'agent, comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • Un agent se connecte et se déconnecte pendant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - heure de connexion • Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle • Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte durant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - Heure de début de l'intervalle • Un agent se connecte durant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = Heure de fin de l'intervalle – Heure de connexion <p>Si un agent a plusieurs sessions de connexion pendant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée dans chaque session de connexion.</p>

Champ	Explication
Durée Non prêt	<p>Temps total qu'un agent a passé à l'état Non prêt durant l'intervalle et pourcentage de la durée totale de connexion qu'un agent a passé à l'état Non prêt.</p> <p>L'heure à laquelle un agent est passé à l'état Non prêt est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 2. Le temps passé à l'état Non prêt dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent passe à l'état Non prêt et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = heure de sortie de l'état Non prêt - heure de passage à l'état Non prêt • Un agent passe à l'état Non prêt avant l'intervalle et sort de l'état Non prêt après l'intervalle : Durée totale à l'état Non prêt = Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Non prêt avant l'intervalle et sort de l'état Non prêt pendant l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = heure de sortie de l'état Non prêt – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Non prêt durant l'intervalle et sort de l'état Non prêt après l'intervalle : Temps total passé à l'état Non prêt = Heure de fin de l'intervalle – heure de passage à l'état Non prêt <p>Si un agent passe à l'état Non prêt plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Non prêt.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> <p>$(\text{Durée Non Prêt} / \text{Durée totale de connexion}) * 100 \%$</p>
Durée Prêt	<p>Temps total qu'un agent a passé à l'état Prêt durant l'intervalle et pourcentage de la durée totale de connexion qu'un agent a passé à l'état Non prêt.</p> <p>L'heure à laquelle un agent est passé à l'état Prêt est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 3. Le temps passé à l'état Prêt dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent passe à l'état Prêt et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Prêt = heure de sortie de l'état Prêt - heure de passage à l'état Prêt • Un agent passe à l'état Prêt avant l'intervalle et sort de l'état Prêt après l'intervalle : Durée totale à l'état Prêt = Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Prêt avant l'intervalle et sort de l'état Prêt durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Prêt = heure de sortie de l'état Prêt – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Prêt durant l'intervalle et sort de l'état Prêt après l'intervalle : Temps total passé à l'état Prêt = Heure de fin de l'intervalle – heure de passage à l'état Prêt <p>Si un agent passe à l'état Prêt plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Prêt.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> <p>$(\text{Durée Prêt} / \text{Durée totale de connexion}) * 100 \%$</p>

Champ	Explication
Temps de réservation	<p>Temps total qu'un agent a passé à l'état Réserve durant l'intervalle et pourcentage de la durée totale de connexion qu'un agent a passé à l'état Réserve.</p> <p>L'heure à laquelle un agent est passé à l'état Réserve est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 4. Le temps passé à l'état Réserve dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent passe à l'état Réserve et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Réserve = heure de sortie de l'état Réserve - heure de passage à l'état Réserve • Un agent passe à l'état Réserve avant l'intervalle et sort de l'état Réserve après l'intervalle : Durée totale à l'état Réserve = Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Réserve avant l'intervalle et sort de l'état Réserve durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Réserve = heure de sortie de l'état Réserve – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Réserve durant l'intervalle et sort de l'état Réserve après l'intervalle : Temps total passé à l'état Réserve = Heure de fin de l'intervalle – heure de passage à l'état Réserve <p>Si un agent passe à l'état Réserve plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Réserve.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> <p>(Durée Réserve/Durée totale de connexion) * 100 %</p>

Champ	Explication
Durée de conversation	<p>Temps total qu'un agent a passé à l'état Conversation durant l'intervalle et pourcentage de la durée totale de connexion qu'un agent a passé à l'état Conversation.</p> <p>L'heure à laquelle un agent est passé à l'état Conversation est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 5. Le temps passé à l'état Conversation dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent passe à l'état Conversation et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Conversation = heure de sortie de l'état Conversation - heure de passage à l'état Conversation • Un agent passe à l'état Conversation avant l'intervalle et sort de l'état Conversation après l'intervalle : Durée totale à l'état Conversation = Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Conversation avant l'intervalle et sort de l'état Conversation durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Conversation = heure de sortie de l'état Conversation – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Conversation durant l'intervalle et sort de l'état Conversation après l'intervalle : Temps total passé à l'état Conversation = Heure de fin de l'intervalle – Heure de passage à l'état Conversation <p>Si un agent passe à l'état Conversation plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Conversation.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit : (Durée Conversation/Durée totale de connexion) * 100 %</p>
Temps de travail	<p>Temps total qu'un agent a passé à l'état Travail durant l'intervalle et pourcentage de la durée totale de connexion qu'un agent a passé à l'état Travail.</p> <p>L'heure à laquelle un agent est passé à l'état Travail est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 6. Le temps passé à l'état Travail dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent passe à l'état Travail et quitte cet état durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Travail = heure de sortie de l'état Travail - heure de passage à l'état Travail • Un agent passe à l'état Travail avant l'intervalle et sort de l'état Travail après l'intervalle : Durée totale à l'état Travail = Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Travail avant l'intervalle et sort de l'état Travail durant l'intervalle : Temps total passé à l'état Travail = heure de sortie de l'état Travail – Heure de début de l'intervalle • Un agent passe à l'état Travail durant l'intervalle et sort de l'état Travail après l'intervalle : Temps total passé à l'état Travail = Heure de fin de l'intervalle – Heure de passage à l'état Travail <p>Si un agent passe à l'état Travail plusieurs fois durant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée à chaque état Travail.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit : (Durée Travail/Durée totale de connexion) * 100 %</p>

Champ	Explication
Résumé	Pour le rapport Résumé de l'état des agents (par agent) : résumé des données de chaque champ de rapport pour tous les intervalles. Pour le rapport Résumé de l'état des agents (par intervalle) : résumé des données de chaque champ de rapport durant chaque intervalle.
Total général	Résumé des données de tous les champs de rapport pour tous les intervalles.

Tableau 36 : Paramètres de filtre des rapports Résumé de l'état des agents

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtre)	Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit : Dans la table Resource, recherchez les enregistrements avec resourceType défini sur 1 (agent). L'ID de ressource est stocké dans le champ Resource.resourceID. Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.
Longueur de l'intervalle	Les options sont la période de rapport complète, 30 minutes, 60 minutes.
Noms des groupes de ressources	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit : Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les RG.resourceGroupID correspondants. Associez RG.resourceGroupID à Resource.resourceGroupID pour trouver les agents appartenant aux groupes de ressources sélectionnés. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID. Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.
Noms d'agents	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit : Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les Resource.resourceID correspondants. Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.
Noms des compétences	Pour générer un rapport sur les agents qui disposent d'une ou plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit : Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les Skill.skillID correspondants. Associez Skill.skillID à RSM.skillID, RSM.resourceSkillMapID à Resource.resourceSkillMapID pour trouver les agents qui disposent des compétences sélectionnées. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID. Associez Resource.resourceID à ASD.resourceID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dans lesquels Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

Rapport Résumé de l'agent

Le résumé agent contient une ligne par agent. Chaque ligne contient un résumé des activités d'un agent.

La table ACD contient les informations des agents qui ont traité les appels ACD. Cette table contient les données de base du résumé agent.

[Tableau 37 : Type de requête du résumé agent, à la page 219](#) montre comment les informations du résumé agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 38 : Paramètres de filtre du résumé agent, à la page 222](#) explique comment les paramètres de filtre du résumé agent obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 37 : Type de requête du résumé agent

Champ	Explication
Nom de l'agent	Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour obtenir ACD.resourceID et ACD.profileID. ACD.resourceID contient l'ID de ressource de l'agent qui a traité l'appel. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.
Extension	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>

Champ	Explication
Temps de connexion moyen	<p>La table ASD contient les heures de connexion et de déconnexion de l'agent. L'intervalle de temps entre la connexion et la déconnexion est le temps de connexion de l'agent. L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 1 (connexion). L'heure de déconnexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 7 (déconnexion).</p> <p>Le calcul de la durée de connexion moyenne dépend de l'activité de l'agent, comme suit. Dans ces calculs, t1 est l'heure de début du rapport et t2 est l'heure de fin du rapport.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent se connecte avant t1 et se déconnecte entre t1 et t2 : durée de connexion = heure de déconnexion - t1 • Un agent se connecte entre t1 et t2 et se déconnecte après t2 : durée de connexion = t2 - heure de connexion • Un agent se connecte entre t1 et t2 et se déconnecte entre t1 et t2 : Durée de connexion = heure de déconnexion - heure de connexion • Un agent se connecte avant t1 et se déconnecte après t2 : Durée de connexion = t2 - t1 <p>Le temps de connexion moyen d'un agent se calcule comme suit :</p> <p>Calculez le temps de connexion total d'un agent pendant la période du rapport et divisez par le nombre de sessions de connexion.</p>
Appels traités	<p>Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Pour chaque agent, comptez le nombre de CCD.sessionID uniques qui répondent aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCD.startDateTime est située dans la période du rapport • CCD.contactDisposition est 2 (traité) • ACD.talkTime est supérieur à zéro
Appels présentés	<p>Associez ACD à CCD sur sessionID et sessionSeqNum, profileID et nodeID. Pour chaque agent, comptez le nombre de CCD.sessionID uniques avec CCD.startDateTime situé dans la période du rapport.</p>
Taux de traitement	Appels traités divisés par Appels présentés .
Temps de traitement - Moy.	<p>Chaque appel traité par un agent a un enregistrement ACD. La durée de traitement d'un appel se calcule comme suit :</p> <p>ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime</p> <p>Le temps de traitement moyen est la somme des temps de traitement de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre d'appels traités pendant la période du rapport.</p>
Temps de traitement - Max.	<p>Chaque appel traité par un agent a un enregistrement ACD. La durée de traitement d'un appel se calcule comme suit :</p> <p>ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime</p> <p>Le temps de traitement maximal pour un agent est le temps de traitement le plus long de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport.</p>

Champ	Explication
Temps de conversation - Moy.	<p>Le temps de conversation d'un appel est obtenu de ACD.talkTime.</p> <p>Le temps de conversation moyen pour un agent est la somme des temps de conversation de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre d'appels traités pendant la période du rapport.</p>
Temps de conversation - Max.	<p>Le temps de conversation d'un appel est obtenu de ACD.talkTime.</p> <p>Le temps de conversation maximal pour un agent est le temps de conversation le plus long de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport.</p>
Temps d'attente - Moy.	<p>Le temps d'attente d'un appel est obtenu de ACD.holdTime.</p> <p>Le temps d'attente moyen pour un agent est la somme des temps d'attente de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre d'appels traités pendant la période du rapport.</p>
Temps d'attente - Max.	<p>Le temps d'attente d'un appel est obtenu de ACD.holdTime.</p> <p>Le temps d'attente maximal pour un agent est le temps d'attente le plus long de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport.</p>
Temps de travail - Moy.	<p>Le temps de travail d'un appel est obtenu de ACD.workTime.</p> <p>Le temps de travail moyen pour un agent est la somme des temps de travail de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre d'appels traités pendant la période du rapport.</p>
Temps de travail - Max.	<p>Le temps de travail d'un appel est obtenu de ACD.workTime.</p> <p>Le temps de travail maximal pour un agent est le temps de travail le plus long de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport.</p>
Temps d'inactivité - Moy.	<p>La table ASD enregistre la date et l'heure auxquelles un agent est passé dans un état spécifique. Le temps d'inactivité est le temps passé dans l'état Non prêt (2). Lorsqu'il est dans l'état Non prêt (2), un agent peut passer dans l'état Prêt (3), Réserve (4) ou Déconnexion (7).</p> <p>Une session d'inactivité débute lorsqu'un agent passe en état Non prêt et se termine lorsque l'agent passe dans l'état suivant (Prêt, Réserve ou Déconnexion). Le temps passé par un agent à l'état Non prêt est la durée d'une session d'inactivité.</p> <p>Le temps d'inactivité moyen pour un agent est la somme des durées de toutes les sessions d'inactivité d'un agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre de sessions d'inactivité pendant la période du rapport.</p>
Temps d'inactivité - Max.	<p>La table ASD enregistre la date et l'heure auxquelles un agent est passé dans un état spécifique. Le temps d'inactivité est le temps passé dans l'état Non prêt (2). Lorsqu'il est dans l'état Non prêt (2), un agent peut passer dans l'état Prêt (3), Réserve (4) ou Déconnexion (7).</p> <p>Une session d'inactivité débute lorsqu'un agent passe en état Non prêt et se termine lorsque l'agent passe dans l'état suivant (Prêt, Réserve ou Déconnexion). Le temps passé par un agent à l'état Non prêt est la durée d'une session d'inactivité.</p> <p>Le temps d'inactivité maximal pour un agent est la durée la plus longue des sessions d'inactivité pendant la période du rapport.</p>

Tableau 38 : Paramètres de filtre du résumé agent

Paramètre de filtre	Explication
Tous les agents (par défaut, aucun paramètre de filtrage)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Dans la table Resource, recherchez et affichez les agents qui sont actifs (Resource.active = 1) ou qui sont supprimés après l'heure de début du rapport (Resource.dateInactive ultérieure à l'heure de début du rapport, ce qui signifie que l'agent est encore actif pendant la période du rapport). Ainsi, le rapport n'inclut pas les agents qui sont supprimés avant l'heure de début du rapport.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements dans lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui étaient actifs pendant l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dans lesquels Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p> <p>Ce rapport n'affiche que les agents actifs et les agents qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Rapport N appels traités/présentés le plus élevé	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le taux d'appels traités/présentés le plus élevé, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par le taux d'appels traités/présentés par ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N premiers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
Taux des N appels traités/présentés le plus faible	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le taux d'appels traités/présentés le plus bas, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par le taux d'appels traités/présentés par ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N derniers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N premiers temps att. moy.	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps d'attente moyen le plus élevé, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par le temps d'attente moyen par ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N premiers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N derniers temps att. moy.	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps d'attente moyen le plus bas, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par le temps d'attente moyen par ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N derniers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N premiers temps de conversation moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de conversation moyen le plus élevé, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de conversation moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N premiers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>

Paramètre de filtre	Explication
N derniers temps de conversation moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de conversation moyen le plus bas, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de conversation moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N derniers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N premiers temps de travail moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de travail moyen le plus élevé, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de travail moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N premiers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N derniers temps de travail moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de travail moyen le plus bas, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de travail moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N derniers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N premiers temps de traitement moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de traitement moyen le plus élevé, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de traitement moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N premiers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>
N premiers temps de traitement moyens	<p>Pour générer un rapport sur N agents qui ont le temps de traitement moyen le plus bas, obtenez la liste des ID de ressource en procédant comme suit :</p> <p>Classez les agents par temps de traitement moyen dans l'ordre décroissant. En cas d'égalité, classez les agents par ordre alphabétique par Resource.resourceLoginID. Sélectionnez les N derniers agents. La valeur de L'ID de ressource est stockée dans Resource.resourceID.</p> <p>Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID et ACD.profileID pour obtenir d'autres données relatives à l'appel.</p>

Rapport détaillé sur les données de post-appel par agent

Le rapport détaillé sur les données de post-appel par agent affiche les détails entrés par un agent lorsqu'il passe à l'état Travail après avoir participé à un appel ACD (répartition automatique d'appels). Il est disponible avec la fonctionnalité de post-appel par agent.

[Tableau 39 : Type de requête du rapport détaillé des données de post-appel par agent, à la page 225](#) indique comment les informations du rapport détaillé sur les données de post-appel par agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 40 : Paramètres de filtre du rapport détaillé des données de post-appel par agent, à la page 226](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport détaillé des données de post-appel par agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 39 : Type de requête du rapport détaillé des données de post-appel par agent

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les appels ACD, les agents sont identifiés par ACD.resourceID et ACD.profileID combinés. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Pour les appels IVR, si un agent est l'expéditeur de l'appel, il est identifié par CCD.originatorID et CCD.profileID, lorsque CCD.originatorType = 1 (type Agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Si la destination d'un appel IVR est un agent, l'agent est identifié par CCD.destinationID et CCD.profileID lorsque CCD.destinationType = 1 (type Agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName.</p>
Extension	<p>Pour les appels ACD, les agents sont identifiés par ACD.resourceID et ACD.profileID combinés. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Pour les appels IVR, si un agent est l'expéditeur de l'appel, il est identifié par CCD.originatorID et CCD.profileID, lorsque CCD.originatorType = 1 (type Agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Si la destination d'un appel IVR est un agent, l'agent est identifié par CCD.destinationID et CCD.profileID lorsque CCD.destinationType = 1 (type Agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.extension.</p>
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID.
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début de l'appel	Obtenu depuis ACD.startDateTime.
Heure de fin d'appel	Obtenu depuis ACD.endDateTime.

Champ	Explication
Ident. auto. numéro (ANI) d'appel	L'identification de l'agent est stockée dans ACD (reportez-vous à Nom de l'agent dans ce tableau). Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. La valeur de ce champ s'obtient de CCD.originatorDN.
N° appelé	L'identification de l'agent est stockée dans ACD (reportez-vous à Nom de l'agent dans ce tableau). Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. la valeur de ce champ s'obtient de CCD.calledNumber.
File d'attente d'appel acheminé	Associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités). La combinaison de CQD.targetID et de CQD.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID pour obtenir le nom de la file d'attente de service de contact stocké dans CSQ.csqName.
Durée de conversation	Obtenu depuis ACD.talkTime.
Durée d'attente	Obtenu depuis ACD.holdTime.
Temps de travail	Obtenu depuis ACD.workTime.
Données de post-appel	Obtenues depuis ACD.callWrapupData.

Tableau 40 : Paramètres de filtre du rapport détaillé des données de post-appel par agent

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'agents	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit : Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.
Noms des groupes de ressources	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit : Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.
Noms des compétences	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit : Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.

Paramètre de filtre	Explication
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Ressource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>

Rapport Résumé des données de post-appel par agent

Le rapport Résumé des données de post-appel par agent affiche des informations détaillées sur les données de post-appel. Il est disponible avec la fonctionnalité de post-appel par agent.

[Tableau 41 : Type de requête du rapport Résumé des données de post-appel par agent, à la page 227](#) indique comment les informations du rapport Résumé des données de post-appel par agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 42 : Paramètre de filtre du rapport Résumé des données de post-appel par agent, à la page 228](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport Résumé des données de post-appel par agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 41 : Type de requête du rapport Résumé des données de post-appel par agent

Champ	Explication
Données de post-appel	Obtenues depuis ACD.callWrapupData.
Total des appels ACD	Pour les données de post-appel sélectionnées, comptez le nombre d'enregistrements ACD.
Temps de traitement total	Pour les données de post-appel sélectionnées, calculez pour tous les enregistrements ACD (ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime).
Temps moyen de traitement	Temps total de traitement / Total des appels ACD.
Temps de traitement max.	Pour les données de post-appel sélectionnées, recherchez parmi tous les enregistrements celui qui a le temps maximal (talkTime + holdTime + workTime).
Temps de conversation total	Pour les données de post-appel sélectionnées, déterminez le ACD.talkTime total pour tous les enregistrements ACD.
Temps moyen de conversation	Temps total de conversation/Total des appels ACD.
Temps de conversation - Max.	Pour les données de post-appel sélectionnées, recherchez parmi tous les enregistrements ACD celui qui a la valeur ACD.talkTime maximale.

Champ	Explication
Temps total de conversation exprimé en pourcentage du temps total de traitement	$(\text{Temps total de conversation} / \text{Temps de traitement total}) * 100 \%$
Temps de travail total	Pour les données de post-appel sélectionnées, déterminez la valeur ACD.workTime totale.
Temps de travail moyen	Temps de travail total/Total des appels ACD.
Temps de travail max.	Pour les données de post-appel sélectionnées, recherchez parmi tous les enregistrements ACD celui qui a la valeur ACD.workTime maximale.
Temps de travail total exprimé en pourcentage du temps de traitement total	$(\text{Temps de travail total} / \text{Temps de traitement total}) * 100 \%$

Tableau 42 : Paramètre de filtre du rapport Résumé des données de post-appel par agent

Paramètre de filtre	Explication
Données de post-appel	Pour générer un rapport sur des données de post-appel spécifiques, obtenez la liste des données depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez ces sélections dans la table ACD et incluez les enregistrements ACD correspondants.

Rapport des variables personnalisées des appels

Le rapport Variables personnalisées des appels présente des informations sur les variables personnalisées définies par l'étape Définir l'appel de l'entreprise du workflow que l'application Unified CCX ou Cisco Unified IP IVR a associé à un appel. Ces informations proviennent de la table CCD.

[Tableau 43 : Type de requête du rapport Variables personnalisées des appels, à la page 228](#) indique comment les informations du rapport Variables personnalisées des appels sont obtenues ou calculées.

[Tableau 45 : Paramètres de filtre d'un rapport Variables personnalisées des appels, à la page 230](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport Variables personnalisées des appels obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 43 : Type de requête du rapport Variables personnalisées des appels

Champ	Explication
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début	Obtenu depuis CCD.startDateTime.

Champ	Explication
Heure de fin	Obtenu depuis CCD.endDateTime.
Rejet du contact	Obtenu depuis CCD.contactDisposition.
Nom de l'agent	Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour obtenir ACD.resourceID et ACD.profileID. ACD.resourceID contient l'ID de ressource de l'agent qui a traité l'appel. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName. Vide pour les appels ACD qui n'ont pas été traités par un agent et pour les appels IVR.
Nom de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationName.
Variable personnalisée 1	Obtenu depuis CCD.customVariable1.
Variable personnalisée 2	Obtenu depuis CCD.customVariable2.
Variable personnalisée 3	Obtenu depuis CCD.customVariable3.
Variable personnalisée 4	Obtenu depuis CCD.customVariable4.
Variable personnalisée 5	Obtenu depuis CCD.customVariable5.
Variable personnalisée 6	Obtenu depuis CCD.customVariable6.
Variable personnalisée 7	Obtenu depuis CCD.customVariable7.
Variable personnalisée 8	Obtenu depuis CCD.customVariable8.
Variable personnalisée 9	Obtenu depuis CCD.customVariable9.
Variable personnalisée 10	Obtenu depuis CCD.customVariable10.

Rapport d'activité Résumé des numéros appelés

Le rapport d'activité Résumé des numéros appelés contient une ligne par numéro appelé. Le numéro appelé est stocké dans CCD.origCalledNumber.

Les appels sortants ne sont pas inclus dans ce rapport.

[Tableau 44 : Type de requête du rapport Résumé d'activité des numéros appelés, à la page 229](#) montre comment les informations du rapport d'activité Résumé des numéros appelés sont obtenues ou calculées.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 44 : Type de requête du rapport Résumé d'activité des numéros appelés

Champ	Explication
N° appelé	Obtenu depuis CCD.calledNumber

Champ	Explication
Type d'appel	Obtenu depuis CCD.destinationType. La valeur 1 (agent) indique un appel IVR. La valeur 2 (périphérique) indique un appel ACD. La valeur 3 (inconnu) indique un appel sortant ou un appel vers un périphérique non surveillé et ne fait pas l'objet d'un rapport.
Appels totaux	Pour chaque CCD.calledNumber spécifique, comptez le nombre d'enregistrements CCD.
Appels moy. (par jour)	Total des appels divisé par le nombre de jours pendant la période couverte par le rapport. Le nombre de jours pendant la période du rapport se calcule comme suit : Ces informations s'affichent en unités de jours, arrondies à l'entier suivant. Heure de fin de rapport - heure de début de rapport Par exemple, si l'heure de début du rapport et l'heure de fin du rapport se situent le même jour, le nombre de jours est égal à 1.
Durée moy. des appels	La durée d'un appel est obtenue de CCD.connectTime. La durée moyenne des appels d'un numéro appelé se calcule comme étant la somme du CCD.connectTime de tous les appels correspondant à ce numéro appelé, divisée par le nombre d'appels vers ce numéro.

Tableau 45 : Paramètres de filtre d'un rapport Variables personnalisées des appels

Paramètre de filtre	Résultat
Numéro appelé d'origine	Pour créer un rapport sur le ou les numéros appelés d'origine, obtenez la liste des numéros appelés depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD dont la valeur stockée dans CCD.origCalledNumber figure dans la liste sélectionnée.
N° appelé	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelés spécifiques, obtenez la liste des numéros appelés depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD dont la valeur stockée dans CCD.calledNumber figure dans la liste sélectionnée.
N° appelant	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelants spécifiques, obtenez la liste des numéros appelants depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD dont la valeur stockée dans CCD.originatorDN figure dans la liste sélectionnée.
Nom de l'application	Pour générer un rapport sur un ou des noms d'application spécifiques, obtenez la liste des noms d'application depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD dont la valeur stockée dans CCD.applicationName figure dans la liste sélectionnée.

Paramètre de filtre	Résultat
Type de contact	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de contact spécifiques, obtenez la liste des noms de types de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de contact s'effectue comme suit :</p> <p>1 = entrant 2 = sortant 3 = interne 4 = redirection 5 = transfert 6 = aperçu sortant</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.contactType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Type d'appelant	<p>Pour générer un rapport sur des types d'expéditeur spécifiques, obtenez la liste des types d'expéditeur depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type d'appelant s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.originatorType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Type de destinataire	<p>Pour générer un rapport sur un type de destinataire spécifiques, obtenez la liste de type de destinataire depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de destinataire s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.destinationType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Durée supérieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont la durée est supérieure ou égale à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel supérieure ou égale à T.</p>
Durée inférieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont les durées sont inférieures ou égales à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel inférieure ou égale à T.</p>
Variable personnalisée 1	<p>Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable1 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.</p>

Paramètre de filtre	Résultat
Variable personnalisée 2	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable2 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 3	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable2 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 4	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable4 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 5	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable5 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 6	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable6 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 7	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable7 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 8	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable8 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 9	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable9 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
Variable personnalisée 10	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.customVariable10 correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur.
N'importe quelle variable personnalisée	Obtenez la chaîne depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans une des 10 variables personnalisées correspond partiellement ou entièrement à la sélection de l'utilisateur. La valeur de variable personnalisée est stockée dans CCD.customVariablen, où n = 1 à 10.

Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle)

Le rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle) présente des informations résumées sur les appels présentés, traités et abandonnés pour chaque groupe de files d'attente de service de contact (CSQ). (Ce groupe est constitué de files d'attente de service de contact configurées avec la ou les mêmes compétences mais avec des niveaux différents.)

Tableau 46 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle), à la page 233 indique comment les informations du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle) sont obtenues ou calculées.

Tableau 47 : Paramètres de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle), à la page 235 explique comment les paramètres de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle) obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre](#), à la page 178.

Tableau 46 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle)

Champ	Explication
Heure de début de l'intervalle	Début d'un intervalle Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Heure de fin de l'intervalle	Fin d'un intervalle. Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 47 : Paramètres de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle) , à la page 235. Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Compétences (Niveau de compétence)	CSQU.recordID sert à obtenir CSQU.skillGroupID. Associez CSQU.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui est stockée dans Skill.skillName. Le niveau de compétence est obtenu de SG.competenceLevel.
Appels présentés - Total	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ). La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID. Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à cette file d'attente de service de contact.
Appels présentés - Temps moy. file d'attente	Le temps en file d'attente est stocké dans CQD.queueTime. Déterminez la somme des valeurs CQD.queueTime pour tous les appels présentés à cette file d'attente de service de contact, puis divisez par Appels présentés- Total si les appels présentés sont différents de 0. S'ils sont égaux à 0, ce champ est défini sur zéro.
Appels présentés - Temps max. de la file d'attente	Valeur maximale stockée dans CQD.queueTime, pour tous les appels présentés à cette file d'attente de service de contact.

Champ	Explication
Appels traités - Total	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Appels traités - Temps moy. de traitement	<p>La durée de traitement d'un appel est calculée comme étant (ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime). Déterminez la somme des durées de traitement pour tous les appels traités par cette file d'attente de service de contact, puis divisez par Appels traités - Total si les appels traités sont différents de 0. S'ils sont égaux à 0, ce champ est défini sur zéro.</p>
Appels traités - Temps max. de traitement	<p>La durée de traitement d'un appel est calculée comme étant (ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime). Ce champ est défini sur la valeur maximale de temps de traitement pour tous les appels traités par cette file d'attente de service de contact.</p>
Appels abandonnés - Total	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Appels abandonnés - Temps moy. de file d'attente	<p>Le temps en file d'attente est stocké dans CQD.queueTime. Déterminez la somme des valeurs CQD.queueTime pour tous les appels abandonnés par cette file d'attente de service de contact, puis divisez par Appels abandonnés - Total si les appels abandonnés sont différents de 0. S'ils sont égaux à 0, ce champ est défini sur zéro.</p>
Appels abandonnés - Temps max. de file d'attente	<p>Valeur maximale stockée dans CQD.queueTime, pour tous les appels abandonnés par cette file d'attente de service de contact.</p>

Champ	Explication
Niveau de service - Pourcentage conforme SL	<p>Associez CQD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID, profileID et qIndex. Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.metServiceLevel = 1.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, déterminez le nombre d'enregistrements CQD, qui est le nombre d'appels traités au niveau du service.</p> <p>Ce champ se calcule comme suit si Appels présentés - Total est différent de zéro :</p> <p>$(\text{Appels traités au niveau du service} / \text{Appels présentés}) * 100 \%$</p> <p>Si Appels présentés - Total est égal à zéro, ce champ a la valeur zéro.</p>
Résumé pour la compétence	Somme des statistiques pour toutes les files d'attente de service de contact appartenant au même groupe logique de files d'attente de service de contact.

Tableau 47 : Paramètres de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes (par intervalle)

Paramètre de filtre	Explication
Longueur de l'intervalle	Les options sont la période de rapport complète, 30 minutes, 60 minutes.
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Pour générer un rapport sur une ou des files d'attente de service de contact spécifiques, obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Associez CSQ.recordID à CQD.targetID et CSQ.profileID à CQD.profileID pour obtenir les enregistrements CQD pour les files d'attente de service de contact spécifiées. Pour ces enregistrements CQD, CQD.targetType doit être égal à 0 (type de file d'attente de service de contact). Associez CQD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir les autres informations stockées dans la table CCD.

Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact comporte une seule ligne pour chaque file d'attente de service de contact configurée dans Unified CCX. Les files d'attente de service de contact peuvent être configurée sur la base des groupes de ressources ou des compétences de ressources.

[Tableau 48 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact, à la page 236](#) indique comment les informations du rapport d'activité des files d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 49 : Paramètre de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact, à la page 240](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport d'activité des files d'attente de service de contact obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 48 : Type de requête du rapport d'activité des files d'attente de service de contact

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 49 : Paramètre de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact, à la page 240 . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Compétences d'appel	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 49 : Paramètre de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact, à la page 240 . Associez CSQ.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui sont stockés dans Skill.skillName. Les différents noms de compétence sont séparés par des virgules.
Appels présentés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à cette file d'attente de service de contact.</p>
Temps d'attente moyen	<p>Se calcule comme étant le temps de file d'attente total/Appels présentés.</p> <p>Pour obtenir le temps de file d'attente total, associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime.</p>
Temps d'attente maximal	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, déterminez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>

Champ	Explication
Appels traités	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Vitesse de réponse moyenne	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.ringTime pour obtenir le temps de sonnerie total, et calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour obtenir le temps de file d'attente total.</p> <p>Si la valeur Appels traités n'est pas égale à 0, la vitesse de réponse moyenne se calcule comme étant : $\text{temps de file d'attente total} / \text{Appels traités}$</p> <p>Ici le temps de file d'attente total inclut le temps de sonnerie total. Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.talkTime, ACD.holdTime et ACD.workTime pour obtenir le temps de traitement total pour tous les appels traités. La durée de traitement d'un appel est calculée comme étant le temps de conversation + le temps d'attente + le temps de travail.</p> <p>Si la valeur Appels traités n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant : $\text{temps de traitement total} / \text{Appels traités}$</p> <p>Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Champ	Explication
Temps de traitement max.	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, calculez le temps de traitement de chaque appel en procédant comme suit :</p> $\text{ACD.talkTime} + \text{ACD.holdTime} + \text{ACD.workTime}$ <p>Ce champ indique la valeur maximale de temps de traitement pour tous les appels traités par cette file d'attente de service de contact.</p>
Appels abandonnés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Délai moyen d'abandon	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour obtenir le temps de file d'attente total pour tous les appels abandonnés.</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés est différente de 0, ce champ est égal à :</p> $\text{temps de file d'attente total} / \text{Appels abandonnés}$ <p>Si la valeur Appels abandonnés est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Champ	Explication
Délai max. d'abandon	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, recherchez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>
Nombre moyen d'abandons par jour	<p>Se calcule comme étant le nombre d'appels abandonnés/le nombre de jours pendant la période du rapport.</p> <p>Le nombre de jours se calcule comme suit : Ces informations s'affichent en unités de jours, arrondies à l'entier suivant.</p> <p>Heure de fin de rapport - heure de début de rapport</p> <p>Par exemple, si l'heure de début du rapport et l'heure de fin du rapport se situent le même jour, le nombre de jours est égal à 1.</p>
Nombre max. d'abandons par jour	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact et chaque jour de la période du rapport, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels abandonnés par la file d'attente de service de contact. CCD.startDateTime permet de déterminer le jour où un appel est abandonné.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, recherchez le nombre maximal d'appels abandonnés sur un jour spécifique pendant la période du rapport.</p>
Appels retirés de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 3 (retiré de la file d'attente).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels retirés de la file d'attente de service de contact.</p>

Champ	Explication
Délai moyen de retrait de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 3 (retiré de la file d'attente).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour déterminer le temps de file d'attente.</p> <p>Si la valeur Appels retirés de la file d'attente n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>Temps de file d'attente total/ Appels retirés de la file d'attente</p> <p>Si la valeur Appels retirés de la file d'attente est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Délai max. de retrait de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 3 (retiré de la file d'attente).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, déterminez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>
Appels traités par un autre	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont : CQD.targetType = 0 (type de CSQ) et CQD.disposition = 4 (traité par un script) ou 5 (traité par une autre file d'attente de service de contact).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par un script ou une autre file d'attente de service de contact.</p>

Tableau 49 : Paramètre de filtre du rapport d'activité de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez les CSQ.recordID et CSQ.profileID pour les files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure supérieure à l'heure de début du rapport. Cette action détermine les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).

Paramètre de filtre	Explication
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.
Types de file d'attente de service de contact (CSQ)	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de file d'attente de service de contact spécifiques, obtenez la liste de CSQ.recordID et CSQ.profileID depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'utilisateur sélectionne Groupe de ressources, recherchez les enregistrements avec CSQ.resourcePoolType = 1 (type de groupe de ressources) dans la table CSQ. • Si l'utilisateur sélectionne Groupe de compétences, recherchez les enregistrements avec CSQ.resourcePoolType = 2 (type de groupe de compétences) dans la table CSQ. • Si l'utilisateur sélectionne Groupe de ressources et Groupe de compétences, recherchez dans la table CSQ les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.

Rapports d'activité de la file d'attente de service de contact (par file d'attente de service de contact et intervalle)

Le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par file d'attente de service de contact) et le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par intervalle) contiennent des informations sur les niveaux de service et sur le nombre et le pourcentage d'appels présentés, traités, abandonnés et retirés de la file d'attente.

Dans le rapport d'activité de la file d'attente de service de contact (par file d'attente de service de contact), les informations présentées sont d'abord triées par file d'attente de service de contact, puis par intervalle.

Dans le rapport d'activité des files d'attente de service de contact (par intervalle), les informations présentées sont d'abord triées par intervalle, puis par file d'attente de service de contact.

[Tableau 50 : Type de requête des rapports d'activité des files d'attente de service de contact, à la page 241](#) indique comment les informations des rapports d'activité des files d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 51 : Paramètres de filtre des rapports d'activité de la file d'attente de service de contact, à la page 244](#) explique comment les paramètres de filtre des rapports d'activité des files d'attente de service de contact obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 50 : Type de requête des rapports d'activité des files d'attente de service de contact

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 50 : Type de requête des rapports d'activité des files d'attente de service de contact, à la page 241 . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.

Champ	Explication
Compétences d'appel	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 51 : Paramètres de filtre des rapports d'activité de la file d'attente de service de contact, à la page 244 . Associez CSQ.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui est stockée dans Skill.skillName. Les noms de compétence sont séparés par des virgules.
Heure de début de l'intervalle	Début d'un intervalle Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Heure de fin de l'intervalle	Fin d'un intervalle. Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Niveau de service	Obtenu depuis CSQU.serviceLevel.
Appels traités < NS	Associez ACD et CDQ sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex. Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.metServiceLevel = 1. Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.
Appels aband < NS	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.disposition = 1 (abandonné) et CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD dont la valeur de CQD.metServiceLevel est égale à 1.
Pourcentage de niveau de service assuré, Seulement traités	Inclut les appels qui ont été uniquement traités, qu'ils aient été traités ou non dans le cadre du niveau de service. Cette valeur n'inclut pas les appels qui ont été abandonnés. Cette valeur est calculée comme suit : (nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service/nombre d'appels traités) * 100 %
Pourcentage de niveau de service assuré - Sans abandon	Il n'inclut pas les informations relatives aux appels qui ont été abandonnés dans le cadre du niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit : (nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service/(nombre d'appels présentés – nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service)) * 100 %
Pourcentage de niveau de service assuré - Abandon positif	Inclut les appels qui ont été abandonnés dans le cadre du niveau de service comme atteignant le niveau de service. Cette valeur est calculée comme suit : ((Nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service + nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service)/nombre d'appels présentés) * 100 %

Champ	Explication
Pourcentage de niveau de service assuré - Abandon négatif	<p>Inclut les appels qui ont été abandonnés dans le cadre du niveau de service comme n'atteignant pas le niveau de service.</p> <p>Cette valeur est calculée comme suit :</p> $(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$
Appels présentés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (La valeur CCD.startDateTime correspondante de ces enregistrements se situe durant la période du rapport.) Le critère de recherche supplémentaire est CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. L'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et l'ID de profil sont stockés respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à cette file d'attente de service de contact.</p>
Appels traités	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus détermine les appels traités par les agents. Pour obtenir les informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traité).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. L'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et l'ID de profil sont stockés respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> $(\text{appels traités} / \text{appels présentés}) * 100 \%$
Appels abandonnés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.disposition = 1 (abandonné) et CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> $(\text{appels abandonnés} / \text{appels présentés}) * 100 \%$

Champ	Explication
Appels retirés de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 3 (retiré de la file d'attente via une étape de retrait de la file d'attente de service de contact), 4 (appel traité par script de workflow et donc retiré de la file d'attente de service de contact) ou 5 (traité par une autre file d'attente de service de contact et donc retiré de la file d'attente de service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.</p> <p>Ce pourcentage se calcule comme suit :</p> <p>(appels retirés de la file d'attente/appels présentés) * 100 %</p>

Tableau 51 : Paramètres de filtre des rapports d'activité de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, aucun filtre)	<p>Pour générer un rapport sur tous les agents, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Recherchez la table Resource et affichez-la pour les agents actifs (Resource.active = 1) ou qui sont supprimés après l'heure de début du rapport (Resource.dateInactive est ultérieur à l'heure de début du rapport, ce qui signifie que l'agent est encore actif pendant la période de rapport). Ainsi, le rapport n'inclut pas les agents qui sont supprimés avant l'heure de début du rapport.</p>
Longueur de l'intervalle	Les options sont la période de rapport complète, 30 minutes, 60 minutes.
Nom de la file d'attente de service de contact	<p>Pour générer un rapport sur une ou des files d'attente de service de contact spécifiques, obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Associez CSQ.recordID à CQD.targetID et CSQ.profileID à CQD.profileID pour obtenir les enregistrements CQD pour les files d'attente de service de contact spécifiées. Pour ces enregistrements CQD, CQD.targetType doit être égal à 0 (type de file d'attente de service de contact). Associez CQD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir les autres informations stockées dans la table CCD.</p>

Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact

Le Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact présente le nombre et le pourcentage d'appels traités et retirés de la file d'attente dans quatre intervalles temporels différents. La durée des intervalles temporels peut être configurée par les utilisateurs.

[Tableau 52 : Type de requête du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact, à la page 245](#) indique comment les informations du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 53 : Paramètres de filtre du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact, à la page 248](#) explique comment les paramètres de filtre du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 52 : Type de requête du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 53 : Paramètres de filtre du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact, à la page 248 . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Compétences d'appel	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 53 : Paramètres de filtre du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact, à la page 248 . Associez CSQ.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui sont stockés dans Skill.skillName. Les différents noms de compétence sont séparés par des virgules.
Appels traités	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–T s	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à T secondes.</p>
Pourcentage des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–T s	<p>Si la valeur Appels traités n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>(Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–T secondes/appels traités) * 100 %</p> <p>Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Champ	Explication
Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T s	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 2T secondes.</p>
Pourcentage des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T s	<p>Si la valeur Appels traités n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>(Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T secondes/appels traités) * 100 %</p> <p>Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T s	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 3T secondes.</p>
Pourcentage des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T s	<p>Si la valeur Appels traités n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>(Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T secondes/appels traités) * 100 %</p> <p>Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T s	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 4T secondes.</p>
Pourcentage des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T s	<p>Si la valeur Appels traités n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>(Total des appels traités dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T secondes/appels traités) * 100 %</p> <p>Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Champ	Explication
Appels abandonnés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 1 (abandonnés).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–T	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 1 (abandonnés).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à T secondes.</p>
Pourcentage des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–T	<p>Si la valeur Appels abandonnés n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>(Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–T secondes/appels abandonnés) * 100 %</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T s	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 1 (abandonnés).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 2T secondes.</p>
Pourcentage des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T s	<p>Si la valeur Appels abandonnés n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>(Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–2T secondes/appels abandonnés) * 100 %</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Champ	Explication
Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T s	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 1 (abandonnés).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 3T secondes.</p>
Pourcentage des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T s	<p>Si la valeur Appels abandonnés n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>(Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–3T secondes/appels abandonnés) * 100 %</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T s	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition égal à 1 (abandonnés).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD dans lesquels la valeur stockée dans CQD.queueTime est inférieure ou égale à 4T secondes.</p>
Pourcentage des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T s	<p>Si la valeur Appels abandonnés n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>(Total des appels abandonnés dans le délai imparti à la file d'attente 0–4T secondes/appels abandonnés) * 100 %</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Tableau 53 : Paramètres de filtre du Résumé Répartition des appels de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez les CSQ.recordID et CSQ.profileID pour les files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure supérieure à l'heure de début du rapport. Cette action détermine les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.

Paramètre de filtre	Explication
Intervalle temporel (sec.) T	Obtenu à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Indique la longueur de l'intervalle de temps en nombre de secondes.

Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact

Le résumé Priorités de la file d'attente de service de contact affiche le nombre total des appels présentés à chaque file d'attente de service de contact sélectionnée. Il indique également le nombre total des appels par priorité, et le nombre moyen d'appels par jour, par priorité, présentés à chaque file d'attente de service de contact.

[Tableau 54 : Type de requête du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact, à la page 249](#) indique comment les informations du rapport Résumé des priorités de la file d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 55 : Paramètre de filtre du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact, à la page 250](#) explique comment le paramètre de filtre du Résumé des priorités de la file d'attente de service de contact obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 54 : Type de requête du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 55 : Paramètre de filtre du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact, à la page 250 . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Compétences d'appel	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 55 : Paramètre de filtre du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact, à la page 250 . Associez CSQ.skillGroupID à SG.skillGroupID pour obtenir SG.skillID. Associez SG.skillID à Skill.skillID pour obtenir la liste des noms de compétence, qui est stockée dans Skill.skillName. Les différents noms de compétence sont séparés par des virgules.
Total des appels présentés	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont une valeur CCD.startDateTime durant la période du rapport.) Le critère de recherche supplémentaire est CQD.targetType = 0 (type de CSQ). Pour chaque file d'attente de service de contact, qui est identifiée de manière unique par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à chaque file d'attente de service de contact.

Champ	Explication
Nombre d'appels total par priorité d'appel (priorité 1 à priorité 10)	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont une valeur CCD.startDateTime durant la période du rapport.) Associez CQD et CRD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex. Le critère de recherche supplémentaire est CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact (identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID) et chaque priorité d'appel (identifiée par CRD.finalPriority), comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à chaque file d'attente de service de contact pour chaque priorité d'appel.</p>
Nombre d'appels moyen par priorité d'appel (priorité 1 à priorité 10)	<p>Si le nombre de jours pendant la période du rapport est différent de zéro, ce champ se calcule comme suit :</p> <p>(Total des appels présentés par priorité d'appel/nombre de jours dans la période de rapport) * 100 %</p> <p>Si le nombre de jours pendant la période de rapport est égal à 0, ce champ est égal à 0.</p> <p>Nombre de jours dans la période de rapport est la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime pour tous les appels abandonnés par cette file d'attente de service de contact.</p>

Tableau 55 : Paramètre de filtre du Résumé Priorités de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez les CSQ.recordID et CSQ.profileID pour les files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure supérieure à l'heure de début du rapport. Cette action détermine les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).
Nom de la file d'attente de service de contact	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.

Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact

Le rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact contient des informations sur le nombre total et le pourcentage d'appels traités dans un niveau de service, et le nombre et pourcentage d'appels traités dans le niveau de service pour chaque priorité d'appel.

[Tableau 56 : Type de requête du Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact, à la page 251](#) indique comment les informations du rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 57 : Paramètre de filtre du Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact, à la page 252](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 56 : Type de requête du Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact

Champ	Explication
Nom CSQ (compétences d'appel)	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 57 : Paramètre de filtre du Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact, à la page 252 . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Niveau de service	Obtenu depuis CSQ.serviceLevel.
Appels présentés	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont une valeur CCD.startDateTime durant la période du rapport.) Le critère de recherche supplémentaire est CQD.targetType = 0 (type de CSQ). Pour chaque file d'attente de service de contact, qui est identifiée de manière unique par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à chaque file d'attente de service de contact.
Niveau de service total assuré	Associez CCD, CQD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Associez aussi CQD et ACD sur qIndex. Les critères de recherche supplémentaires sont : CCD.contactDisposition = 2 (traité), CQD.targetType = 0 (type de CSQ), CQD.disposition = 2 (traité) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD dont la valeur dans CQD.metServiceLevel est égale à 1. Il s'agit du nombre d'appels traités par chaque file d'attente de service de contact qui a répondu au niveau de service spécifié.
% du niveau de service atteint	Si la valeur Appels présentés n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant : $(\text{Niveau de service total assuré} / \text{Appels présentés}) * 100 \%$ Si la valeur Appels présentés est égale à 0, ce champ a la valeur 0.
Nombre des appels conformes au niveau de service défini pour chaque priorité d'appel (priorité 1 à priorité 10)	Associez CCD, CQD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Associez aussi CQD et ACD sur qIndex. Associez aussi CRD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID, profileID et qIndex. La priorité d'appel est stockée dans CRD.finalPriority. Les critères de recherche supplémentaires sont CCD.contactDisposition = 2 (traité), CQD.targetType = 0 (type de CSQ), CQD.disposition = 2 (traité) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Pour chaque file d'attente de service de contact (identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID) et chaque priorité d'appel (identifiée par CRD.finalPriority), comptez le nombre d'enregistrements CQD pour lesquels la valeur de CQD.metServiceLevel est égale à 1. Ce total est le nombre d'appels traités par chaque file d'attente de service de contact pour chaque priorité d'appel qui a répondu au niveau de service spécifié.

Champ	Explication
Pourcentage des appels conformes au niveau de service défini pour chaque priorité d'appel (priorité 1 à priorité 10)	<p>Si le total des appels présentés pour chaque priorité d'appel est différent de 0, ce champ se calcule comme suit :</p> <p>(nombre des appels conformes au niveau de service défini pour chaque priorité d'appel/total des appels présentés pour chaque priorité d'appel) * 100 %</p> <p>Si le total des appels présentés pour chaque priorité d'appel est égal à 0, ce champ a la valeur 0.</p> <p>Le total des appels présentés pour chaque priorité d'appel se calcule comme suit :</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact (identifiée par CQD.targetID et CQD.profileID) et chaque priorité d'appel (identifiée par CRD.finalPriority), comptez le nombre d'enregistrements CQD. Ce total est le nombre d'appels traités par chaque file d'attente de service de contact pour chaque priorité d'appel qui a répondu au niveau de service spécifié.</p>

Tableau 57 : Paramètre de filtre du Rapport Résumé des priorités de niveau de service de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez les CSQ.recordID et CSQ.profileID pour les files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure supérieure à l'heure de début du rapport. Cette action détermine les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.

Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact

Un agent peut traiter des appels pour de multiples files d'attente de service de contact. Le résumé d'agent de la file d'attente de service de contact affiche, pour chaque agent, les informations sur les appels traités dans chaque file d'attente de service de contact.

[Tableau 58 : Type de requête du Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact, à la page 253](#) montre comment les informations du Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact sont obtenues ou calculées.

[Tableau 59 : Paramètre de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact, à la page 254](#) explique comment le paramètre de filtre du Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 58 : Type de requête du Résumé d'agent de la file d'attente de service de contact

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 59 : Paramètre de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact , à la page 254. Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Nom de l'agent	Les tables d'enregistrements d'appels (ACD et ASD) font référence à l'agent par ID de ressource et ID de profil. Avec Resource.resourceID et Resource.profileID, recherchez le Resource.resourceName et le Resource.resourceLoginID correspondants dans la table Resource. Ces deux champs identifient un agent de manière unique. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName. Remarque Remarque : une combinaison resourceName/resourceLoginID peut avoir plusieurs combinaisons resourceID/profileID, car lorsqu'un attribut d'un agent est modifié (par exemple poste ou groupe de ressources), un ID de ressource est créé et l'ancien ID de ressource est défini sur Désactivé.
Extension	Avec le Resource.resourceName et le Resource.resourceLoginID, recherchez le Resource.extension correspondant dans la table Resource. Si le poste d'un agent a changé, affichez le poste le plus récent affecté à l'agent.
Appels traités	Un appel traité a un enregistrement CCD, un enregistrement CQD pour la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé et un enregistrement ACD pour l'agent qui traite l'appel. Le temps de conversation dans ACD doit être supérieur à zéro. Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour rechercher l'enregistrement CQD pour la file d'attente de service de contact vers laquelle l'appel est acheminé. Associez CQD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID, profileID et qIndex pour rechercher l'agent qui traite l'appel. Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.disposition = 2 (traité), CQD.targetType = 0 (type de CSQ), CQD.disposition = 2 (traité) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Pour identifier une file d'attente de service de contact de manière unique, l'ID d'enregistrement et l'ID de profil de la file d'attente de service de contact sont stockés dans CQD.targetID et CQD.profileID. Pour identifier un agent de manière unique, obtenez l'ID de ressource et l'ID de connexion de ressource en procédant comme suit : associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour rechercher Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID. Pour chaque combinaison CSQ-Agent (la CSQ est identifiée par CSQ.recordID/CSQ.profileID et l'agent par Resource.resourceName/Resource.resourceLoginID), comptez le nombre d'enregistrements ACD pour déterminer le nombre d'appels traités par la combinaison CSQ-Agent spécifiée.
Temps de conversation - Moy.	Si La valeur du champ Appels traités est différente de zéro, ce champ se calcule comme étant Temps de conversation total/Appels traités. Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.
Temps de conversation - Total	Même calcul que pour Appels traités , mais au lieu de compter le nombre d'enregistrements ACD, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.talkTime.
Temps de travail - Moy.	Si La valeur du champ Appels traités est différente de zéro, ce champ se calcule comme étant Temps de travail/Appels traités. Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.

