



## **Guide d'utilisation des rapports Cisco Packaged Contact Center Enterprise, Version 11.6(1)**

**Première publication:** 24 Août 2017

### **Americas Headquarters**

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





## TABLE DES MATIÈRES

### **Préface** **xiii**

Historique des modifications **xiii**

À propos de ce guide **xiv**

Public visé **xiv**

Documents connexes **xv**

Obtention de documentation et envoi d'une demande de service **xv**

Alertes et avis de terrain **xv**

Remarques concernant la documentation **xv**

Conventions **xvi**

### **Cisco Unified Intelligence Center** **1**

#### **Introduction à Cisco Unified Intelligence Center** **3**

Vue d'ensemble **3**

Accès à Unified Intelligence Center **4**

Paramètres régionaux par défaut dans Unified Intelligence Center **5**

Compatibilité des navigateurs **5**

#### **Modèles de rapports de stock et personnalisés** **7**

Rapports de stock **7**

Lignes du résumé du rapport **8**

Personnaliser des modèles de rapport **8**

#### **Tableaux de bord** **9**

Vue d'ensemble **9**

Actions de tableau de bord **10**

Ajouter des widgets à un tableau de bord **12**

Exécuter un rapport à partir du tableau de bord **14**

#### **Rapports** **17**

Vue d'ensemble **17**

Rapports de stock **17**

Actions de rapport **18**

Ajouter l'aide des modèles	20
Types de rapports	21
Rapports historiques et en temps réel	23
Rapports de données en direct	23
Gestion des rapports	24
Créer des rapports	24
Vues de rapport	25
Créer une vue de grille	25
Créer une vue graphique	26
Types de graphiques	28
Seuils de rapport	29
Filtres de rapport	31
Types de filtre	31
Date et heure	32
Critères clé	32
Filtres de champs	33
Configurer des Gadgets de données CUIC en direct dans Cisco Finesse Desktop avec compositeFilterId	34
Configurer des rapports historiques CUIC sur le bureau Cisco Finesse	35
Créer le rapport	36
Actions du rapport - Mode d'exécution	36
Regrouper par	38
Importer des rapports	39
Exporter des rapports, des définitions de rapport et des dossiers	40
<b>Planifier un rapport</b>	<b>43</b>
Planifier un rapport	43
Heure d'été et rapports planifiés	44
Créer un calendrier pour un rapport	44
Configurer un rapport planifié pour envoi par e-mail	45
Configurer un rapport qui doit être enregistré sur un emplacement distant	47
<b>Liens permanents</b>	<b>49</b>
Vue d'ensemble	49
Lien permanent pour un tableau de bord	49
Lien permanent pour un rapport	50
Afficher les liens permanents d'un rapport dans les tableaux de bord	51

**Afficher l'aide 53**

Afficher l'aide de Cisco Unified Intelligence Center 53

Obtenir de l'aide sur Cisco Unified Intelligence Center 53

Obtenir de l'aide sur un rapport 53

**Barre d'outils Gadget 55**

Améliorations de la barre d'outils Gadget 55

**Création de rapports Packaged Contact Center Enterprise 57****Collecte de données de rapport 59**

Collecte de données en temps réel 59

Collecte de données en direct 60

Données d'historiques 61

Motifs de divergence de données 62

**Création de rapports de superviseur et d'agent 63**

États de l'agent 63

États de l'agent, groupes de compétences et files d'attente de précision 67

Relation entre l'état de l'agent et l'état de la tâche 68

Codes raison de déconnexion de l'agent 69

Codes raison d'état Non prêt de l'agent 70

Traitement des tâches de l'agent 72

Utilisation de l'agent : équivalents temps plein et pourcentage d'utilisation 76

Activité du superviseur 77

Assistance du superviseur et d'urgence pour un appel existant 77

Intervenir dans 78

Intercepter 78

**Création de rapports de groupe de compétences 81**

Activité du groupe de compétences 81

Données du groupe de compétences par défaut dans les rapports 81

**Création de rapports de file d'attente de précision 83**

Activité de la file d'attente de précision 83

**Création de rapports de type d'appel 85**

Activité du type d'appel 85

Impact des erreurs d'appel sur la création de rapports de type d'appel 86

Impact des appels avec une sonnerie sans réponse CVP sur la création de rapports de type d'appel 86

**Mesures de traitement des tâches 89**

Délai moyen de réponse	89
Niveau de service	90
Niveau de service sur le type d'appel	91
Niveau de service sur le groupe de compétences et la file d'attente de précision	92
Intervalles par catégorie	93
<b>Création de rapports Cisco Unified CVP</b>	<b>95</b>
Création de rapports d'application Cisco Unified CVP	95
Faisceaux et groupes de faisceaux	97
<b>Données manquantes</b>	<b>99</b>
Données temporairement manquantes	99
Données définitivement manquantes	99
<b>Référence de modèles de rapports Packaged Contact Center Enterprise</b>	<b>101</b>
<b>Modèles de rapports de tous les champs historiques</b>	<b>103</b>
Rapport historique Tous les champs des agents	104
Champs disponibles de la vue de grille du rapport de tous les champs de l'historique des agents	104
Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques des agents	104
Rapport détaillé des activités non prêtes des agents	107
Champs disponibles de la vue de grille du rapport détaillé des activités non prêtes des agents	108
Champs actuels de la vue de grille du rapport détaillé des activités non prêtes des agents	108
Rapport historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent	109
Champs disponibles dans la vue de grille historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent	110
Champs actuels de la vue de grille historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent	110
Rapport Intervalle de file d'attente d'un agent	114
Champs actuels de la vue de grille d'intervalle de file d'attente d'un agent	115
File d'attente de l'agent toutes les heures	118
Champs actuels de la vue de grille horaire de file d'attente d'un agent	119
Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent	123
Champs disponibles de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un agent	124

Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un agent	124
Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents	128
Champs disponibles de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un agent	129
Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un agent	129
Rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse)	132
Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse)	132
Champs actuels de la vue de grille du rapport historique de répartition des types d'appel (abandon/réponse)	133
Rapport historique Tous les champs de type d'appel	136
Champs disponibles de la vue de grille historique Tous les champs de type d'appel	136
Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques de type d'appel	136
Rapport de Tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel	140
Champs disponibles dans la vue de grille de tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel	141
Champs actuels de la vue de grille de tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel	141
Tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel	143
Champs disponibles de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs aux types d'appel	144
Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs aux types d'appel	144
Rapport historique sur les performances des ports IVR	145
Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique sur les performances des ports IVR	146
Champs actuels de la vue de grille du rapport historique sur les performances des ports IVR	146
Rapport de consommation de licences	147
Champs actuels de la vue de grille de la consommation de licences	147
Rapport historique Tous les champs du groupe de compétences périphérique	148

Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique du groupe de compétences périphérique	149
Champs actuels de la vue de grille du rapport historique du groupe de compétences périphérique	149
Rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)	154
Champs disponibles dans la vue de grille du rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)	155
Champs disponibles dans la vue de grille du rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)	155
Rapport Efficacité de la file d'attente de précision	157
Champs disponibles de la vue de grille de tous les champs Efficacité de la file d'attente de précision	158
Champs actuels de la vue de grille de tous les champs Efficacité de file d'attente de précision	158
Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision	159
Rapport Tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision	159
Champs actuels de la vue de grille de tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision	160
Champs disponibles dans la vue de grille de tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision	165
Rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)	165
Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)	166
Champs actuels de la vue de grille du rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)	166
<b>Modèles de rapports de tous les champs historiques en temps réel</b>	<b>171</b>
Rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents	172
Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents	173
Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents	173
Rapport en temps réel sur les agents	176
Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	177
Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	177
Rapport en temps réel du groupe de compétences d'un agent	179

Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	180
Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	180
Graphique en temps réel de l'état de l'agent	183
Rapport en temps réel d'une équipe d'agents	184
Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	185
Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent	185
Rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe	187
Champs disponibles du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe	187
Champs actuels du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe	188
Rapport en temps réel sur les types d'appels	190
Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel	190
Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel	190
Rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique	192
Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique	193
Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique	193
Rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision	197
Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision	197
Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision	197
Rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision	201
Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision	201
Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision	201
Rapport en temps réel sur les capacités du système	202
<b>Modèles de rapports temporaires historiques</b>	<b>207</b>
Rapport historique de présence de l'agent	207
Rapport historique sur les compétences de l'agent	209
Rapport historique de synthèse Agent	211
Rapport historique d'équipe d'agents	215

Rapport historique de présence de l'équipe d'agents	217
Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel	220
Rapport historique sur les compétences	222
Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence	225
Rapport historique de synthèse sur la compétence	227
Rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent	230
Rapport historique sur l'état non prêt de l'agent	231
Rapport historique de suivi de l'état de l'agent	233
Rapport historique sur l'état non prêt de l'équipe d'agents	235
<b>Modèles de rapports temporaires en temps réel</b>	<b>239</b>
Agents Temps Réel	239
Rapport en temps réel d'une équipe d'agents	241
Rapport en temps réel sur les types d'appels	243
Vue en temps réel des types d'appel	243
Vue en temps réel actuelle sur les types d'appel	245
Groupe de compétences Non prêt	247
Rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences	247
Rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences	248
Statut du groupe de compétences	249
Rapport en temps réel sur l'état de l'agent du groupe de compétences	249
Statut en temps réel du groupe de compétences	250
Rapport graphique en temps réel sur le statut du groupe de compétences	252
Statut de la compétence	253
Rapport en temps réel sur le statut d'un agent pour une compétence	253
Statut d'une compétence en temps réel	254
<b>Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants</b>	<b>257</b>
Quotidien sur le nombre de tentatives par campagne	257
Quotidien consolidé sur les campagnes	262
Consolidé sur les campagnes généré par demi-heure	268
Synthèse de campagne généré par demi-heure	274
Synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure	281
Quotidien sur la capacité du numéroteur	283
Capacité du numéroteur généré par demi-heure	285
Règle d'importation	286
Quotidien des règles d'interrogation de la campagne	288

Rapport par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure	292
<b>Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants en temps réel</b>	<b>301</b>
Récapitulatif en temps réel des appels par campagne	301
Rapport en temps réel sur le numéroteur	305
Rapport en temps réel sur le statut des importations	307
Règle de requête d'une campagne en temps réel	308
<b>Modèles de rapports de données en direct</b>	<b>315</b>
Modèles de rapports de données en direct	315
Basculement des données en direct	316
Agent	316
Vue de l'agent	316
Champs actuels du rapport des données en direct d'agent	318
Historique des appels récents	323
Vue Historique des appels récents	323
Historique des appels récents Tous les champs	324
Historique des appels récents de l'agent	325
Historique des états récents	326
Vue Historique des états récents	327
Historique de l'état récent Tous les champs	327
Groupe de compétences de l'agent	328
Vue par défaut du groupe de compétences de l'agent	329
Champs disponibles du groupe de compétences de l'agent	330
File d'attente de précision	333
Vue par défaut de la file d'attente de précision	334
Vue de l'utilisation de l'agent de la file d'attente de précision	336
Champs disponibles de la file d'attente de précision	339
Groupe de compétences	343
Vue par défaut du groupe de compétences	343
Vue de l'utilisation de l'agent du groupe de compétences	346
Champs disponibles du groupe de compétences	349





## Préface

---

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

## 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
<b>Version initiale du document pour la version 11.6 (1)</b>		Août 2017
Mises à jour des chapitres de Cisco Unified Intelligence Center en fonction de la nouvelle interface utilisateur.	<a href="#">Cisco Unified Intelligence Center, à la page 1</a>	
Rapport de consommation de licences Ce rapport affiche le nombre maximum d'agents PCCE et non PCCE connectés, un jour, toutes les heures, chaque mois, chaque trimestre et au format hebdomadaire.	<a href="#">Rapport de consommation de licences, à la page 147</a>	
Historique des appels récents Cette vue fournit des flux de données en temps réel aux agents et aux superviseurs sur Cisco Finesse.	<a href="#">Historique des appels récents, à la page 323</a>	
Historique des états récents Cette vue présente un tableau qui affiche des informations d'états historiques telles que l'état, le code motif, l'heure de début et la durée, pour chaque agent.	<a href="#">Historique des états récents, à la page 326</a>	
Mises à jour de la fonction de la langue par défaut dans Unified Intelligence Center	<a href="#">Paramètres régionaux par défaut dans Unified Intelligence Center, à la page 5</a>	

## À propos de ce guide

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

## Public visé

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

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

## Documents connexes

**Tableau 1: Documents et ressources Packaged CCE**

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

**Tableau 2: Documents et ressources Cisco Unified Intelligence Center**

Document ou ressource	Lien
Site cisco.com pour Cisco Unified Intelligence Center	<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html</a>

## Obtention de documentation et envoi d'une demande de service

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

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

## Alertes et avis de terrain

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

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

## Remarques concernant la documentation

Pour fournir des remarques concernant cette documentation, envoyez un message électronique à l'adresse suivante : [contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com)

Nous apprécions vos commentaires.

## Conventions

Le présent document a recours aux conventions suivantes :

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



## SECTION



# Cisco Unified Intelligence Center

- [Introduction à Cisco Unified Intelligence Center, page 3](#)
- [Modèles de rapports de stock et personnalisés, page 7](#)
- [Tableaux de bord, page 9](#)
- [Rapports, page 17](#)
- [Planifier un rapport, page 43](#)
- [Liens permanents, page 49](#)
- [Afficher l'aide, page 53](#)
- [Barre d'outils Gadget, page 55](#)





# Introduction à Cisco Unified Intelligence Center

- [Vue d'ensemble, page 3](#)
- [Accès à Unified Intelligence Center, page 4](#)
- [Paramètres régionaux par défaut dans Unified Intelligence Center, page 5](#)
- [Compatibilité des navigateurs, page 5](#)

## Vue d'ensemble

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

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

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

En tant qu'utilisateur de rapports, vous pouvez utiliser la nouvelle page Unified Intelligence Center pour effectuer les tâches suivantes :

- Créer, modifier et gérer les tableaux de bord
- Créer, modifier, exécuter et gérer des rapports
- Filtrer les données d'un rapport
- Afficher les liens permanents des tableaux de bord et rapports
- Définir des autorisations de partage pour les tableaux de bord et rapports
- Sélectionner les paramètres régionaux pour Unified Intelligence Center

- Rechercher un tableau de bord ou un rapport
- Marquer des tableaux de bord et des rapports comme favoris
- Afficher la liste personnelle des Favoris pour les tableaux de bord et rapports

Pour effectuer les tâches suivantes, vous êtes redirigé vers l'interface Cisco Unified Intelligence Center existante.

- Planifier l'exécution de rapports à des intervalles donnés
- Créer et afficher
  - Définition de rapport
  - Source de données
  - Liste de valeurs et collections
  - Utilisateurs et autorisations (sécurité)




---

**Remarque**

Vous ne pouvez exporter des rapports ou des dossiers de rapport qu'à partir de l'interface existante. Pour accéder à l'interface existante, cliquez sur une des tiroirs répertoriés ci-dessus à partir de la nouvelle interface.

---

## Accès à Unified Intelligence Center

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

### HTTPS

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

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

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

### HTTP (Protocole de transfert hypertexte)

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

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

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




---

**Remarque**

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

---

## Paramètres régionaux par défaut dans Unified Intelligence Center



### Remarque

Pour spécifier des paramètres régionaux, installez le pack linguistique.

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

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



### Remarque

Lorsque vous accédez aux interfaces (nouvelle et existante) de Unified Intelligence Center simultanément, l'interface existante reflète les paramètres régionaux. Cependant, lorsque vous modifiez les paramètres régionaux à partir de la nouvelle interface, l'interface existante doit actualiser le navigateur pour refléter les paramètres régionaux modifiés.

- Pour Windows, appuyez sur la touche **Fn+F5**
- Pour Mac, appuyez sur la touche **commande+R**

**Tableau 3: Langues prise en charge**

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

## Compatibilité des navigateurs

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



---

**Remarque**

Pour accéder à Source des données, à Définition de rapport, à Sécurité, à Gestion des utilisateurs et à OAMP, le mode de compatibilité Internet Explorer 11 est nécessaire. La prise en charge de Chrome ne concerne que la nouvelle interface utilisateur.

---



## Modèles de rapports de stock et personnalisés

- [Rapports de stock, page 7](#)
- [Lignes du résumé du rapport, page 8](#)
- [Personnaliser des modèles de rapport, page 8](#)

### Rapports de stock

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

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

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

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

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

## Lignes du résumé du rapport

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

Les valeurs de pied de page possibles sont :

- Aucune (vide)  
Les valeurs de pied de page peuvent être vides, lorsque la métrique d'un résumé ne s'applique pas ou qu'il n'est pas logique de résumer la valeur lorsque les données sont nulles, ainsi que pour les intervalles de certains rapports de types d'appel, qui sont des valeurs configurées.
- Moy. (moyenne de tous les éléments de la colonne)  
C'est le cas par exemple des pourcentages et de la durée moyenne associée à la valeur représentée par la colonne.
- Somme (total des valeurs de la colonne)
- Nombre (total de tous les éléments de la colonne)
- Min (valeur minimale de la colonne)
- Max (valeur maximale de la colonne)
- Personnalisée (calcul provenant d'une formule personnalisée qui a été appliquée à la valeur de pied de page)

## Personnaliser des modèles de rapport

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

Consultez le manuel *Guide de personnalisation des rapports Cisco Unified Intelligence Center* à l'adresse [http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html) pour des instructions sur la personnalisation des modèles de rapports.



## Tableaux de bord

---

- [Vue d'ensemble, page 9](#)
- [Actions de tableau de bord, page 10](#)
- [Ajouter des widgets à un tableau de bord, page 12](#)
- [Exécuter un rapport à partir du tableau de bord, page 14](#)

### Vue d'ensemble

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

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

#### Accès aux tableaux de bord

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



#### Remarque

- Vous devez être affecté à un rôle **Concepteur de tableau de bord** pour créer des tableaux de bord.
- Pour afficher les tableaux de bord créés par d'autres utilisateurs, vous devez avoir l'autorisation **exécution** 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.

