



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.