Champ	Explication
Temps de travail - Total	Même calcul que pour Appels traités , mais au lieu de compter le nombre d'enregistrements ACD, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.workTime.
Nombre total de sonneries	Même calcul que pour Appels traités , mais au lieu de compter le nombre d'enregistrements ACD, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.ringTime.
Appels en attente	Même calcul que pour Appels traités . Un critère de recherche supplémentaire est ACD.holdTime supérieur à zéro. Pour chaque combinaison CSQ-Agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD. Le résultat est le nombre d'appels mis en attente traités par chaque combinaison CSQ-Agent spécifiée.
Temps d'attente - Moy.	Si La valeur du champ Appels en attente est différente de zéro, ce champ se calcule comme étant Temps d'attente total/Appels en attente. Si la valeur Appels en attente est égale à 0, ce champ a la valeur 0.
Temps d'attente - Total	Même calcul que pour Appels en attente , mais au lieu de compter le nombre d'enregistrements ACD, additionnez les valeurs stockées dans ACD.holdTime.
RNA (Sonnerie sans réponse)	Même calcul que pour Appels traités , mais les critères de recherche doivent être les suivants : ACD.talkTime égal à zéro et ACD.ringTime supérieur à zéro. Pour chaque combinaison CSQ-Agent, comptez le nombre d'enregistrements ACD. Le résultat est le nombre d'appels qui passent par Sonnerie sans réponse (RNA).

Tableau 59 : Paramètre de filtre du résumé d'agent de la file d'attente de service de contact

Paramètre de filtre	Explication
Toutes les files d'attente de service de contact (par défaut, paramètre sans filtre)	Dans la table CSQ, recherchez les CSQ.recordID et CSQ.profileID pour les files d'attente de service de contact avec CSQ.dateInactive défini sur null ou sur une date/heure supérieure à l'heure de début du rapport. Cette action détermine les files d'attente de service de contact supprimées après l'heure de début du rapport (mais toujours actives pendant la période du rapport).
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants.

Rapport CSQ Tous champs

[Tableau 60 : Type de requête Rapport CSQ Tous champs, à la page 255](#) montre comment les informations du Rapport CSQ Tous champs sont obtenues ou calculées.

[Tableau 61 : Paramètre de filtre du Rapport CSQ Tous champs, à la page 261](#) explique comment le paramètre de filtre du Rapport CSQ Tous champs obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 60 : Type de requête Rapport CSQ Tous champs

Champ	Explication
Nom de la file d'attente de service de contact	La combinaison du CSQ.recordID et du CSQ.profileID identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Obtenez ces deux valeurs de la manière décrite dans Tableau 61 : Paramètre de filtre du Rapport CSQ Tous champs, à la page 261 . Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName.
Niveau de service	Obtenu depuis CSQU.serviceLevel.
Appels présentés	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels présentés à cette file d'attente de service de contact.</p>
Appels traités	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Ce processus détermine les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par la file d'attente de service de contact.</p>
Appels traités - %	Le pourcentage est calculé comme suit : (appels traités / appels présentés) * 100 %

Champ	Explication
Appels traités - Temps moyen de traitement	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.talkTime, ACD.holdTime et ACD.workTime pour obtenir le temps de traitement total pour tous les appels traités. La durée de traitement d'un appel est calculée comme étant le temps de conversation + le temps d'attente + le temps de travail.</p> <p>Si la valeur Appels traités n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>temps de traitement total/Appels traités</p> <p>Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Appels traités - Temps de traitement max.	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, calculez le temps de traitement de chaque appel en procédant comme suit :</p> <p>ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime</p> <p>Ce champ indique la valeur maximale de temps de traitement pour tous les appels traités par cette file d'attente de service de contact.</p>

Champ	Explication
Appels abandonnés - Abandonnés	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.disposition = 1 (abandonné) et CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.
Appels abandonnés - %	Le pourcentage est calculé comme suit : (appels abandonnés / appels présentés) * 100 %
Appels abandonnés - Temps moyen d'abandon	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour obtenir le temps de file d'attente total pour tous les appels abandonnés.</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés est différente de 0, ce champ est égal à : $\text{temps de file d'attente total} / \text{Appels abandonnés}$</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Appels abandonnés - Temps d'abandon max.	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, recherchez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>

Champ	Explication
Appels sortis de la file d'attente - Sortis de la file d'attente	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType égal à 0 (type de file d'attente du service de contact) et CQD.disposition égal à 3 (retiré de la file d'attente via une étape de retrait de la file d'attente du service de contact), 4 (appel traité par script de workflow et donc retiré de la file d'attente du service de contact) ou 5 (traité) par une autre file d'attente du service de contact et donc retiré de la file d'attente du service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.
Appels sortis de la file d'attente - %	Le pourcentage est calculé comme suit : (appels retirés de la file d'attente / appels présentés) * 100 %
Durée moyenne de sortie de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 3 (retiré de la file d'attente).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour déterminer le temps de file d'attente.</p> <p>Si la valeur Appels retirés de la file d'attente n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>Temps de file d'attente total/Appels retirés de la file d'attente</p> <p>Si la valeur Appels retirés de la file d'attente est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Appels sortis de la file d'attente - Durée maximale de sortie de la file d'attente	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 3 (retiré de la file d'attente).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, déterminez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>

Champ	Explication
Vitesse de réponse moyenne	<p>Associez CCD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID avec CCD.contactDisposition = 2 (traités) et ACD.talkTime supérieur à zéro. Ce processus fournit les appels traités par les agents. Pour obtenir des informations sur la file d'attente de service de contact, associez ACD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex, avec CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.disposition = 2 (traités).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans ACD.ringTime pour obtenir le temps de sonnerie total, et calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime pour obtenir le temps de file d'attente total.</p> <p>Si la valeur Appels traités n'est pas égale à 0, la vitesse de réponse moyenne se calcule comme étant :</p> <p style="text-align: center;">temps de file d'attente total/Appels traités</p> <p>Ici le temps de file d'attente total inclut le temps de sonnerie total. Si la valeur Appels traités est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>
Appels traités < Niveau de service	Associez ACD et CDQ sur sessionID, sessionSeqNum, profileID, nodeID et qIndex. Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact) et CQD.metServiceLevel = 1. Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD.
Appels abandonnés < Niveau de service	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour déterminer des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont CCD.startDateTime pendant la période de rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.disposition = 1 (abandonné) et CQD.targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact). Pour chaque file d'attente de service de contact identifiée par la combinaison de CQD.targetID et CQD.profileID, comptez le nombre d'enregistrements CQD dont la valeur de CQD.metServiceLevel est égale à 1.
Nombre moyen d'abandons par jour	<p>Se calcule comme étant le nombre d'appels abandonnés/le nombre de jours pendant la période du rapport.</p> <p>Le nombre de jours se calcule comme suit : Ces informations s'affichent en unités de jours, arrondies à l'entier suivant.</p> <p>Heure de fin de rapport - heure de début de rapport</p> <p>Par exemple, si l'heure de début du rapport et l'heure de fin du rapport se situent le même jour, le nombre de jours est égal à 1.</p>

Champ	Explication
Nombre max. d'abandons par jour	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements ont des valeurs CCD.startDateTime correspondantes situées dans la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont CQD.targetType = 0 (Type de CSQ) et CQD.disposition = 1 (abandonné).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact et chaque jour de la période du rapport, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels abandonnés par la file d'attente de service de contact. CCD.startDateTime permet de déterminer le jour où un appel est abandonné.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, recherchez le nombre maximal d'appels abandonnés sur un jour spécifique pendant la période du rapport.</p>
Appels traités par un autre	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Ces enregistrements contiennent les valeurs CCD.startDateTime correspondantes pendant la période du rapport.) Les critères de recherche supplémentaires sont : CQD.targetType = 0 (type de CSQ) et CQD.disposition = 4 (traité par un script) ou 5 (traité par une autre file d'attente de service de contact).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente du service de contact, comptez le nombre d'enregistrements CQD pour déterminer le nombre d'appels traités par un script ou une autre file d'attente de service de contact.</p>
Temps d'attente moyen	<p>Se calcule comme étant le temps de file d'attente total/Appels présentés.</p> <p>Pour obtenir le temps de file d'attente total, associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, calculez la somme des valeurs stockées dans CQD.queueTime.</p>

Champ	Explication
Temps d'attente maximal	<p>Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour rechercher des enregistrements CQD durant la période du rapport. (Pour ces enregistrements, les valeurs du champ CCD.startDateTime correspondant se situent dans la période du rapport.) Critère de recherche supplémentaire : CQD.targetType = 0 (type de CSQ).</p> <p>La combinaison de l'ID d'enregistrement de la file d'attente de service de contact et de l'ID de profil identifie une file d'attente de service de contact de manière unique. Ces valeurs sont stockées respectivement dans CQD.targetID et CQD.profileID.</p> <p>Pour chaque file d'attente de service de contact, déterminez la valeur maximale stockée dans CQD.queueTime.</p>

Tableau 61 : Paramètre de filtre du Rapport CSQ Tous champs

Paramètre de filtre	Explication
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Obtenez la liste des noms de file d'attente de service de contact à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table CSQ, recherchez les enregistrements pour lesquels CSQ.csqName contient les valeurs figurant dans la liste. Obtenez les CSQ.recordID and CSQ.profileID correspondants

Rapport détaillé CDR appel par appel

Le rapport détaillé CDR appel par appel indique la plupart des informations contenues dans la table CCD. Ce rapport comporte également des informations provenant des tables CRD et ACD. Il contient une seule ligne par tronçon d'appel (un transfert d'appel ou une redirection d'appel génère un nouveau tronçon d'appel).

[Tableau 62 : Type de requête du rapport détaillé CDR appel par appel, à la page 261](#) indique comment les informations du rapport détaillé CDR appel par appel sont obtenues ou calculées.

[Tableau 63 : Paramètre de filtre du rapport détaillé CDR appel par appel, à la page 263](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport détaillé CDR appel par appel obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 62 : Type de requête du rapport détaillé CDR appel par appel

Champ	Explication
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID.
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début	Obtenu depuis CCD.startDateTime.
Heure de fin	Obtenu depuis CCD.endDateTime.
Type de contact	Obtenu depuis CCD.contactType.

Champ	Explication
État de contact	Obtenu depuis CCD.contactDisposition.
Type d'expéditeur	Obtenu depuis CCD.originatorType.
ID d'expéditeur	Obtenu depuis CCD.originatorID. Si le type d'expéditeur est 1 (agent), CCD.originatorID est un ID de ressource. Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour afficher l'ID de connexion de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceLoginID.
DN de l'expéditeur (NR = numéro de répertoire)	Si CCD.originatorType est Périphérique (2) ou Inconnu (3), le numéro de téléphone est obtenu depuis CCD.originatorDN. Si CCD.originatorType 1 est Agent (1), Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.extension.
Type de destinataire	Obtenu depuis CCD.destinationType.
ID de destinataire	Obtenu depuis CCD.destinationID. Si le type de destinataire est 1 (agent), CCD.destinationID est un ID de ressource. Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour afficher l'ID de connexion de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceLoginID.
DN de destinataire	Si CCD.destinationType est Périphérique (2) ou Inconnu (3), il s'obtient depuis CCD.destinationDN. Si CCD.destinationType est Agent (1), Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID et obtenez Resource.extension.
N° appelé	Obtenu depuis CCD.calledNumber.
N° appelé à l'origine	Obtenu depuis CCD.origCalledNumber.
Nom de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationName.
Délai de mise en file d'attente	Associez CCD à CRD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir la valeur stockée dans CRD.queueTime. Vide pour les appels IVR.
Durée de conversation	Pour les appels ACD, Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour obtenir la valeur stockée dans ACD.talkTime. Pour les appels IVR, il n'y a aucun enregistrement ACD. Le temps de communication des appels IVR traités (où CCD.contactDisposition est défini sur 2) est calculé comme étant CCD.endDateTime – CCD.startDateTime). Pour les appels IVR abandonnés (où CCD.contactDisposition est défini sur 1), le temps de communication est zéro.
Durée d'attente	Pour les appels ACD, Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour obtenir la valeur stockée dans ACD.holdTime. Vide pour les appels IVR.

Champ	Explication
Temps de travail	<p>Pour les appels ACD, Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID pour obtenir la valeur stockée dans ACD.workTime.</p> <p>Vide pour les appels IVR. Pour les appels ACD, associez sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir la valeur stockée dans CRD.queueTime.</p>

Tableau 63 : Paramètre de filtre du rapport détaillé CDR appel par appel

Paramètre de filtre	Explication
Numéro appelé d'origine	Pour créer un rapport sur le ou les numéros appelés d'origine, obtenez la liste des numéros appelés depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.origCalledNumber figure dans la liste sélectionnée.
N° appelé	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelés spécifiques, obtenez la liste des numéros appelés depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.calledNumber figure dans la liste sélectionnée.
N° appelant	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelants spécifiques, obtenez la liste des numéros appelants depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.originatorDN figure dans la liste sélectionnée.
Nom de l'application	Pour générer un rapport sur un ou des noms d'application spécifiques, obtenez la liste des noms d'application depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.applicationName figure dans la liste sélectionnée.
Type de contact	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de contact spécifiques, obtenez la liste des noms de types de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de contact s'effectue comme suit :</p> <p>1 = entrant 2 = sortant 3 = interne 4 = redirection 5 = transfert 6 = aperçu sortant</p> <p>Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.contactType figure dans la liste sélectionnée.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Type d'appelant	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types d'appelant spécifiques, obtenez la liste des types d'appelant depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type d'expéditeur s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.originatorType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Type de destinataire	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de destination spécifiques, obtenez la liste des types de destination depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de destinataire s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez tous les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.destinationType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Durée supérieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont les durées sont supérieures ou égales à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel supérieure ou égale à T.</p>
Durée inférieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont les durées sont inférieures ou égales à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel inférieure ou égale à T.</p>

Rapport détaillé appel - file d'attente - agent

Le rapport détaillé appel - file d'att. - agent présente des informations d'appel détaillées sur la file d'attente de service de contact vers laquelle un appel a été acheminé et sur l'agent qui a traité l'appel.

[Tableau 64 : Type de requête du rapport détaillé appel, file d'attente, agent, à la page 264](#) indique comment les informations du rapport appel, file d'attente, agent sont obtenues ou calculées.

[Tableau 65 : Paramètres de filtre du rapport détaillé appel, file d'attente, agent, à la page 266](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport détaillé appel, file d'attente, agent obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 64 : Type de requête du rapport détaillé appel, file d'attente, agent

Champ	Explication
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID.

Champ	Explication
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début de l'appel	Obtenu depuis CCD.startDateTime.
Heure de fin d'appel	Obtenu depuis CCD.endDateTime.
État de contact	Obtenu depuis CCD.contactDisposition.
DN expéditeur (numéro de l'appelant)	<p>Numéro de répertoire de l'expéditeur. Ce numéro est le même que celui de l'appelant. Le type d'expéditeur peut être agent, périphérique ou inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le type d'expéditeur est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. Si l'appel est traité sur le poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. Si l'appel est passé depuis un poste non IPCC, c'est ce poste qui est affiché. • Si le type d'expéditeur est Périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI. • Si le type d'expéditeur est Inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone de l'appelant.
DN de destinataire	<p>Le numéro de répertoire de destination. Type de destinataire peut être Agent, Périphérique ou Inconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le type de destinataire est Agent, ce champ indique le poste Unified CCX de l'agent. • Si le destinataire est de type périphérique, ce champ indique le numéro de port CTI. • Si le type de destinataire est inconnu (via une passerelle ou au moyen d'un périphérique inconnu), ce champ indique le numéro de téléphone appelé.
N° appelé	Obtenu depuis CCD.calledNumber.
Hébergement Nom	Obtenu depuis CCD.applicationName.
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Recherchez les enregistrements CQD avec targetType = 0 (type de file d'attente de service de contact). Les informations sur la file d'attente de service de contact sont stockées dans CQD.targetID et CQD.profileID. Associez CQD.targetID à CSQ.recordID et CQD.profileID à CSQ.profileID. Le nom de la file d'attente de service de contact est stocké dans CSQ.csqName. Les noms des différentes files d'attente sont séparés par des virgules.
Délai de mise en file d'attente	Associez CCD à CQD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID. Le temps en file d'attente est stocké dans CQD.queueTime.
Nom de l'agent	Associez CCD à ACD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir ACD.resourceID et ACD.profileID. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.
Délai de sonnerie	Associez CCD à ACD sur nodeID, sessionID, sessionSeqNum et profileID. La valeur est stockée dans ACD.ringTime.

Champ	Explication
Durée de conversation	<p>Pour les appels ACD, associez CCD et ACD sur nodeID, sessionID, sessionSeqNum et profileID. La valeur est stockée dans ACD.talkTime.</p> <p>Pour les appels IVR, il n'y a aucun enregistrement ACD pour l'appel. Si l'appel est traité (CCD.contactDisposition = 2), ce champ se calcule comme étant (Heure de fin d'appel – heure de début d'appel) et indique le résultat au format hh:mm:ss. Autrement, ce champ contient zéro.</p>
Temps de travail	Associez CCD à ACD sur nodeID, sessionID, sessionSeqNum et profileID. La valeur est stockée dans ACD.workTime.

Tableau 65 : Paramètres de filtre du rapport détaillé appel, file d'attente, agent

Paramètre de filtre	Explication
N° appelé	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelés spécifiques, obtenez la liste des numéros appelés depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.calledNumber figure dans la liste sélectionnée.
N° appelant	Pour générer un rapport sur un ou des numéros appelants spécifiques, obtenez la liste des numéros appelants depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.originatorDN figure dans la liste sélectionnée.
Nom de l'application	Pour générer un rapport sur un ou des noms d'application spécifiques, obtenez la liste des noms d'application depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.applicationName figure dans la liste sélectionnée.
Type de contact	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de contact spécifiques, obtenez la liste des noms de types de contact depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de contact s'effectue comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 = entrant 2 = sortant 3 = interne 4 = redirection 5 = transfert 6 = aperçu sortant <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.contactType figure dans la liste sélectionnée.</p>

Paramètre de filtre	Explication
Type d'appelant	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types d'expéditeur spécifiques, obtenez la liste des types d'expéditeur depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type d'expéditeur s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.originatorType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Type de destinataire	<p>Pour générer un rapport sur un ou des types de destination spécifiques, obtenez la liste des types de destination depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Le mappage entre l'ID numérique et le nom du type de destinataire s'effectue comme suit :</p> <p>1 = agent 2 = périphérique 3 = inconnu</p> <p>Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels la valeur stockée dans CCD.destinationType figure dans la liste sélectionnée.</p>
Nom de l'agent	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, recherchez les enregistrements Resource dans lesquels les valeurs de resourceName correspondent à la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Associez Resource.resourceID à ACD.resourceID, Resource.profileID à ACD.profileID pour obtenir les enregistrements ACD correspondants pour les agents spécifiés. Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir les autres informations stockées dans la table CCD.</p>
Nom de la file d'attente de service de contact	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs files d'attente de service de contact, recherchez les enregistrements CSQ dans lesquels les valeurs de csqName correspondent à la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Associez CSQ.recordID à CQD.targetID et CSQ.profileID à CQD.profileID pour obtenir les enregistrements CQD pour les files d'attente de service de contact spécifiées. Pour ces enregistrements CQD, CQD.targetType doit être égal à 0 (type de file d'attente de service de contact). Associez CQD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour obtenir les autres informations stockées dans la table CCD.</p>
Durée supérieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont les durées sont supérieures ou égales à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel supérieure ou égale à T.</p>
Durée inférieure ou égale à T secondes.	<p>Pour générer un rapport sur des appels dont les durées sont inférieures ou égales à T secondes, obtenez la valeur de T depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. La durée de l'appel est calculée comme étant CCD.endDateTime moins CCD.startDateTime, exprimée en nombre de secondes. Recherchez les enregistrements CCD avec une durée d'appel inférieure ou égale à T.</p>

Rapport sur les motifs - Rapport de groupage d'agents

Le Rapport sur les motifs - Groupage d'agents affiche des informations sur le temps passé par chaque agent à l'état Non prêt, en fonction du motif sélectionné. Ce rapport peut afficher ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes au sein de la période couverte.

[Tableau 66 : Type de requête du Rapport sur les motifs - Groupage d'agents, à la page 268](#) indique comment les informations du Rapport sur les motifs - Rapport de groupage d'agents sont obtenues ou calculées.

[Tableau 67 : Paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Groupage d'agents, à la page 270](#) explique comment les paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Rapport de groupage d'agents obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 66 : Type de requête du Rapport sur les motifs - Groupage d'agents

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans Tableau 32 : Paramètre de filtre du rapport Résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 209. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Remarque Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique.</p> <p>La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents.</p> <p>La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifient un agent de manière unique.</p>
Identifiant d'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentStateDetail.
Extension de l'agent	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>

Champ	Explication
Heure de début de l'intervalle	Début d'un intervalle Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Heure de fin de l'intervalle	Fin d'un intervalle. Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Connexion totale	L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 1 (connexion). L'heure de déconnexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 7 (déconnexion). Le calcul de la durée de connexion pour une seule session dépend de l'activité de l'agent, comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • Un agent se connecte et se déconnecte pendant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - heure de connexion • Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle • Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte durant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - Heure de début de l'intervalle • Un agent se connecte durant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = Heure de fin de l'intervalle – Heure de connexion <p>Si un agent a plusieurs sessions de connexion pendant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée dans chaque session de connexion.</p>
Raison	Obtenu à partir de la table reasoncodelabelmap. Si le mappage des motifs n'est pas disponible, le code de motif est obtenu depuis la table agentstatedetail et affiché.

Champ	Explication
Durée	<p>Heure à laquelle l'agent sort de l'état spécifié dans le champ État de l'agent - heure à laquelle l'agent passe à l'état Agent</p> <p>Le calcul de la durée dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport : Durée = heure de fin de rapport - heure de début de rapport • Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état pendant la période du rapport : Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de début du rapport • Un agent passe à l'état Agent pendant la période du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport : Durée = heure de fin du rapport - heure de transition • Un agent passe à l'état Agent et sort de cet état pendant la période du rapport : Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de transition

Tableau 67 : Paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Groupage d'agents

Champ	Explication
Longueur de l'intervalle	<p>Étendue du rapport complet : affiche les informations depuis l'heure de début jusqu'à l'heure de fin du rapport, mais pas pour des intervalles spécifiques au cours de la période couverte par le rapport.</p> <p>Intervalles de trente (30) minutes : affiche les informations pour des intervalles de 30 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</p> <p>Intervalles de soixante (60) minutes : affiche les informations pour des intervalles de 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>

Champ	Explication
Liste des agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs noms de ressource, obtenez la liste des noms de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de ressource à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Resource, recherchez les enregistrements pour lesquels RN.resource contient les valeurs trouvées dans la liste. Le nom de la ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceName et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>
Raisons	<p>Pour indiquer un motif ou des motifs spécifiques, procurez-vous la liste des étiquettes de motifs ou des codes motif comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des motifs à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez la table reasoncodelabelmap pour rechercher les étiquettes de motif pour lequel reasoncodelabelmap.label contient les valeurs trouvées dans la liste. Si le mappage des motifs n'est pas disponible, effectuez une recherche dans la table agentstatedetail pour rechercher le code motif pour lequel agentstatedetail.code contient les valeurs trouvées dans la liste.</p>

Rapport sur les motifs - Rapport de groupage de motifs

Le Rapport sur les motifs - Groupage de motifs affiche des informations sur le temps passé par chaque agent à l'état Non prêt pour chacun des motifs sélectionnés. Ce rapport peut afficher ces informations pour chaque intervalle de 30 ou 60 minutes au sein de la période couverte.

Tableau 68 : Type de requête du Rapport sur les motifs - Groupage de motifs, à la page 272 indique comment les informations du Rapport sur les motifs - Rapport de groupage de motifs sont obtenues ou calculées.

Tableau 69 : Paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Groupage de motifs, à la page 274 explique comment les paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Rapport de groupage de motifs obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 68 : Type de requête du Rapport sur les motifs - Groupage de motifs

Champ	Explication
Raison	Obtenu à partir de la table reasoncodelabelmap. Si le mappage des motifs n'est pas disponible, le code de motif est obtenu depuis la table agentstatedetail et affiché.
Heure de début de l'intervalle	Début d'un intervalle Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Heure de fin de l'intervalle	Fin d'un intervalle. Les utilisateurs peuvent diviser la période de rapport en intervalles de 30 ou 60 minutes. (La longueur d'intervalle par défaut est la période de rapport complète.)
Nom de l'agent	<p>Pour les agents spécifiés, obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID de la manière décrite dans Tableau 32 : Paramètre de filtre du rapport Résumé Codes de raison d'état Non prêt de l'agent, à la page 209. Le nom de l'agent est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Remarque Lorsqu'un attribut d'un agent change (par exemple, poste ou groupe de ressources), l'agent a plusieurs entrées dans la table Resource. Dans ce cas, chaque entrée a un ID de ressource différent, pour qu'un seul agent puisse contenir plusieurs ID de ressource et Resource.resourceID n'identifie pas un agent de manière unique. De même, un seul agent peut appartenir à différents profils d'application et peut avoir différentes entrées Resource.profileID. Par conséquent, la combinaison de Resource.resourceID et Resource.profileID est insuffisante pour identifier un agent de manière unique. La combinaison de Resource.resourceName et Resource.resourceLoginID sert à identifier un agent de manière unique.</p> <p>La valeur de Resource.resourceName elle-même est insuffisante pour identifier un agent de manière unique, car plusieurs agents peuvent avoir les mêmes prénom et nom, mais des ID de connexion ressources différents.</p> <p>La valeur de Resource.resourceLoginID en elle-même n'identifie pas un agent de manière unique, car un ID de connexion ressource générique (par exemple supportagent003) peut être utilisé par différents agents à des moments différents. La combinaison des deux valeurs identifie un agent de manière unique.</p>
ID de connexion de l'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentStateDetail.