### Widgets non pris en charge

L'interface Cisco Unified Intelligence Center 11.6 pour les tableaux de bord ne prend pas en charge les widgets suivants :

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

### Limitations de la migration

Les widgets suivants s'ils ont été ajoutés au tableau de bord antérieurement à la version 11.6 de Cisco Unified Intelligence Center ne sont pas transférés.

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



**Remarque**

Après une mise à niveau vers Cisco Unified Intelligence Center 11.6, la position des widgets placés sur l'interface des tableaux de bord existants est conservée. Toutefois, dans quelques cas la position et la taille des widgets sont modifiées pour s'ajuster à la nouvelle interface de tableau de bord.

- Widgets au-delà de dix
  - Widgets incorrects (enregistrements de base de données inexacts)
- Exemple : widget de rapport sans les vues de rapport.



**Remarque**

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

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

## Actions de tableau de bord

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

**Tableau 4: Actions de tableau de bord**

Action	Explication
<b>Actions de niveau Tableau de bord</b>	
Nouveau	

Action	Explication
Tableau de bord	<p>Créer un nouveau tableau de bord.</p> <p>L'assistant <b>Nouveau tableau de bord</b> vous permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des propriétés de tableau de bord ; le nom et la description.</li> <li>• Ajouter des widgets à un tableau de bord.</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Ajouter des widgets à un tableau de bord</i> .</p>
Dossier	<p>Crée un nouveau dossier. Utilisez cette fonction pour classer les tableaux de bord.</p> <p><b>Remarque</b> 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 <b>ÉCRITURE</b>.</p>
<b>Actions de la barre d'outils</b>	
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.
<b>Actions de l'ellipse (...)</b>	
Modifier	<p>Permet de modifier les détails du tableau de bord. En mode modification, vous pouvez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajouter, supprimer et modifier les widgets.</li> <li>• Cliquez sur l'icône en regard du nom du tableau de bord pour modifier les propriétés du tableau de bord ; le nom et la description.</li> </ul> <p>Après avoir modifié le tableau de bord, cliquez sur <b>Enregistrer</b> .</p>
Enregistrer sous	Enregistre une copie du tableau de bord.
Renommer	Renomme un tableau de bord ou un dossier.
Déplacer	Déplace le tableau de bord ou le dossier à partir d'un dossier vers un autre.

Action	Explication
Suppr.	Supprime un tableau de bord ou un dossier.
Partage	Fournit des autorisations <b>d'affichage et de modification</b> au tableau de bord au sein de votre groupe.
Liens permanents	<p>Affiche le lien permanent du tableau de bord.</p> <p><b>Remarque</b> 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 comme Microsoft Excel pour extraire des données ou afficher un tableau de bord.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Lien permanent d'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 le 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"> <li>1 Cliquez sur l'icône <b>Vue de rapport</b>.</li> <li>2 Dans la boîte de dialogue <b>Ajouter une vue de rapport</b>, sélectionnez le <b>rapport</b> et les <b>vues</b> dans la liste déroulante correspondante.</li> <li>3 Cliquez sur <b>Terminé</b>.</li> </ol> <p><b>Remarque</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Les icônes Gérer les filtres et Affichage des informations du filtre apparaissent uniquement lorsque vous passez le curseur sur le widget de rapport.</li> <li>• Pour les rapports de vue de grille, vous pouvez augmenter ou réduire la taille de la police des données du rapport.</li> <li>• 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.</li> </ul>
Remarque	<p>Ajoute des remarques au tableau de bord.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez sur l'icône <b>Remarque</b>.</li> <li>2 Dans la boîte de dialogue <b>Ajouter une remarque</b>, saisissez <b>Titre de la remarque</b> et <b>Corps de la remarque</b>.</li> <li>3 Cliquez sur <b>Terminé</b>.</li> </ol>

Type de widget	Étapes
Page Web	<p>Affiche une page Web sur le tableau de bord.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez sur l'icône <b>Page Web</b>.</li> <li>2 Dans la boîte de dialogue <b>Ajouter une page Web</b>, saisissez l'<b>URL Web</b>, l'adresse de la page Web que vous souhaitez afficher sur le tableau de bord.</li> <li>3 Cliquez sur <b>Terminé</b>.</li> </ol> <p><b>Limitations du widget Page web :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sites Web comportant des « Options X-Frame » ne s'affichent pas sur le tableau de bord.</li> <li>• Les URL de site web fournies sans préfixe de protocole (HTTP ou HTTPS) utiliseront par défaut le protocole de l'application CUIC.</li> <li>• Lorsque CUIC est en mode HTTPS, vous ne pouvez pas configurer des URL de widget basées sur HTTP dans le tableau de bord.</li> <li>• Vous ne pouvez pas ajouter de lien permanent du tableau de bord en tant que widget de page web.</li> </ul> <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"> <li>1 Cliquez sur l'icône <b>Widget personnalisé</b>.</li> <li>2 Dans la boîte de dialogue <b>Ajouter un Widget personnalisé</b>, saisissez le <b>Titre du widget</b> et l'<b>échantillon de code</b>.</li> </ol> <p><b>Remarque</b> Dans la zone <b>Échantillon de code</b>, vous pouvez saisir n'importe quel extrait de code/balisateur 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"> <li>3 Cliquez sur <b>Terminé</b>. Le code intégré s'affiche sur le tableau de bord.</li> </ol>

**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 **Ne pas afficher le filtre lors de l'exécution d'un rapport** dans **Rapports > Gérer les filtres** :

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




---

**Remarque**

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

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

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

### Modifier les données du filtre

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

- **Mode d'exécution** : cliquez sur l'icône de filtre sur l'en-tête du rapport widget.
- **Modifier le mode** : 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* .





# Rapports

---

- [Vue d'ensemble, page 17](#)
- [Actions de rapport, page 18](#)
- [Ajouter l'aide des modèles, page 20](#)
- [Types de rapports, page 21](#)
- [Gestion des rapports, page 24](#)
- [Créer le rapport, page 36](#)
- [Importer des rapports, page 39](#)
- [Exporter des rapports, des définitions de rapport et des dossiers, page 40](#)

## Vue d'ensemble

Les rapports affichent les données renvoyées par les définitions de rapports (requêtes de base de données). Ces données sont extraites par des requêtes de base de données et peuvent être affichées dans plusieurs vues de rapport, en tant que grilles et graphiques.

Les utilisateurs dotés du rôle d'utilisateur Concepteur de rapports peuvent cliquer sur **Rapports** pour ouvrir la page Rapports.



---

### Remarque

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

---

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

## Rapports de stock

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

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

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

## Actions de rapport

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

**Tableau 5: Actions de rapport**

Action	Explication
<b>Actions de niveau rapport</b>	
<b>Nouveau</b>	
Rapport	<p>Crée un nouveau rapport dans le répertoire sélectionné.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Créer des rapports</i> .</p> <p><b>Remarque</b> Vous ne pouvez pas créer des rapports à l'intérieur du dossier Stock. Vous pouvez uniquement importer des rapports dans le dossier Stock. Pour modifier ou personnaliser des rapports, dupliquez le rapport et modifiez la version dupliquée.</p>
Dossier	<p>Crée un nouveau dossier. Utilisez cette fonction pour classer les rapports.</p> <p><b>Remarque</b> Lorsque vous déplacez ou enregistrez les dossiers vers 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 <b>écriture</b>.</p> <p><b>Remarque</b> Vous ne pouvez pas créer des dossiers à l'intérieur du dossier Stock.</p>
Importation	<p>Importe un rapport.</p> <p>Pour importer un rapport, vous devez avoir le rôle de Concepteur de rapports et une autorisation en ÉCRITURE sur le dossier cible dans lequel vous souhaitez importer ces rapports.</p> <p>Pour plus d'informations sur les autorisations, consultez le Guide de personnalisation des rapports Cisco Unified Intelligence Center à l'adresse <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html</a>.</p> <p><b>Remarque</b> S'applique à tous les niveaux de dossiers (racine, sous-catégorie, et rapport).</p>
<b>Actions de la barre d'outils</b>	
Actualiser	<p>Actualise la page de rapports.</p> <p>S'applique à tous les niveaux de dossiers (racine, sous-dossiers, et rapport).</p>

Action	Explication
Favoris	Pour accéder facilement à vos rapports, vous pouvez marquer des rapports comme vos favoris.  Cliquez sur l'icône représentant une étoile à côté du nom du rapport à ajouter aux Favoris.
Recherche	Permet de rechercher un rapport particulier.
<b>Actions de l'éclipse (...)</b>	
Modifier	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.  Après modification du rapport, cliquez sur <b>Terminer</b> .  <b>Remarque</b> Vous ne pouvez pas modifier un rapport de stock.
Enregistrer sous	Enregistrer une copie du rapport avec un nom différent.  <b>Remarque</b> Par défaut, les utilisateurs de rapports ne sont pas autorisés à créer une sous-dossier sous le dossier racine Rapports. Contactez votre administrateur pour obtenir l'autorisation.  <b>Remarque</b> La description du rapport ne prend pas en charge les caractères spéciaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les parenthèses (( )) ;</li> <li>• les parenthèses à angles droit (&lt;, &gt;) ;</li> <li>• la barre oblique (/) ;</li> <li>• le point d'interrogation (?) ;</li> <li>• les guillemets (« ») ;</li> <li>• tout script exécutable ; javascript.</li> </ul>
Renommer	Renomme un répertoire ou un rapport.  <b>Remarque</b> Vous ne pouvez pas renommer un dossier de stock ou un rapport de stock.  <b>Remarque</b> S'applique à un dossier de niveau racine.
Déplacer	Déplace le rapport ou le dossier à partir d'un dossier vers un autre.
Ajouter une aide	Héberge la page d'aide pour les modèles de rapport. Pour plus d'informations, voir <i>Ajouter une aide sur les modèles</i> .
Suppr.	Supprime un rapport ou un dossier.  <b>Remarque</b> Vous ne pouvez pas supprimer un dossier de stock ou un rapport de stock.

Action	Explication
Partage	Fournit des autorisations <b>d'affichage</b> et <b>de modification</b> au rapport au sein de votre groupe.
Liens permanents	Affiche le lien permanent de rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Lien permanent d'un rapport</i> .  <b>Remarque</b> 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 comme Microsoft Excel pour extraire des données ou afficher un rapport.

## Ajouter l'aide des modèles

Vous pouvez configurer des fichiers d'aide individuels pour chaque rapport CUIC. 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
- Tout autre information liée au rapport

Vous ne pouvez télécharger que des fichiers au format HTML ou 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 du code HTML ou un fichier ZIP.

**Étape 4** Après avoir téléchargé le fichier, cliquez sur **Enregistrer**.

**Remarque** Lorsque vous exécutez le rapport, cliquez sur l'icône d'Aide en ligne sur la barre d'outils de rapports pour afficher le fichier d'aide configuré.

## Types de rapports

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

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

### Composants du rapport

Ces rapports incluent les composants suivants :

- **Source de données**

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

- **Définitions des rapports**

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

- **Rapports**

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

- **Conversions de fuseaux horaires**

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

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




---

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

---

**Exemple 1 :**

Fuseau horaire de l'utilisateur : Australie/Sydney

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

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

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

Requête préparée dans le fuseau horaire de la source de données : Du 05/10/2013 à 10 h 00:00 jusqu'au 06/10/2013 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 : 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 : 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, voir *Ajouter une aide sur les modèles*.

## Rapports historiques et en temps réel

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

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

Lors de l'exécution de rapports historiques et en temps réel CUIC, vous pouvez :

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




---

**Remarque**

Vous pouvez sélectionner l'une des vues prédéfinies, à savoir grille, jauge ou graphique. Pour plus d'informations sur la création ou la modification des vues, consultez *Vues de rapport*.

---

- Modifier les rapports

## Rapports de données en direct

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




---

**Remarque**

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

---

Pour plus d'informations sur la façon de créer des liens permanents pour gadget Cisco Finesse équivalents à des rapports de données en direct reportez-vous au *Guide de l'utilisateur des rapports Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html>.

Pour plus d'informations sur la façon de modifier les rapports de stock de données en direct dans Cisco Unified Intelligence Center et ajouter le rapport modifié à la présentation du bureau Finesse reportez-vous au *Guide d'Administration Cisco Unified CCX* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-installation-and-configuration-guides-list.html>.

## Gestion des rapports

### Créer des rapports

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



#### Remarque

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

Pour créer un nouveau 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**.

#### Remarque

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

**Étape 4** Dans la section de l'onglet **Assistant nouveau rapport > Informations de base**, saisissez ou sélectionnez les détails du rapport.

- Remarque**
- Le nom du rapport doit être unique pour CUIC.
  - Utilisez les flèches pour sélectionner la définition de rapport appropriée.

**Étape 5** Cliquez sur **Suivant**.

L'écran **Gérer les vues et les seuils** s'affiche.

Pour plus d'informations, Reportez-vous à *Vues de rapport* et *Seuils de rapport*.

**Étape 6** Créez des vues et des seuils de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

L'écran **Gérer les filtres** s'affiche.

**Étape 7** Créez des filtres de rapport et cliquez sur **Terminer**.

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

Le nouveau rapport est répertorié dans l'onglet **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 direct.

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

Pour créer une vue de grille, procédez comme suit :

### Procédure

**Étape 1** Créez ou modifiez un rapport.

**Étape 2** Saisissez les détails du rapport dans l'écran **Informations de base**, puis cliquez sur **suivant**. L'écran **Gérer les vues et les seuils** 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 d'un rapport*.

**Étape 3** Vous pouvez modifier la vue par défaut (**Actions** colonne > **Modifier l'affichage**) ou cliquez 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.

**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 list de champs **Sélectionné**.

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

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

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

Mise à niveau de la publication de Cisco Unified Intelligence Center 11.6, 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 et 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.
- **Les 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 sont les meilleurs lorsqu'ils sont utilisés pour afficher des tendances.



#### Remarque

- Les rapports de données en direct ne prennent pas en charge les graphiques.
- En caractères cyrilliques, pour les graphiques orientés verticalement, les étiquettes de données du champ de l'axe horizontal peuvent ne pas apparaître du tout, ou peuvent être brouillées. Il s'agit d'une limitation 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 **Informations de base**, puis cliquez sur **suivant**.

L'écran **Gérer les vues et les seuils** 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 d'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, voir *Types de graphiques*.

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

**Remarque** 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/sélectionner les informations appropriées en fonction du type de graphique sélectionné.  
Pour plus d'informations, voir *Types de graphiques*.

**Remarque** Pour les champs de données suivants, la fonction de 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 <b>Remarque</b> 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 <b>Jauge de cadran</b> ou <b>Numérique</b> pour ce rapport. Pour configurer la vue du graphique pour afficher une jauge de cadran ou une valeur numérique, procédez comme suit : <b>1</b> Saisissez la plage (minimum et maximum). Par défaut : 0 à 100 <b>2</b> 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"> <li>• L'aiguille de la jauge pointe sur la couleur correspondante définie dans le seuil.</li> <li>• Le texte numérique est affiché dans la couleur correspondante définie dans le seuil.</li> </ul> <b>3</b> Cliquez sur <b>Enregistrer</b> .

Type de graphique	Informations sur les graphiques	Ajouter des champs de données	Aperçu et format
Secteur	Oui	Oui  <b>Remarque</b> Pour configurer un graphique à secteurs, la définition du rapport doit comporter au moins un champ décimal configuré.	Oui  Vous pouvez sélectionner <b>Graphique à secteurs</b> ou <b>Anneau</b> comme type d'affichage de ce rapport.

## Seuils de rapport

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

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

Pour définir des indicateurs de seuil de champ pour une vue de **Grille**, suivez les étapes suivantes :

### Procédure

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

Opérateur	Description
Correspondances	<p>L'opérateur <b>Correspond à</b> accepte des expressions régulières.</p> <p>Notez que les expressions régulières ne prennent pas en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les indicateurs (i, g, m, n, y), OR / AND toute combinaison de ces derniers.</li> <li>• Barre oblique (/) de début et de fin.</li> </ul> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modèle valide → \w+\s</li> <li>• Modèle non valide → /\w+\s/g</li> </ul> <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	<p>Dans la définition de rapport, si le format % est défini pour un champ, alors en définissant des seuils pour ce champ, assurez-vous de saisir le format décimal du pourcentage pour rendre la condition opérationnelle dans le rapport.</p>
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 » (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"> <li>1 Définissez le seuil pour le champ Niveau de service.</li> <li>2 Définir l'<b>opérateur</b> à Inférieur à.</li> <li>3 Saisissez le pourcentage sous la forme 0,60.</li> <li>4 Sélectionnez « Rouge » dans la liste déroulante <b>Aucun remplissage</b> .</li> <li>5 Cliquez sur <b>Terminé</b>.</li> </ol>

**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.

a) Cliquez sur **Terminer**.

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

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

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

- Étape 5** Formatez le texte dans le champ à afficher quand il correspond à la condition de seuil. Utilisez les options suivantes :
- Texte gras** : cochez cette case pour mettre en évidence le champ du rapport en gras.
  - Couleur d'arrière-plan ou du texte** : sélectionnez une couleur dans la liste déroulante de la couleur d'arrière-plan ou du texte du champ.
  - Remplacer le texte** : saisissez une nouvelle chaîne de caractères si vous souhaitez que le texte du champ soit remplacé par celle-ci quand il correspond à la condition du seuil.
    - La syntaxe pour ajouter un lien hypertexte html en tant que texte de remplacement : `<a href=http://www.cisco.com target=_blank>cisco</a>`
    - La syntaxe pour ajouter un espace vide en tant que texte de remplacement : `&nbsp;`
  - Emplacement de l'image** : saisissez le chemin de l'URL de l'image si vous souhaitez que le texte soit remplacé par une image.

**Étape 6** Cliquez sur **Terminé**.

**Étape 7** Cliquez sur **Fin**.

## Filtres de rapport

### Types de filtre

Les filtres de rapport de Unified Intelligence Center servent à présenter des données sélectives. Utilisez la page Filtre pour définir le filtre et filtrer les données à afficher dans le rapport. Il y a deux façons d'afficher la page de filtre.

