



## 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 <sup>1</sup>
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

<sup>1</sup> 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"> <li>1. Un enregistrement d'appel avec type = 1 (entrant) pour l'appel entre l'appelant et l'agent 1.</li> <li>2. Un enregistrement d'appel avec type = 3 (interne) pour l'appel en consultation entre les deux agents.</li> <li>3. Un enregistrement d'appel avec type = 5 (transfert entrant) pour l'appel entre l'appelant et l'agent 2.</li> </ol>
Rapport détaillé d'agent (du point de vue de l'agent)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pour l'agent 1 :           <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Un enregistrement d'appel pour l'appel en consultation avec l'agent 2 (sortant).</li> </ol> </li> <li>2. Pour l'agent 2 :           <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Un enregistrement d'appel pour l'appel avec l'appelant (entrant + transfert entrant) pour indiquer qu'un appel transféré a été reçu.</li> </ol> </li> </ol>