Champ	Explication
Extension de l'agent	<p>Pour les agents qui n'avaient pas fait changer leur poste, obtenu depuis Resource.extension.</p> <p>Pour les agents qui avaient fait changer leur poste à un moment donné, le poste qui est attribué à l'agent pendant la période du rapport.</p>
Connexion totale	<p>L'heure de connexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 1 (connexion). L'heure de déconnexion est stockée dans ASD.eventDateTime avec eventType défini sur 7 (déconnexion).</p> <p>Le calcul de la durée de connexion pour une seule session dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent se connecte et se déconnecte pendant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - heure de connexion • Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = Heure de fin de l'intervalle – Heure de début de l'intervalle • Un agent se connecte avant l'intervalle et se déconnecte durant l'intervalle : Durée totale de connexion = heure de déconnexion - Heure de début de l'intervalle • Un agent se connecte durant l'intervalle et se déconnecte après l'intervalle : Durée totale de connexion = Heure de fin de l'intervalle – Heure de connexion <p>Si un agent a plusieurs sessions de connexion pendant l'intervalle, ce champ affiche la somme de temps passée dans chaque session de connexion.</p>
Durée	<p>Heure à laquelle l'agent sort de l'état spécifié dans le champ État de l'agent - heure à laquelle l'agent passe à l'état Agent</p> <p>Le calcul de la durée dépend de l'activité de l'agent, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport : Durée = heure de fin de rapport - heure de début de rapport • Un agent passe à l'état Agent avant l'heure de début du rapport et sort de cet état pendant la période du rapport : Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de début du rapport • Un agent passe à l'état Agent pendant la période du rapport et sort de cet état après l'heure de fin du rapport : Durée = heure de fin du rapport - heure de transition • Un agent passe à l'état Agent et sort de cet état pendant la période du rapport : Durée = heure à laquelle l'agent sort de l'état Agent – heure de transition

Tableau 69 : Paramètres de filtre Rapport sur les motifs - Groupage de motifs

Champ	Explication
Longueur de l'intervalle	<p>Étendue du rapport complet : affiche les informations depuis l'heure de début jusqu'à l'heure de fin du rapport, mais pas pour des intervalles spécifiques au cours de la période couverte par le rapport.</p> <p>Intervalles de trente (30) minutes : affiche les informations pour des intervalles de 30 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 30 minutes après et ainsi de suite.</p> <p>Intervalles de soixante (60) minutes : affiche les informations pour des intervalles de 60 minutes tout au long de la période couverte par le rapport. Le premier intervalle démarre à l'heure de début du rapport, le suivant 60 minutes après et ainsi de suite.</p>
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Liste des agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs noms de ressource, obtenez la liste des noms de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de ressource à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Resource, recherchez les enregistrements pour lesquels RN.resource contient les valeurs trouvées dans la liste. Le nom de la ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourcenam et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>

Champ	Explication
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>
Raisons	<p>Pour indiquer un motif ou des motifs spécifiques, procurez-vous la liste des étiquettes de motifs ou des codes motif, ainsi que des ID de profil comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des motifs à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez la table reasoncodelabelmap pour rechercher les étiquettes de motif pour lequel reasoncodelabelmap.label contient les valeurs trouvées dans la liste. Si le mappage des motifs n'est pas disponible, effectuez une recherche dans la table agentstatedetail pour rechercher le code motif pour lequel agentstatedetail.code contient les valeurs trouvées dans la liste.</p>

Rapport d'activité résumé des priorités

Le rapport d'activité Résumé des priorités contient une ligne par priorité d'appel.

[Tableau 70 : Type de requête du rapport d'activité Résumé des priorités, à la page 275](#) montre comment les informations du rapport d'activité Résumé des priorités sont obtenues ou calculées.

[Tableau 71 : Paramètre de filtre du rapport d'activité Résumé des priorités, à la page 276](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport d'activité Résumé des priorités obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 70 : Type de requête du rapport d'activité Résumé des priorités

Champ	Explication
Priorité d'appel	Obtenu depuis CRD.finalPriority. Elle correspond à une valeur comprise entre 1 et 10.
Appels totaux	Associez CCD à CRD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID et profileID pour rechercher des enregistrements CRD durant la période du rapport. (Les enregistrements CCD correspondants ont une valeur startDateTime pendant la période de rapport.) Pour chaque priorité d'appel identifiée par CRD.finalPriority, comptez le nombre d'enregistrements CRD.
Appels moy.	<p>Total des appels divisé par le nombre de jours pendant la période couverte par le rapport.</p> <p>Le nombre de jours se calcule comme suit : Ces informations s'affichent en unités de jours, arrondies à l'entier suivant.</p> <p>Heure de fin de rapport - heure de début de rapport</p> <p>Par exemple, si l'heure de début du rapport et l'heure de fin du rapport se situent le même jour, le nombre de jours est égal à 1.</p>

Champ	Explication
Nombre total d'appels (par jour) dont la priorité finale diffère de la priorité d'origine	La priorité d'origine des appels est stockée dans CRD.origPriority et la priorité finale des appels dans CRD.finalPriority. Comptez le nombre d'enregistrements CRD dont la valeur CRD.finalPriority est différente de la valeur CRD.origPriority dans la période du rapport.
Nombre moyen d'appels (par jour) dont la priorité finale diffère de la priorité d'origine	<p>Nombre total d'appels avec des priorités d'origine et des priorités finales différentes divisé par le nombre de jours pendant la période couverte par le rapport.</p> <p>Le nombre de jours se calcule comme suit : Ces informations s'affichent en unités de jours, arrondies à l'entier suivant.</p> <p>Heure de fin de rapport - heure de début de rapport</p> <p>Par exemple, si l'heure de début du rapport et l'heure de fin du rapport se situent le même jour, le nombre de jours est égal à 1.</p>
Différence maximale entre les priorités finale et d'origine rencontrée par tous les appels	<p>La priorité d'origine des appels est stockée dans CRD.origPriority et la priorité finale des appels dans CRD.finalPriority. Pour un seul appel, la différence entre les priorités originales et finales se calcule comme étant la valeur absolue de (CRD.finalPriority – CRD.origPriority)</p> <p>Ce champ contient le nombre maximal de tous les appels pendant la période couverte par le rapport.</p>
Différence moyenne (par appel) entre les priorités finale et d'origine rencontrée par tous les appels	<p>La priorité d'origine des appels est stockée dans CRD.origPriority et la priorité finale des appels dans CRD.finalPriority. Pour un seul appel, la différence entre les priorités originales et finales se calcule comme étant la valeur absolue de (CRD.finalPriority – CRD.origPriority).</p> <p>Ce champ se calcule comme étant la somme de la différence (valeur absolue) pour tous les appels pendant la période couverte par le rapport, divisée par le nombre d'appels.</p>

Tableau 71 : Paramètre de filtre du rapport d'activité Résumé des priorités

Paramètre de filtre	Explication
Niveaux de priorité d'appel	Pour générer un rapport sur une ou plusieurs priorités d'appel, obtenez la liste des priorités d'appel depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Exécutez une requête sur la table CRD pour inclure uniquement la ou les priorités d'appel sélectionnées.

Rapport d'analyse du trafic

Le rapport Analyse du trafic montre des informations sur les appels entrants dans le système Unified CCX.

[Tableau 72 : Type de requête du rapport Analyse du trafic, à la page 277](#) montre comment les informations du rapport Analyse du trafic sont obtenues ou calculées.

Si la date de début du rapport et la date de fin du rapport sélectionnées dépassent la plage de dates disponible dans la base de données, la date de début du rapport et la date de fin du rapport sont ajustées automatiquement pour correspondre à la plage de dates disponible dans la base de données. Par exemple, si les données ne sont disponibles dans la base de données qu'à partir de la date de début x et jusqu'à la date de fin y, que la date de début sélectionnée est antérieure à x et que la date de fin est ultérieure à y, la date de début du rapport et la date de fin du rapport sont ajustées automatiquement pour correspondre à la plage de dates disponible dans la base de données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 72 : Type de requête du rapport Analyse du trafic

Champ	Explication
Date	Date de chaque jour dans la période du rapport.
Total des appels entrants	Pour chaque jour, comptez le nombre d'enregistrements CCD ayant le sessionID spécifique avec le champ Type de contact défini sur la valeur 1 (appel entrant).
Moy. appels (par heure)	Se calcule comme étant le nombre total d'appels entrants divisé par le nombre d'heures du jour. le premier ou dernier jour du rapport peut être un jour partiel, selon la date de début et la date de fin sélectionnées par l'utilisateur. Tout autre jour pendant la période du rapport contient 24 heures.
Appels aux heures de pointe (par heure)	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre d'appels entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements CCD ayant des sessionID uniques dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre d'appels entrants. Ce champ affiche le nombre d'appels durant l'heure de pointe.
Début de l'heure de pointe	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre d'appels entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements CCD ayant des sessionID uniques dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre d'appels entrants. Ce champ affiche l'heure de début de l'heure de pointe.
Fin de l'heure de pointe	Divisez chaque jour en intervalles d'une heure. Le nombre d'appels entrants passés dans chaque intervalle se déterminent en comptant le nombre d'enregistrements CCD ayant des sessionID uniques dans l'intervalle. L'heure de pointe est l'intervalle présentant le plus grand nombre d'appels entrants. Ce champ affiche l'heure de fin de l'heure de pointe.
Durée moy. des appels	Un appel peut avoir plusieurs segments d'appel. La durée d'appel se calcule comme étant la somme de CCD.connectTime pour tous les segments d'appel. La durée moyenne des appels sur un jour se calcule comme étant la somme de la durée de tous les appels entrants sur un jour divisée par le nombre d'appels entrants sur un jour.
Durée d'appel min.	Un appel peut avoir plusieurs segments d'appel. La durée d'appel se calcule comme étant la somme de CCD.connectTime pour tous les segments d'appel. La durée d'appel minimale sur un jour est la durée d'appel minimale de tous les appels entrants sur un jour.
Durée d'appel max.	Un appel peut avoir plusieurs segments d'appel. La durée d'appel se calcule comme étant la somme de CCD.connectTime pour tous les segments d'appel. La durée d'appel maximale sur un jour est la durée maximale d'appel de tous les appels entrants sur un jour.

Rapports sortants

Rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants

Le rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants présente des statistiques d'appels pour les campagnes progressives et prédictives d'appels sortants faisant intervenir des agents.

[Tableau 73 : Type de requête du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants, à la page 278](#) indique comment les informations du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants sont obtenues ou calculées.

[Tableau 74 : Paramètres de filtre du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants, à la page 279](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 73 : Type de requête du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants

Champ	Explication
Campagne	Pour chaque appel sortant, la valeur <code>campaignID</code> est enregistrée dans CCDR. Le nom de la campagne est obtenu depuis la table Campaign avec le <code>campaignID</code> . Le mappage entre <code>campaignName</code> et <code>campaignID</code> est individuel.
Contacts : total	Pour un <code>campaignID</code> donné, nombre total d'enregistrements DialingList ayant un <code>dialingListID</code> unique et le <code>campaignID</code> spécifié. Les enregistrements actifs et inactifs sont compris dans le calcul. Les enregistrements sont repérés comme inactifs lorsque <code>callStatus</code> devient 3 (clos) ou 5 (nombre maximal d'appels).
Contacts : tentés	Pour un <code>campaignID</code> , un <code>sessionID</code> ou un <code>profileID</code> donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec <code>CCD.callResult = 1</code> (vocal), 2 (fax), 3 (répondeur), 4 (non valide), 11 (occupé), 15 (sans réponse), 16 (abandon par le système), 17 (en échec) ou 18 (abandon par le client).
Contacts : restants	Pour un <code>campaignID</code> et un <code>profileID</code> donnés, comptez le nombre d'enregistrements DialingList avec <code>callStatus = 1</code> (en attente), 2 (actif), 4 (rappel), 6 (nouvel essai) or 7 (inconnu).
Contacts : % tentés	(Tentatives/Total des enregistrements) * 100 %
Appels : vocaux	Pour un <code>campaignID</code> , un <code>sessionID</code> et un <code>profileID</code> donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec <code>CCD.callResult = 1</code> (vocal).
Appels : répondeur	Pour un <code>campaignID</code> , un <code>sessionID</code> et un <code>profileID</code> donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec <code>CCD.callResult = 3</code> (répondeur).
Appels : non valides	Pour un <code>campaignID</code> , un <code>sessionID</code> et un <code>profileID</code> donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec <code>CCD.callResult = 4</code> (non valide).
Appels : télécopieur/modem	Pour un <code>campaignID</code> , un <code>sessionID</code> et un <code>profileID</code> donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec <code>CCD.callResult = 2</code> (fax).

Champ	Explication
Appels : sans réponse	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 15 (sans réponse).
Appels : occupé	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 11 (occupé).
Appels : en échec	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 17 (en échec).
Appels : abandon par le client	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 18 (abandon par le client).
Appels : abandon par le système	Pour un campaignID, un sessionID et un profileID donnés, ainsi qu'un type de contact défini sur la valeur 8 (appel sortant d'agent), comptez le nombre d'enregistrements CCD avec CCD.callResult = 16 (abandon par le système).
Rappel demandé	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 8 (rappel demandé).
Temps moyen de conversation	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés avec callResult = 1 (vocal). Pour ces enregistrements, calculez le temps de conversation moyen avec ACD.talkTime.
Temps de conversation maximum	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés avec callResult = 1 (vocal). Pour ces enregistrements, obtenez le ACD.talkTime maximal.

Tableau 74 : Paramètres de filtre du rapport de synthèse de la campagne d'agents en matière d'appels sortants

Paramètre de filtre	Explication
Liste de campagne	Obtenez la liste des noms de campagne à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez le campaignID correspondant dans la table Campaign et n'utilisez ces campaignID que pour la génération du rapport.

Rapport CDR d'agent relatif aux appels sortants

Le rapport CDR d'agent relatif aux appels indique la plupart des informations contenues dans la table CCD. Ce rapport comporte également des informations provenant des tables DialingList and Campaign. Il contient une seule ligne par tronçon d'appel (un transfert d'appel ou une redirection d'appel génère un nouveau tronçon d'appel).

[Tableau 75 : Type de requête de rapport CDR d'agent relatif aux appels sortants, à la page 280](#) indique comment les informations du rapport CDR d'agent relatif aux appels sortants sont obtenues ou calculées.

[Tableau 76 : Paramètre de filtre de rapport CDR d'agent relatif aux appels sortants, à la page 281](#) explique comment le paramètre de filtre du rapport CDR d'agent relatif aux appels sortants obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 75 : Type de requête de rapport CCDR d'agent relatif aux appels sortants

Champ	Explication
ID noeud	Obtenu depuis CCD.nodeID.
ID de la session	Obtenu depuis CCD.sessionID.
N° de séquence	Obtenu depuis CCD.sessionSeqNum.
Heure de début	Obtenu depuis CCD.startDateTime.
Heure de fin	Obtenu depuis CCD.endDateTime.
État de contact	Obtenu depuis CCD.contactDisposition.
Type d'expéditeur	Obtenu depuis CCD.originatorType.
ID d'expéditeur	Obtenu depuis CCD.originatorID. Si le type d'expéditeur est 1 (agent), CCD.originatorID est un ID de ressource. Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour afficher l'ID de connexion de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceLoginID.
DN de l'expéditeur (NR = numéro de répertoire)	Si CCD.originatorType est Périphérique (2) ou Inconnu (3), le numéro de téléphone est obtenu depuis CCD.originatorDN. Si CCD.originatorType 1 est Agent (1), Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.extension.
Type de destinataire	Obtenu depuis CCD.destinationType.
ID de destinataire	Obtenu depuis CCD.destinationID. Si le type de destinataire est 1 (agent), CCD.destinationID est un ID de ressource. Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour afficher l'ID de connexion de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceLoginID.
DN de destinataire	Si CCD.destinationType est Périphérique (2) ou Inconnu (3), il s'obtient depuis CCD.destinationDN. Si CCD.destinationType est Agent (1), Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID et obtenez Resource.extension.
État de l'appel	Obtenez le dialingListID depuis la table CCD. Recherchez dans la table DialingList l'enregistrement qui correspond au dialingListID obtenu depuis la table CCD. Dans la table DialingList, extrayez la valeur d'état d'appel à partir de cet enregistrement. La valeur d'état d'appel est stockée dans DialingList.callStatus.
Résultat de l'appel	Obtenu depuis CCD.callResult.
Nom de la campagne	Obtenez le campaignID depuis la table CCD. Recherchez dans la table Campaign l'enregistrement qui correspond au campaignID obtenu depuis la table CCD. La valeur du nom de campagne est stockée dans Campaign.campaignName.

Tableau 76 : Paramètre de filtre de rapport CCCR d'agent relatif aux appels sortants

Paramètre de filtre	Explication
Liste de campagne UCCX Agent	Obtenu à partir de Campaign.campaignName. Si Campaign.campaignType est 1 (campagne d'appels sortants d'agents) et que Campaign.dialerType est 1 (progressive) ou 2 (prédictive).

Rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure

Le rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure présente des statistiques détaillées sur les appels sortants d'agent progressifs et prédictifs pour chaque demi-heure.

[Tableau 77 : Type de requête du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure, à la page 281](#) indique comment les informations du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure sont obtenues ou calculées.

[Tableau 78 : Paramètres de filtre du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure, à la page 282](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 77 : Type de requête du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure

Champ	Explication
Nom de la campagne	Obtenez le campaignID depuis la table CampaignData. Recherchez l'enregistrement dans la table Campaign correspondant au campaignID obtenu de la table CampaignData. Obtenez le nom de campagne à partir de cet enregistrement de la table Campaign. La valeur du nom de campagne est stockée dans Campaign.campaignName.
Heure de début	Obtenu de CampaignData.startDateTime.
Heure de fin	Obtenu de CampaignData.endDateTime.
Total des tentatives d'appel	Obtenu de CampaignData.attemptedCalls.
Total des appels vocaux	Obtenu de CampaignData.voiceCalls.
Total des appels abandonnés	Obtenu de CampaignData.abandonedCalls.
Lignes par agent	Obtenu de CampaignData.linesPerAgent.
Taux d'abandon	Obtenu de CampaignData.abandonedRate.

Tableau 78 : Paramètres de filtre du rapport pour appels sortants d'agent par demi-heure

Paramètre de filtre	Explication
Nom de la campagne	Obtenez le campaignID depuis la table CampaignData. Recherchez l'enregistrement dans la table Campaign correspondant au campaignID obtenu de la table CampaignData. Obtenez le nom de campagne à partir de cet enregistrement de la table Campaign. La valeur du nom de campagne est stockée dans Campaign.campaignName.

Rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Le rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants présente des statistiques détaillées par campagne (progressive et prédictive) sur chaque agent. Le rapport présente également les informations détaillées de l'ensemble des appels, les informations par appel de la campagne pour chaque agent et une ligne de résumé des informations sur les appels de chaque agent pour l'ensemble des campagnes prédictives et progressives des agents.

[Tableau 79 : Type de requête du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants, à la page 282](#) indique comment les informations du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants sont obtenues ou calculées.

[Tableau 80 : Paramètres de filtre du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants, à la page 283](#) explique comment les paramètres de filtre du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 79 : Type de requête du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Champ	Description
Nom de l'agent	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. L'agent qui appelle pour la campagne est enregistré dans ACD.resourceID. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID pour obtenir Resource.resourceName.
Campagne	Pour un campaignID donné, recherchez le nom de campagne dans la table Campaign.
RNA (Sonnerie sans réponse)	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est égal à 12 (sonnerie sans réponse)
Transfert	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est égal à 8 (rappel demandé) ou 20 (transfert) et contactType est égal à 5 (transfert).

Champ	Description
Temps de conversation - Moy.	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix), 8 (rappel demandé) ou 20 (transfert) et à resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, calculez le temps de conversation moyen avec ACD.talkTime.
Temps de conversation - Max.	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix), 8 (rappel demandé) ou 20 (transfert) et à resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, obtenez le ACD.talkTime maximal.

Tableau 80 : Paramètres de filtre du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Paramètre de filtre	Résultat
Noms des campagnes	Obtenez la liste des noms des campagnes prédictives et progressives des agents depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez le campaignID correspondant dans la table Campaign et n'utilisez ce campaignID que pour la génération de rapport.
Noms d'agents	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit : Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.
Noms des groupes de ressources	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit : Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.
Noms des compétences	Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit : Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.

Paramètre de filtre	Résultat
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

Résumé de la campagne de communication externe

Le résumé de la campagne de communication externe donne des statistiques résumées sur chaque campagne sur la période spécifiée. Il est disponible avec la fonctionnalité Cisco Unified OUTD.

[Tableau 81 : Type de requête du résumé de la campagne de communication externe, à la page 284](#) indique comment les informations du résumé de la campagne de communication externe sont obtenues ou calculées.

[Tableau 82 : Paramètre de filtre du Résumé de la campagne de communication externe, à la page 286](#) explique comment le paramètre de filtre du résumé de la campagne de communication externe obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 81 : Type de requête du résumé de la campagne de communication externe

Champ	Explication
Nom de la campagne	Pour chaque appel sortant, la valeur campaignID est enregistrée dans CCDR. Le nom de la campagne est obtenu de la table Campaign avec le campaignID donné. Le mappage entre campaignName et campaignID est individuel.
Total enregistrements	Pour un campaignID donné, nombre total d'enregistrements DialingList ayant un dialingListID unique et le campaignID spécifié. Les enregistrements actifs et inactifs sont compris dans le calcul. Les enregistrements sont repérés comme inactifs lorsque callStatus devient 3 (clos) ou 5 (nombre maximal d'appels).
Disponible	<p>Pour un campaignID donné, nombre total d'enregistrements DialingList ayant un dialingListID unique et le campaignID spécifié. DialingList.callStatus doit avoir l'une des valeurs suivantes (la valeur 3 (clos) ou 5 (nombre maximal d'appels) est impossible :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 = en attente 2 = actifs 4 = rappel 6 = nouvel essai 7 = inconnu

Champ	Explication
Tentative	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD dans lesquels callResult est différent de 9 (ignoré par l'agent) ou 10 (fermé par l'agent). Ce nombre est identique à celui indiqué pour Accepté. Déduisez de ce nombre les enregistrements en double avec le même dialingListID afin qu'un dialingListID ne figure qu'une seule fois dans le résultat final.
% de tentatives	(Tentatives/Total des enregistrements) * 100 %
Accepté	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult différent de 9 (rejeté par l'agent) ou 10 (clos par l'agent).
Rejeté	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 9 (rejeté par l'agent).
Fermé	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 10 (fermé par l'agent).
Voix	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 1 (vocal).
Répondeur	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 3 (répondeur).
Télécopieur/Modem	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 2 (fax/modem).
Incorrect	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 4 (non valide).
Rappel demandé	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 8 (rappel demandé).
Client absent du domicile	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 7 (client absent du domicile).
Faux numéro	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 6 (faux numéro).

Champ	Explication
Occupé	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD avec ACD.callResult = 11 (occupé).
Temps moyen de conversation	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés avec callResult = 1 (vocal). Pour ces enregistrements, calculez le temps de conversation moyen avec ACD.talkTime.
Temps de conversation maximum	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés avec callResult = 1 (vocal). Pour ces enregistrements, obtenez le ACD.talkTime maximal.

Tableau 82 : Paramètre de filtre du Résumé de la campagne de communication externe

Paramètre de filtre	Explication
Nom de la campagne	Obtenez la liste des noms de campagne à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez le campaignID correspondant dans la table Campaign et n'utilisez ce campaignID que pour la génération de rapport.

Aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

L'aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants montre des statistiques détaillées pour chaque agent par campagne. Il présente également les informations détaillées de l'ensemble des appels et les informations détaillées des appels de la campagne pour les campagnes de communication externe. Ce rapport est disponible avec la fonctionnalité Numéroteur de sortie Cisco Unified (Cisco Unified OUTD).

[Tableau 83 : Type de requête de l'aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants, à la page 286](#) indique comment les informations du rapport Aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants sont obtenues ou calculées.

[Tableau 84 : Paramètres de filtre du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants, à la page 287](#) explique comment les paramètres de filtre de l'aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants obtiennent les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 83 : Type de requête de l'aperçu du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Champ	Explication
Nom de l'agent	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. L'agent qui appelle pour la campagne est enregistré dans ACD.resourceID. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID pour obtenir Resource.resourceName.
Nom de la campagne	Pour un campaignID donné, recherchez le nom de campagne dans la table Campaign.
Offerts	Calculés ainsi : (Acceptés + Rejetés + Clos)

Champ	Explication
Accepté	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est différent de 9 (rejeté par l'agent) ou 10 (clos par l'agent).
Rejeté	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est égal à 9 (rejeté par l'agent).
Fermé	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est égal à 10 (clos par l'agent)
RNA (Sonnerie sans réponse)	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est différent de 12 (transfert).
Transfert	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est différent de 13 (sonnerie sans réponse)
Temps moyen de conversation	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix) et resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, calculez le temps de conversation moyen avec ACD.talkTime.
Temps de conversation maximum	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix) et resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, obtenez le ACD.talkTime maximal.

Tableau 84 : Paramètres de filtre du rapport détaillé sur les performances de l'agent en matière d'appels sortants

Paramètre de filtre	Explication
Nom de la campagne	Obtenez la liste des noms de campagne à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez le campaignID correspondant dans la table Campaign et n'utilisez ce campaignID que pour la génération de rapport.
Noms d'agents	Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit : Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.