- Vous pouvez affiner les valeurs de filtre par défaut pendant la création du rapport.
- Une fois le rapport généré, vous pouvez affiner les valeurs de filtre en cliquant sur l'icône de filtre.



#### Remarque

Vous ne pouvez pas visualiser la page de filtre si le concepteur de rapport a sélectionné **Ne pas afficher le filtre lors de l'exécution du rapport** à la page **Rapports**.

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

- Date et heure
- Critères clé
- Filtres de champs



#### Remarque

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

## Date et heure



### Remarque

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

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

### Procédure

**Étape 1** Après avoir créé des vues et des seuils, cliquez sur **Suivant** pour afficher la boîte de dialogue **Choisir un filtre**.

**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**.

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

**Étape 3** Cochez la case **Enregistrer le filtre choisi comme valeur par défaut** si vous souhaitez conserver les paramètres de filtre en tant que filtre 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 lors de l'exécution d'un rapport, procédez comme suit :

## Procédure

- 
- Étape 1** Cliquez sur un **Rapport** existant pour afficher la boîte de dialogue **Choisir un filtre**.
- Étape 2** Dans l'assistant de filtre **Date et heure**, sélectionnez la **Plage de dates** et la **Plage horaire** 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**.  
**Conseil** Rechercher des valeurs ou une collection en utilisant le champ **Recherche**.
- 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 des filtres de champs lors de l'exécution d'un rapport, procédez comme suit :

## Procédure

- 
- Étape 1** Cliquez sur un **Rapport** existant pour afficher la boîte de dialogue **Choisir un filtre**.
- Étape 2** Dans l'assistant de filtre **Date et heure**, sélectionnez la **Plage de dates** et la **Plage horaire** 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 entrer 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 entrer une valeur. Par exemple, Opérateur = Correspond à et Valeur = Équipe verte.
  - Si vous sélectionnez Correspond à pour l'opérateur, vous devez spécifier un schéma SQL qui correspond au champ de chaîne. Le système ajoute le caractère générique % automatiquement au début et à la fin de la chaîne. Vous pouvez également utiliser tous les schémas SQL génériques au milieu de la chaîne.
  - Si le champ de filtre est associé à une **Liste de valeurs**, alors spécifiez une valeur quelconque ou déplacez un, plusieurs ou tous les éléments de la liste vers la colonne Sélectionné pour les filtrer.
- Pour **booléen**, sélectionnez Vrai ou faux dans la liste d'opérateurs.

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

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

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

**Étape 7** Cliquez sur **Exécuter**.

## Configurer des Gadgets de données CUIC en direct dans Cisco Finesse Desktop avec compositeFilterId

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

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

### Procédure

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

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

**Étape 2** Exécuter le rapport de données en direct « Groupe de compétences d'agent » dans CUIC et cliquez sur l'onglet **Filtres de champs**.

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

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

Où

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

**Assurez-vous de :**

- Remplacer <my-cuic-server> par le nom de domaine complet du serveur CUIC.
- Utiliser HTTP ou HTTPS en fonction du mode d'accès à Cisco Finesse Desktop.
- Remplacer <mrdomainId> par le mrdid approprié.

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

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

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

## Configurer des rapports historiques CUIC sur le bureau Cisco Finesse

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



**Remarque**

Dans le déploiement d'entreprise (UCCE et PCCE), un gadget de rapports historiques CUIC est disponible de manière native sur le poste de travail du superviseur Finesse uniquement. Le gadget personnalisé basé sur un lien permanent continue de fonctionner comme avant.

Dans le cas des gadgets historiques, une seule vue est prise en charge.



**Remarque**

Les rapports historiques CUIC ne prennent pas en charge le regroupement et les zooms Cisco Finesse Desktop.

### Extrait de code

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

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



#### Remarque

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

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

Pour plus d'informations sur l'application des paramètres variables, reportez-vous à la section *Paramètres variables dans un lien permanent* du *Guide de personnalisation des rapports Cisco Unified Intelligence Center* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>.

## 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 6: Actions de rapport**

Action	Explication
<b>Options de rapport</b>	
Modifier l'affichage	Affiche la boîte de dialogue <b>Modifier l'affichage</b> . Vous pouvez modifier la vue du rapport actuelle et cliquez sur <b>Fait</b> pour obtenir un affichage de la vue modifiée.
Enregistrer la vue sous	Clone la vue de rapport existante. Dans la boîte de dialogue <b>Enregistrer la vue</b> , saisissez le nom et la description de la vue clonée et cliquez sur <b>Enregistrer</b> . 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 <b>Écriture</b> . 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.  <b>Remarque</b> Cette fonction est désactivée pour Mediasense et pour les rapports de données en direct. Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Créer une vue graphique</i> .

Action	Explication
Regrouper par	<p>Ajouter/Supprimer/Mettre à jour des configurations de regroupement pour la vue actuelle (colonnes). Les rapports de grille CUIIC prennent en charge jusqu'à trois niveaux de regroupement.</p> <p>Si vous regroupez la colonne par la Date ou le Type de données de date et heure, vous pouvez regrouper des enregistrements sur une base quotidienne/hebdomadaire/mensuelle.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à la section <i>Grouper par</i>.</p>
Gérer les seuils	<p>Définit un indicateur de seuil pour un champ à afficher si la valeur du champ correspond à la condition de seuil. Les indicateurs de seuil ne peuvent être définis que pour les vues de type Grille et Jauge.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous à <i>Seuils de rapports</i>.</p>
SQL	Affiche le code SQL utilisé pour exécuter ce rapport.
Exporter	Exporte les données du rapport de grille exécuté sur le disque local au format .xls.
<b>Menu du rapport</b>	
Exécuter ou mettre en pause le rapport	Cliquez pour exécuter ou mettre en pause, respectivement, le rapport.
Imprimer le rapport	Imprime le rapport à l'aide de l'imprimante par défaut.
Gérer les filtres	<p>Affiche la boîte de dialogue <b>Choisir un filtre</b> 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 <b>Rapports</b> &gt; <b>Ajouter aide</b>.</p> <p>Pour plus d'informations, voir <i>Ajouter une aide sur les 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><b>Remarque</b> Ce bouton est désactivé pour l'affichage groupé.</p>

## Regrouper par

Pour un rapport exécuté, utilisez l'option **Grouper par** option pour ajouter/supprimer/mettre à jour des configurations de groupement de la vue actuelle. Les rapports de grille CUIC 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 direct ne prennent pas en charge le groupement.

Pour regrouper les données du rapport, suivez la procédure suivante :

### 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 CUIC 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**

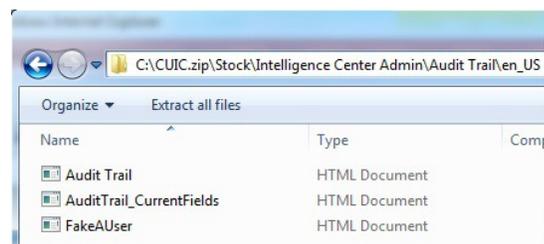
- Pour l'affichage groupé, la case à cocher **Seuils uniquement** est décochée.
- Vous ne pouvez pas effectuer un zoom à partir d'un rapport avec des champs groupés.

## Importer des rapports

Vous pouvez importer un rapport (XML) et le fichier d'aide du modèle associé (format ZIP) dans CUIC.

La structure de dossiers suivante illustre un exemple de rapport importé de stockage du contenu du rapport et de l'aide.

**Figure 1: Structure du répertoire du fichier de rapport zip**



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

Vous pouvez importer l'un des éléments suivants :

- Rapport
- Définition de rapport
- Listes de valeurs
- Vues
- Valeurs de l'éditeur de rapport
- Seuils
- Zooms avant
- Autorisations
- Modèle d'aide



### Remarque

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

Pour importer un rapport, procédez comme suit :

### Procédure

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

**Étape 2** Dans la barre d'outils de rapports, cliquez sur **Nouveau > Importation**.

Vous êtes dirigé vers l'interface existante.

**Étape 3** Accédez à la catégorie dans laquelle vous souhaitez créer le rapport.

**Remarque** Si vous importez un ensemble de rapports de stock à partir de Cisco.com, il doit être placé au niveau du dossier Rapports.

**Étape 4** Cliquez sur **Importer un rapport**.

**Étape 5** Dans le champ **Nom du fichier (fichier XML ou ZIP)**, cliquez sur **Choisir un fichier**.

**Étape 6** Recherchez et sélectionnez le fichier XML ou le fichier de rapport comprimé, puis cliquez sur **Ouvrir**.

**Étape 7** Dans la liste déroulante **Source de données pour la définition du rapport**, sélectionnez une source de données utilisée par la définition du rapport.

**Remarque** Ce champ n'apparaît que si la définition du rapport pour le rapport à importer n'est pas définie dans Unified Intelligence Center.

**Étape 8** Dans la liste déroulante **Source de données pour la liste de valeurs**, sélectionnez la source de données utilisée par les listes de valeurs définies dans la définition du rapport.

**Remarque** Vous ne devez sélectionner une source de données pour la liste de valeurs que si elle n'utilise pas la même source de données que la définition du rapport. Dans le cas des définitions de rapport de la diffusion en flux continu temps réel, il est obligatoire de sélectionner une source de données pour les listes de valeurs.

**Étape 9** Dans le champ **Enregistrer sous** accédez au dossier dans lequel vous souhaitez placer le rapport importé. Utilisez les touches fléchées pour développer les dossiers.

**Étape 10** Cliquez sur **Importer**.



**Remarque**

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

## Exporter des rapports, des définitions de rapport et des dossiers

Vous pouvez exporter un rapport personnalisé, une définition de rapport ou des dossiers de rapport à partir de l'interface existante. Les rapports et les dossiers de rapports sont exportés au format .zip et les définitions de rapport sont exportées sous forme de fichier XML.

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 par défaut existants.
- Lors de l'exportation des définitions de rapport ou 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.

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

- Rapport
- Définition de rapport
- Listes de valeurs
- Vues
- Préférences définies dans l'Éditeur de rapport
- Seuils
- Autorisations
- Aide en ligne (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.



**Remarque**

Pour exporter une définition de rapport, un rapport ou un dossier, procédez comme suit :

À titre d'illustration, l'exportation d'un rapport est décrite dans les étapes suivantes. Effectuer les mêmes étapes pour exporter une définition de rapport et un dossier.

### Procédure

**Étape 1** Dans le panneau de navigation de gauche, cliquez sur **Définitions de rapport**.  
Vous êtes dirigé vers l'interface existante.

**Étape 2** Cliquez sur le tiroir Rapports et accédez au rapport que vous souhaitez exporter.

**Étape 3** Cliquez avec le bouton droit, puis sélectionnez **Exporter**.

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

**Étape 4** Cliquez sur **OK**.  
Le fichier exporté est téléchargé dans votre dossier Téléchargements.





## Planifier un rapport

---

- [Planifier un rapport, page 43](#)
- [Heure d'été et rapports planifiés, page 44](#)
- [Créer un calendrier pour un rapport, page 44](#)
- [Configurer un rapport planifié pour envoi par e-mail, page 45](#)
- [Configurer un rapport qui doit être enregistré sur un emplacement distant, page 47](#)

### Planifier un rapport

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

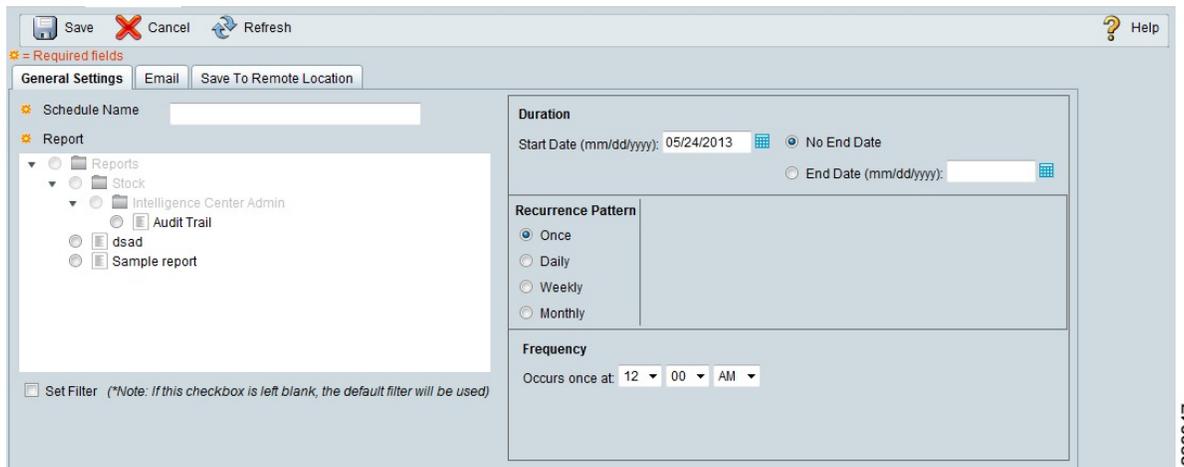
Seuls les utilisateurs avec des rôles de Concepteur de rapport et d'Administrateur de la configuration du système sont autorisés à accéder au tiroir Planificateur. Les administrateurs de configuration du système peuvent effectuer toutes les fonctions du planificateur dans les rapports. Ils peuvent lire, 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 d'exécution.



**Remarque**

Pour effectuer une action sur **Configurer > Planificateur**, vous êtes redirigé vers l'interface utilisateur existante.

**Figure 2: Le planificateur de rapports**



390047

Vous pouvez planifier un rapport de l'une des manières suivantes :

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

## 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.

## Créer un calendrier pour un rapport

Vous pouvez programmer certains rapports pour s'exécuter automatiquement dans le cadre d'un tableau de bord. Par exemple, un rapport d'intervalle peut être exécuté toutes les 30 minutes pour capturer l'activité du jour jusqu'à l'intervalle précédent.

**Remarque**

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

**Procédure**

- Étape 1** Dans le planificateur, cliquez sur **Créer**.
- Étape 2** Dans l'onglet **Paramètres généraux**, saisissez un **nom de calendrier** pour le rapport planifié.
- Étape 3** Dans la zone **Rapport**, sélectionnez **Rapports**, puis choisissez un rapport.
- Étape 4** Cochez la case **Définir le filtre** pour configurer les filtres. Pour utiliser le filtre par défaut, ne cochez pas la case.  
Vous ne pouvez pas planifier un rapport sur lequel aucun filtre n'a été défini.
- Étape 5** Cliquez sur le lien **Définir des critères de filtrage** pour accéder à la page de configuration du filtre.  
**Remarque** Pour plus d'informations, reportez-vous à *Types de rapports*.
- Étape 6** Dans la section **Durée**, cliquez sur l'icône de calendrier pour sélectionner la **Date de début** et cochez **Pas de date de fin**, ou utilisez l'icône de calendrier pour sélectionner la **Date de fin**.
- Étape 7** Dans la section **Périodicité**, indiquez la fréquence du rapport planifié. Choisissez l'une des options suivantes :
- **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.  
**Remarque** Utiliser **Dernier** pour préciser le dernier jour du mois.
- Dans la section **Fréquence**, spécifiez le nombre de fois pendant lesquelles le rapport doit être exécuté les jours planifiés.  
**Remarque** La fréquence maximale à laquelle vous pouvez planifier un rapport est d'une fois toutes les cinq minutes.
- 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.

## Configurer un rapport planifié pour envoi par e-mail

Dans le planificateur, cliquez sur l'onglet **E-mail** pour mettre en place un calendrier pour envoyer par messagerie électronique un rapport planifié.

### Avant de commencer

Configurer le serveur de messagerie électronique dans la console d'administration. Contactez l'administrateur pour assistance ou reportez-vous au *Guide d'administration Cisco Unified Intelligence Center* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html>.

### Procédure

- 
- Étape 1** Dans le champ **Distribution par e-mail**, cliquez sur **Ajouter**, puis entrez l'adresse e-mail du destinataire.
- Conseil** Répétez l'étape 1 pour ajouter plusieurs destinataires.
- 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**.
- Étape 2** En utilisant le menu déroulant **Envoyer une vue par e-mail**, sélectionnez la vue du rapport que vous voulez envoyer par e-mail.
- Remarque** Seules les vues de grille peuvent être planifiées.
- Étape 3** Dans le champ **Objet de l'e-mail**, saisissez le texte de la ligne objet.
- Étape 4** En utilisant le menu déroulant **Type de fichier**, sélectionnez le type de fichier. Choisissez l'une des options suivantes :
- **INLINE HTML** : envoie le rapport au format HTML.
    - 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.
    - Le rapport historique est limité à un maximum de 8 000 lignes.
    - Le rapport temps réel est limité à un maximum de 3 000 lignes.
  - **PDF** : envoie le rapport en tant que pièce jointe de fichier PDF.
 

Les pièces jointes PDF ont les limitations suivantes :

    - Le PDF généré est soit en mode paysage, soit en mode portrait. L'orientation Paysage est le réglage par défaut.
    - Le PDF généré utilise des définitions de polices de caractères 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.

**Remarque** Le PDF ne prend en charge que les images au format HTTP.

    - Le PDF généré 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.

- Le PDF généré 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. Toutefois, notez que cela pourrait réduire le nombre de colonnes affichées sur le PDF.

**Étape 5** Cliquez sur **Enregistrer**.



**Remarque**

Chaque fois que 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**.

## Configurer un rapport qui doit être enregistré sur un emplacement distant

Dans le planificateur, cliquez sur l'onglet **Enregistrer sur un emplacement distant** pour enregistrer le rapport au format CSV.

### Procédure

**Étape 1** Dans la liste déroulante **Protocole**, sélectionnez **SFTP** pour établir une connexion sécurisée vers l'emplacement distant.

**Étape 2** Dans la liste déroulante **Vue du rapport**, sélectionnez la vue du rapport qui doit être publié.

**Étape 3** Dans le champ **Hôte**, saisissez l'adresse IP de l'emplacement distant.

**Étape 4** Saisissez un numéro de **Port** pour le SFTP.

**Remarque** Le numéro de port par défaut est 22.

**Étape 5** Saisissez un **Nom d'utilisateur** pour l'hôte.

**Étape 6** Saisissez un **Mot de passe** pour l'hôte.

**Étape 7** Dans le champ **Chemin du répertoire**, indiquez l'emplacement sur l'hôte où enregistrer votre fichier **.csv**.

**Remarque** Le chemin d'accès du répertoire doit être un chemin d'accès absolu.

**Étape 8** Cliquez sur **Enregistrer**.



**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.





# CHAPITRE 6

## Liens permanents

---

- [Vue d'ensemble, page 49](#)
- [Lien permanent pour un tableau de bord, page 49](#)
- [Lien permanent pour un rapport, page 50](#)
- [Afficher les liens permanents d'un rapport dans les tableaux de bord, page 51](#)

### Vue d'ensemble

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

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

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



#### Remarque

---

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

---



#### Remarque

---

En raison des raisons de sécurité, les liens permanents à partir 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 ne pouvez consulter le lien hypertexte permanent d'un tableau de bord qu'à partir d'un navigateur Web.
- Cisco Finesse ne prend pas en charge les liens permanents de tableau de bord authentifiés.

Pour afficher les liens permanents d'un tableau de bord, suivez la procédure suivante :

**Procédure**

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

**Étape 2** Cliquez sur l'icône (...) à côté du tableau de bord requis et cliquez sur **Liens permanents**.

**Étape 3** Dans la boîte de dialogue **Liens permanents**, cliquez sur **HTML** pour afficher le lien permanent du tableau de bord dans la zone de texte **Lien**.

**Remarque**

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

**Étape 4** Copiez et collez le lien permanent dans un navigateur pour afficher le tableau de bord.

**Étape 5** Cliquez sur **Enregistrer**.

## Lien permanent pour un rapport

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

**Remarque**

Cisco Finesse ne prend pas en charge les liens permanents de rapport authentifiés.

Pour afficher les liens permanents d'un rapport, suivez la procédure suivante :

## 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 de la liaison ; HTML, Excel, XML pour afficher le lien permanent de rapport correspondant dans la zone de texte **Lien**.

- Remarque**
- Cochez la case **Authentifier** si vous souhaitez que le lien hypertexte permanent soit accessible avec authentification.
  - Pour les rapports de données en direct, la case **Authentifier** est désactivée. Vérifiez que l'avez cochée car tous les liens permanents de rapport de données en direct nécessitent une authentification.
  - Pour le lien permanent Excel, le navigateur vous invite à télécharger et enregistrez le fichier (format Excel) sur le disque dur local.

**Étape 4** Copiez et collez le lien permanent (HTML et XML) dans un navigateur pour afficher le rapport.

**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, voir le *Guide de personnalisation des rapports Cisco Unified Intelligence Center* à l'adresse <http://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 les 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.

	<b>Autor. lien permanent du rapport même nœud</b>	<b>Autor. lien permanent du rapport nœud différent</b>	<b>Autor. lien permanent du rapport cluster différent</b>	<b>Non Autor. lien permanent du rapport même nœud</b>	<b>Non autor. lien permanent du rapport nœud différent</b>	<b>Non autor. lien permanent du rapport cluster différent</b>
Non Autor. Tableau de bord	Non prise en charge	Non prise en charge	Non prise en charge	Pris en charge	Pris en charge	Pris en charge
Autor. Tableau de bord	Pris en charge	Non prise en charge	Non prise en charge	Pris en charge	Pris en charge	Pris en charge
Visionneuse de tableau de bord	Pris en charge	Non prise en charge	Non prise en charge	Pris en charge	Pris en charge	Pris en charge





## CHAPITRE

# 7

## Afficher l'aide

---

- [Afficher l'aide de Cisco Unified Intelligence Center, page 53](#)
- [Obtenir de l'aide sur Cisco Unified Intelligence Center, page 53](#)
- [Obtenir de l'aide sur un rapport, page 53](#)

### 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 sur les modèles*.

### Obtenir de l'aide sur Cisco Unified Intelligence Center

Cliquez sur le bouton **Aide en ligne** de la page d'accueil pour accéder à la fenêtre d'aide pour Cisco Unified Intelligence Center.

### Obtenir de l'aide sur un rapport

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

## Procédure

---

- Étape 1** À partir de la page **Rapports**, cliquez sur le rapport souhaité pour ouvrir le rapport en mode exécution.
- Étape 2** Cliquez sur l'icône **Aide 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 une aide sur les modèles*.
-



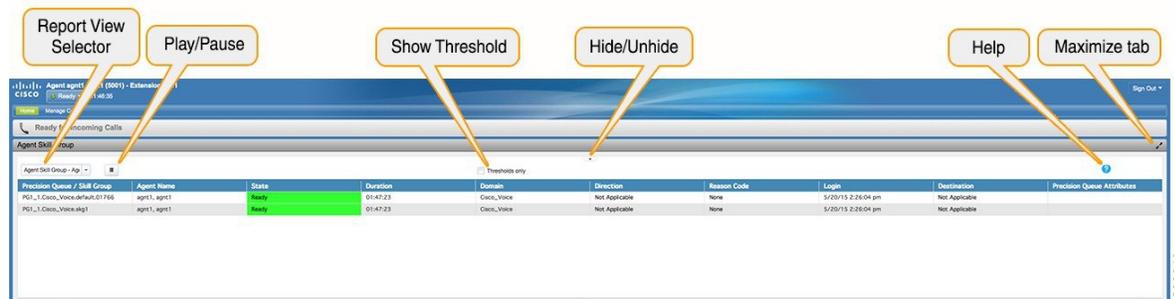
## Barre d'outils Gadget

- [Améliorations de la barre d'outils Gadget, page 55](#)

### Améliorations de la barre d'outils Gadget

Cisco Unified Intelligence Center vous fournit une barre d'outils gadget de rapports de données en direct sur le poste de travail Cisco Finesse. La figure suivante montre un exemple de barre d'outils de gadget.

**Figure 3: Barre d'outils Gadget**



#### 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.



## SECTION **II**

# Création de rapports Packaged Contact Center Enterprise

- [Collecte de données de rapport, page 59](#)
- [Création de rapports de superviseur et d'agent, page 63](#)
- [Création de rapports de groupe de compétences, page 81](#)
- [Création de rapports de file d'attente de précision, page 83](#)
- [Création de rapports de type d'appel, page 85](#)
- [Mesures de traitement des tâches, page 89](#)
- [Création de rapports Cisco Unified CVP, page 95](#)
- [Données manquantes, page 99](#)





## Collecte de données de rapport

- [Collecte de données en temps réel, page 59](#)
- [Collecte de données en direct, page 60](#)
- [Données d'historiques, page 61](#)
- [Motifs de divergence de données, page 62](#)

### Collecte de données en temps réel

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

**Tableau 7: Incréments de temps des données en temps réel**

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

Incréments de temps des données en temps réel	Explication
Maintenant	<p>“Maintenant” contient un instantané de l'activité à un moment donné (la dernière vérification).</p> <p>Par exemple, le logiciel CCE assure le suivi de AppelsFileAttenteMaintenant, qui correspond au nombre d'appels actuellement dans la file d'attente pour une route. Lorsqu'un appel obtient une réponse, la valeur de AppelsFileAttenteMaintenant est immédiatement réduite de un (-1), l'appel ayant quitté la file d'attente. Ce changement est visible lors de la mise à jour en temps réel suivante pour les rapports qui nécessitent cette valeur.</p>
Jusqu'à 5	Les valeurs “En5” suivent les données au niveau d'un intervalle mobile de cinq minutes. Les données de l'intervalle mobile de cinq minutes correspondent à une fenêtre de cinq minutes “qui se déplace dans le temps”.
Aujourd'hui	Contient les décomptes depuis minuit pour chaque valeur

## Collecte de données en direct

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

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

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

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

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

## Données d'historiques

Les données historiques sont stockées dans les tables *Intervalle*, tandis que les données de l'option d'appels sortants se trouvent dans les tables *Demi-heure*. Pour les tables *Demi-heure* et *Intervalle*, les données historiques sont écrites dans la base de données à la fin de l'intervalle terminé. Les tables d'intervalle contiennent des résumés de 15 ou 30 minutes, en fonction de l'intervalle défini.



### Remarque

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

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

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

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

**Tableau 8: Tables Intervalle et Demi-heure**

Données historiques	Explication
Intervalle	Tables Intervalle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervalle_Agent</li> <li>• Intervalle_Groupe_Compétences_Agent</li> <li>• Intervalle_Groupe_Compétences</li> <li>• Intervalle_Type_Appel</li> <li>• Intervalle_Groupe_Compétences_Type_Appel</li> <li>• Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne (données d'intervalle de 30 minutes uniquement)</li> <li>• Intervalle_Numéroteur (données d'intervalle de 30 minutes uniquement)</li> <li>• Intervalle_FileAttente_Routeur</li> </ul>

Données historiques	Explication
Demi-heure (option d'appels sortants uniquement)	<p>Tables Demi-heure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagne_Demi_Heure</li> <li>• Campagne_Règle_Requête_Demi_Heure</li> <li>• Dialer_Half_Hour</li> <li>• Numéroteur_Groupe_Compétences_Demi_Heure</li> </ul>

## Motifs de divergence de données

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Création de rapports de superviseur et d'agent

---

- [États de l'agent, page 63](#)
- [Codes raison de déconnexion de l'agent, page 69](#)
- [Codes raison d'état Non prêt de l'agent, page 70](#)
- [Traitement des tâches de l'agent, page 72](#)
- [Utilisation de l'agent : équivalents temps plein et pourcentage d'utilisation, page 76](#)
- [Activité du superviseur, page 77](#)

### États de l'agent

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

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

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

Tableau 9: États d'agent figurant dans les rapports

État dans le groupe de compétences ou la file d'attente de précision	Description pour les domaines de routage de média à session unique	Description pour les domaines de routage de média à plusieurs sessions
Actif ou en conversation	<p>L'agent exécute une tâche ou traite un appel dans ce groupe de compétences ou file d'attente de précision.</p> <p>Les agents à l'état <i>Actif</i> effectuent des tâches non vocales.</p> <p>Les agents <i>en conversation</i> effectuent des tâches vocales.</p>	L'agent travaille sur au moins une tâche associée avec ce groupe de compétences ou file d'attente de précision. Ces agents sont à l'état <i>Actif</i> .
Prêt à accepter le travail	<p>L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel lié à ce groupe de compétences ou file d'attente de précision.</p> <p>Si l'agent traite un appel vocal, il passe à l'état Prêt une fois le travail post-appel terminé.</p> <p>Si l'agent exécute une tâche non vocale, il peut passer à l'état Non actif ou Non prêt lorsque le traitement post-appel est terminé.</p>	L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche liée à ce groupe de compétences ou file d'attente de précision. L'agent n'est pas à l'état Actif pour une tâche liée à ce groupe de compétences.
Non prêt à accepter le travail	<p>L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel lié à ce groupe de compétences ou file d'attente de précision. L'agent passe à l'état Non prêt une fois le travail post-appel terminé.</p> <p>Cet état n'est pas utilisé pour les agents connectés à ces groupes de compétences ou files d'attente de précision Enterprise Chat and Email.</p> <p>Cet état est utilisé pendant le basculement pour les agents connectés à des groupes de compétences ou des files d'attente de précision pour les applications multicanales tierces qui utilisent les API Routage de tâches .</p>	Cet état est utilisé pendant le basculement pour les agents connectés à des groupes de compétences ou des files d'attente de précision pour les applications multicanales tierces qui utilisent les API Routage de tâches.

État dans le groupe de compétences ou la file d'attente de précision	Description pour les domaines de routage de média à session unique	Description pour les domaines de routage de média à plusieurs sessions
En pause ou En attente	<p>Les agents à l'état <i>En pause</i> effectuent des tâches non vocales.</p> <p>Les agents à l'état <i>En attente</i> effectuent des tâches vocales.</p> <p>Dans le cas des agents qui traitent les appels Option sortante, l'état En attente indique que l'agent a été réservé pour un appel puisque le numéroteur de sortie a mis l'agent en attente pendant la connexion de l'appel.</p>	L'agent est <i>En pause</i> pour une tâche liée à ce groupe de compétences ou file d'attente de précision.
Réservé	<p>On a offert à l'agent une tâche ou un appel lié au groupe de compétences ou file d'attente de précision.</p> <p>Pour les appels vocaux, les agents sont à l'état Réservé lorsque leur téléphone sonne.</p> <p>Les agents qui traitent les appels sortants ne passent jamais à l'état Réservé ; le numéroteur sortant met l'agent en attente lorsqu'il le réserve pour un appel.</p>	Dans ce groupe de compétences ou file d'attente de précision, l'agent n'est pas à l'état Actif, Travail prêt ou En pause. On a proposé à l'agent au moins une tâche associée avec ce groupe de compétences ou file d'attente de précision.

<b>État dans le groupe de compétences ou la file d'attente de précision</b>	<b>Description pour les domaines de routage de média à session unique</b>	<b>Description pour les domaines de routage de média à plusieurs sessions</b>
<p>Occupé dans autre</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent pourrait être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes.</p> <p>L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>	<p>L'agent est à l'état Actif, Travail prêt, Réservé ou En attente/En pause dans un autre groupe de compétences ou file d'attente de précision du même domaine de routage média.</p>	<p>L'agent n'est pas à l'état Actif, Travail prêt, Réservé ou En pause pour une tâche liée à ce groupe de compétences ou file d'attente de précision. L'agent est à l'état Actif, Travail prêt, Réservé ou En pause dans un autre groupe de compétences ou file d'attente de précision du même domaine de routage média.</p>
<p>Non actif ou Prêt</p>	<p>L'agent ne travaille pas sur une tâche ou appel associé avec ce groupe de compétences ou file d'attente de précision.</p>	<p>Identique aux domaines de routage de média à session unique.</p>

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

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

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

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

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

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

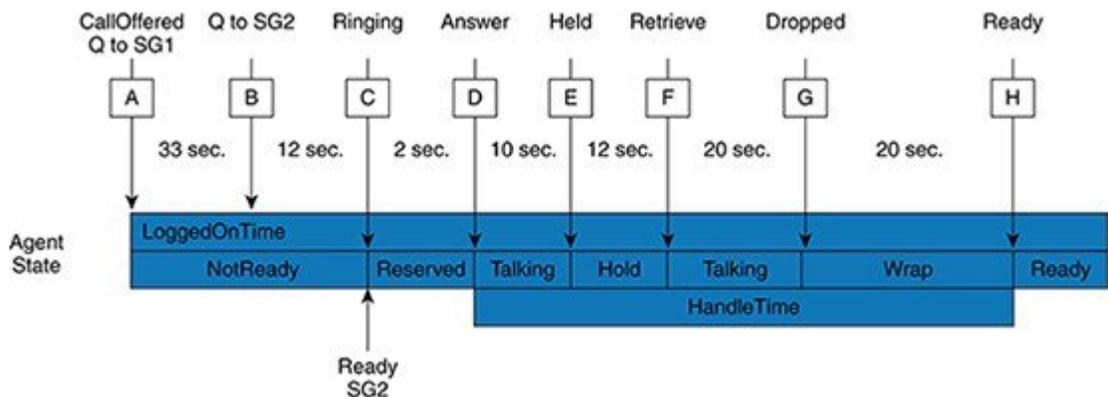
- Si l'agent est Non prêt dans une file d'attente de précision ou un groupe de compétences du domaine de routage média, son état est Non prêt dans tous les groupes de compétences ou files d'attente de précision du MRD.
- Si l'agent est à l'état Actif, Travail prêt, Réservé ou En attente/En pause dans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

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

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

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

**Figure 4: Relation entre l'état de l'agent et l'état de la tâche**



- 1 L'appel arrive et est mis en file d'attente pour SG1 (A) après 33 secondes l'appel est également mis en file d'attente pour les agents de SG2 (B).
- 2 L'appel demeure en file d'attente pour SG1 et SG2 pendant 12 secondes supplémentaires, jusqu'à ce qu'il soit routé vers un agent qui passe à l'état Prêt en SG2 (C).
- 3 L'appel sonne sur le téléphone de l'agent (C) et est alors répondu par l'agent (D), qui parle pendant 10 secondes avant de mettre l'appel en attente (E).
- 4 Après 12 secondes, l'agent récupère l'appel (F) et parle pendant encore 20 secondes.
- 5 À (G), l'appel est abandonné, ce qui a pour effet que l'agent passe à l'état Post-appel pour effectuer du travail post-appel pendant 20 secondes, ensuite l'agent passe à l'état Prêt (H).

- 6 Si la limite d'intervalle prend fin lorsque l'appel sonne sur le téléphone de l'agent, le temps réservé pour l'agent inclut le temps réseau et une partie du temps de sonnerie. Au cours de l'intervalle suivant, le temps de sonnerie restant est reporté dans le temps réservé de l'agent. Toutefois, le temps de l'appel n'apparaît pas sur un rapport tant que le post-appel n'est pas terminé sur l'appel.

## Codes raison de déconnexion de l'agent

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

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

**Tableau 10: Codes raison de déconnexion de l'agent**

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

code motif de déconnexion intégré	Explication
20001 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	L'état de l'agent a été modifié en NON PRÊT.
20002 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	Force la demande de déconnexion ; par exemple, lorsque l'agent A tente de se connecter à Cisco Agent Desktop et que l'agent B est déjà connecté à l'aide de cet ID d'agent, l'agent A reçoit un message lui demandant s'il souhaite forcer ou non la connexion.  Si l'agent A répond affirmativement, l'agent B est déconnecté et l'agent A est connecté. Les rapports indiqueront alors que l'agent B s'est déconnecté à un moment donné avec un code motif 20002 (l'agent B a été déconnecté de force).  <b>Remarque</b> L'agent mobile Cisco Unified constitue la seule exception, dans laquelle CAD ne vous permet pas de déconnecter un ID/nom de connexion en cours d'utilisation.
20003 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	Non prêt pour la déconnexion.

## Codes raison d'état Non prêt de l'agent

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

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

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

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

**Tableau 11: Codes raison d'état Non prêt prédéfinis intégrés**

Code motif d'état Non prêt intégré	Explication
-1	L'agent a été réinitialisé (utilisé en cas de redémarrage du périphérique).
-2	Le PG a réinitialisé l'agent, normalement en raison d'un incident de PG.