Paramètre de filtre	Explication
Noms des groupes de ressources	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs groupes de ressources, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de groupes de ressources depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table ResourceGroup, recherchez les enregistrements pour lesquels RG.resourceGroupName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez RG à Resource sur resourceGroupID et profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent au groupe ou aux groupes de ressources sélectionnés. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

Rapports système

Rapport d'analyse des performances de l'application

Le rapport Analyse des performances de l'application présente des informations sur les appels reçus par chaque application Unified CCX ou Cisco Unified IP IVR. Il contient une ligne par application d'appels. Les informations sont stockées dans la table CCD.

[Tableau 85 : Type de requête du rapport Analyse des performances de l'application, à la page 288](#) indique comment les informations du rapport Analyse des performances de l'application sont obtenues ou calculées.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 85 : Type de requête du rapport Analyse des performances de l'application

Champ	Explication
ID de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationID.

Champ	Explication
Nom de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationName.
Appel présenté	Chaque application est identifiée par CCD.applicationID et CCD.applicationName combinés. Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD pour déterminer le nombre total d'appels présentés à l'application.
Appels traités	Chaque application est identifiée par CCD.applicationID et CCD.applicationName combinés. Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD ayant CCD.contactDisposition = 2 (traités) pour déterminer le nombre total d'appels présentés à l'application.
Appels abandonnés	Chaque application est identifiée par CCD.applicationID et CCD.applicationName combinés. Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD ayant CCD.contactDisposition = 1 (abandonnés) ou 4 (non aboutis) pour déterminer le nombre total d'appels présentés à l'application.
Taux d'abandon (par heure)	Cette valeur est calculée comme suit : Appels abandonnés /nombre d'heures dans la période du rapport
Durée moy. des appels	La durée des appels est stockée dans CCD.connectTime. La durée moyenne des appels d'une application se calcule comme étant la somme de CCD.connectTime pour tous les appels de cette application, divisée par le nombre d'appels.

Rapport Résumé de l'application

Le résumé de l'application propose un résumé des statistiques d'appel pour chaque application Unified CCX ou Unified IP IVR.

[Tableau 86 : Type de requête du résumé de l'application, à la page 289](#) montre comment les informations du résumé de l'application sont obtenues ou calculées.

[Tableau 87 : Paramètre de filtre du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés, à la page 291](#) explique comment le paramètre de filtre du résumé de l'application obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 86 : Type de requête du résumé de l'application

Champ	Explication
Nom de l'application	Obtenu depuis CCD.applicationName.
N° appelé	Obtenu depuis CCD.origCalledNumber.
Appels présentés	Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber. Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD pour obtenir le nombre total d'appels présentés à l'application.

Champ	Explication
Flux entrant	<p>Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.</p> <p>Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD dans lesquels CCD.contactType est égal à 4 (redirection).</p>
Flux sortant	<p>Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.</p> <p>Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD dans lesquels CCD.flowout est égal à 1.</p>
Appels traités	<p>Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.</p> <p>Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD dans lesquels CCD.contactDisposition est égal à 2 (traité).</p>
Vitesse de réponse moy.	<p>Ce champ n'inclut que les appels connectés à des agents.</p> <p>Associez CCD, CRD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Recherchez les enregistrements ACD avec ACD.talkTime supérieur à zéro (pour exclure les sonneries sans réponse).</p> <p>Pour calculer le temps de file d'attente total, ajoutez les valeurs stockées dans CQD.queueTime.</p> <p>Pour obtenir le temps de sonnerie total, ajoutez les valeurs stockées dans ACD.ringTime.</p> <p>Pour obtenir le nombre d'appels connectés à des agents, comptez le nombre d'enregistrements ACD dans l'ensemble de résultats issu de l'association.</p> <p>La vitesse de réponse moyenne se calcule en procédant comme suit :</p> <p>Temps de file d'attente total/nombre d'appels connectés à des agents.</p> <p>Si le nombre d'appels connectés à des agents est égal à 0 pour cette application, ce champ a la valeur zéro.</p>
Temps de conv. moyen	<p>Associez CCD, CRD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Recherchez les enregistrements ACD avec ACD.talkTime supérieur à zéro (pour exclure les sonneries sans réponse).</p> <p>Pour obtenir le temps de conversation total, ajoutez les valeurs stockées dans ACD.talkTime.</p> <p>Pour obtenir le nombre d'appels connectés à des agents, comptez le nombre d'enregistrements ACD dans l'ensemble de résultats issu de l'association.</p> <p>Le temps de conversation moyen se calcule en procédant comme suit :</p> <p>Temps de conversation total/nombre d'appels connectés à des agents.</p> <p>Si le nombre d'appels connectés à des agents est égal à 0 pour cette application, ce champ a la valeur zéro.</p>

Champ	Explication
Temps de travail moyen	<p>Associez CCD, CRD et ACD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Recherchez les enregistrements ACD avec ACD.talkTime supérieur à zéro (pour exclure les sonneries sans réponse).</p> <p>Pour obtenir le temps de travail total, ajoutez les valeurs stockées dans ACD.workTime.</p> <p>Pour obtenir le nombre d'appels connectés à des agents, comptez le nombre d'enregistrements ACD dans l'ensemble de résultats issu de l'association.</p> <p>Le temps de travail moyen se calcule en procédant comme suit :</p> <p>Temps de travail total/nombre d'appels connectés à des agents.</p> <p>Si le nombre d'appels connectés à des agents est égal à 0 pour cette application, ce champ a la valeur zéro.</p>
Appels abandonnés	<p>Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.</p> <p>Pour chaque application, comptez le nombre d'enregistrements CCD dans lesquels CCD.contactDisposition est égal à 1 (abandonné), 4 (interrompu), ou 5 ou plus (rejeté).</p>
Délai d'abandon moyen	<p>Une application est identifiée de manière unique par la combinaison de CCD.applicationName et CCD.origCalledNumber.</p> <p>Pour chaque application, calculez la somme des valeurs dans CCD.connectTime, où CCD.contactDisposition est égal à 1 (abandonné), 4 (interrompu) ou 5 ou plus (rejeté) pour obtenir le temps d'abandon total.</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés n'est pas égale à 0, ce champ se calcule comme étant :</p> <p>Temps d'abandon total/Appels abandonnés.</p> <p>Si la valeur Appels abandonnés est égale à 0, ce champ a la valeur 0.</p>

Tableau 87 : Paramètre de filtre du rapport détaillé des appels interrompus et rejetés

Paramètre de filtre	Explication
Nom de l'application	Pour générer un rapport sur une ou plusieurs applications spécifiques, obtenez la liste des noms d'application depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Recherchez les enregistrements CCD pour lesquels les valeurs stockées dans CCD.applicationName figurent dans la liste sélectionnée.

Rapports multicanaux

Rapport sur les motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique

[Tableau 88 : Type de requête des motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique, à la page 292](#) indique comment les informations du Rapport sur les motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique sont obtenues ou calculées.

[Tableau 89 : Paramètres de filtre des motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique, à la page 293](#) explique comment le rapport sur les motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique obtient ses données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre](#), à la page 178.

Tableau 88 : Type de requête des motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique

Champ	Explication
Catégorie	Nom de la catégorie de post-appel. Il s'obtient à partir de la table wrapupcategory où wrapupreasons.categoryid correspond à wrapupcategory.recordid.
Motif de post-appel	Motif de post-appel pour une catégorie qui répond aux critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • textagentwrapupdetail.reasonid = wrapupreasons.reasonid • textagentwrapupdetail.wrapuptime entre l'heure de début et l'heure de fin • wrapupreasons.categoryid = wrapupcategory.recordid
Nom de l'agent	Nom de l'agent issu de la table resource pour le champ resourceid obtenu de la table textwrapupdetail.
Identifiant d'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentStateDetail.
Discussion	Le nombre de conversations est récupéré en fonction de TextAgentWrapupDetail.mediatype où mediatype = 1 et qui répond aux critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • textagentwrapupdetail.reasonid = wrapupreasons.reasonid • textagentwrapupdetail.wrapuptime entre l'heure de début et l'heure de fin • wrapupreasons.categoryid = wrapupcategory.recordid
E-mail	Le nombre de courriers électroniques est récupéré en fonction de TextAgentWrapupDetail.mediatype où mediatype = 3 et qui répond aux critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • textagentwrapupdetail.reasonid = wrapupreasons.reasonid • textagentwrapupdetail.wrapuptime entre l'heure de début et l'heure de fin • wrapupreasons.categoryid = wrapupcategory.recordid • textagentwrapupdetail.mediatype=3
Total	Somme du nombre de conversations et de courriers électroniques.

Tableau 89 : Paramètres de filtre des motifs de post-appel pour la conversation et le courrier électronique

Champ	Explication
Catégorie de post-appel	Pour générer un rapport sur une catégorie de post-appel spécifique, obtenez la liste des noms des catégories de résumé qui sont disponibles dans la table wrapupcategory. Sélectionnez la catégorie de post-appel pour laquelle le rapport doit être affiché.
Nom de l'agent	Pour générer un rapport sur un nom d'agent spécifique, obtenez la liste des noms des agents qui sont disponibles dans la table resource. Sélectionnez le nom de l'agent pour lequel le rapport doit être affiché.

Rapport de synthèse de l'agent multicanal

[Tableau 90 : Type de requête du Rapport de synthèse de l'agent multicanal, à la page 293](#) montre comment les informations du Rapport de synthèse de l'agent multicanal sont obtenues ou calculées.

[Tableau 90 : Type de requête du Rapport de synthèse de l'agent multicanal, à la page 293](#) explique comment le paramètre de filtre du Rapport de synthèse de l'agent multicanal obtient les données.

Pour obtenir des informations sur les noms de bases de données et de champs figurant dans cette section, reportez-vous à la section [Conventions utilisées dans ce chapitre, à la page 178](#).

Tableau 90 : Type de requête du Rapport de synthèse de l'agent multicanal

Champ	Explication
Nom de l'agent	<p>Pour les appels ACD, les agents sont identifiés par ACD.resourceID et ACD.profileID combinés. Associez ACD.resourceID à Resource.resourceID et ACD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Pour les appels IVR, si un agent est l'expéditeur de l'appel, il est identifié par CCD.originatorID et CCD.profileID, lorsque CCD.originatorType = 1 (type Agent). Associez CCD.originatorID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir le nom de l'agent, qui est stocké dans Resource.resourceName.</p> <p>Si la destination d'un appel IVR est un agent, l'agent est identifié par CCD.destinationID et CCD.profileID lorsque CCD.destinationType = 1 (type Agent). Associez CCD.destinationID à Resource.resourceID et CCD.profileID à Resource.profileID pour obtenir Resource.resourceName.</p>
Identifiant d'agent	ID utilisateur de connexion de l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentStateDetail.
Appels entrants : Présentés	Associez ACD à CCD sur sessionID et sessionSeqNum, profileID et nodeID. Pour chaque agent, comptez le nombre de CCD.sessionID uniques avec CCD.startDateTime situé dans la période du rapport.

Champ	Explication
Appels entrants : Traités	<p>Associez ACD à CCD sur sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Pour chaque agent, comptez le nombre de CCD.sessionID uniques qui répondent aux critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCD.startDateTime est située dans la période du rapport • CCD.contactDisposition est 2 (traité) • ACD.talkTime est supérieur à zéro
RNA (appels entrants)	Associez les tables ACD et CCD sur sessionID, sessionSeqNum, nodeID, profileID et nodeID. Pour chaque agent, comptez le nombre de CCD.sessionID uniques avec CCD.startDateTime situé dans la période du rapport et acd.ra='t'
Appels sortants : Temps de traitement max.	<p>Chaque appel traité par un agent a un enregistrement ACD. La durée de traitement d'un appel se calcule comme suit :</p> <p>ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime</p> <p>Le temps de traitement maximal pour un agent est le temps de traitement le plus long de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport.</p>
Appels sortants : Temps de traitement moyen	<p>Chaque appel traité par un agent a un enregistrement ACD. La durée de traitement d'un appel se calcule comme suit :</p> <p>ACD.talkTime + ACD.holdTime + ACD.workTime</p> <p>Le temps de traitement moyen est la somme des temps de traitement de tous les appels traités par l'agent pendant la période du rapport, divisée par le nombre d'appels traités pendant la période du rapport.</p>
RNA (appels sortants)	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés. Comptez le nombre d'enregistrements ACD pour cet agent (comme il est indiqué dans ACD.resourceID), où callResult est égal à 12 (sonnerie sans réponse)
Appels sortants : Temps de conversation max.	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix), 8 (rappel demandé) ou 20 (transfert) et à resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, obtenez le ACD.talkTime maximal.
Appels sortants : Temps de conversation moyen	Pour un campaignID donné, déterminez depuis la table CCD les valeurs sessionID, sessionSeqNum, profileID et nodeID. Utilisez ces valeurs pour rechercher les enregistrements ACD associés à callResult = 1 (voix), 8 (rappel demandé) ou 20 (transfert) et à resourceID pour cet agent. Pour ces enregistrements, calculez le temps de conversation moyen avec ACD.talkTime.

Champ	Explication
Conversation : Présentée	Nombre de conversations présentées à l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACDR) pour l'agent de conversation après avoir rejoint les enregistrements TextContactDetail (TCDR) en fonction de contactid, contactseqnum et mediatype, correspondant à 1 (chat_type) et la disposition peut être traitée (valeur = 2), rejetée (valeur = 5) et abandonnée (valeur = 1).
Conversation : Traitée	Nombre de conversations traitées par l'agent. Il est calculé en comptant le nombre d'enregistrements dont le temps de conversation est supérieur à 0 pour l'agent de conversation après les avoir associés à TCDR en fonction du contactid, du contactseqnum et du mediatype, qui est égal à 1 (chat_type) et à disposition = 2 (traité). Le type de contact pour TCDR doit être de type conversation (valeur = 1).
Conversation sans réponse/refusée	La conversation sans réponse/refusée est la somme du nombre de conversations sans réponse, de conversations de groupe refusées et de conversations de groupe sans réponse. Le calcul tient compte du nombre d'enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACDR) pour l'agent de conversation après les avoir associés aux enregistrements TextContactDetail (TCDR) en fonction du contactid, du contactseqnum et du mediatype (qui est égal à 1 pour la conversation) et de contactdisposition. Les valeurs de disposition sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • 5 pour la conversation sans réponse • 9 pour la conversation de groupe refusée • 11 pour la conversation de groupe sans réponse
Conversation : Temps d'activité - Max.	Temps de conversation maximal de l'agent. Il est calculé en prenant le temps de conversation maximal de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).
Conversation : Temps d'activité - Moy.	Temps de conversation moyen de l'agent. Il est calculé en prenant le temps de conversation moyen de tous les enregistrements TextAgentConnectionDetail (TACD) correspondant à l'agent après les avoir associés aux enregistrements TCD sur la base du contactid, du contactseqnum et du mediatype égal à 1 (Type Conversation).
Courrier électronique : Présenté	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent. Il s'obtient depuis la table TextAgentConnectionDetail.
Courrier électronique : Traité	Nombre de courriers électroniques de réponse que l'agent a envoyé. Il s'obtient depuis la table TextContactDetail où disposition correspond à 2 (Traité) et dispositionReason à email_agent_replied.

Champ	Explication
Courrier électronique : Rejeté	Nombre de courriers électroniques que l'agent a abandonnés. Les date et heure de l'abandon déterminent si le courrier électronique fait partie de l'intervalle. Il est obtenu depuis la table TextContactDetail où disposition correspond à 4 et dispositionReason à email_agent_discarded.
Courrier électronique : Remis en file d'attente	Nombre de courriers électroniques que l'agent a remis en file d'attente. Il s'obtient depuis la table TextContactDetail où disposition correspond à 2 (Traité) et dispositionReason à email_requeue_transfer ou email_requeue_agent_disconnected.

Tableau 91 : Paramètre de filtre du Rapport de synthèse de l'agent multicanal

Champ	Explication
Noms d'agents	<p>Pour générer un rapport sur un ou plusieurs agents spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'agent depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Ces valeurs figurent dans Resource.resourceName. Obtenez le Resource.resourceID et le Resource.profileID correspondants.</p>
Noms des compétences	<p>Pour générer un rapport sur les agents spécifiques disposant d'une ou de plusieurs compétences spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms de compétence à partir de la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Skill, recherchez les enregistrements pour lesquels Skill.skillName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Skill à RSM sur skillID et profileID pour rechercher resourceSkillMapID. Associez RSM à Resource sur resourceSkillMapID et profileID pour trouver la liste des agents qui disposent de la ou des compétences sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID. Ce rapport n'affiche que les agents qui sont actifs et ceux qui sont supprimés après l'heure de début du rapport.</p>
Noms d'équipes	<p>Pour générer un rapport sur une ou plusieurs équipes spécifiques, obtenez la liste des ID de ressource et des ID de profil en procédant comme suit :</p> <p>Obtenez la liste des noms d'équipes depuis la sélection de l'utilisateur pour ce paramètre. Dans la table Team, recherchez les enregistrements dont Team.teamName contient les valeurs trouvées dans la liste. Associez Team.teamID à Resource.assignedTeamID et Team.profileID à Resource.profileID pour trouver la liste des agents qui appartiennent à l'équipe ou aux équipes sélectionnées. L'ID de ressource et l'ID de profil des agents sont stockés respectivement dans Resource.resourceID et Resource.profileID.</p>

Rapport de piste d'audit de gestion de la file d'attente

Le rapport de piste d'audit de gestion de la file d'attente présente les détails des files d'attente de service et des compétences d'agents qui ont été modifiées. Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Tableau 92 : Champs

Champ	Description
Heure de l'événement	Durée (en heure GMT) à laquelle la file d'attente de service ou les compétences des agents ont été modifiées.
Modifié par	Rôle et nom de la personne qui a modifié la file d'attente de service ou les compétences de l'agent.
Type d'opération	Type de modification, ajouter ou supprimer.
Nom de l'agent	Agent pour lequel la file d'attente de service ou les compétences ont été modifiées.
CSQ	Nom de la file d'attente de service à laquelle l'agent a été ajouté ou dont il a été supprimé.
Compétences	Compétences qui ont été ajoutées ou supprimées. Les compétences peuvent être respectivement celles de l'agent ou de la file d'attente de service.
Détails	Indique si l'agent a été ajouté ou supprimé de la file d'attente en raison de la modification des compétences.

Critère de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant les paramètres suivants :

Tableau 93 :

Paramètre de filtre	Résultat
Plage de dates	Affiche les informations sur la durée spécifiée.
Intervalle de temps	Affiche les informations sur la durée spécifiée.
Modifié par	Affiche les informations sur le rôle spécifié.
Noms d'agents	Affiche les informations sur les agents spécifiés.
Noms de file d'attente de service de contact (CSQ)	Affiche les informations sur les files d'attente spécifiées.
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.
Utilisateur connecté	Affiche les informations qui appartiennent à l'utilisateur connecté.

Critères de regroupement

Aucune.



CHAPITRE 8

Rapports de données en temps réel

- [Rapports de l'agent, à la page 299](#)
- [Rapports des superviseurs, à la page 313](#)

Rapports de l'agent

Rapport statistique d'agent CSQ

Le rapport statistique d'agent CSQ présente les statistiques de la file d'appels de la journée en cours, depuis minuit, des files d'attente de service de contact (CSQ) auxquelles l'agent est associé.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	Temps écoulé depuis la mise en file d'attente de l'appel le plus ancien.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom équipe	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des équipes spécifiques.

**Remarque**

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport Historique des états récents

Le Rapport Historique des états récents présente l'état de l'agent et la durée dans cet état et le code motif (le cas échéant) pour la journée en cours, depuis minuit.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent. Remarque Ce champ ne figure pas dans la vue des gadgets.
Heure de début	Heure à laquelle l'état de l'agent a démarré.
État	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation ou Travail.

Champ	Description
Raison	<p>Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si l'étiquette du motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu entrer un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. <p>Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.</p>
Durée	<p>Durée pendant laquelle l'agent était dans cet état.</p> <p>Remarque Les machines client de bureau finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.</p>

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable Annuler du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton Annuler la réservation du poste de travail.
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>
32755	Non prêt	CALL_ENDED	<p>L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option Disponibilité automatique est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport Historique des appels récents

Le Rapport Historique des appels récents présente les derniers détails de l'historique des appels, comme l'heure de début, la durée de l'appel, le type d'appel, le numéro de téléphone, la disposition des contacts, la file d'attente et les motifs de post-appel pour la journée en cours depuis minuit.

Les scénarios d'appel suivants ne font pas l'objet de rapports :

- Consultez les appels entre deux agents.
- Les appels de campagne sortants et tout type d'appel transféré ou mis en conférence.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Type	Type d'appel. Par exemple, entrant ou sortant.
Numéro	Numéro de téléphone de l'appel. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.
Disposition	Type de disposition de contact de l'appel.
Motif de post-appel	Motifs de post-appel saisis par l'agent.
File d'attente	La file d'attente indique que l'appel a été acheminé.
Hr début	Heure de début de l'appel.
Durée	Durée de l'appel. Remarque Les machines client de bureau finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport des statistiques de l'agent

Le rapport des statistiques de l'agent présente des statistiques de performance des agents pour la journée en cours, depuis minuit.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Appels offerts	Appels envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prend l'appel.
Appels traités	Appels transmis à l'agent.
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Temps maximum passé par l'agent en état de conversation.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Prêt - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Prêt. Temps moyen prêt = Temps total passé par l'agent en état Prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Prêt
Prêt - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Prêt.
Prêt - Total	Temps total passé par l'agent en état Prêt.
Non prêt - Moyen	Temps moyen que l'agent a passé dans l'état Non prêt. Temps moyen non prêt = Temps total passé par l'agent en état Non prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Non prêt
Non prêt - Maximum	Temps maximum que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Non prêt - Total	Temps total que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Traitement post-appel - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Travail.

Champ	Description
Traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport de synthèse de l'équipe d'agent

Le Rapport de synthèse de l'équipe d'agent présente l'état de l'agent et le motif (le cas échéant). Un agent peut consulter les informations de tous les agents de l'équipe.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
État	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation ou Travail.

Champ	Description
Raison	<p>Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu sélectionner un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. <p>Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.</p>

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECTVIEW	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable Annuler du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton Annuler la réservation du poste de travail.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option Disponibilité automatique est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapports des superviseurs

Rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants

Le rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants fournit des statistiques sur les performances des agents de l'équipe en ce qui concerne les campagnes d'appels sortants en prévisualisation directe, progressives, et prédictives. Les deux vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Moyenne à court et long terme** - Fournit les statistiques de performance des agents qui traitent des appels sortants pour la journée en cours sur la base de valeurs à court et long terme.
- **Depuis minuit** : fournit les statistiques de performance des agents de l'équipe qui traitent les appels sortants pour la journée en cours, à partir de minuit.

**Remarque**

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport.

Tableau 94 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.

Champ	Description
Durée de conversation moyenne - à court terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de conversation moyenne - à long terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 30 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à court terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à long terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 30 dernières minutes.

Tableau 95 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation pour les appels sortants. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Durée la plus longue passée par l'agent en état de conversation pour les appels sortants.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation pour les appels sortants.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel sortant en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Temps de traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail pour les appels sortants. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Temps de traitement post-appel - Maximum	Durée la plus longue passée par l'agent en état Travail pour les appels sortants.
Temps de traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail pour les appels sortants.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

**Remarque**

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport statistique sur l'agent de conversation

Le rapport Statistiques sur l'agent de conversation fournit des statistiques d'agent.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'utilisation des rapports de Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse suivante :

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

Tableau 96 : Champs visibles du rapport Statistiques de l'agent de conversation

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
État actuel	État de l'agent - Connecté, Déconnecté, Non Prêt, Prêt, Partiellement occupé, Occupé, Réserve.

Champ	Description
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel. Remarque Les machines client de bureau finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.
Contacts actifs actuels	Nombre de contacts traités par l'agent.
Contacts présentés	Nombre de contacts présentés à l'agent depuis minuit.
Contacts traités	Nombre de contacts traités par l'agent depuis minuit. Un contact est marqué comme traité s'il est connecté à un agent.
Contacts abandonnés	Nombre de contacts ayant été acheminés vers la CSQ depuis minuit mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent, car le client a mis fin à la conversation ou a été déconnecté. Cela inclut également le nombre de conversations de groupe qui ont été abandonnées lorsqu'elles ont été acheminées vers une CSQ. Elles sont abandonnées lorsque la conversation de groupe n'est pas acceptée par le second agent. Cela peut être dû au fait que l'émetteur de la conversation ou le premier agent a mis fin à la conversation avant que le second agent ne l'accepte ou ne soit déconnecté.
Contacts RNA (Ring No Answer = Sonnerie sans réponse)	Nombre de contacts auxquels l'agent n'a pas répondu depuis minuit. Sonnerie sans réponse (Ring-no-answer).
Contacts refusés	Nombre de conversations de groupe refusées par l'agent depuis minuit.

Tableau 97 : Champs masqués du rapport Statistiques de l'agent de conversation

Champ	Description
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion.
CSQ servies	Liste des files d'attente de service de contact pour lesquelles travaille l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Partiellement occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Partiellement occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Champ	Description
Taux d'utilisation de l'agent - Occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Le rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation fournit des statistiques d'agent et des statistiques de contact pour une file d'attente de service de contact (CSQ).

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'utilisation des rapports de Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse suivante :

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

Tableau 98 : Champs visibles du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Contacts en file d'attente	Nombre de contacts en file d'attente pour une CSQ.

Champ	Description
Contacts abandonnés	Nombre de contacts ayant été acheminés vers la CSQ depuis minuit mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent. Parce que le client a mis fin à la conversation avant qu'un agent ne l'accepte ou a été déconnecté (en raison d'une expiration ou de perturbations du réseau).
Agents - Connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents - Non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents - Prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents - Partiellement occupé	Nombre d'agents dans l'état Partiellement occupé. Un agent est mis à l'état Partiellement occupé lorsque l'agent n'a pas atteint le nombre maximal de sessions de conversation défini par l'administrateur.
Agents - Occupé	Nombre d'agents dans l'état Occupé. Un agent est mis à l'état Occupé lorsque l'agent atteint le nombre maximal de sessions de conversation défini par l'administrateur.
Agents - Réserve	Nombre d'agents dans l'état Réserve.

Tableau 99 : Champs masqués du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Champ	Description
Total Contacts	Nombre de contacts acheminés vers la file d'attente de service de contact depuis minuit.
Contacts traités	Nombre de contacts traités par la file d'attente de service de contact depuis minuit. Un contact est marqué comme traité s'il est connecté à un agent alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom file d'attente	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Le rapport statistique sur l'agent de courrier électronique fournit les statistiques de courrier électronique des agents.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour en savoir plus, reportez-vous au *Guide d'utilisation des rapports Cisco Unified Contact Center Express*, disponible à l'adresse :

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

Tableau 100 : Champs visibles du rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
État	État de l'agent : Connecté, Déconnecté, Non Prêt, Prêt, Partiellement occupé, Occupé, Réserve.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel. Remarque Les machines client de bureau finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.
Courriers électroniques actifs	Nombre de courriers électroniques en cours de traitement par l'agent.
Courriers électroniques présentés	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent depuis minuit. Remarque Le nombre de courriers électroniques qui sont présentés y compris les nouveaux courriers électroniques et ceux remis en file d'attente.
Courriers électroniques traités	Nombre de courriers électroniques traités par l'agent depuis minuit.
Courriers électroniques rejetés	Nombre de courriers électroniques rejetés par l'agent ou par le système au cours de l'interruption de service. Les courriers électroniques rejetés par le système devant être réinjectés dans le système lorsque le service est rétabli.
Remise en file d'attente des courriers électroniques	Nombre de messages électroniques remis en file d'attente par l'agent depuis minuit.

Tableau 101 : Champs masqués du rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Champ	Description
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion.
CSQ servies	Liste des files d'attente de service de contact pour lesquelles travaille l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Partiellement occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Partiellement occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent : Réserve	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Réserve depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique

Le rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique présente le récapitulatif des activités de courrier électronique des agents dans une file d'attente de service de contact (CSQ).

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour en savoir plus, reportez-vous au *Guide d'utilisation des rapports Cisco Unified Contact Center Express*, disponible à l'adresse :

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

Tableau 102 : Champs visibles du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact de courrier électronique.
Courriers électroniques en file d'attente	Nombre de courriers électroniques dans la file d'attente. (Cela inclut les courriers électroniques remis en file d'attente par l'agent.) Remarque Le système replace e file d'attente les courriers électroniques qui sont sur le bureau d'agents lorsque les agents sont déconnectés ou perdent la connectivité.
Courriers électroniques en cours de traitement	Nombre de courriers électroniques affectés à l'agent.
Courriers électroniques rejetés	Nombre de courriers électroniques qui ont été abandonnés par les agents et en raison des interruptions de service.
Agents : cconnectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents : Non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents : Prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents : Partiellement occupé	Nombre d'agents dans l'état Partiellement occupé. Les agents sont définis à l'état Partiellement occupé dès que leur est attribué un courrier électronique. Ils continueront à être dans cet état jusqu'à ce qu'ils effacent tous les courriers électroniques qui leur sont affectés ou si l'état passe à occupé.

Champ	Description
Agents : Occupé	Nombre d'agents dans l'état Occupé. Les agents sont définies à l'état Occupé lorsque le nombre de courriers électroniques atteint la limite maximale définie. L'état des agents devient Partiellement occupé dès que le nombre de messages de courrier électronique affecté est inférieur à la limite maximale définie.

Tableau 103 : Champs masqués du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Description
Nombre total de courriers électroniques	Nombre de courriers électroniques acheminés vers la CSQ à partir de minuit.
Courriers électroniques traités	Nombre de courriers électroniques traités par la file d'attente de service de contact depuis minuit. Un courrier électronique est marqué comme traité si un agent y répond alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom file d'attente	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport d'état de l'équipe

Le Rapport d'état de l'équipe présente chaque état de l'agent et le temps passé dans un état. Le superviseur peut voir les agents de toutes les équipes affectées.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion (depuis minuit)	Durée pendant laquelle l'agent s'est connecté depuis minuit.
État actuel	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation ou Travail.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel. Remarque Les machines client de bureau finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport de synthèse de l'équipe

Le rapport de synthèse de l'équipe présente des statistiques de performance de tous les agents de l'équipe. Les deux vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Moyenne court et long terme** : présente les statistiques de performance des membres de l'équipe pour la journée en cours basées sur des valeurs à long terme et à court terme.
- **Depuis minuit** : présente les statistiques de performance pour la journée en cours, depuis minuit.



Remarque

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport :

Tableau 104 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion (depuis minuit)	Durée de connexion totale de l'agent, depuis minuit.
Durée de conversation moyenne - à court terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de conversation moyenne - à long terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 30 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à court terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à long terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 30 dernières minutes.

Tableau 105 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent.
Appels offerts	Nombre d'appels qui sont envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent a répondu à l'appel.
Appels traités	Nombre d'appels répondus par l'agent.
Durée moyenne de sonnerie	Le temps moyen de sonnerie d'appel avant que les appels ne soient pris. Le temps moyen de sonnerie = Temps total de sonnerie / appels traités
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Temps maximum passé par l'agent en état de conversation.

Champ	Description
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Temps Prêt - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Prêt. Temps moyen prêt = Temps total passé par l'agent en état Prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Prêt
Temps Prêt - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Prêt.
Temps Prêt - Total	Temps total passé par l'agent en état Prêt.
Temps Non prêt - Moyen	Temps moyen que l'agent a passé dans l'état Non prêt. Temps moyen non prêt = Temps total passé par l'agent en état Non prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Non prêt
Temps Non Prêt - Maximum	Temps maximum que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Temps Non Prêt - Total	Temps total que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Temps de traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Temps de traitement post-appel - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Travail.
Temps de traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale

Le rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale présente l'état actuel de l'agent, la durée de l'état et le code raison, le cas échéant.

**Remarque**

Si un agent est configuré dans deux CSQ ou plus, le superviseur peut afficher la CSQ dans laquelle l'agent a l'état En conversation.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
CSQ	Nom de la file d'attente de service de contact.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
État actuel	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation (dans la CSQ : <Nom de la CSQ>) ou Travail.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel. Remarque Les machines client de bureau finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.

Champ	Description
Raison	<p>Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu entrer un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. <p>Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.</p>

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECTVIEW	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable Annuler du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton Annuler la réservation du poste de travail.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option Disponibilité automatique est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26

Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale

Le rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale présente des statistiques de l'agent et des statistiques d'appel pour une file d'attente de service de contact (CSQ). Les trois vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Instantané** : présente les statistiques de performance des agents qui sont associés aux CSQ spécifiées.
- **Moyenne court et long terme** : présente les statistiques d'appels de la CSQ pour la journée en cours basées sur des valeurs à long terme et à court terme.
- **Depuis minuit** : présente les statistiques d'appels de la CSQ, depuis minuit.

**Remarque**

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport :

Tableau 106 : Instantané

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	Temps écoulé depuis la mise en file d'attente de l'appel le plus ancien.

Champ	Description
Agents connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents répondant aux appels	Nombre d'agents dans l'état En conversation.
Agents prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents dans l'état Traitement post-appel	Nombre d'agents dans l'état Travail.
Agents réservés	Nombre d'agents dans l'état Réservé.

Tableau 107 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels abandonnés - à court terme	Nombre d'appels abandonnés dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Appels abandonnés - à long terme	Nombre d'appels abandonnés dans les 30 dernières minutes.
Appels sortis de la file d'attente - à court terme	Nombre d'appels sortis de la file d'attente dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Appels sortis de la file d'attente - à long terme	Nombre d'appels sortis de la file d'attente dans les 30 dernières minutes.
Durée moyenne de traitement du contact - à court terme	Durée moyenne de traitement des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée moyenne de traitement du contact - à long terme	Durée moyenne de traitement des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 30 dernières minutes.
Durée d'attente moyenne - à court terme	Durée moyenne d'attente des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée d'attente moyenne - à long terme	Durée moyenne d'attente des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 30 dernières minutes.
Niveau de service - à court terme	Le niveau de service est mesuré durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes. Le niveau de service le plus récent est affiché dans le cas où il n'y a pas d'appel dans l'intervalle de mesure.
Niveau de service - à long terme	Le niveau de service dans les 30 dernières minutes.

Tableau 108 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appels abandonnés	Nombre d'appels qui sont abandonnés pour une CSQ.
Appels traités	Nombre d'appels répondus par les agents de la CSQ.
Appels totaux	Nombre d'appels qui sont présentés à la CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	La durée la plus longue d'attente d'un appel avant qu'il ne soit pris.
Durée de traitement la plus longue	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

[Filtres de champs](#), à la page 26



CHAPITRE 9

FAQ

- [Vue d'ensemble, à la page 335](#)
- [Général, à la page 336](#)
- [Disponibilité des données de rapports, à la page 338](#)
- [Rapprochement des données entre les rapports, à la page 341](#)
- [Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés, à la page 344](#)
- [Rapport Résumé des appels d'agent, à la page 345](#)
- [Rapport détaillé d'agent, à la page 346](#)
- [Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent, à la page 346](#)
- [Résumé de l'état de l'agent par agent, à la page 346](#)
- [Résumé d'agent, à la page 347](#)
- [Rapport d'analyse des performances de l'application, à la page 347](#)
- [Rapport des variables personnalisées des appels, à la page 348](#)
- [Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes, à la page 348](#)
- [Rapport d'activité File d'attente du service de contact, à la page 349](#)
- [Rapport d'activité des files d'attente de service de contact \(par file d'attente\) , à la page 350](#)
- [Rapport détaillé CCCR appel par appel, à la page 352](#)
- [Rapport horaire d'utilisation de licences, à la page 353](#)
- [Rapport d'analyse du trafic, à la page 353](#)

Vue d'ensemble

Ce chapitre présente les Foires aux Questions relatives aux rapports (FAQ).

Les abréviations suivantes sont utilisées pour les enregistrements de base de données :

- ACDR : enregistrement AgentConnectionDetail de la table AgentConnectionDetail
- ASDR : enregistrement AgentStateDetail de la table AgentStateDetail
- CCCR : enregistrement ContactCallDetail de la table ContactCallDetail
- CQDR : enregistrement ContactQueueDetail de la table ContactQueueDetail
- CRDR : enregistrement ContactRoutingDetail de la table ContactRoutingDetail

Général

- Q.** Comment est calculé le nombre de jours des rapports historiques ?
- A.** Le nombre de jours est calculé par une fonction SQL qui compte le nombre de jours calendaires. Les fractions de jours sont comptées comme une journée entière. Ce tableau donne un exemple.

Intervalle de temps	Nombre de jours
10 h 00 (1000) le 15 mai jusqu'à 10 h 00 (1000) le 16 mai	Deux jours
Minuit (0000) le 15 mai jusqu'à 23 h 59:59 (1159:59) le 15 mai	Un jour
Minuit (0000) le 15 mai jusqu'à Minuit (0000) le 16 mai	Deux jours

- Q.** Quels codes raison sont pris en charge par les rapports ?
- A.** Lorsque des codes raison sont configurés, les agents saisissent des codes raison lorsqu'ils passent explicitement à l'état Déconnexion ou à l'état Non prêt. Ces codes raison sont stockés dans l'ASDR.

Les rapports suivants fournissent des informations détaillées :

- **Rapport d'agent de connexion et déconnexion** : présente le code raison Déconnexion en détail.
- **Rapport Résumé de code raison d'agent Non prêt** : présente l'information résumée pour le code raison Non prêt.
- **Rapport détaillé d'état de l'agent** : présente les codes raison Déconnexion et Non prêt en détail.



Remarque

Les codes raison Non prêt sont définis pour l'ensemble du système et ne peuvent être configurés pour être masqués à certains agents.

Les codes raison ne sont pas stockés dans les cas suivants. Dans ces cas, le champ reasonCode de la table ASDR contient la valeur -1.

Cas	État de l'agent dans ASDR
Le navigateur se ferme	Déconnexion
L'agent se déconnecte lorsque il est connecté à un autre ordinateur ou un autre téléphone	Déconnexion
Connexion normale d'agent	Non prêt
L'agent reçoit un appel IVR sur un poste ICD, ne parvient pas à répondre, ce qui provoque une sonnerie sans réponse (Ring-no-answer).	Non prêt
L'agent décroche un poste ICD pour passer un appel	Non prêt

Cas	État de l'agent dans ASDR
L'agent ne parvient pas à répondre à un appel ACD dans le délai imparti.	Non prêt
L'agent ne répond pas à un appel ICD	Non prêt
Le téléphone de l'agent tombe en panne	Non prêt ou Déconnexion
Le superviseur modifie l'état de l'agent dans le bureau Cisco Finesse des superviseurs	Non prêt ou Déconnexion

- Q.** Quelle base de données utilise Unified CCX ?
- A.** Unified CCX utilise la base de données IBM Informix Dynamic Server (IDS).
- Q.** Pourquoi le **Rapport de niveau de service de file d'attente de service de contact**, qui était disponible dans les versions précédentes de Unified CCX, n'est plus disponible dans la version actuelle ?
- A.** L'information qui figurait dans ce rapport a été répartie entre les *Rapport résumé de priorité de niveau de service de file d'attente de service de contact*, le *Rapport d'activité de file d'attente de service de contact* et le *Rapport résumé de distribution des appels de file d'attente de service de contact*.
- Q.** Pourquoi le **Rapport d'activité de routage de compétences**, qui était disponible dans les versions précédentes de Unified CCX, n'est plus disponible dans la version actuelle ?
- A.** L'information qui figurait dans ce rapport est disponible dans le *Rapport d'activité de file d'attente de service de contact* ou dans le *Rapport d'activité de file d'attente de service de contact* lorsque qu'il est filtré pour n'afficher que les groupes de compétences.
- Q.** Pour quelle raison un enregistrement peut-il avoir les mêmes ID de nœud, ID de session et numéro de séquence ?
- A.** Dans les scénarios suivants, plusieurs enregistrement peuvent avoir les mêmes ID de nœud, ID de session et numéro de séquence :
- Un appel est mis en conférence vers un point d'acheminement CTI.
 - Un appel retentit sur le téléphone d'un agent, mais l'agent ne décroche pas. L'appel est classé comme Sonnerie sans réponse (RNA) de l'agent.
- Q.** Pourquoi certains des paramètres de filtre sélectionnés ne sont pas inclus dans le rapport généré ?
- A.** La longueur de chaque paramètre pour le rapport ne doit pas excéder 800 caractères. Si les paramètres sélectionnés dépassent cette valeur, le serveur de base de données tronque le paramètre et conserve les 800 premiers caractères.
- La procédure enregistrée ne reçoit que les 800 premiers caractères des paramètres choisis ; le reste n'est pas inclus dans le rapport généré.
- Q.** Comment puis-je exporter des données historiques vers mon propre entrepôt de données ?
- A.** Utilisez des outils d'un autre fabricant d'administration de base de données tels que SQL Squirrel SQL Client ou AGS Server Management Studio pour exporter les données historiques Unified CCX vers votre

propre entrepôt de données. Utilisez **uccxhruser** comme nom d'utilisateur pour vous connecter à la base de données db_cra.

- Q.** Puis-je connecter le Unified Intelligence Center intégré à d'autres bases de données ou à un déploiement de Unified CCX/Unified IP-IVR pour générer des rapports ?
- A.** Non, ce n'est pas possible avec le Unified Intelligence Center intégré mais avec le Unified Intelligence Center autonome.
- Q.** Puis-je utiliser d'autres logiciels pour accéder à la base de données Unified CCX IBM Informix Dynamic Server (IDS) pour générer des rapports ?
- A.** Oui, mais cette possibilité doit être utilisée avec discernement en tenant compte de l'impact sur le système.

Disponibilité des données de rapports

- Q.** Quel rapport affiche les appels par heure et par CSQ ? Par exemple : **7 h 00 à 8 h 00, 25 appels, 8 h 00 à 9 h 00, 35 appels ; et 9 h 00 à 10 h 00, 34 appels.**
- A.** Le **Rapport d'activité par intervalle de file d'attente de service de contact** affiche ces informations. Pour générer ce rapport pour des intervalles d'une heure, définissez le paramètre de filtre de durée d'intervalle à soixante (60) minutes.
- Q.** Comment puis-je déterminer les numéros de téléphone des appelants ?
- A.** Les champs ANI d'appels du **Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés** et le **Rapport détaillé d'agent** affichent cette information.
- Q.** Comment le scénario suivant est-il rapporté ? Un appel est en file d'attente et est acheminé vers un agent disponible qui ne répond pas, de sorte que l'appel est redirigé vers un autre agent.
- A.** Le scénario apparaît dans les rapports suivants :
- Le **Rapport détaillé d'agent** fait apparaître deux lignes :
 - Pour l'agent qui n'a pas répondu à l'appel : la durée de sonnerie est supérieure à 0, la durée de conversation, la durée d'attente et la durée de travail sont toutes trois de zéro.
 - Pour l'agent qui a répondu à l'appel : la durée de conversation est supérieure à 0.
 - Le **Rapport résumé d'agent** affiche les informations suivantes :
 - L'appel a été présenté à l'agent qui n'a pas répondu à l'appel, mais n'a pas été traité par cet agent.
 - L'appel a été présenté et traité par l'agent qui a répondu à l'appel.
 - Le **Rapport résumé d'agent de file d'attente de service de contact** affiche l'appel en tant que Sonnerie Sans Réponse (RNA) en ce qui concerne le premier agent.
- Q.** Comment puis-je déterminer l'heure de début et l'heure de fin d'un appel avec plusieurs segments ?
- A.** Les champs suivants identifient les divers segments d'un appel :
- Les champs sessionID des tables de base de données Unified CCX contiennent la même valeur pour un appel donné. Ces champs identifient tous les enregistrements de base de données qui se rapportent à un appel.
 - Les champs sessionSeqNum des tables de base de données Unified CCX commencent à 0 et sont incrémentés de 1 pour chaque segment d'appel.

- Le champ `startDateTime` du CCDR stocke l'heure de début d'un appel. Le champ `sessionSeqNum` est égal à 0, et la valeur `sessionID` identifie l'appel.
- Le champ `endDateTime` du CCDR avec la plus forte valeur `sessionSeqNum` et la même valeur `sessionID` stocke l'heure de fin d'un appel.

**Remarque**

La façon dont les valeurs `sessionID` et `sessionSeqNum` sont enregistrées dans la base de données dépend du scénario d'appel. Pour plus d'informations et d'exemples, reportez-vous à la section « Interpréter les enregistrements de la base de données » du *Guide du développeur de rapports de Cisco Unified Contact Center Express*, disponible à l'adresse suivante https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html.

- Q.** Quel rapport affiche des informations sur les options de menus ?
- A.** Vous pouvez créer un rapport personnalisé pour afficher des options de menu. Utilisez l'étape de **définition des informations de session** d'un workflow pour stocker les variables personnalisées saisies par les appelants. Le contenu de ces variables personnalisées est stocké dans les champs `customVariable` du CCDR. Utilisez les informations des champs `customVariable` du CCDR lorsque vous créez des rapports personnalisés.

Voici un exemple de façon de préparer un rapport pour afficher des informations pour un menu à trois options (1, 2, et 3) :

1. Pour un workflow, définir une variable de type **session** et nommez-la **this_session**.
2. Placez une étape **Obtenir les informations de contact** au début du workflow.
3. Donnez à l'attribut **Session** la valeur de variable **this_session**.
4. Définissez une étape **Menu** à trois branches et placez une étape **Définir l'information d'appel de l'entreprise** dans chaque branche.
5. Sur l'onglet **Général** de l'étape **Définir l'information d'appel de l'entreprise**, cliquez sur **Ajouter**.
6. Dans la branche de l'appelant : choix 1, entrez **1** dans le champ **Valeur** et choisissez **Call.PeripheralVariable1** dans la liste déroulante **Nom**.
7. Dans la branche de l'appelant : choix 2, entrez **2** dans le champ **Valeur** et choisissez **Call.PeripheralVariable2** dans la liste déroulante **Nom**.
8. Dans la branche de l'appelant : choix 3, entrez **3** dans le champ **Valeur** et choisissez **Call.PeripheralVariable3** dans la liste déroulante **Nom**.
9. Créez un rapport personnalisé qui affichera les valeurs des champs `customVariable1`, `customVariable2` et `customVariable3` dans le CCDR.

Si des appels doivent être transférés entre workflow et que différents choix d'options de menu peuvent être effectués pour une seule session, faites attention de préserver les choix de menu précédemment saisis. Par exemple, placez une étape **Obtenir les informations de session** au début du workflow. Si la variable `_ccdrVar1` est nulle, il n'y avait pas de saisies précédentes. Si elle n'est pas nulle, lorsque vous

ajoutez une nouvelle option, déterminez un format pour associer une option de menu à un numéro de séquence. De cette façon, vous serez en mesure de préparer des rapports précis.

- Q.** Si un système Unified CCX ne comporte pas de licence pour les rapports historiques, les données sont-elles néanmoins enregistrées dans les bases de données Unified CCX ?
- A.** Oui.
- Q.** Quel rapport contient des informations sur les accords de niveau de service d'agents (SLA), tels que le seuil de durée en file d'attente de (mise en garde, avertissement) et le SLA de durée de conversation d'agent (mise en garde, avertissement) ?
- A.** Il n'y a pas de rapport disponible correspondant, mais les bases de données Unified CCX stockent ces données. Vous pouvez créer un rapport personnalisé pour afficher ces informations.
- Q.** Quel rapport contient des informations sur les appels qui ont été transférés par les agents à une autre file d'attente de service de contact ?
- A.** Le **Rapport détaillé d'appels d'agent de file d'attente de service de Contact** contient des informations sur les appels transférés. L'ID de session reste le même pour un appel transféré, mais le numéro de séquence de session est incrémenté de 1. Ce rapport indique aussi l'agent qui a traité chaque appel et la CSQ dans laquelle l'appel a été acheminé.
- Q.** Le dossier qui contient les données est stocké dans la mémoire et est prêt à être enregistré dans la base de données Unified CCX, quand est-il enregistré dans la base de données ?
- A.** • Les enregistrements des appels (CCDR, CRDR, CQDR) sont enregistrés à la fin de chaque appel.



Remarque Les CCDR sont enregistrés après que l'agent quitte l'état de travail, le cas échéant. Sinon, ils sont enregistrés à la fin de l'appel.

- Les enregistrements d'état des agents (ASDR) sont enregistrés après le changement d'état des agents.
 - Les enregistrements de connexion de l'agent (ACDR) sont enregistrés lorsqu'un agent quitte l'état de travail ou après la fin de l'appel si l'agent ne repasse pas à l'état Travail.
- Q.** Y-a-t-il des tables récapitulatives de données quotidiennes qui contiennent les données pour un jour précis ? Ces tables sont-elles utilisées pour créer des tables de données hebdomadaires ? Est-ce que les tables de données hebdomadaires sont utilisées pour créer des tables mensuelles de données ?
- A.** Le système stocke les données détaillées. Il ne résume pas les tables détaillées pour créer des tables quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles.
- Q.** Quel rapport mensuel affiche des statistiques de niveaux de service ?
- A.** Les rapports **Activité de file d'attente de service de contact par CSQ** ou **Activité de file d'attente de service de contact par intervalle** affichent des informations sur les niveaux de service fournis aux appels traités. Planifiez l'exécution mensuelle des rapports **Activité de file d'attente de service de contact par CSQ** ou **Activité de file d'attente de service de contact par intervalle**.
- Q.** Puis-je créer des rapports historiques personnalisés ?
- A.** Oui. Pour plus d'informations sur la création de rapports personnalisés, consultez la section "Créer des rapports personnalisés" du *Guide du développeur de rapports de Cisco Unified Contact Center Express*, disponible à l'adresse suivante :

https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html.

Rapprochement des données entre les rapports

- Q.** Pourquoi le **Rapport détaillé appel par appel CCDR**, affiche davantage d'appels traités que le rapport CSQ ?
- A.** Le rapport CSQ affiche les appels traités par les agents après qu'ils auront été placés en file d'attente dans une CSQ (File d'attente de service de contact). Le **Rapport détaillé appel par appel CCDR** affiche ces appels ainsi que les appels marqués comme traités par un script de workflow avant qu'ils aient été placés en file d'attente dans une CSQ.
- Q.** Pourquoi le **Rapport d'analyse des performances des applications** affiche-t-il davantage d'appels présentés, traités et abandonnés que les rapports CSQ ?
- A.** Voici les deux raisons :
- Un appel entrant peut faire appel à plusieurs applications car chaque étape de l'appel utilise une application différente. L'appel est comptabilisé une fois pour chaque application.
 - Les appels qui sont raccrochés avant d'être mis en attente dans une CSQ sont marqués comme traités ou abandonnée selon le workflow, et aussi selon le moment pendant lequel ils sont raccrochés. Ces appels ne comportent pas de CRDR ou d'ACDR et ne seront pas comptabilisés dans les rapports CSQ ou les rapports d'agent. Ces appels seront comptabilisés dans le **Rapport d'analyse des performances des applications**, car ils ont utilisé une application.
- Q.** Pourquoi le **Rapport résumé de l'agent** affiche-t-il plus d'appels traités que les rapports CSQ ?
- A.** Les conférences téléphoniques d'agents se traduisent par une CRDR comportant plusieurs ACDR. Le **rapport Résumé de l'agent** comptabilise le nombre des ACDR, tandis que les rapports CSQ comptabilisent le nombre de CRDR.
- Q.** Comment puis-je identifier les conférences téléphoniques ?
- A.** Pour identifier les conférences téléphoniques, rechercher les ACDR avec le même ID de session et numéro de séquence, avec différents ID d'agent, et avec un temps de conversation supérieur à 0.
- Q.** Comment identifier les appels qui ont été présentés à un agent, mais auxquels il n'a pas répondu ?
- A.** Pour identifier les appels sans réponse d'un agent, recherchez les ACDR avec un temps de conversation égal à zéro. Le **Rapport résumé de l'agent de CSQ** affiche le nombre total d'appels de Sonnerie sans réponse (RNA) pour chaque agent et pour chaque CSQ. Dans le **Rapport résumé de l'agent**, le nombre de d'appels de Sonnerie sans réponse = Appels présentés - Appels traités.
- Q.** Pourquoi le nombre total d'appels dans le champ Appels traités du **Rapport d'activité de file d'attente de service de contact** est-il inférieur au nombre du champ Appels traités du **Rapport résumé de l'agent** ?
- A.** Les rapports de CSQ, y compris le **rapport d'activité de file d'attente de service de contact** affichent l'activité au niveau de la CSQ. Les rapports d'agent, y compris le **rapport résumé de l'agent**, affichent l'activité au niveau de l'agent.