Code motif d'état Non prêt intégré	Explication
-3	Un administrateur a modifié le poste de l'agent alors que ce dernier était connecté.
999	Un superviseur Finesse a modifié l'état de l'agent.
50001	Le client CTI OS a été déconnecté, provoquant ainsi la déconnexion de l'agent. <b>Remarque</b> Ce code motif étant converti en 50002, 50001 ne s'affiche pas dans les enregistrements de déconnexion de l'agent.
50002	Un composant CTI OS est tombé en panne, ce qui a entraîné la déconnexion de l'agent. Cela peut être dû à la fermeture de l'application de bureau de l'agent, à une expiration du délai de pulsation ou à une panne CTI OS Server ou CTI OS.
50003	L'agent a été déconnecté, car Unified CM a signalé que le périphérique était hors service.
50004	L'agent a été déconnecté en raison de son inactivité, comme configuré dans les paramètres de bureau de l'agent.
50005	Pour un déploiement dans lequel le contrôle d'agent multiligne est activé dans le périphérique et le comportement de l'agent multiligne est configuré pour avoir une influence sur l'état de l'agent, l'agent est défini sur Non prêt avec ce code pendant qu'il est en conversation sur la ligne Non ACD.
50010	L'agent n'a pas reçu plusieurs appels acheminés consécutifs. Le système fait passer l'agent à l'état Non prêt de façon automatique afin d'empêcher que d'autres appels soient routés vers l'agent. Par défaut, le nombre d'appels consécutifs en absence avant que l'agent passe à l'état Non prêt est 2.
50020	L'agent a été déconnecté lorsque son groupe de compétences a été modifié de façon dynamique sur le serveur de données et d'administration.
50030	L'agent a été déconnecté, car il a été connecté à un périphérique cible dynamique qui utilise le même numéro d'appel que le périphérique statique cible PG.
50040	L'agent mobile a été déconnecté suite à l'échec de l'appel.
50041	L'état de l'agent mobile est passé à Non prêt, car l'appel a échoué lorsque la ligne téléphonique de l'agent mobile sonnait occupée.
50042	L'agent mobile a été déconnecté, car la ligne téléphonique a été déconnectée lors de l'utilisation d'un mode de connexion joint.
50041	L'état de l'agent est passé à Non prêt, car la ligne téléphonique de l'agent sonnait occupée et un appel a échoué.
32767	L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt, car l'agent n'a pas répondu à un appel et l'appel a été redirigé vers un agent ou un groupe de compétences différent.

Code motif d'état Non prêt intégré	Explication
20001 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	Place d'abord l'agent à l'état Non prêt avant de forcer sa déconnexion.
20002 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	Force la demande de déconnexion. Par exemple, lorsque l'agent A tente de se connecter à Cisco Agent Desktop et que l'agent B est déjà connecté à l'aide de cet ID d'agent, l'agent A reçoit un message lui demandant s'il souhaite forcer ou non la connexion.  Si l'agent A répond affirmativement, l'agent B est déconnecté et l'agent A est connecté. Les rapports indiqueront alors que l'agent B s'est déconnecté à un moment donné avec un code motif 20002 (l'agent B a été déconnecté de force).
20003 : s'applique si vous utilisez Cisco Agent Desktop.	Non prêt pour la déconnexion.  Si l'agent n'est pas encore à l'état Déconnexion, une requête est effectuée pour placer l'agent dans l'état Non prêt. Une demande de déconnexion est ensuite effectuée pour déconnecter l'agent.

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

## Traitement des tâches de l'agent

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

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

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

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

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

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

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

**Tableau 12: Types de tâches**

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

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

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

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

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



#### Remarque

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

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

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

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

Ces statistiques sont les suivantes :

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

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

**L'équivalent temps-plein** (FTE dans les rapports) correspond au nombre d'agents à temps plein qui seraient nécessaires pour effectuer le travail réalisé pendant cet intervalle pour un groupe de compétences. Pour calculer

le FTE, le système divise le temps total de réalisation du travail par la durée totale de l'intervalle. Par exemple, si les agents ont dépensé un total de 3 heures à gérer des tâches pendant un intervalle de 30 minutes, la valeur FTE de la gestion des tâches pendant l'intervalle de temps est de 3 heures / 0,5 heures, ce qui équivaut à 6 personnes à plein temps. Autrement dit, si tous les agents travaillaient à temps plein à la réalisation des tâches, le travail aurait pu être réalisé par six agents.

**Remarque**

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

## Activité du superviseur

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

**Remarque**

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

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

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

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

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

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

**Tableau 13: Appel existant : consultatif**

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

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



**Remarque**

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

## Intervenir dans

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

**Tableau 14: Intervention du superviseur**

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

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

## Intercepter

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

**Tableau 15: Interception du superviseur**

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

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





## Création de rapports de groupe de compétences

- [Activité du groupe de compétences, page 81](#)
- [Données du groupe de compétences par défaut dans les rapports, page 81](#)

### Activité du groupe de compétences

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

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

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

### Données du groupe de compétences par défaut dans les rapports

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

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

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

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

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

- AppelsSortantsAgent pour les appels sortants externes.




---

**Remarque**

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

---

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




---

**Remarque**

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

---

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

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

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

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

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



# Création de rapports de file d'attente de précision

---

- [Activité de la file d'attente de précision, page 83](#)

## Activité de la file d'attente de précision

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

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

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





## Création de rapports de type d'appel

- [Activité du type d'appel, page 85](#)
- [Impact des erreurs d'appel sur la création de rapports de type d'appel, page 86](#)
- [Impact des appels avec une sonnerie sans réponse CVP sur la création de rapports de type d'appel, page 86](#)

### Activité du type d'appel

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

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

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

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

- Délai moyen de réponse.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Si vous modifiez le type d'appel, les champs AppelsOfferts, AppelsRéinterrogés et AppelsSortantsDébordement sont mis à jour pour le type d'appel initial. Le champ AppelsOfferts et les

champs relatifs à l'achèvement de l'appel, comme AppelsTraités, sont incrémentés pour le deuxième type d'appel.

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

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



---

**Remarque**

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

---





## CHAPITRE 14

# Mesures de traitement des tâches

- [Délai moyen de réponse, page 89](#)
- [Niveau de service, page 90](#)
- [Intervalles par catégorie, page 93](#)

## Délai moyen de réponse

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

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

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

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

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

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

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

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

## Niveau de service

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

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



### Remarque

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

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

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

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

**Tableau 16: Formules pour le type de niveau de service**

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

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

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

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

**Tableau 17: Calculs pour le niveau de service**

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

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

## Niveau de service sur le type d'appel

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

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

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

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

- Un agent répond à l'appel avant l'expiration du seuil de niveau de service. Dans ce cas, les champs de base de données AppelsOffertsNiveauxService et AppelsNiveauService sont incrémentés.
- L'appel est abandonné alors qu'il se trouve dans Unified CVP ou sur le téléphone de l'agent avant l'expiration du seuil de niveau de service. Dans ce cas, les champs de base de données AppelsOffertsNiveauService et AbandNiveauService sont incrémentés.
- L'appel est redirigé en cas d'absence de réponse avant l'expiration du seuil de niveau de service. Dans ce cas, le champ de base de données AppelsOffertsNiveauService et AbandNiveauService est incrémenté.

- Le minuteur du seuil de niveau de service expire ; par exemple, l'appel atteint le seuil de niveau de service avant qu'il ait été abandonné ou qu'un agent y réponde. Dans ce cas, le champ de base de données AppelsOffertsNiveauService et AbandNiveauService est incrémenté.

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

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

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

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

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

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

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



### Remarque

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

## Intervalles par catégorie

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

Les intervalles par catégorie sont associés aux éléments suivants :

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

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

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

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

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

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





## Création de rapports Cisco Unified CVP

- [Création de rapports d'application Cisco Unified CVP, page 95](#)
- [Faisceaux et groupes de faisceaux, page 97](#)

### Création de rapports d'application Cisco Unified CVP

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

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

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

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

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

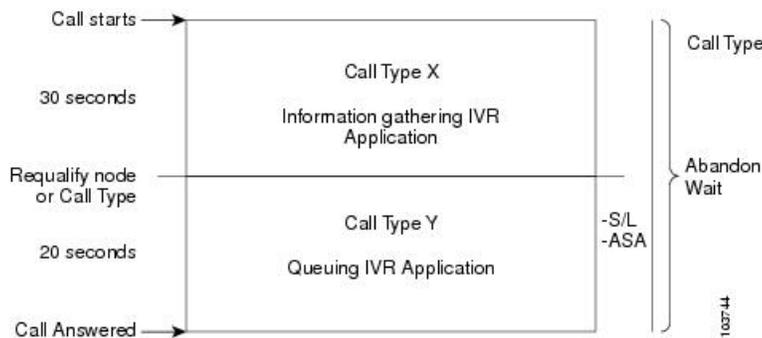
**Figure 5: Modification d'un type d'appel avant le nœud Mise en file d'attente dans un groupe de compétences**



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

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

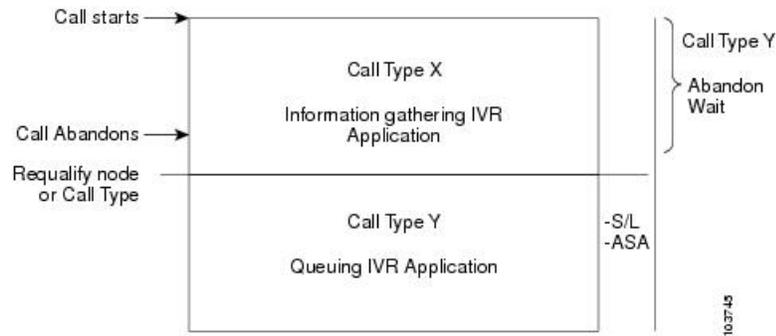
**Figure 6: Données de type d'appel pour les appels qui sont abandonnés après la modification du type d'appel**



**Remarque**

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

**Figure 7: Type d'appel pour les appels qui sont abandonnés avant la modification du type d'appel**



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

**Tableau 18: Mesures d'application de collecte d'informations et en libre-service**

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

## Faisceaux et groupes de faisceaux

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

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



## Données manquantes

---

- [Données temporairement manquantes, page 99](#)
- [Données définitivement manquantes, page 99](#)

### Données temporairement manquantes

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

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

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



---

**Remarque**

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

---

### Données définitivement manquantes

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

Le nettoyage en urgence examine une par une chaque table historique selon un ordre prédéfini et purge l'équivalent d'une heure de données dans la table, en effectuant un bouclage sur les tables, si nécessaire. Lorsque les données sont purgées dans chaque table historique, une opération vérifie si l'espace disponible est supérieur à la valeur de seuil minimale. Une fois que l'espace adéquat a été récupéré, la procédure de nettoyage en urgence s'arrête.



## SECTION **|||**

# Référence de modèles de rapports Packaged Contact Center Enterprise

- [Modèles de rapports de tous les champs historiques, page 103](#)
- [Modèles de rapports de tous les champs historiques en temps réel, page 171](#)
- [Modèles de rapports temporaires historiques, page 207](#)
- [Modèles de rapports temporaires en temps réel, page 239](#)
- [Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants, page 257](#)
- [Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants en temps réel, page 301](#)
- [Modèles de rapports de données en direct, page 315](#)





## Modèles de rapports de tous les champs historiques

---

- [Rapport historique Tous les champs des agents, page 104](#)
- [Rapport détaillé des activités non prêtes des agents, page 107](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs à la file d'attente de précision d'un agent, page 109](#)
- [Rapport Intervalle de file d'attente d'un agent, page 114](#)
- [File d'attente de l'agent toutes les heures, page 118](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent, page 123](#)
- [Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents, page 128](#)
- [Rapport historique de répartition des types d'appel \(abandon/réponse\), page 132](#)
- [Rapport historique Tous les champs de type d'appel, page 136](#)
- [Rapport de Tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel, page 140](#)
- [Tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel, page 143](#)
- [Rapport historique sur les performances des ports IVR, page 145](#)
- [Rapport de consommation de licences, page 147](#)
- [Rapport historique Tous les champs du groupe de compétences périphérique, page 148](#)
- [Rapport historique de répartition des files d'attente de précision \(abandon/réponse\), page 154](#)
- [Rapport Efficacité de la file d'attente de précision, page 157](#)
- [Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision, page 159](#)
- [Rapport Tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision, page 159](#)
- [Rapport historique de répartition des groupes de compétences \(abandon/réponse\), page 165](#)

## Rapport historique Tous les champs des agents

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

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Liste de valeurs :** Agents

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

- Agent
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Groupe\_Compétences
- Personne
- Domaine\_Routage\_Support
- Intervalle\_Agent
- File d'attente\_de précision

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

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

Outre les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels, la plupart des champs disponibles dans ce rapport proviennent des tables Intervalle\_Agent et Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent.

Le champ **Traités** provient de CallsHandled de la table Agent\_Skill\_Group\_Interval.

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

Le champ **Durée post-appel** est un champ calculé provenant de Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime.

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

### Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques des agents

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Agent	Nom et prénom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName.
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences de l'agent Provient de : Skill_Group.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.DateTime.
<b>TÂCHES EFFECTUÉES</b>	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de $Agent\_Skill\_Group\_Interval.HandledCallsTime / Agent\_Skill\_Group\_Interval.CallsHandled$ .
En attente	Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.
Attente moy.	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de $Agent\_Skill\_Group\_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent\_Skill\_Group\_Interval.IncomingCallsOnHold$ .
Aban Sonnerie	Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.
RONA	Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.
Abandonné en attente	et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.

Colonne (Champ)	Explication
Transferts entrants	<p>Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente au cours de l'intervalle. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel.</p> <p>Pour les transferts sans suivi dans Unified CCE avec une passerelle Unified CCE System PG, ce champ est mis à jour lorsque l'appel ayant été transféré sans suivi à un IVR est par la suite transféré à un autre agent et que ce dernier répond à l'appel. Pour ce scénario d'appel, ce champ n'est pas mis à jour dans Unified CCE sans une passerelle Unified CCE System PG.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.</p>
Transferts sortants	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent, une autre file d'attente de précision ou un autre groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. La valeur est mise à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de l'appel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.</p>
Appels sortants externes	<p>Nombre d'appels externes sortants passés par l'agent au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.</p>
<b>DURÉES D'ÉTAT DE L'AGENT</b>	
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels, par rapport à la durée de connexion de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime/Agent_Interval.LoggedOnTimeTime.</p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à la totalité des groupes de compétences et files d'attente de précision.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Interval.AvailTime/Agent_Interval.LoggedOnTime.</p>

Colonne (Champ)	Explication
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à la totalité des groupes de compétences et files d'attente de précision.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : <math>\text{Agent\_Interval.NotReadyTime} / \text{Agent\_Interval.LoggedOnTime}</math>.</p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche provenant de ce groupe de compétences ou de cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : <math>\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime} / \text{Agent\_Interval.LoggedOnTime}</math>.</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers ce groupe de compétences ou cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Les pourcentages de la durée d'état de l'agent dans la ligne Résumé du rapport totalisent 100 %, seulement une fois que vous avez sélectionné l'ensemble des groupes de compétences ou files d'attente de précision d'un agent. Lorsque seul un sous-ensemble des groupes de compétences ou files d'attente de précision d'un agent est affiché, le total des pourcentages peut ne pas correspondre à 100 %.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : <math>(\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Agent\_Interval.LoggedOnTime}</math>.</p>

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

## Rapport détaillé des activités non prêtes des agents

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

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Liste de valeurs :** Agent

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

- Agent
- Détail\_Événement\_Agent
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne

- Code\_Raison

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



#### Remarque

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

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

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport détaillé des activités non prêtes des agents

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

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

## Champs actuels de la vue de grille du rapport détaillé des activités non prêtes des agents

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

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

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

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

**Résumé du rapport :** ce rapport a une ligne de résumé pour l'agent et un résumé du rapport pour l'ensemble des données. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 8.

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

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

**Vues :** ce rapport a uniquement une vue de grille.

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

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

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Attribut
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- File d'attente\_de précision

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

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

Outre les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels, la plupart des champs disponibles de ce rapport proviennent des tables Intervalle\_Agent et Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent.

**Traités** provient de CallsHandled de la table Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent.

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

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

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

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

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

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision d'un agent. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName
Agent	Prénom et nom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName+" "+Person.Firstname.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à l'agent. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.

Colonne (Champ)	Explication
DateTime	Date et heure des données pour une ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
<b>TÂCHES EFFECTUÉES</b>	
Traités	Nombre d'appels entrants pour lesquels les agents de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle ont répondu et terminé. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée moyenne de traitement	Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
En attente	Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)
Sonnerie d'abandon	Vocal : nombre total d'appels abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls

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

Colonne (Champ)	Explication
Durée de connexion	<p>Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkInTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOtherTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkAutoOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkPreviewTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime) / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>.</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math></p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état NotActive ou Disponible par rapport à la durée de connexion. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>Agent\_Interval.AvailTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>.</p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>Agent\_Interval.NotReadyTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math></p>

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

**Résumé du rapport :** il existe un résumé pour Nom de file d'attente de précision et un résumé du rapport pour l'ensemble des données. Reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 8.

## Rapport Intervalle de file d'attente d'un agent

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

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Liste de valeurs :** Agent

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Attribut
- Domaine\_Routage\_Support

- Personne
- File d'attente de précision
- Groupe\_Compétences

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

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

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

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

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

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

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

**Résumé du rapport :** un résumé est disponible pour toutes les données. Reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 8.