En ce qui concerne les appels traités, le **Rapport résumé de l'agent** comptabilise les ACDR avec un temps de conversation non nul (pour exclure les appels sans réponse), et le **Rapport d'activité des files d'attente de service de contact** comptabilise les CQDR avec un valeur égale à 2 (traitées).

Le nombre de ces ACDR peut être supérieur au nombre des CQDR pour l'une des raisons suivantes :

- Si vous choisissez tous les agents pour le **Rapport résumé de l'agent**, mais choisissez une seule CSQ pour le **Rapport d'activité de file d'attente de service de contact**, le **Rapport résumé de l'agent** affichera davantage d'appels traités.
- Il peut y avoir des conférences téléphoniques qui impliquent plusieurs agents. Dans ce cas, une CQDR a plusieurs ACDR associés. Un ACDR associé possède le même sessionID et sessionSeqNum que la CQDR.
- Les transferts d'agent à agent se traduisent par d'avantage d'ACDR que de CQDR. Si l'agent 1 prend un appel de la CSQ 1, un CQDR et un ACDR sont créés. Lorsque l'agent 1 transfère l'appel à l'agent 2, un autre ACDR est créé, mais aucune CQDR n'est créée.

- Q.** Pourquoi le **Rapport résumé de l'agent**, le **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact** et le **Rapport d'analyse des performances des applications** affichent des valeurs différentes pour les champs appels présentés ?
- A.** Le **rapport d'analyse des performances des applications** affiche le plus grand nombre d'appels présentés pour les raisons suivantes :
- Un appel entrant peut faire appel à plusieurs applications parce que chaque segment de l'appel utilise une application différente. L'appel est comptabilisé une fois pour chaque application.
 - Certains appels sont terminés avant d'être mis en attente. Ces appels n'ont pas de CRDR (parce qu'ils ne sont pas mis en file d'attente) et ne sont pas comptabilisés pour le **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact**. Ces appels n'ont pas non plus d'ACDR et ne sont pas comptabilisés dans le **Rapport résumé de l'agent**.

Le **Rapport résumé de l'agent** affiche davantage d'appels présentés que le **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact** pour l'une des raisons suivantes :

- Le même appel est mis en attente d'une CSQ donnée, mais est présenté à de nombreux agents au sein de la CSQ (car un agent n'a pas répondu). Ces appels sont comptabilisés une fois dans le **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact**, mais également une fois pour chaque agent concerné dans le **Rapport résumé de l'agent**.
 - Il y a des conférences téléphoniques qui ont concerné plusieurs agents.
- Q.** Pourquoi le nombre d'appels abandonnés dans le **Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés** est-il plus élevé que le nombre d'appels abandonnés dans le **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact** ?
- A.** Certains appels présentés dans le **Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés** sont abandonnés avant qu'ils ne soient acheminés vers une CSQ (ces appels ont un champ CSQ d'appel routé vide), de sorte qu'ils ne sont comptabilisés dans aucune CSQ. Le **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact** affiche des appels qui sont abandonnés alors qu'ils sont en attente pour une CSQ.
- Q.** Pourquoi existe-t-il une différence de temps de traitement maximal entre le **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact** et le **Rapport résumé de l'agent** ? Par exemple, si l'agent 1 n'appartient qu'à la CSQ 1 et que la CSQ 1 ne comporte aucun autre agent. Pourquoi le champ Temps de traitement maximal pour l'agent 1 sur le **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact** et sur le **Rapport résumé de l'agent** diffèrent ?
- A.** Considérons cet exemple : un agent d'une autre CSQ a traité l'appel, en conférence téléphonique avec l'agent 1, puis l'a abandonné. En outre, l'agent 1 a poursuivi l'appel plus longtemps que le temps le plus long de conversation du tout appel que l'agent a traité pour la CSQ 1. Dans ce cas, le temps de traitement maximal apparaît pour l'agent 1 sur le **Rapport résumé de l'agent**. Il n'apparaît pas pour la CSQ 1 sur

le **Rapport d'activité de files d'attente de service de contact** parce l'agent 1 a été convié à la conférence téléphonique, mais l'appel a été initialement traité par une autre CSQ.

- Q.** Si un appel est en attente dans la CSQ 1 et la CSQ 2, et traité par un agent de routage à base d'agents, le rapport statistique en temps réel de la CSQ Unified CCX affiche une valeur de 1 pour les Contacts sortis de la file d'attente pour les deux CSQ 1 et CSQ 2, mais le **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact** affiche une valeur de 0 pour les appels sortis à la fois des files CSQ 1 et CSQ 2, quelle est la raison ?
- A.** Dans ce scénario, il y a trois CQDR :
1. CQDR pour CSQ 1 : avec une valeur de `Traités_par_autres` (5) (ou 4 s'il y a une étape de sortie de file d'attente).
 2. CQDR pour CSQ 2 : avec une valeur de `Traités_par_autres` (5) (ou 4 s'il y a une étape de sortie de file d'attente).
 3. CQDR pour l'agent : qui a traité appel par routage à base d'agents, avec une valeur de `Traité` (2).

Le **Rapport d'activité de file d'attente de service de contact** affiche des valeurs de 4 et 5 pour Appels traités par un autre. Il affiche donc un appel comme traité par d'autres à la fois pour la CSQ 1 et la CSQ 2. Les appels sortis de la file d'attente sont à 0 pour les deux CSQ (la valeur 3 est considérée comme sorti de la file d'attente sur le rapport).

Le rapport statistique en temps réel de CSQ Unified CCX comptabilise les appels marqués comme `Traités_par_autres` comme des appels sortis de la file d'attente. Dans ce rapport, les contacts sortis de la file d'attente incluent les appels qui ont été sortis de la file d'attente et traités par une autre CSQ, par un agent, ou par un script.

- Q.** Pourquoi les valeurs des champs Appels sortis de la file d'attente sont-elles différentes dans le **Rapport d'activité par intervalle de la file d'attente de service de contact**, le **Rapport d'activité par CSQ de la file d'attente de service de contact** et le **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact** ?
- A.**
- Dans le **Rapport d'activité par intervalle de la file d'attente de service de contact** et le **Rapport d'activité par CSQ de la file d'attente de service de contact** :

Appels sortis de la file d'attente = Appels sortis de la file d'attente via l'étape spécifique de sortie de la file d'attente + appels traités par un script de workflow + appels traités par une autre CSQ.
 - Au sein du **Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact** :
 - Appels sortis de la file d'attente = Appels sortis de la file d'attente via l'étape spécifique de sortie de la file d'attente
 - Appels traités par d'autres = appels traités par un script de workflow + appels traités par une autre CSQ
- Q.** Pourquoi le champ Temps de conversation du **Rapport résumé de l'agent** n'affiche pas 0, alors que le champ Temps de conversation dans le **Rapport détaillé d'agent** affiche une autre valeur ?
- A.** Le **Rapport résumé de l'agent** n'affiche que les appels ACD, alors que le **Rapport détaillé de l'agent** affiche les appels Cisco Unified IP IVR et Cisco Unified. Les appels en question sont des appels IVR, aussi ils n'apparaissent pas sur le **Rapport résumé de l'agent**.
- Q.** Si un agent utilise un code raison unique pour passer à l'état Non prêt pour effectuer des appels sortants, pourquoi le **rapport résumé de code raison d'état Non prêt de l'agent** affiche-t-il une durée différente

pour ce code raison par rapport au **Rapport détaillé de l'agent** qui montre la durée des appels sortants pour l'agent ?

- A. Si l'agent ne passe pas toute la durée à l'état Non prêt avec le code raison unique pour effectuer des appels sortants, alors la somme de la durée des appels sortants sera inférieure à la durée qui est passée à l'état Non prêt avec le code raison unique.

Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés

- Q. Comment puis-je corréler plusieurs tronçons d'appels abandonnés qui appartiennent au même appel ?
- A. Faites correspondre l'heure de début d'appel du **Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés** avec l'heure de début d'appel du **Rapport détaillé appel par appel CCCR**, et recherchez l'ID de session et le numéro de séquence de la session dans le **Rapport détaillé appel par appel CCCR**. Les différents tronçons d'appel qui appartiennent au même appel ont le même ID de session, mais des numéros de séquence de session différents.
- Q. Pourquoi le champ de priorité initiale d'appel ou le champ de priorité finale d'appel affiche N/A (sans objet) pour un appel ?
- A. L'appel a été abandonné avant qu'une priorité lui soit affectée.
- Q. Que signifie un champ Nom de l'agent vide ?
- A. L'appel a été abandonné avant d'être acheminé à un agent.
- Q. Que signifie un champ Nom de l'agent contenant une valeur ?
- A. L'appel a été acheminé à un agent, l'agent n'a pas répondu, et l'appelant a raccroché.
- Q. Pourquoi y-a-t-il un décalage entre le nombre d'appels abandonnés qui sont affichés sur le **Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés** et le nombre d'appels qui sont indiqués sur le **Rapport d'activité de file d'attente de service de contact** ?
- A. Les valeurs peuvent différer parce que le **Rapport d'activité des files d'attente de service de contact** peut marquer un appel comme sorti de la file d'attente, alors qu'un enregistrement des informations relatives à un appel de contact indique l'appel comme abandonné. Par exemple, considérez le workflow suivant :

```
StartAccept Prompt Select Resource -Connect -Queue --Play Prompt (Prompt2)
--Dequeue --Play Prompt (Prompt3) End
```

Scénario	Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact	Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés
L'appel est abandonné durant Prompt2 ou Prompt3	L'enregistrement détaillé de file d'attente de contact marque l'appel comme sorti de la file d'attente, mais non comme abandonné d'une file d'attente. Aussi, le Rapport d'activité de file d'attente de contact montre l'appel comme sorti de toutes les CSQ auxquelles l'appel a été acheminé.	L'enregistrement des informations relatives à un appel de contact marque l'appel comme abandonné. Aussi, le Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés montre l'appel comme abandonné par toutes les CSQ auxquelles l'appel a été acheminé.

Scénario	Rapport d'activité de la file d'attente de service de contact	Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés
L'appel est abandonné après avoir été dans la file d'attente	L'appel est marqué comme interrompu dans l'enregistrement des informations relatives à un appel de contact. Ainsi, les rapports de CSQ affichent davantage d'appels abandonnés que le Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés .	L'appel est marqué comme sorti de la file d'attente (si l'appel a été sorti de la file d'attente avant d'être interrompu) ou abandonné dans l'enregistrement détaillé de file d'attente de contact.

- Q. Quand un agent transfère un appel à un autre agent et que l'appelant abandonne l'appel, pourquoi l'appel ne s'affiche-t-il pas dans le **Rapport détaillé d'activité des appels abandonnés** ?
- A. Quand un agent transfère un appel à un autre agent, et que l'appelant abandonne l'appel avant qu'il ne soit pris par le deuxième agent, alors la première phase de l'appel est marquée comme traitée. L'abandon de la deuxième phase n'est pas affiché dans le **Rapport d'activité Détail des appels abandonnés**. Cette information ne sera visible dans aucun autre rapport.

Rapport Résumé des appels d'agent

- Q. Est-ce que les transferts d'appels entrants et sortants ACD sont inclus dans le calcul de champ Total - ACD entrants ?
- A. Oui, ces appels sont inclus dans le calcul du champ Total - ACD entrants.
- Q. Pourquoi le nombre total des appels entrants diffère du nombre d'appels traités de l'**activité de la file d'attente de service de contact par CSQ** ?
- A. Le nombre d'appels peut différer pour les raisons suivantes :
- Le Résumé des appels d'agent indique les appels qui sont présentés aux agents, et le **Rapport d'activité de file d'attente de service de contact par CSQ** indique les appels qui sont présentés aux CSQ. S'il y a des agents inclus dans le Rapport Résumé des appels d'agent qui n'appartiennent pas aux CSQ du **Rapport de l'activité des files d'attentes de service de contact par CSQ**, le **Résumé des appels d'agent** indiquera un nombre plus important d'appels.
 - Si le routage basé sur des agents est configuré, les appels peuvent être transmis aux agents directement, sans passer par une CSQ. Dans ce cas, le **Résumé des appels d'agent** affiche davantage d'appels.
 - Le **Rapport Résumé des appels d'agent** peut inclure des appels ACD transférés. Par exemple, si un appel est en attente dans la CSQ 1, traité par l'agent 1, et transféré par l'agent 1 à l'agent 2 (sans passer par une CSQ), alors l'appel est affiché comme traité sur le **Rapport d'activité des files d'attente de service de contact** (par la CSQ 1 par l'agent 1). Le même appel est représenté deux fois sur le **Rapport Résumé des appels d'agent** - une fois comme traité par l'agent 1 (par la CSQ 1),

l'autre fois comme traité par l'agent 2 (non pas par une CSQ, mais comme un transfert direct de l'agent 2).

Rapport détaillé d'agent

- Q.** Pourquoi les champs Temps d'attente et Temps de travail d'un appel sont-ils vides ?
- A.** Car l'appel n'est pas un appel ACD. (Les appels IVR comprennent les appels d'agent à agent et les appels externes qui sont réalisés par un agent). La base de données Unified CCX n'enregistre pas de temps d'attente et de temps de travail pour les appels IVR.
- Q.** Pourquoi la Durée n'est-elle pas égale à Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail ?
- A.** La valeur du champ Durée est calculée comme suit :
- heure de fin d'appel - heure de début d'appel
- L'heure de début d'appel est lorsque le téléphone sonne sur le poste de l'agent. L'heure de fin d'appel est lorsque l'agent quitte l'état Travail. Par conséquent, la durée de l'appel est égale à l'heure de la sonnerie + temps de conversation + le temps d'attente + le temps de travail.
- Q.** Comment puis-je identifier les appels IVR ?
- A.** Les champs Temps d'attente et Temps de travail du **Rapport détaillé de l'agent** sont vides pour les appels IVR.

Rapport d'activité Connexion/déconnexion de l'agent

- Q.** Pourquoi un signe inférieur (<) précède-t-il la valeur dans le champ Durée de connexion ou un signe supérieur (>) précède-t-il la valeur dans le champ Heure de déconnexion ?
- A.** Le signe inférieur (<) indique que l'agent s'est connecté avant la période du rapport. Le signe supérieur (>) indique que l'agent s'est déconnecté après la période du rapport.
- Par exemple, si l'heure de début du rapport est 08 h 00 (0800) et l'heure de fin du rapport est 18 h 00 (1800) :
- L'agent s'est connecté à 07 h 45 (0745), le champ Durée de connexion affichera < 8 h 00 (ou <0800).
 - Si l'agent s'est déconnecté à 18 h 30 (1830), le champ Heure de déconnexion affichera >18 00 (ou >1800).

Résumé de l'état de l'agent par agent

- Q.** Pourquoi vois-je deux lignes pour l'agent ayant les mêmes valeurs ?
- A.** Le modèle de rapport définit la vue du rapport. Il existe deux types de lignes de résumé (fond plus sombre) qui sont définis dans le modèle. La ligne de résumé qui suit chaque agent résume les informations de l'agent. La ligne de résumé qui s'affiche à la fin du rapport résume les informations de tous les agents.

Si l'agent ne comporte qu'une seule ligne, la ligne de résumé de l'agent aura les mêmes informations que la ligne du dessus.

Résumé d'agent

Q. Comment est calculé le champ Durée moyenne de connexion ?

A. Cette valeur est calculée comme le temps total connecté divisé par le nombre de sessions de connexion.

Par exemple, si un agent se connecte à 8 h 00 (0800) et se déconnecte à 8 h 30 (0830), se connecte à nouveau à 9 h 15 (0915) et se déconnecte à 10 h 00 (1000), cela représente deux sessions de connexion. La première session dure 30 minutes et la deuxième session dure 45 minutes. La durée moyenne de connexion est de $(30 + 45) / 2 = 37,5$ minutes.

Q. Comment le champ Temps de traitement est-il calculé ?

A. Le temps de traitement = Temps de conversation + Temps d'attente + Temps de travail.

Q. Comment le champ Durée moyenne d'inactivité est-il calculé ?

A. Cette valeur est calculée comme le temps total d'inactivité divisé par le nombre de sessions d'inactivité.

Par exemple, si un agent passe à l'état Non prêt à 10 h 00 (1000) et passe à l'état Prêt à 10 h 15 (1015), passe à l'état Non prêt à 11 h 00 (1100) et passe à l'état Prêt à 11 h 05 (1105), alors il y a deux sessions d'inactivité. La première session dure 15 minutes et la deuxième session dure 5 minutes. La durée moyenne de connexion est de $(15 + 5) / 2 = 10$ minutes.

Q. Pourquoi les valeurs des champs Durée de conversation moyenne et Durée de conversation maximale du **Résumé Agent** ne correspondent pas aux valeurs du champ Temps de conversation du **Résumé de l'état de l'agent par agent** ou du **Résumé de l'état de l'agent par intervalle** ?

A. L'information du temps de conversation du **Résumé Agent** provient du champ talkTime de la table AgentConnectionDetail. Cette valeur est le temps passé par un agent sur un appel ACD entrant. L'information du temps de conversation du **Résumé de l'état de l'agent par agent** ou du **Résumé de l'état de l'agent par Intervalle** provient de la table AgentStateDetail. Ces valeurs indiquent le temps passé par un agent dans l'état Conversation. Ces valeurs seront différentes si l'agent a passé des appels ACD en attente au cours de la période considérée.

Q. Est-ce que le **Rapport Résumé de l'agent** comporte des informations à propos des appels IVR ?

A. Le **Rapport Résumé de l'agent** ne comporte que les informations concernant des appels ACD. Le **Rapport détaillé d'agent** affiche des informations sur Unified CCX et sur les appels Cisco Unified IP IVR.

Rapport d'analyse des performances de l'application

Q. Que signifie le fait que le champ ID de l'application affiche la valeur -1 et que le champ Nom de l'application est vide ?

A. Le champ ID de l'application est de -1, et le champ Nom de l'application est vide pour les appels d'agent à agent, les appels IVR, les transferts d'agent à agent ou les segments d'appel de consultation ou de

conférence téléphonique, ou tout autre appel qui n'est pas passé via un point d'acheminement CCX Unified ou a été associé à une application.

- Q.** Pourquoi la valeur du champ Appels présentés est-elle inférieure au nombre total d'appels du **Rapport détaillé d'appel par appel CDR** pour la même période de rapport ?
- A.** Le **rapport Analyse des performances des applications** comptabilise uniquement les appels entrants. Le **Rapport détaillé d'appel par appel CDR** comptabilise les appels entrants, les appels sortants (par exemple, les appels sortants effectués par des agents), et les appels internes (par exemple, les appels de consultation d'agent à agent).
- Q.** Pourquoi le **Rapport d'analyse des performances des applications** affiche-t-il davantage d'appels abandonnés que le **Rapport d'activité de file d'attente de service de contact** pour la même période de rapport ?
- A.** Le **Rapport d'activité de file d'attente de service de contact** ne comprend que les appels ACD abandonnés. Ce rapport compte un appel ACD comme abandonné si l'appelant raccroche tout en étant dans la file d'attente d'une CSQ.

Le **Rapport Analyse des performances des applications** comprend les appels ACD abandonnés et les appels IVR abandonnés. Ce rapport compte un appel comme abandonné si l'appel se termine avant qu'il n'obtienne la réponse d'un agent ou avant qu'il ne soit marqué comme traité par un workflow.

Rapport des variables personnalisées des appels

- Q.** Quelles sont les valeurs des champs Variable personnalisée 1 à 10 ?
- A.** Ces champs affichent les valeurs des variables personnalisées qui sont spécifiées dans un workflow.

Par exemple, un workflow peut désigner la variable 1 en tant qu'option de menu que l'appelant choisit, et désigner la variable 2 en tant que numéro de compte que l'appelant saisit. Dans ce cas, la variable personnalisée 1 affichera la valeur de l'option (comme par exemple 2) que l'appelant a saisi, et la variable personnalisée 2 affichera le numéro de compte qui a été saisi.

Rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes

- Q.** Le **rapport d'activité des files d'attente de service de contact avec compétences communes** est semblable à d'autres rapports CSQ, en quoi est-il utile ?
- A.** Ce rapport fournit des informations complémentaires pour plusieurs CSQ configurées avec la même compétence d'appel mais des niveaux différents. Un appel entrant peut être placé en file d'attente pour la CSQ présentant le niveau de compétences le plus bas. Si aucun agent n'est disponible pendant une certaine période, l'appel est placé en file d'attente pour le niveau de compétences supérieur.

La ligne récapitulative du rapport affiche un résumé des statistiques sur les CSQ configurés avec les mêmes compétences. Un groupe de CSQ configurés de cette manière est appelé une file d'attente logique de service de contact.

Rapport d'activité File d'attente du service de contact

- Q.** Comment le temps d'attente moyen et le temps d'attente maximal sont-ils calculés ?
- A.** Le temps d'attente moyen d'une CSQ est calculé comme la somme des temps d'attente de tous les appels présentés divisée par le nombre d'appels présentés. Le temps d'attente maximal pour une CSQ est le plus long temps d'attente pour un seul appel parmi les appels présentés.
- La durée individuelle en file d'attente de chaque CSQ est stockée dans la table CQDR. Par exemple, supposons qu'un appel entrant soit mis en file d'attente de CSQ1 pendant 5 minutes, en attente de CSQ2 pendant 10 minutes, puis est traité par CSQ1. Le temps de file d'attente enregistré pour CSQ1 dans la table CQDR est de 5 minutes. Pour CSQ2 il est de 10 minutes.
- Q.** Comment sont calculés la moyenne d'appels abandonnés (Champ Abandons moyens par jour) et le maximum d'appels abandonnés (Champ Abandons maximum par jour) ?
- A.** La moyenne d'appels abandonnés pour une CSQ est une valeur moyenne par jour. Elle est calculée comme le nombre total d'appels abandonnés de la CSQ, divisé par le nombre de jours de la période du rapport.
- Le maximum d'appels abandonnés pour une CSQ est calculé en déterminant le nombre d'appels abandonnés pour chaque jour de la période du rapport et en sélectionnant la valeur la plus élevée.
- Q.** Le système reçoit un appel, le place en file d'attente, et lit une invite donnant à l'appelant la possibilité d'appuyer sur 1 pour laisser un message. L'appelant appuie sur 1 et laisse un message. Dans ce scénario, l'appel est-il comptabilisé comme abandonné ou comme traité ?
- A.** Par défaut, l'appel est comptabilisé comme abandonné au lieu de traité, car il n'a pas été mis en relation avec un agent. Toutefois, si le workflow est conçu pour marquer un appel comme traité après que l'appelant ait laissé un message, l'appel sera comptabilisé comme traité.
- Q.** Si un workflow offre à l'appelant la possibilité d'être transféré vers un système de messagerie vocale, y a-t-il un moyen de déterminer le nombre d'appelants qui effectuent ce transfert et laissent un message ?
- A.** Vous pouvez concevoir un workflow pour enregistrer les données clés d'un appelant dans une des variables personnalisées de la table ContactCallDetail. Vous pouvez soit générer le **Rapport des variables personnalisées d'appel**, et compter manuellement les lignes qui contiennent les informations souhaitées, soit créer un rapport personnalisé pour fournir cette information.
- Q.** Est-ce que les appels présentés sont toujours égaux aux appels traités + appels abandonnés ?
- A.** Nombre d'appels présentés = appels traités + appels abandonnés + appels sortis de la file d'attente + appels traités par d'autres.
- « Les appels traités » sont les appels qui ont été mis en relation avec un agent dans une CSQ donnée. « Les appels traités par d'autres » sont les appels qui ont été traités par un script de workflow, et les appels qui ont été mis en attente pour plusieurs CSQ puis traités par l'une des autres CSQ.
- Q.** Est-ce que le **Rapport d'activité File d'attente de service de contact** affiche des données horaires ? Et est-ce que des rapports horaires peuvent être générés automatiquement pour chaque heure de chaque jour ?
- A.** Pour afficher des données horaires pour chaque jour, planifier des rapports quotidiens soit du **Rapport d'activité File d'attente de service de contact par CSQ** ou du **Rapport d'activité File d'attente de**

service de contact par intervalle. Définissez la durée de l'intervalle à 60 minutes. Ce paramètre fournira un rapport par jour, divisé en intervalles d'une heure.

Des rapports horaires distincts ne sont pas disponibles, mais avec la durée de l'intervalle de 60 minutes, un rapport quotidien affichera 24 intervalles, un pour chaque heure de la journée.

Rapport d'activité des files d'attente de service de contact (par file d'attente)

- Q.** Pourquoi la même CSQ apparaît-elle deux fois dans le **Rapport d'activité des files d'attente de service de contact (par file d'attente)** (et dans d'autres rapports CSQ) ?
- A.** Une CSQ comporte de nombreux attributs, y compris son nom, son niveau de service, ses critères de sélection des ressources, et ses paramètres Travail auto. Certains attributs, tels que le nom de la CSQ et le niveau de service, sont affichés sur le rapport. D'autres attributs ne sont pas affichés dans le rapport. Cependant, modifier n'importe quel attribut de la CSQ crée une nouvelle ligne à afficher sur le rapport. Par exemple :
- Si le niveau de service est modifié de 10 à 25, deux lignes de la même CSQ sont affichées sur le rapport. Une ligne indique l'ancienne valeur de niveau de service et une autre ligne affichera la nouvelle valeur de niveau de service.
 - Si Travail auto est modifié de 1 à 0, deux lignes de la même CSQ sont affichées sur le rapport. Comme le paramètre Travail auto n'apparaît pas sur le rapport, la même CSQ apparaîtra deux fois.
- Q.** Comment ces quatre champs diffèrent-ils : Pourcentage de niveau de service atteint : seulement traités, Pourcentage de niveau de service atteint : sans appels abandonnés, Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés positivement, et Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés négativement ?
- A.** Un appel est classé comme traité s'il a obtenu la réponse d'un agent ou est marqué comme traité par un workflow. Les appels traités peuvent être répartis dans les catégories suivantes :
- Appels traités dans le niveau de service
 - Traités hors niveau de service
- Un appel est classé comme abandonné si l'appel est déconnecté avant qu'un agent ne réponde. Les appels abandonnés peuvent être répartis dans les catégories suivantes :
- abandonnés dans le niveau de service
 - abandonnés hors niveau de service

Champ	Description	Calcul
Pourcentage de niveau de service atteint : seulement traités	Ce champ affiche uniquement les appels traités. Il ne comprend pas les appels abandonnés. Ce champ indique le pourcentage d'appels traités qui ont été traités dans le niveau de service. Les autres champs diffèrent dans leur façon de prendre en compte les appels abandonnés : non comptabilisés, conformes au niveau de service ou non conformes au niveau de service.	$(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / \text{nombre d'appels traités}) * 100 \%$
Pourcentage de niveau de service atteint : sans appels abandonnés	Ce champ affiche le pourcentage d'appels présentés (appels acheminés à une CSQ), sans compter les appels abandonnés, qui ont été traités dans le niveau de service. Il n'inclut pas les appels qui ont été abandonnés dans le niveau de service. Cette valeur est toujours inférieure ou égale à la valeur du champ Pourcentage de niveau de service atteint : seulement traités	$(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / (\text{nombre d'appels présentés} - \text{nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service})) * 100\%$
Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés positivement	Ce champ indique les appels qui sont abandonnés dans le niveau de service comme atteignant le niveau de service. Il montre le pourcentage d'appels présentés qui ont été traités ou abandonnés dans le niveau de service.	$((\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} + \text{nombre d'appels abandonnés dans le cadre du niveau de service}) / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$
Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés négativement	Ce champ indique les appels qui sont abandonnés dans le niveau de service comme n'atteignant pas le niveau de service. Il montre le pourcentage d'appels présentés qui ont été traités ou abandonnés dans le niveau de service. Cette valeur est inférieure ou égale au champ Pourcentage de niveau de service atteint : avec appels abandonnés comptés positivement.	$(\text{nombre d'appels traités dans le cadre du niveau de service} / \text{nombre d'appels présentés}) * 100 \%$

Q. Comment un appel abandonné est-il comptabilisé s'il est en attente pour plusieurs CSQ ?

A. Si un appel est en attente pour plusieurs CSQ et est abandonné, il est comptabilisé comme abandonné de toutes les CSQ pour lesquelles il a été mis en attente.

Par exemple, si un appel est en attente de la CSQ 1 et de la CSQ 2 et que l'appelant raccroche avant d'être acheminé vers un agent, un appel abandonnés est comptabilisé pour la CSQ 1 et la CSQ 2.

Q. Comment un appel sorti de la file d'attente est-il comptabilisé s'il est en attente pour plusieurs CSQ ?

A. Si un appel est en attente pour plusieurs CSQ et est traité par l'une d'elles, l'appel est considéré comme sorti de file d'attente pour chacune des autres CSQ.

Par exemple, si un appel entrant est en attente de la CSQ 1, de la CSQ 2 et de la CSQ 3 et est traité par un agent de la CSQ 2, un appel sorti de la file est comptabilisé pour la CSQ 1 et la CSQ 3.

- Q.** Après modification du niveau de service de la CSQ, pourquoi la CSQ apparaît-elle deux fois dans le rapport, une fois avec le niveau de service précédent et une fois avec le nouveau niveau de service ?
- A.** La base de données Unified CCX conserve des enregistrements des niveaux de service précédents et nouveaux. Lorsqu'un nouveau niveau de service est configuré, l'ancien enregistrement est marqué comme inactif. Le champ `dateInactive` de la table `ContactServiceQueue` indique la date et l'heure auxquelles le nouveau niveau de service a été configuré. Si la valeur du champ `dateInactive` se trouve dans la période de rapport, le rapport affiche les CSQ actives (nouvelles) et les CSQ inactives (anciennes).

Rapport détaillé CDR appel par appel

- Q.** Que sont l'ID de session et le numéro de séquence de session ?
- A.** Un ID de session est un numéro d'identification unique que le système affecte à un appel. Ce nombre reste le même pour l'ensemble de l'appel. Le système attribue également un numéro de séquence à chaque segment d'un appel. Les numéros de séquence commencent à 0 et sont incrémentés de 1 chaque fois que l'appel est transféré ou redirigé.
- Q.** Un appel peut-il être marqué comme traité s'il n'est jamais mis en attente pour une CSQ ?
- A.** Oui. Vous pouvez concevoir un workflow pour marquer un tel appel comme traité.
- Q.** Pourquoi les champs Temps d'attente et Temps de travail sont-ils vides ?
- A.** Car l'appel est un appel IVR. (Les appels IVR comprennent les appels d'agent à agent et les appels externes qui sont réalisés par un agent). La base de données Unified CCX n'enregistre pas de temps d'attente et de temps de travail pour les appels IVR.
- Q.** Pourquoi le rapport affiche-t-il des appels en double ?
- A.** Les appels du rapport CDR ne sont pas des doublons. Ce sont des conférences téléphoniques, qui ont le même `SessionID` et le même numéro de séquence de session, mais des durées de conversation

différentes, parce que différents agents ont participé au même appel. (Le **Rapport détaillé CCDR appel par appel** indique les noms des agents qui ont participé à une conférence téléphonique).

- Q. Que signifie une valeur d'élimination du contact de 3 ?
- A. Lorsque le système supprime les appels bloqués, qui peuvent rester dans le système en raison d'événements manquants, le système écrit un CCDR avec la mention d'élimination du contact dont_care (valeur = 3).

Rapport horaire d'utilisation de licences

- Q. Quelle est la fréquence d'échantillonnage de ce rapport ?
- A. Les données sont échantillonnées par minute. Le rapport regroupe les données sur une heure (maximum de tous les échantillons de l'heure).
- Q. Comment les appels qui durent moins d'une minute sont-ils traités ?
- A. Si une durée d'appel est inférieure à une minute et que ses heures de début et de fin se situent entre deux points d'échantillonnage, alors cet appel ne sera pas pris en compte pour les statistiques.

Rapport d'analyse du trafic

- Q. Pourquoi existe-t-il une différence entre le champ Total des appels entrants du **Rapport Analyse du trafic** et le champ Total des appels entrants du **Rapport d'analyse des performances des applications** ?
- A. Un appel entrant peut avoir plusieurs tronçons d'appel. Le **Rapport Analyse du trafic** comptabilise un appel avec plusieurs tronçons comme un seul appel. Cependant, chaque tronçon d'appel peut invoquer une application différente, de sorte que le **Rapport d'analyse des performances des applications** comptabilise chaque tronçon d'appel comme un appel.

Par exemple, si vous recevez un appel via une réception automatique et que l'appelant sélectionne une option de menu de démonstration de musicien, l'appel aura deux tronçons d'appel :

- Session ID = 1, numéro de séquence = 0, l'application = « réception automatique »
- Session ID = 1, numéro de séquence = 1, l'application = « démonstration de musicien »

Cet appel est compté une fois pour le **Rapport Analyse du trafic**. Il est compté deux fois pour le **Rapport Analyse des performances des applications**, une fois pour l'application de « réception automatique » et une fois pour l'application « démonstration de musicien ».



ANNEXE **A**

Liste des valeurs de référence du rapport

- [Liste des valeurs de référence du rapport, à la page 355](#)

Liste des valeurs de référence du rapport

Priorité d'appel

Les appels reçoivent une priorité par défaut de 1, à moins qu'une priorité différente ne soit définie dans le flux de travail.

- **1** : la plus basse
- **10** : la plus haute
- **N/A** : l'appel est abandonné avant qu'une priorité ne soit affectée.

Résultat de l'appel

- **1** : Le client répond et est mis en relation avec un agent.
- **2** : Un télécopieur ou un modem est détecté.
- **3** : Un répondeur est détecté.
- **4** : Le réseau signale un numéro incorrect.
- **5** : Le client ne souhaite pas être rappelé.
- **6** : Appel connecté, mais mauvais numéro.
- **7** : Appel connecté, mais a atteint un mauvais interlocuteur.
- **8** : Le client souhaite être rappelé.
- **11** : Tonalité d'occupation détectée.
- **15** : Le téléphone du client a expiré, soit parce que le client ne répond pas, soit parce qu'il y a une panne de la passerelle.
- **16** : L'appel est abandonné, soit parce que le port de réponse vocale interactive (RVI) n'est pas disponible ou parce que Unified CCX ne parvient pas à transférer l'appel vers le port IVR.

- **17** : Échec de l'appel pour l'une de ces raisons :
 - le numéroteur a demandé à la passerelle de supprimer un appel n'ayant pas encore été placé,
 - la passerelle a refusé l'appel,
 - la passerelle ne fonctionne plus ou le délai s'est écoulé pendant le placement de l'appel,
 - la passerelle subit une panne ou des problèmes de configuration.
- **18** : Le client a abandonné l'appel. Le client déconnecte l'appel durant le délai d'attente des appels abandonnés qui est configuré dans l'interface d'administration Web de l'application Unified CCX.

État de l'appel

- **1** : En cours. L'appel est en cours.
- **2** : Actif. L'enregistrement (actif) est envoyé au sous-système de sortie aux fins de composition.
- **3** : Fermé. L'enregistrement est fermé.
- **4** : Rappel. L'enregistrement est marqué pour rappel.
- **5** : Maximum d'appels. Le nombre maximal de tentatives a été effectué pour l'enregistrement, ce dernier est fermé.
- **6** : Réessayer. L'appel est immédiatement recomposé en cas d'échec de rappel pour les **Relances avec délai**.
- **7** : Inconnu. Si le système sortant est redémarré avec des enregistrements actifs, les enregistrements sont passés à l'état Inconnu.
- **8** : Relances avec délai. L'appel est recomposé parce que le contact était occupé ou ne répondait pas, ou si le client ou le système ont abandonné l'appel.

Le temps de relance est défini selon la configuration correspondante dans l'interface Web d'administration de l'application Unified CCX.

Type d'appel

- **1 = Conférence** : Conférence téléphonique
- **2 = ACD entrant** : Appel Unified CCX qui est traité par un agent.
- **3 = Appels non ACD entrants sur IPCC** : Appel non Unified CCX qui est reçu par l'agent sur un poste Unified CCX.
- **4 = Appels non ACD entrants sur non IPCC** : Appel non Unified CCX qui est reçu par l'agent sur un poste non-Unified CCX.
- **5 = Appels sortants sur IPCC** : Appel qu'un agent compose sur un poste Unified CCX.
- **6 = Appels sortants sur non IPCC** : Appel qu'un agent compose sur un poste non-Unified CCX.
- **7 = Transfert entrant.** : Appel transféré à un agent.
- **8 = Transfert sortant.** : Appel transféré par l'agent.

Rejet du contact

Vous trouverez ci-dessous les rejets de contacts et leurs valeurs respectives basées sur le résultat de l'appel.

- **1** : Abandonné
- **2** : Traité
- **4** : Interrompu
- **5 à 98** : Rejeté
- **99** : Effacé

Type de contact

- **1 = Entrant.** Appel externe qui est reçu par Unified CCX.
- **2 = Sortant.** Appel qui provient du port d'interface de téléphonie informatique de Unified CCX (CTI), autre qu'un appel passé au sein du système.
- **3 = Interne.** Appel qui est transféré ou en conférence entre les agents, ou un appel passé au sein du système.
- **4 = Redirection.** Un tronçon précédent a redirigé l'appel vers ce tronçon.
- **5 = Transfert entrant.** Un tronçon précédent a redirigé l'appel vers ce tronçon.
- **6 = Aperçu sortant.** Appel provenant d'un poste d'agent Unified CCX pour une destination externe, après qu'un agent a accepté un appel d'aperçu.
- **7 = IVR pour appels sortants.** Appel provenant d'un numéroteur de sortie Unified CCX vers une destination externe pour une campagne de communication externe IVR.

Numéro de téléphone de la destination/type et DN de la destination

- **1 = Agent.** Appel qui est présenté à un agent. Affiche le poste Unified CCX ou le poste CCX non Unified de l'agent.
- **2 = Périphérique.** Appel qui est présenté à un point de routage. Affiche le numéro de port CTI qui est associé au point de routage sur lequel l'appel obtient une réponse.
- **3 = Inconnu.** Appel qui est soit présenté à un destinataire extérieur via une passerelle soit à un périphérique non surveillé. Affiche le numéro de téléphone qui est composé.

État de la session de surveillance

- **Normal - Surveillé** - Surveillance terminée.
- **Normal - Agent RNA** - L'agent a laissé la sonnerie sans réponse.
- **Erreur - Arrêt de la surveillance impossible** - Le superviseur a appuyé sur la touche * pour mettre fin à la session de surveillance mais cela n'a pas fonctionné.
- **Erreur - Impossible de surveiller un nouvel appel** - Le superviseur a choisi de surveiller un nouvel appel, mais le système n'a pas réagi.

- **Erreur - Agent déconnecté** - L'agent que le superviseur tentait de surveiller s'est déconnecté.
- **Erreur - Problème réseau** - La session de surveillance a échoué en raison de problèmes réseau.
- **Erreur - Serveur VoIP incapable de communiquer** - La session de surveillance a échoué car un serveur avec ce composant de surveillance Cisco Unified CCX n'a pas pu communiquer.
- **Erreur - Surveillance non autorisée** - Le superviseur a tenté de surveiller un agent ou une file d'attente de service de contact ne figurant pas sur la liste autorisée du superviseur.
- **Erreur- Agent non connecté** - L'agent que le superviseur tentait de surveiller n'est pas connecté.
- **Erreur - Entrée non valide** - Le superviseur a entré des données qui ne sont pas reconnues par le système.
- **Erreur - Autres** - Erreurs non définies par l'ensemble des messages précédents.

Numéro de téléphone de l'expéditeur de l'appel/Numéro de répertoire de l'expéditeur de l'appel et type d'expéditeur

- **1 = Agent.** Appel initié par un agent. Affiche le poste Unified CCX de l'agent.
- **2 = Périphérique.** Appel qui a été initié depuis un périphérique qui n'est pas associé à un agent ou depuis un périphérique qui est associé à un agent qui n'est pas connecté actuellement. Affiche le port Computer Telephony Interface (CTI) qui est associé au point de routage que l'appelant a composé.
- **3 = Inconnu.** Appel initié par un appelant extérieur via une passerelle ou au moyen d'un périphérique non surveillé. Affiche le numéro de téléphone de l'appelant.

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT_PREVIEW	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable Annuler du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton Annuler la réservation du poste de travail.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option Disponibilité automatique est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.



ANNEXE **B**

Glossaire

A

Appel abandonné

- Pour un appel d'agent (appel Unified CCX), un appel est considéré comme abandonné s'il n'obtient pas de réponse d'un agent ou si l'appelant raccroche, ou enfin si l'appel est déconnecté.
- Pour un appel Unified IP IVR, l'appel est abandonné s'il n'atteint pas l'étape du workflow le définissant comme traité.
- Si un appel a plus d'un segment abandonné (par exemple, un appel Unified IP IVR traité par différentes applications), chaque segment abandonné est affiché dans le présent rapport.

Discussion abandonnée

Une discussion abandonnée est une discussion qui est acheminée vers la CSQ mais non acceptée par un agent, parce que le demandeur de la discussion y a mis fin avant qu'un agent ne l'accepte.

Appel IVR abandonné.

Le système abandonne un appel lorsqu'un client répond au téléphone si un port IVR n'est pas disponible pour lire les invites au client. Dans ce cas, Unified CCX ne parvient pas à transférer l'appel vers le port IVR.

Appel abandonné

Un appel est abandonné si une exception se produit dans le workflow qui le traite, par exemple, une exception `UndefinedPromptException` ou `ApplicationMaxSessionsException`. Dans ce cas, Unified CCX déclenche le lecteur média et lit le message d'erreur à l'appelant.

Appel sortant accepté

Un appel est considéré comme étant accepté lorsque l'agent a cliqué sur `Accepter` lorsqu'il lui a été présenté. Un appel qui est acheminé à un agent, ignoré ou rejeté par cet agent, acheminé à un autre agent, puis accepté par ce deuxième agent n'est compté qu'une seule fois.

Appel ACD ou ICD

Les appels de Distribution Automatique d'Appels (Automatic Call Distribution, ACD) ou de Distribution d'Appel Entrant (Incoming Call Distribution, ICD) sont des appels qui sont traités par un workflow et mis en file d'attente de l'agent. Les appels sont composés vers un numéro de point de routage ICD.

Codes raison à l'initiative de l'agent

L'agent saisit les codes raison lors du passage à l'état Déconnecté ou Non prêt. Pour plus d'informations, reportez-vous au document *Guide d'administration de Cisco Finesse*, disponible à l'adresse suivante :

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

Tentative de contact IVR

Un contact est considéré comme ayant fait l'objet d'une tentative si le contact est composé par le numéroteur IVR. Si le même contact est retenté, la tentative ne relève pas de la catégorie Tentative. En d'autres termes, même si un contact fait l'objet de plusieurs tentatives, il ne sera comptabilisé qu'une seule fois.

Tentative d'appel sortant

- Un contact est considéré comme ayant fait l'objet d'une tentative si un appel sortant est placé sur le client, quel que soit le résultat. Un enregistrement d'appel est considéré comme ayant fait l'objet d'une tentative si un agent clique sur Accepter pour ce contact.
- Un contact acheminé à un agent et accepté par ce dernier est considéré par le système comme ayant fait l'objet d'une tentative. Si le contact est marqué pour rappel et, ultérieurement appelé par le même agent, ou par un autre agent, cet enregistrement d'appel est toujours considéré comme n'ayant fait l'objet que d'une tentative.

C

Appel sortant clos

Un appel est considéré comme clos si l'agent clique sur Ignorer-Clore ou sur Rejeter-Clore. Le numéro de ces contacts n'est pas recomposé.

D

Appel retiré de la file d'attente

Un appel est retiré d'une CSQ donnée pour les raisons suivantes :

- L'appel est retiré de la file d'attente lors d'une étape de retrait de la file d'attente dans un workflow.
- L'appel est marqué comme traité par un workflow.
- L'appel est placé en attente sur plusieurs files d'attente de service de contact puis traité par un agent dans une autre file d'attente de service de contact.

F

Appel IVR en échec

- Le numéroteur demande à la passerelle d'annuler un appel qui n'est pas encore passé.
- La passerelle a refusé l'appel.
- La passerelle subit une panne ou son délai a expiré pendant que l'appel a été passé.
- la passerelle subit une panne ou des problèmes de configuration.

H**Appel traité**

Un appel est considéré comme traité :

- Lorsque l'état de l'appel est : Vocal, Répondeur, Numéro incorrect ou Fax / Modem.
- L'appel atteint l'étape du workflow qui le définit comme traité.
- L'appel est traité par un agent.

Discussion traitée

Une discussion est considérée comme traitée si un agent accepte la discussion qui est présentée par le demandeur tandis que le demandeur de discussion est en attente pour cette CSQ.

I**Agent de téléphone IP (IPPA)**

L'agent de téléphone IP est un agent qui n'a accès qu'à un téléphone et non à Cisco Finesse Agent Desktop.

N**Appel Non-ACD ou Non-ICD**

Un appel qui n'est pas composé d'un nombre de points d'acheminement ICD. Par exemple, un appel interne entre des agents ou un appel sortant.

Appel Non-Unified CCX

Un appel qui est composé à destination du poste Non-Unified CCX de l'agent.

O**Appel offert**

Les appels sortants qui sont offerts à l'agent, y compris acceptés, rejetés, et les appels clos.

Un contact qui est offert à un agent plusieurs fois, peut-être parce que l'agent a ignoré l'appel et que l'appel a bouclé sur le même agent, est compté une fois chaque fois que le contact est présenté.

P**Appel présenté**

Appels envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prenne l'appel. Si un appel a été connecté à un agent, transféré à un autre agent, puis de nouveau transféré au premier, la valeur du premier agent augmente de 2 (une fois par présentation de l'appel).

R**Appel rejeté**

Un appel est considéré comme rejeté lorsque les ressources de Unified Communications Manager ou Unified CCX ne sont pas suffisantes pour accepter les appels entrants car les ressources du système atteignent leur capacité maximale, par exemple, un nombre insuffisant de ports CTI.

Appel sortant rejeté

Un appel est considéré comme rejeté si l'agent clique sur Rejeter ou Ignorer, ou Annuler réservation. Le numéro de ces contacts est recomposé. Si un contact est refusé par plusieurs agents, ce champ est incrémenté à chaque refus.

S**Contrat de niveau de service (SLA)**

Le pourcentage des appels dans la période de temps spécifiée dans le seuil de niveau de service pour une CSQ.

Appel sortant avec succès

L'agent accepte l'appel, et sélectionne une classification vocale pour ce contact. Les appels qui sont marqués avec cette classification sont un sous-ensemble des appels acceptés.

Codes raison générés par le système

Des codes raison intégrés sont générés lorsque le serveur Unified CCX passe un agent à l'état Déconnecté ou Non prêt. Le tableau détaillé sur l'état de l'agent fournit un code de raison valable pour ces deux états. Le code de raison des autres états est zéro.

T**Temps de communication**

Le temps de conversation est la durée écoulée entre l'heure de connexion d'un agent à un appel et l'heure de déconnexion ou de transfert, sans compter la durée de l'attente.

U**Appel Unified CCX**

Un appel qui est composé à destination du poste Unified CCX de l'agent.

W**Temps d'attente**

Le temps d'attente est le temps qui s'écoule entre le moment auquel un appel entre dans la file d'attente et le moment auquel il reçoit une réponse de la part de l'agent ou est déconnecté.



ANNEXE C

Rapprochement des données entre les rapports

Cette annexe explique les différences entre rapports dans Unified CCX. Ces différences ne sont pas des limites du produit, mais sont inhérentes à la façon dont ces rapports sont conçus et dont leur fonctionnement est prévu.

Appels faisant l'objet de rapports

Chaque type de rapport comprend différents types d'appels dans ses calculs. Le tableau suivant répertorie les types de rapports et les appels qu'ils comprennent :

Type de rapport	Nom du rapport	Types d'appel rapportés			
		Appels ACD	Appels ACD et Non-ACD	Entrant	Appels sortants ¹
Rapports historiques	Rapport d'activité File d'attente de service de contact	O	N	O	N
	Rapport résumé d'agent de la file d'attente de service de contact	O	N	O	N
	Rapport détaillé de l'agent	N	O	O	O
	Rapport Résumé des appels d'agent	N	O	O	O
	Rapport Résumé de l'agent	O	N	O	N
	Rapport détaillé CCDR appel par appel	N	O	O	O
	Rapport détaillé appel - file d'attente - agent	N	O	O	O

¹ Ne comprend pas les appels sortants en prévisualisation.

Transférer en consultation

Le transfert en consultation est rapporté de différentes façons dans différents rapports. Tenez compte des flux d'appels ci-dessous.

Exemple de flux d'appels

Un appelant appelle un point d'acheminement de centre d'appels, qui place l'appel en file d'attente de service de contact (CSQ) et l'achemine vers l'agent 1. L'agent 1 parle à l'appelant, initie un transfert en consultation vers l'agent 2, parle à l'agent2, et termine le transfert. L'agent 2 parle à l'appelant puis termine l'appel.

Ce scénario sera rapporté de la manière suivante :

Rapport	Données présentées
Rapport détaillé CCDR d'appel par appel (du point de vue du système)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un enregistrement d'appel avec type = 1 (entrant) pour l'appel entre l'appelant et l'agent 1. 2. Un enregistrement d'appel avec type = 3 (interne) pour l'appel en consultation entre les deux agents. 3. Un enregistrement d'appel avec type = 5 (transfert entrant) pour l'appel entre l'appelant et l'agent 2.
Rapport détaillé d'agent (du point de vue de l'agent)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pour l'agent 1 : <ol style="list-style-type: none"> 1. Un enregistrement d'appel pour l'appel avec l'appelant (entrant + transfert sortant) pour indiquer que cet appel a été transféré à un autre agent. 2. Un enregistrement d'appel pour l'appel en consultation avec l'agent 2 (sortant). 2. Pour l'agent 2 : <ol style="list-style-type: none"> 1. Un enregistrement d'appel de consultation avec l'agent 1 (entrant non-ACD). Les appels en consultation sont toujours des appels non-ACD dans les rapports historiques. 2. Un enregistrement d'appel pour l'appel avec l'appelant (entrant + transfert entrant) pour indiquer qu'un appel transféré a été reçu.