## File d'attente de l'agent toutes les heures

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

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Liste de valeurs :** Agent

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Attribut
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Groupe\_Compétences

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

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

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

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

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

Colonne (Champ)	Explication
En attente	<p>Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.</p>
Durée d'attente moyenne	<p>Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) durant laquelle les appels ont été mis en attente au cours de l'intervalle, pour tous les appels entrants qui incluait une durée d'attente.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold).</p>
Sonneries d'abandon	<p>Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait.</p> <p>Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.</p>
RONA	<p>Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.</p>
Abandonné en attente	<p>et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.</p>

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

Colonne (Champ)	Explication
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkInTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOtherTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkAutoOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkPreviewTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime) / Agent\_Interval.LoggedOnTime.</math></p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime / Agent\_Interval.LoggedOnTimeTime.</math></p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>(Agent\_Interval.AvailTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime).</math></p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>(Agent\_Interval.NotReadyTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime).</math></p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime).</math></p>

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

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

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

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

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Liste de valeurs :** groupe de compétences, domaine de routage de média

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Domaine\_Routage\_Support
- Groupe\_Compétences
- Personne

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un agent

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

Outre les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels, la plupart des champs disponibles dans ce rapport proviennent des tables Intervalle\_Agent et Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent.

**Appels traités** provient de CallsHandled dans la table Agent\_Skill\_Group.

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

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

La seule exception est **Durée post-appel**, qui est un champ calculé provenant de :  
(Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime).

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

## Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un agent

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences de l'agent Provient de : Skill_Group.EnterpriseName.
Agent	Prénom et nom de l'agent. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à l'agent. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
<b>TÂCHES EFFECTUÉES</b>	

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

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

Colonne (Champ)	Explication
% Actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion de l'agent.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkInTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOtherTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkAutoOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkPreviewTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime) / Agent\_Interval.LoggedOnTime.</math></p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime / Agent\_Interval.LoggedOnTimeTime.</math></p>
% Non actif	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>(Agent\_Interval.AvailTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime).</math></p>
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent était à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. S'applique à l'ensemble des groupes de compétences.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>(Agent\_Interval.NotReadyTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime).</math></p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réserve en attente d'une tâche routée ICM de ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  <math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime).</math></p>

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

**Résumé du rapport :** il existe un résumé par groupe de compétences et un résumé du rapport pour l'ensemble des données. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport, à la page 8](#).

## Rapport historique Tous les champs relatifs aux équipes d'agents

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

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

**Liste de valeurs :** Équipe d'agents

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Équipe\_Agents
- Membre\_Équipe\_Agents
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- File d'attente\_de précision
- Groupe\_Compétences

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent. Par exemple, **Durée de sonnerie des appels abandonnés** provient de Agent\_Skill\_Group\_Interval.AbandRingTime.

La seule exception est **Durée post-appel**, qui est un champ calculé provenant de :  
(Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime)

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

- **Équipe\_Agents**
  - Agent\_Team.AgentTeamID
- **Intervalle\_Agent**
  - Durée disponibilité provient de : Agent\_Interval.AvailTime
- **Domaine\_Routage\_Support**
  - Le champ Support provient de : Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName

## Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un agent

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName.
Superviseur	Superviseur principal des équipes d'agents. Provient de : Person.LastName + ' ' + Person.FirstName.
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime.
<b>TÂCHES EFFECTUÉES</b>	

Colonne (Champ)	Explication
Traités	Nombre de tâches ayant été traitées par cet agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled).
En attente	Nombre d'appels entrants dirigés vers cet agent et ayant été placés en attente. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold.
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les appels ont été mis en attente, pour tous les appels entrants incluant une durée d'attente. Champ calculé provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold).
Sonneries d'abandon	Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.
RONA	Nombre de tâches ayant quitté le téléphone ou le terminal de l'agent et ayant été redirigées vers un autre numéro composé du fait de l'absence de réponse. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.
Abandonné en attente	et qui ont été abandonnés alors que l'appel était en attente ou nombre de tâches en pause que l'agent a terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.
Transfert entrant	Nombre d'appels entrants ayant été transférés à cet agent par d'autres agents du même périphérique et qui n'ont pas accédé à l'IVR pour une mise en file d'attente. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine l'appel. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls.
Transfert sortant	Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou groupe de compétences. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Cette valeur est mise à jour lorsque l'agent termine le transfert. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.

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

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

**Résumé du rapport :** une ligne de résumé pour l'équipe d'agents et un résumé du rapport pour l'ensemble des données sont disponibles. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 8.

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

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

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Liste de valeurs :** Type d'appel

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

- Intervalles\_Catégories
- Type\_Appel
- Intervalle\_Type\_Appel

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

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis à partir des tables suivantes.

Ces champs disponibles proviennent de la table Intervalle\_Type\_Appel :

- **Durée d'attente de réponse** provient de : Call\_Type\_Interval.AnswerWaitTime.
- **IDIntervalleCatégorie** provient de : Call\_Type\_Interval.BucketIntervalID.
- **Appels traités** provient de : Intervalle\_Type\_Appel.AppelsTraités.

- **ID de type d'appel** provient de : `Intervalle_Type_Appel.IDTypeAppels`.
- **DélaiAbandFileAttente** provient de : `Intervalle_Type_Appel.DélaiAbandonAppels`.
- **Appels routeur aband.** provient de : `Call_Type_Interval.TotalCallsAband`.

Ces champs disponibles proviennent de la table `Intervalles_Catégories` comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html> :

**int1 - int 9** provient de : `Intervalles_Catégories.LimiteIntervalleSupérieur1 - LimiteIntervalleSupérieur9`.

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

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

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

Les titres des champs d'intervalle sont des en-têtes dynamiques ; ils affichent les intervalles que vous avez définis.

Colonne (Champ)	Explication
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de <code>Call_Type.EnterpriseName</code> .
Date Heure	Date et heure de la génération des données d'intervalle de type d'appel au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Pour chaque intervalle de la période sélectionnée, il existe une ligne de résumé pour chaque type d'appel sélectionné.  Provient de : <code>Call_Type_Interval.DateTime</code> .
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel.  Champ calculé provenant de : <code>Call_Type_Interval.AnswerWaitTime/</code> <code>Call_Type_Interval.CallsHandled</code> .

Colonne (Champ)	Explication
Délai moyen avant abandon	Durée moyenne d'attente de tous les appels abandonnés ayant pris fin dans ce type d'appel au cours de l'intervalle actuel. Cela englobe les appels abandonnés dans la file d'attente, les appels abandonnés à l'IVR (invite ou libre-service), ainsi que les appels abandonnés pendant que le poste de l'agent sonnait ou en route vers le poste de l'agent.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime / Call_Type_Interval.TotalCallsAband.
Int 1 Rép. et Aband.	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'heure de début de la mesure et l'intervalle 1. L'intervalle 1 par défaut du système est de 8 secondes. Par exemple : 00:00 - 00:08.  Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(1) et Call_Type_Interval.AbandInterval(1).
Int 2 Rép. et Aband.	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 1 et l'intervalle 2. L'intervalle 2 par défaut du système est de 30 secondes. Par exemple : 00:08 - 00:38.  Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(2) et Call_Type_Interval.AbandInterval(2).
Int 3 Rép. et Aband.	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 2 et l'intervalle 3. L'intervalle 3 par défaut du système est de 60 secondes (1 minute). Par exemple : 00:38 - 01:38.  Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(3) et Call_Type_Interval.AbandInterval(3).
Int 4 Rép. et Aband.	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 3 et l'intervalle 4. L'intervalle 4 par défaut du système est de 90 secondes. Par exemple : 01:38 - 03:08.  Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(4) et Call_Type_Interval.AbandInterval(4).
Int 5 Rép. et Aband.	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 4 et l'intervalle 5. L'intervalle 5 par défaut du système est de 120 secondes (2 minutes). Par exemple : 03:08 - 05:08.  Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(5) et Call_Type_Interval.AbandInterval(5).

Colonne (Champ)	Explication
Int 6 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 5 et l'intervalle 6. L'intervalle 6 par défaut du système est de 180 secondes (3 minutes). Par exemple : 05:08 - 08:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(6) et Call_Type_Interval.AbandInterval(6).</p>
Int 7 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 6 et l'intervalle 7. L'intervalle 7 par défaut du système est de 300 secondes (5 minutes). Par exemple : 08:08 - 13:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(7) et Call_Type_Interval.AbandInterval(7).</p>
Int 8 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 7 et l'intervalle 8. L'intervalle 8 par défaut du système est de 600 secondes (10 minutes). Par exemple : 13:08 - 23:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(8) et Call_Type_Interval.AbandInterval(8).</p>
Int 9 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 8 et l'intervalle 9. L'intervalle 9 par défaut du système est de 1 200 secondes (20 minutes). Par exemple : 23:08 - 43:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(9) et Call_Type_Interval.AbandInterval(9).</p>
> Int 9 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés au cours de la dernière période mesurée du rapport en minutes et en secondes. Par exemple : &gt; 43:08.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AnsInterval(10) et Call_Type_Interval.AbandInterval(10).</p>
MaxEnAttente	<p>Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.AppelsMaxEnAttente.</p>
Mis en file d'attente le plus longtemps	<p>Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné ou répondu) dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.MaxCallWaitTime.</p>

**Résumé du rapport** : la ligne de résumé indique une moyenne pour les colonnes Vitesse moy. de réponse et Délai moy. avant abandon, les totaux des colonnes d'intervalle et la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et DuréeMaxFileAttente. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 8.

## Rapport historique Tous les champs de type d'appel

Utilisez le rapport de tous les champs historiques de type d'appel pour afficher les appels entrants et les contacts, des statistiques clés comme la vitesse moyenne de réponse et le niveau de service, et des informations sur la répartition des appels.

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

**Vues** : ce rapport possède des vues de grille quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles, ainsi qu'une vue de diagramme à secteurs. Le diagramme à secteurs montre le pourcentage d'appels traités dans chaque type d'appel.

**Regroupement** : ce rapport est groupé par type d'appel, puis par date et heure.

**Liste de valeurs** : type d'appel

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

- Type\_Appel
- Intervalle\_Type\_Appel

### Champs disponibles de la vue de grille historique Tous les champs de type d'appel

Les champs disponibles pour la vue de grille de ce rapport incluent les champs affichés par défaut comme actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle\_Type\_Appel.

### Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques de type d'appel

Les champs **actuels** sont ceux qui apparaissent par défaut dans la vue de grille pour ce rapport.

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

Colonne (Champ)	Explication
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été créé, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Call_Type_Interval.DateTime.

<b>Colonne (Champ)</b>	<b>Explication</b>
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle. Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevel.
Abandon dans le niveau de service	Nombre total d'appels de ce type abandonnés dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CC entreprise et ACD standard qui utilisent des routages de traduction. Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevelAband.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : $\text{Call\_Type\_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Call\_Type\_Interval.CallsAnswered}$ .
<b>TÂCHES</b>	
Offerts	Tâches qui ont été offertes à ce type d'appel au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_Interval.CallsOffered.
Affectées à partir de la FA	Nombre de tâches de ce type d'appel affectées à partir de la file d'attente pour être routées au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_Interval.RouterQueueCalls.
Répondu	Nombre total d'appels de ce type auxquels des agents ont répondu au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_Interval.CallsAnswered.
Durée d'attente de réponse	Durée d'attente de réponse. Somme de la durée d'attente de réponse en secondes pour tous les appels ayant reçu une réponse pour le type d'appel au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Call_Type_Interval.AnswerWaitTime.
<b>TÂCHES EFFECTUÉES</b>	

Colonne (Champ)	Explication
Traités	<p>Nombre total de tâches traitées et terminées pour le type d'appel au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.CallsHandled.</p>
Abandon	<p>Nombre total d'appels abandonnés alors qu'ils se trouvent en VRU (c'est-à-dire pendant une invite ou l'écoute des options de menus vocaux), d'appels abandonnés dans la file d'attente vers le groupe de compétences et d'appels abandonnés au niveau du bureau de l'agent. Cette valeur comprend également les appels abandonnés alors qu'ils ne se trouvaient pas dans la file d'attente, par exemple lorsque l'appelant raccroche alors qu'il écoute une invite VRU. Le nombre d'appels abandonnés au niveau d'un VRU avant d'être mis en file d'attente correspond donc à TotalAppelsAband moins AppelsAbandRouteurVersAgent et AppelsAbandRouteurFileAttente. N'inclut pas les appels courts.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.TotalCallsAband.</p>
Retour	<p>Nombre de tâches du type d'appel routées vers les nœuds de retour par le au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  Call_Type_Interval.ReturnBusy +  Call_Type_Interval.ReturnRing +  Call_Type_Interval.ReturnRelease.</p>
Traitement par défaut	<p>Nombre de tâches du type d'appel qui ont reçu un traitement par défaut ou des nœuds d'extrémité au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.ICRDefaultRouted.</p>
Routées par le réseau	<p>Nombre de tâches du type d'appel qui ont été routées , mais par l'opérateur au cours de l'intervalle. Pour les appels pré-routés, l'opérateur décide où router l'appel.</p> <p>Provient de :  Call_Type_Interval.NetworkDefaultRouted.</p>
Débordement sortant	<p>Nombre de tâches du type d'appel ayant débordé vers un autre type d'appel dans l'intervalle.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.OverflowOut.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Appels - Erreur	<p>Nombre d'appels du type d'appel qui contenaient des erreurs ou qui étaient incomplets au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  Call_Type_Interval.ErrorCount +  Call_Type_Interval.IncompleteCalls +  Call_Type_Interval.AgentErrorCount.</p>
Autres	<p>Nombre de tâches du type d'appel qui sont courtes, qui ont été routées vers des cibles autres que des agents ou qui ont été redirigées au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de :  Call_Type_Interval.CallsRONA +  Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent +  Call_Type_Interval.ShortCalls.</p>
% Mis en file d'attente	<p>Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  (Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /  Call_Type_SG_Interval.CallsHandled).</p>
% aban	<p>Pourcentage de toutes les tâches du type d'appel qui ont été abandonnées au cours de l'intervalle.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  (Call_Type_Interval.TotalCallsAband /  (Call_Type_Interval.CallsHandled+  Call_Type_Interval.TotalCallsAband +  Call_Type_Interval.IncompleteCalls +  Call_Type_Interval.ReturnBusy +  Call_Type_Interval.ReturnRing +  Call_Type_Interval.ICRDefaultRouted +  Call_Type_Interval.NetworkDefaultRouted +  Call_Type_Interval.OverflowOut +  Call_Type_Interval.CallsRONA +  Call_Type_Interval.ReturnRelease +  Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent +  Call_Type_Interval.ShortCalls+  Call_Type_Interval.ErrorCount +  Call_Type_Interval.AgentErrorCount).</p>

Colonne (Champ)	Explication
Délai moyen avant abandon	Durée moyenne d'attente de tous les appels abandonnés ayant pris fin dans ce type d'appel au cours de l'intervalle actuel. Cela englobe les appels abandonnés dans la file d'attente, les appels abandonnés à l'IVR (invite ou libre-service), ainsi que les appels abandonnés pendant que le poste de l'agent sonnait ou en route vers le poste de l'agent.  Il s'agit d'un champ calculé. Provient de : Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime / Call_Type_Interval.TotalCallsAband.
Appels courts	Nombre d'appels abandonnés pendant la durée d'attente d'appel abandonné Type_Appel. Les appels abandonnés après cette période sont comptés comme Appels abandonnés et non comme Appels courts.  Provient de : Call_Type_Interval.ShortCalls.
MaxEnAttente	Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle.  Provient de : Call_Type_Interval.AppelsMaxEnAttente.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné ou répondu) dans cet intervalle.  Provient de : Call_Type_Interval.MaxCallWaitTime.

### Résumés de rapport

- **Résumé du type d'appel**

Totaux des champs, à l'exception du champ Niveau de service (SL), pour chaque type d'appel dans le rapport. Les champs Niveau de service contiennent des pourcentages.

- **Résumé du rapport**

Totaux des champs, à l'exception du champ Niveau de service (SL), pour tous les types d'appel dans le rapport. Les champs Niveau de service contiennent des pourcentages. La ligne de résumé affiche également la valeur Max pour les colonnes MaxEnAttente et PlusLongueDuréeFileAttente.

## Rapport de Tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel

Les rapports générés à partir de ce modèle affichent les statistiques de résumé pour les groupes de compétences et les files d'attente de précision au sein d'un ID de type d'appel. Ces informations sont utiles pour associer des files d'attente à des ressources et à des fins de prévision et de planification.

**Remarque** : dans le cas d'Unified CCE, la présence de certaines données dépend de l'utilisation de la mise en file d'attente d'entreprise et de la mise en œuvre ou non du routage de traduction.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Regroupement :** ce rapport est groupé par type d'appel, puis par date et heure.

**Liste de valeurs :** type d'appel

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

- Type\_Appel
- File d'attente\_de précision
- Intervalle\_SG\_type\_appel
- Attribut
- Intervalle\_FileAttente\_Routeur
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support

## Champs disponibles dans la vue de grille de tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel

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

Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle\_SG\_Type\_Appel.

## Champs actuels de la vue de grille de tous les champs intervalle de file d'attente de type d'appel

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de Call_Type.EnterpriseName.
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences ou de la file d'attente de précision d'un agent. Vous pouvez identifier une file d'attente de précision par la présence des Attributs près du nom de la file d'attente.  Provient de : Skill_Group.Enterprise ou Precision_Queue.EnterpriseName

Colonne (Champ)	Explication
DateTime	Date et heure des données d'une ligne sélectionnée. Provient de : Call_Type_SG_Interval.DateTime.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
Traités	Nombre total de tâches traitées et terminées pour le type d'appel au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.Handle Time / Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
% mis en file d'attente	Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_SG_Interval. CallsQHandled /Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle.  Provient de : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime / Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered.

Colonne (Champ)	Explication
Abandon dans le niveau de service	Nombre total d'appels de ce type abandonnés dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CC entreprise et ACD standard qui utilisent des routages de traduction.  Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevelAband.
Abandon dans file d'attente	Nombre d'appels du type ayant été abandonnés dans la file d'attente de routeur au cours de l'intervalle.  Provient de : Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Durée maximale d'attente d'une tâche avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonnée ou terminée. Cette valeur comprend le temps passé en file d'attente réseau, en file d'attente locale et le temps de sonnerie sur l'agent, le cas échéant.  Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime
MaxEnAttente	Nombre maximal de tâches en attente pour ce groupe de compétences au cours de cet intervalle. Les appels placés en attente avec plusieurs groupes de compétences sont comptés dans chaque groupe de compétences dans lequel ils sont placés en attente.  Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued

### Résumés de rapport

La ligne de résumé affiche la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et PlusLongueDuréeFileAttente.

## Tous les champs historiques relatifs au groupe de compétences d'un type d'appel

Ce rapport affiche les statistiques résumées pour les types d'appels et groupes de compétences au sein de chaque type d'appel au cours de l'intervalle.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Regroupement :** ce rapport est groupé par nom de type d'appel, puis par nom de groupe de compétences, et enfin par date et heure.

**Liste de valeurs :** Type d'appel

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

- Intervalle\_SG\_type\_appel
- Type\_Appel
- Groupe\_Compétences

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs aux types d'appel

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

Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis directement à partir de la table Intervalle\_SG\_Type\_Appel.

## Champs actuels de la vue de grille du rapport de tous les champs historiques relatifs aux types d'appel

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille de rapport généré à partir du modèle de stock. Vous pouvez les modifier.

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

Colonne (Champ)	Explication
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type_SG_Interval.EnterpriseName.
Groupe de compétences	Le nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.Enterprise
DateTime	Date et heure des données d'une ligne sélectionnée. Provient de : Call_Type_SG_Interval.DateTime.
Traités	Nombre total de tâches traitées et terminées pour le type d'appel au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.Handle Time/Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
% mis en file d'attente	Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.

Colonne (Champ)	Explication
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime/Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered.
Aband pendant SL	Nombre total d'appels de ce type abandonnés dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CC entreprise et ACD standard qui utilisent des routages de traduction. Provient de : Call_Type_SG_Interval.ServiceLevelAband.
Aband. dans file d'attente	Nombre d'appels du type ayant été abandonnés dans la file d'attente de routeur au cours de l'intervalle. Provient de : Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ.
MaxEnAttente	Nombre maximal d'appels en attente pour ce groupe de compétences au cours de cet intervalle. Les appels placés en attente avec plusieurs groupes de compétences sont comptés dans chaque groupe de compétences dans lequel ils sont placés en attente. Provient de : Call_Type_SG_Interval.MaxCallsQueued
Mis en file d'attente le plus longtemps	Durée maximale d'attente d'un appel avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonné ou terminé. Cette valeur comprend le temps passé en file d'attente réseau, en file d'attente locale et la sonnerie au niveau de l'agent, le cas échéant. Provient de : Call_Type_SG_Interval.MaxCallWaitTime

**Résumés du rapport :** La ligne de résumé affiche les moyennes de durée moy. de traitement, de durée moy. de réponse, de % en file d'attente, ainsi que les totaux d'appels traités, abandonnés dans le cadre du contrat de service et abandonnés dans la file d'attente.

## Rapport historique sur les performances des ports IVR

Utilisez ce rapport pour déterminer l'activité Cisco IVR et évaluer des informations comme le pourcentage d'occupation pour faciliter la planification des ressources IVR.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé par ports IVR.

**Liste de valeurs :** Faisceau

**Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :** Groupe\_Faisceaux et Groupe\_Faisceaux\_Demi\_Heure.

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique sur les performances des ports IVR

Les champs supplémentaires disponibles pour ce modèle sont renseignés à partir des tables Groupe\_Faisceaux et Groupe\_Faisceaux\_Demi\_Heure, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>.

## Champs actuels de la vue de grille du rapport historique sur les performances des ports IVR

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

Colonne (Champ)	Explication
Ports IVR	Nom du port IVR utilisé par le groupe de faisceaux. Provient de : Trunk_Group.EnterpriseName.
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.DateTime.
Ports	Nombre de ports du groupe en service à la fin de l'intervalle. Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.TrunksInService.
% Occupé	Pourcentage de temps pendant lequel les groupes de faisceaux en service ont été utilisés au cours de l'intervalle (pour les appels entrants uniquement). Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.InUseInboundTime / Trunk_Group_Half_Hour.InServiceTime.
Ports tous occupés	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pendant laquelle tous les ports du groupe étaient occupés au cours de l'intervalle. Provient de : Trunk_Group_Half_Hour.AllTrunksBusy.

### Résumé du rapport

Ce rapport comporte un résumé de groupe pour chaque port IVR pour chaque intervalle. Il comporte également un résumé du rapport de tous les champs pour tous les ports IVR. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 8.

## Rapport de consommation de licences

Le rapport de consommation de licences affiche les informations suivantes pour un intervalle spécifique :

- Le nombre total du nombre maximal d'agents connectés.
- Le nombre maximal d'agents d'entreprise connectés.
- Le nombre maximal d'agents ICM connectés.
- Le nombre maximum de ports de numérotation et de ports VRU consommés.

Vous pouvez utiliser le rapport de consommation de licences pour afficher ces données dans un format quotidien, horaire, mensuels, trimestriels et hebdomadaire.

**Requête :** les données de ce rapport sont constituées à partir d'une procédure stockée.

**Vues :** ce rapport possède une vue de grille et une vue de courbe graphique. L'affichage des courbes graphiques montre l'utilisation des licences pour tous les éléments sous licence dans le temps par rapport à une échelle commune.



### Remarque

Le rapport de consommation de licences fournit la fonctionnalité de suppression des pointes qui vous permet de supprimer les pics anormalement importants du rapport. Ce rapport utilise l'algorithme à 95 percentiles standard pour s'assurer que les pointes exceptionnellement élevées, qui sont au-delà de la plage des 95 percentiles, sont exclues. Le rapport généré à l'aide de la fonctionnalité de suppression des valeurs de pointe est seulement indicatif et ne doit pas être pris en compte pour déterminer la consommation de pointe des licences, pour des motifs de gestion des licences de l'agent.

**Regroupement :** aucun regroupement n'est pris en charge pour ce rapport. Il est trié par date et heure.

**Liste de valeurs :** fréquence

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

System\_Capacity\_Interval



### Remarque

Lors de l'importation du rapport de la consommation de licences, procédez comme suit :

- Dans le champ **Source de données pour la définition du rapport**, sélectionnez **Historique UCCE**.
- Dans le champ **Source de données de la liste de valeurs**, sélectionnez **CUIC**.

## Champs actuels de la vue de grille de la consommation de licences

Les champs **actuels** sont les champs qui apparaissent par défaut dans la vue de grille pour ce rapport.

Les champs actuels sont répertoriés dans le tableau suivant dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le rapport.

Colonne (Champ)	Explication
Date et heure système	Date et heure de l'enregistrement de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
<b>Agents connectés maximum</b>	
Nombre total d'Agents	Le total du nombre maximal d'agents Enterprise et ICM connectés durant l'intervalle spécifié. Provient de : system_capacity_interval.maxagentsloggedin
Agents Enterprise	Le nombre maximal d'agents Enterprise connectés durant l'intervalle spécifié. Provient de la formule : (system_capacity_interval.maxagentsloggedin) - (system_capacity_interval.FutureUseInt1)
Agents ICM	Le nombre maximal d'agents ICM connectés durant l'intervalle spécifié. Provient de : system_capacity_interval.FutureUseInt1
Colonne (Champ)	Explication
Nb max. de Ports VRU consommés	Le nombre maximal de ports VRU utilisés durant l'intervalle spécifié. Provient de : system_capacity_interval.maxvruports
Nombre max. de ports de numérotation consommés	Le nombre maximal de ports de numérotation utilisés durant l'intervalle spécifié. Provient de : system_capacity_interval.FutureUseInt2

**Résumé du rapport :** la ligne de résumé affiche la valeur maximale de la colonne correspondante pour chaque élément sous licence.

## Rapport historique Tous les champs du groupe de compétences périphérique

Les rapports historiques de groupe de compétences périphériques montrent des statistiques clés par groupe de compétences telles que la vitesse moyenne de réponse et les appels traités, ainsi que les durées d'état de l'agent par groupe de compétences. Utilisez ce rapport pour évaluer la performance des groupes de compétences.

**Remarque :** les tâches effectuées représentent toutes les tâches effectuées au cours de la période affichée (c'est-à-dire, dans la ligne du rapport). Cela comprend toute tâche commencée avant la période indiquée. Cela n'inclut toutefois pas les tâches abandonnées par l'appelant dans la file d'attente DAA locale.

Ce rapport affiche les mêmes données que le rapport historique du groupe de compétences de l'entreprise, à une exception près : il est classé par support et non par groupe de compétences.

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

**Vues :** ce rapport a une vue de grille et une vue d'histogramme à colonnes empilées.

**Groupement :** ce rapport est groupé par groupe de compétences.

**Liste de valeurs :** groupe de compétences, domaine de routage de média

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

- Domaine\_Routage\_Support
- Groupe\_Compétences
- Intervalle\_Groupe\_Compétences

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique du groupe de compétences périphérique

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. En outre, la plupart des champs disponibles de ce rapport proviennent de la table Intervalle\_Groupe\_Compétences, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

La seule exception est **Groupe de compétences de l'entreprise**, qui provient de Enterprise\_Skill\_Group.EnterpriseName.

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

Les exceptions sont relatives aux champs État de l'agent FTE. Il s'agit de champs calculés qui dépendent de la façon dont vous avez configuré les rapports d'intervalle. Par exemple, **Agents FTE actifs** provient de (Skill\_Group\_Interval.TalkTime / 1800) ou de (Skill\_Group\_Interval.TalkTime / 900).

## Champs actuels de la vue de grille du rapport historique du groupe de compétences périphérique

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise et ID du groupe de compétences de l'entreprise.  Provient de : Skill_Group.EnterpriseName Skill_Group.SkillTargetID.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences.  <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.

Colonne (Champ)	Explication
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime.
Mis en file d'attente par entreprise	Nombre de tâches mises en file d'attente vers ce groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterQueueCalls + Skill_Group_Interval.CallsQueued.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse du groupe de compétences en HH:MM:SS (heure, minutes, secondes), calculé en prenant le temps passé par les appelants en file d'attente pendant que le téléphone sonnait dans le bureau de l'agent avant qu'une réponse ne soit donnée, et en le divisant par le nombre de tâches ayant obtenu une réponse. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered.
<b>NIVEAU DE SERVICE</b>	
Niveau de service Réponse	Nombre d'appels routés vers le groupe de compétences ou mis en file d'attente vers le groupe de compétences au cours du dernier intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.ServiceLevelCalls.
Niveau de service Abandon	Nombre d'appels abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service du groupe de compétences au cours du dernier intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.ServiceLevelCallsAband.
<b>TÂCHES EFFECTUÉES</b>	
Total	Nombre total de tâches effectuées par ce groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : (Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls + Skill_Group_Interval.RedirectNoAnswer).

Colonne (Champ)	Explication
Abandonné	<p>Vocal : nombre total d'appels qui ont été abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing).</p>
RONA	<p>Nombre d'appels redirigés en l'absence de réponse dans le délai du seuil de niveau de service du groupe de compétences au cours du dernier intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.</p>
Traités	<p>Nombre de tâches routées traitées dans ce groupe de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Durée moyenne de traitement en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées au groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled.</p>
Durée active moyenne	<p>Durée active moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées au groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled.</p>
Abandonné en attente	<p>Nombre de tâches offertes au groupe de compétences et qui ont été abandonnées alors qu'elles avaient été mises en attente ou en pause par l'agent. La valeur est incrémentée lors de la déconnexion de l'appel.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls.</p>
<b>Fin du groupement des tâches achevées</b>	
Transfert entrant	<p>Nombre de tâches transférées au groupe de compétences dans l'intervalle. Cette valeur est mise à jour dans la base de données lorsque l'appel est effectué.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.TransferInCalls.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Transfert sortant	<p>Nombre de tâches que cet agent a transférées à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs. La valeur est mise à jour dans la base de données une fois le transfert de l'appel terminé.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls.</p>
Appels sortants externes	<p>Pour les groupes de compétences par défaut : nombre d'appels externes sortants passés par un agent au cours de l'intervalle. Pour le routage des groupes de compétences : nombre de transferts ou de conférences démarrés par un agent sur un périphérique externe au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AgentOutCalls.</p>
<b>DURÉE D'ÉTAT DE L'AGENT</b>	
Durée active	<p>Durée en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les agents du groupe de compétences étaient à l'état Actif au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.TalkTime.</p>
Durée d'attente	<p>Temps total passé par les agents à l'état En attente/En pause dans ce groupe de compétences, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Comprend les appels directs entrants et les appels internes sortants, bien que le nombre d'appels ne soit pas indiqué dans ce rapport.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.HoldTime.</p>
Durée de connexion	<p>Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), au cours de la période pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.LoggedOnTime</p>
% Non actif	<p>Pourcentage d'agents du groupe de compétences qui ne sont PAS directement impliqués dans des tâches et qui sont prêts à accepter des appels ou des tâches.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime.</p>

Colonne (Champ)	Explication
% Non prêt	<p>Pourcentage de temps pendant lequel les agents étaient à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Provient de : <math>(\text{Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime})</math>.</p>
% Actif	<p>Pourcentage d'agents du groupe de compétences qui travaillent sur des tâches entrantes ou qui se trouvent dans l'un des états de conversation.</p> <p>Provient de : <math>(\text{Skill\_Group\_Skill\_Group\_Interval.TalkingInTime} + \text{Skill\_Group\_Skill\_Group\_Interval.TalkingOutTime} + \text{Skill\_Group\_Skill\_Group\_Interval.TalkingOtherTime} + \text{Skill\_Group.Skill\_Group\_Interval.TalkingAutoOutTime} + \text{Skill\_Group.Skill\_Group\_Interval.TalkingPreviewTime} + \text{Skill\_Group.Skill\_Group\_Interval.TalkingReserveTime}) / \text{Skill\_Group\_Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}</math>.</p>
% En attente	<p>Pourcentage de temps passé par les agents à l'état En attente/En pause, par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Provient de : <math>(\text{Skill\_Group\_Interval.HoldTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime})</math>.</p>
% Réserve	<p>Pourcentage de temps passé par les agents à travailler à l'état Réserve, par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Provient de : <math>(\text{Intervalle\_Groupe\_Compétences.ReservedStateTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime})</math>.</p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par les agents à l'état Post-appel après des appels entrants ou sortants, par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Provient de : <math>((\text{Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime})</math>.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Max mis en file d'attente	Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle.  Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné, reçoive une réponse, etc.) dans cet intervalle.  Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime.
Sonneries d'abandon	Nombre total d'appels ACD vers le groupe de compétences ayant été abandonnés pendant qu'ils sonnaient à la position de l'agent. La valeur est incrémentée lors de la déconnexion de l'appel.  Provient de : Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls.
Répondu	Nombre d'appels répondus par les agents associés à ce groupe de compétences durant l'intervalle. Cette valeur est définie par le PG. Le nombre d'appels traités ne comprend que les appels traités et les appels internes reçus. La valeur est incrémentée lors de la réponse à l'appel.  Provient de : Skill_Group_Interval.CallsAnswered.

**Résumé du rapport :** il existe un résumé pour chaque groupe de compétences et un résumé du rapport total. La ligne de résumé affiche la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et TempsAttenteAppelRouteurMax. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 8.

## Rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)

La répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse) est utilisée pour identifier à quel endroit (du routage) les appelants abandonnent, et identifier les temps d'attente standard et la tolérance de l'appelant. Pour chaque type d'appel, les rapports générés à partir de ce modèle indiquent le nombre d'appels traités et abandonnés pour différents intervalles de la période de temps sélectionnée, répartis en résumés d'intervalles.

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

**Vues :** ce rapport a uniquement une vue de grille.

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

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

- Attribut
- Intervalles\_Catégories
- File d'attente\_de précision
- Domaine\_Routage\_Support
- Intervalle\_FileAttente\_Routeur
- Intervalle\_Groupe\_Compétences

## Champs disponibles dans la vue de grille du rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles pour ce modèle sont renseignés à partir des tables Intervalle\_Groupe\_Compétences et Intervalles\_Catégories, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Les champs suivants proviennent de la table `intervalle_Groupe_Compétences` :

- **Durée d'attente de réponse** provient de : `Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime`
- **IDIntervalleCatégorie** provient de : `Skill_Group_Interval.BucketIntervalID`
- **Appels traités** provient de : `Skill_Group_Interval.CallsHandled`
- **IDCibleCompétences** provient de `Skill_Group_Interval.SkillTargetID`
- **DélaiFileAttenteAband** provient de : `Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime`
- **Appels Routeur Aband** : provient de : `Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandToAgent`  
+`Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ`

Les champs suivants disponibles proviennent de la table `Intervalles_Catégories` :

**Intervalle 1 à Intervalle 10** : proviennent de `Bucket_Intervals.IntervalUpperBound1 - IntervalUpperBound9`, où le dixième intervalle est toute valeur supérieure à `UpperBound9`.

## Champs disponibles dans la vue de grille du rapport historique de répartition des files d'attente de précision (abandon/réponse)

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

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

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision.  Provient de : <code>Precision_Queue.EnterpriseName</code> et <code>Precision_Queue.PrecisionQueueID</code>

Colonne (Champ)	Explication
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision.  <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure du début de l'intervalle de génération de rapports.  Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse de la file d'attente de précision au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) suivant le temps passé par les appelants dans la file d'attente et la durée de la sonnerie sur l'ordinateur d'un agent avant que la tâche reçoive une réponse, divisé par le nombre de tâches ayant reçu une réponse.  Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
<b>Intervalle 1 à Intervalle 10</b>	
Intervalle	La durée pendant laquelle un appel doit être traité.  Provient de : Bucket_Interval.UpperBound1 (jusqu'à 9).
Répondu	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse durant cet intervalle.  Provient de : RouterQueueInterval.AnsInterval1 (jusqu'à 10)  <b>Remarque</b> : AnsInterval1 correspond au nombre d'appels ayant obtenu une réponse durant l'intervalle 1. Pour l'intervalle de type d'appel, AnsInterval est calculé à partir de l'heure où l'appel est placé en file d'attente de groupe de compétences ou en file d'attente de précision, jusqu'à l'heure où l'appel obtient une réponse. Cela comprend toute durée de nouvelle requête. Ce champ est applicable à Unified ICM ainsi qu'à Unified CCE, à une exception près :  Le champ n'est pas incrémenté si l'appel est pris en charge par un agent sur un ACD standard, sauf si l'appel a été routé par traduction.

Colonne (Champ)	Explication
Abandonné	<p>Nombre d'appels abandonnés durant cet intervalle.</p> <p>Provient de : RouterQueueInterval.AbandInterval1 (jusqu'à 10)</p> <p><b>Remarque</b> : AbandInterval1 correspond au nombre d'appels abandonnés durant l'intervalle 1. Pour l'intervalle de type d'appel, AbandInterval est calculé à partir de l'heure où l'appel est placé en file d'attente de groupe de compétences ou en file d'attente de précision, jusqu'à l'heure où l'appel est abandonné. Cela comprend toute durée de nouvelle requête. Ce champ est applicable à Unified ICM ainsi qu'à Unified CCE, à une exception près :</p> <p>Le champ n'est pas incrémenté si l'appel est pris en charge par un agent sur un ACD standard, sauf si l'appel a été routé par traduction.</p>
MaxEnAttente	<p>Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce groupe de compétences dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued</p>
Mis en file d'attente le plus longtemps	<p>La durée la plus longue écoulée avant l'abandon d'un appel ou la réponse à un appel dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime</p>

## Rapport Efficacité de la file d'attente de précision

Le rapport Efficacité de la file d'attente de précision indique l'efficacité de la file d'attente de précision en identifiant la répartition des contacts par étape.

L'efficacité de la file d'attente de précision est un rapport d'intervalles.

Le rapport d'efficacité de la file d'attente de précision reflète les tendances dans les intervalles et n'est pas conçu pour rapprocher les nombres au sein d'un intervalle.

Il est possible qu'un appel enjambe plusieurs intervalles, toutefois, un appel peut être offert dans un intervalle de durée et répondu dans un autre.

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

**Vues** : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupe**ment : ce rapport est groupé par nom de file d'attente de précision.

**Liste de valeurs** : file d'attente de précision

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

- Attribut
- File d'attente\_de précision
- Intervalle\_FileAttente\_Routeur

## Champs disponibles de la vue de grille de tous les champs Efficacité de la file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Intervalle\_FileAttente\_Routeur comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

## Champs actuels de la vue de grille de tous les champs Efficacité de file d'attente de précision

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

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

Comme **Débordement** et **Ignoré** concernent les étapes suivantes, ils ne sont pas applicables à l'étape 10 (qui n'a pas l'étape suivante) et, par conséquent, ne figurent pas à l'étape 10 du rapport.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure du début de l'intervalle de génération de rapports. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime
<b>Étape 1 à Étape 10</b>	
Offerts	Nombre d'appels offerts dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)
Répondu	Nombre total d'appels offerts dans cette file d'attente de précision ayant été répondu dans cette étape. Provient de : Router_Queue_Interval.AnsStep(n)

Colonne (Champ)	Explication
Graphique	Il s'agit d'un lien vers un rapport Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision. Pour plus d'informations, reportez-vous à <a href="#">Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision</a> , à la page 159.

## Zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision

Le rapport zoom avant sur l'efficacité de la file d'attente de précision est filtré par le nom de la file d'attente de précision et utilise une plage de date et heure absolue. Pour chaque intervalle de 15 à 30 minutes d'une période, le pourcentage d'appels répondus pour chaque étape de la file d'attente de précision est affiché sur une barre empilée.

L'axe Y est le pourcentage de réponse, tandis que l'axe X représente l'heure.

Il est possible d'avoir plus de 100 % de réponse d'un coup, car il s'agit d'une mesure basée sur l'intervalle ; un appel a pu être offert dans un intervalle donné et obtenir une réponse dans un autre.

Si vous choisissez plusieurs files d'attente de précision, le pourcentage de réponse peut atteindre 200 %.

Le rapport d'efficacité de la file d'attente de précision reflète les tendances dans les intervalles et n'est pas conçu pour rapprocher les nombres au sein d'un intervalle.

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

**Vues :** Ce rapport affiche uniquement un graphique à barres empilées.

**Liste de valeurs :** file d'attente de précision

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

- File d'attente\_de précision
- Intervalle\_FileAttente\_Routeur

## Rapport Tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision

Utilisez ce rapport pour évaluer la performance des files d'attente de précision et leur dotation en personnel. Les intervalles de file d'attente de précision fournissent des statistiques clés par file d'attente de précision telles que la vitesse moyenne de réponse et les contacts traités, ainsi que les durées d'état de l'agent. Le rapport intervalle de file d'attente de précision est comparable à l'historique de groupes de compétences périphérique.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupe :** ce rapport est groupé par file d'attente de précision.

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

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

- Attribut

- Domaine\_Routage\_Support
- File d'attente\_de précision
- Intervalle\_FileAttente\_Routeur
- Intervalle\_Groupe\_Compétences

## Champs actuels de la vue de grille de tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision

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

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

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision d'un agent. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
DateTime	Date et heure des données pour une ligne sélectionnée. Provient de : Router_Queue_Interval.DateTime.
En file d'attente	Provient de : Router_Queue_Interval.QueueCalls.
Vitesse de réponse moyenne	Délai moyen de réponse de la file d'attente de précision au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) suivant le temps passé par les appelants dans la file d'attente et la durée de la sonnerie sur l'ordinateur d'un agent avant que la tâche reçoive une réponse, divisé par le nombre de tâches ayant reçu une réponse.  Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime /Skill_Group_Interval.CallsAnswered.
<b>Niveau de service</b>	
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle.  Provient de : Router_Queue_Interval.ServiceLevel.

Colonne (Champ)	Explication
Niveau de service Réponse	<p>Nombre d'appels acheminés vers la file d'attente de précision ou placés en file d'attente pour la file d'attente de précision au cours du dernier intervalle.</p> <p>Provient de : Router_Queue_Interval.ServiceLevelCalls</p>
Niveau de service Abandon	<p>Nombre d'appels abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours du dernier intervalle.</p> <p>Provient de : Router_Queue_Interval.ServiceLevelCallsAband.</p>
<b>Tâches terminées</b>	
Total	<p>Nombre total de tâches effectuées par cette file d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.CallsHandled +Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ +Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls +Skill_Group_Interval.RedirectNoAnswer)</p>
Abandonné	<p>La somme de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'appels du type d'appel ayant été abandonnés dans la file d'attente du routeur au cours de l'intervalle du rapport.</li> <li>• Nombre d'appels associés à ce groupe de compétences qui sont abandonnés au niveau du bureau de l'agent avant d'obtenir une réponse au cours de l'intervalle de rapport. Les enregistrements détail_fin_appel générés par PG d'agent avec un indicateur de répartition des appels de 2 sont également comptabilisés pour ce champ. il n'inclut pas les appels courts et les appels qui ont été abandonnés dans le VRU.</li> </ul> <p>Provient de : Router_Queue_Interval.CallsAbandQ + Router_Queue_Interval.CallsAbandToAgent.</p>
RONA	<p>Nombre d'appels redirigés en l'absence de réponse dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours du dernier intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls.</p>
Traités	<p>Nombre d'appels entrants pour lesquels les agents de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle ont répondu et terminé.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Durée moyenne de traitement	<p>La durée moyenne passée par les agents dans cette file d'attente de précision à traiter une tâche au cours de l'intervalle.</p> <p>Champ calculé provenant de :  (Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled)</p>
Durée active moyenne	<p>Durée active moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches envoyées à la file d'attente de précision.</p> <p>Provient de :  Intervalle_Groupe_Compétences.DuréeCommunicationAppelsTraités / Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsTraités.</p>
Abandonné en attente	<p>Nombre de tâches offertes à la file d'attente de précision et qui ont été abandonnées au moment où l'agent les met en attente ou en pause. La valeur est incrémentée lors de la déconnexion de l'appel.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls</p>
Transfert entrant	<p>Temps en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) passé à traiter les appels transférés à la file d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.TransferInCallsTime</p>
Transfert sortant	<p>Nombre d'appels que cet agent a transférés à un autre agent ou file d'attente de précision au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs. La valeur est mise à jour dans la base de données une fois le transfert de l'appel terminé.</p> <p>Provient de :  Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsSortantsTransférés +  Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsSortantsTransférésHorsRéseau</p>
Sortant externe	<p>Pour les files d'attente de précision par défaut : nombre de fois où un agent a initié un appel externe sortant au cours de l'intervalle. Pour le routage des files d'attente de précision : nombre de transferts ou de conférences démarrés par un agent sur un périphérique externe au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</p>
<b>Durée d'état de l'agent</b>	

Colonne (Champ)	Explication
Durée active	Durée en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les agents de la file d'attente de précision étaient à l'état Actif au cours de l'intervalle.  Provient de : Skill_Group_Interval.TalkTime
Durée d'attente	Durée totale que les agents ont passée à l'état En attente/En pause dans la file d'attente de précision, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Comprend les appels directs entrants et les appels internes sortants, bien que le nombre d'appels ne soit pas indiqué dans ce rapport.  Provient de : Skill_Group_Interval.HoldTime
Durée de connexion	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), au cours de la période pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences.  Provient de : Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Non actif	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Non actif ou Disponible par rapport à la durée de connexion. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision.  Champ calculé provenant de : Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Non prêt	Pourcentage de temps pendant lequel les agents étaient à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long. Ce champ s'applique à toutes les files d'attente de précision.  Champ calculé provenant de : Skill_Group_Interval.NotReadyTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Actif	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des appels dans cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.  Champ calculé provenant de : (Skill_Group_Interval.TalkInTime + Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

Colonne (Champ)	Explication
% En attente	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'agent a mis un appel en attente ou a suspendu une tâche par rapport à la durée de connexion ou à l'intervalle, selon ce qui est le moins long.</p> <p>Champ calculé provenant de :  <math>\text{Skill\_Group\_Interval.HoldTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}</math></p>
% Réservé	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Réservé en attente d'une tâche depuis cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Champ calculé provenant de :  <math>\text{Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}</math></p>
% Post-appel	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après un appel entrant ou sortant de/vers cette file d'attente de précision, par rapport à la durée de connexion.</p> <p>Champ calculé provenant de :  <math>(\text{Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}</math></p>
% Utilisation	<p>Pourcentage de temps Prêt que les agents de la file d'attente de précision passent en conversation ou à effectuer du travail d'appel dans l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts.</p> <p>Provient de : <math>\text{Skill\_Group\_Real\_Time.PercentUtilizationTo5}</math></p>
Répondu	<p>Nombre d'appels routés ayant reçu une réponse de la part des agents associés à ce groupe de compétences durant l'intervalle donné. Le champ Appelsayantobtenuréponse est incrémenté dans l'intervalle durant lequel l'appel obtient une réponse, par opposition à Appelstraités qui est incrémenté dans l'intervalle durant lequel l'appel est terminé.</p> <p>Provient de : <math>\text{skill\_group\_interval.CallsAnswered}</math>.</p>
Sonnerie d'abandon	<p>Vocal : nombre total d'appels abandonnés pendant que le téléphone de l'agent sonnait.</p> <p>Non vocal : nombre total de tâches abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent.</p> <p>Provient de : <math>\text{Skill\_Group\_Interval.AbandonRingCalls}</math></p>

Colonne (Champ)	Explication
Mis en file d'attente le plus longtemps	Durée maximale d'attente d'un appel avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonné ou terminé. Cela comprend le temps passé en file d'attente réseau, en file d'attente locale, la sonnerie au niveau de l'agent, le cas échéant.  Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime
MaxEnAttente	Nombre maximal d'appels en attente pour cette file d'attente de précision au cours de cet intervalle. Les appels placés en attente dans plusieurs files d'attentes de précision sont comptés dans chaque file d'attente de précision dans laquelle ils sont placés en attente.  Provient de : Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued

## Champs disponibles dans la vue de grille de tous les champs d'intervalle de file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. En outre, la plupart des champs disponibles de ce rapport proviennent de la table Intervalle\_FileAttente\_Routeur et Intervalle\_Groupe\_Compétences, comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

## Rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)

Le rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse) identifie à quel endroit dans le groupe de compétences les appelants abandonnent, ainsi que les durées standard d'attente des appelants.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé et trié par groupe de compétences.

**Liste de valeurs :** groupes de compétences, domaine de routage de média

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

- Intervalles\_Catégories
- Domaine\_Routage\_Support
- Groupe\_Compétences
- Intervalle\_Groupe\_Compétences

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont remplis à partir des tables suivantes.

Ces champs disponibles proviennent de la table Skill\_Group\_Interval :

- **Temps d'attente de réponse** provient de : Skill\_Group\_Interval.AnswerWaitTime.
- **BucketIntervalID** provient de : Skill\_Group\_Interval.BucketIntervalID.
- **Appels traités** provient de : Skill\_Group\_Interval.CallsHandled.
- **SkillTargetID** provient de : Skill\_Group\_Interval.SkillTargetID.
- **DelayQAban** provient de : Skill\_Group\_Interval.CallDelayAbandTime.
- **Appels routeur aband.** provient de : Skill\_Group\_Interval.TotalCallsAband.

Ces champs proviennent de la table Intervalles\_Catégories, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse [http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html) :

**int1 - int 9** provient de : Intervalles\_Catégories.LimiteIntervalleSupérieur1 - LimiteIntervalleSupérieur9.

## Champs actuels de la vue de grille du rapport historique de répartition des groupes de compétences (abandon/réponse)

Les champs **actuels** sont ceux qui s'affichent par défaut dans une vue de grille de rapport généré à partir du modèle de stock. Vous pouvez les modifier.

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

Les titres des champs d'intervalle sont des en-têtes dynamiques ; ils affichent les intervalles que vous avez définis.

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.

Colonne (Champ)	Explication
DateTime	<p>Date et heure de la génération des données d'intervalle de type d'appel au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Pour chaque intervalle de la période sélectionnée, il existe une ligne de résumé pour chaque type d'appel sélectionné.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime.</p>
Vitesse de réponse moyenne	<p>Délai moyen de réponse. La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse. Il s'agit d'une mesure importante de qualité de service. En effet, le délai peut varier, même au cours d'une journée, en fonction du volume d'appels et des niveaux de personnel.</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime/Skill_Group_Interval.CallsAnswered.</p>
Int 1 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'heure de début de la mesure et l'intervalle 1. L'intervalle 1 par défaut du système est de 8 secondes. Par exemple : 00:00 - 00:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(1) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(1).</p>
Int 2 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 1 et l'intervalle 2. L'intervalle 2 par défaut du système est de 30 secondes. Par exemple : 00:08 - 00:38.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(2) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(2).</p>
Int 3 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 2 et l'intervalle 3. L'intervalle 3 par défaut du système est de 60 secondes (1 minute). Par exemple : 00:38 - 01:38.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(3) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(3).</p>

Colonne (Champ)	Explication
Int 4 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 3 et l'intervalle 4. L'intervalle 4 par défaut du système est de 90 secondes. Par exemple : 01:38 - 03:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(4) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(4).</p>
Int 5 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 4 et l'intervalle 5. L'intervalle 5 par défaut du système est de 120 secondes (2 minutes). Par exemple : 03:08 - 05:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(5) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(5).</p>
Int 6 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 5 et l'intervalle 6. L'intervalle 6 par défaut du système est de 180 secondes (3 minutes). Par exemple : 05:08 - 08:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(6) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(6).</p>
Int 7 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 6 et l'intervalle 7. L'intervalle 7 par défaut du système est de 300 secondes (5 minutes). Par exemple : 08:08 - 13:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(7) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(7).</p>
Int 8 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 7 et l'intervalle 8. L'intervalle 8 par défaut du système est de 600 secondes (10 minutes). Par exemple : 13:08 - 23:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(8) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(8).</p>
Int 9 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés entre l'intervalle 8 et l'intervalle 9. L'intervalle 9 par défaut du système est de 1 200 secondes (20 minutes). Par exemple : 23:08 - 43:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(9) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(9).</p>

Colonne (Champ)	Explication
> Int 9 Rép. et Aband.	<p>Nombre d'appels ayant obtenu une réponse/abandonnés au cours de la dernière période mesurée du rapport en minutes et en secondes. Par exemple : &gt; 43:08.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AnsInterval(10) et Skill_Group_Interval.AbandInterval(10).</p>
Max mis en file d'attente	<p>Nombre maximal d'appels dans la file d'attente pour ce type d'appel dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AppelsMaxEnAttente.</p>
Mis en file d'attente le plus longtemps	<p>Délai d'attente maximal avant qu'un appel soit traité (abandonné ou répondu) dans cet intervalle.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.MaxCallWaitTime.</p>

**Résumé du rapport :** la ligne de résumé indique une moyenne pour les colonnes Vitesse moy. de réponse et Délai moy. avant abandon, les totaux des colonnes d'intervalle et la valeur maximale pour les colonnes MaxEnAttente et DuréeMaxFileAttente.





# CHAPITRE 18

## Modèles de rapports de tous les champs historiques en temps réel

---

- [Adhésion à la file d'attente de précision d'un agent, page 171](#)
- [Rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents, page 172](#)
- [Rapport en temps réel sur les agents, page 176](#)
- [Rapport en temps réel du groupe de compétences d'un agent, page 179](#)
- [Graphique en temps réel de l'état de l'agent, page 183](#)
- [Rapport en temps réel d'une équipe d'agents, page 184](#)
- [Rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe, page 187](#)
- [Rapport en temps réel sur les types d'appels, page 190](#)
- [Rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique, page 192](#)
- [Rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision, page 197](#)
- [Rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision, page 201](#)
- [Rapport en temps réel sur les capacités du système, page 202](#)

### Adhésion à la file d'attente de précision d'un agent

Le rapport Adhésion à la file d'attente de précision d'un agent affiche les adhésions actives d'agents aux files d'attente de précision ainsi que les attributs de ces files d'attente de précision. Veuillez remarquer que cette adhésion est dynamique aussi cette information n'est disponible qu'en temps réel.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupage :** ce rapport est regroupé par agent.

**Liste de valeurs :** Agent

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

- Agent

- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Attribut
- Personne
- File d'attente de précision

## Champs disponibles de la vue de grille d'adhésion à la file d'attente de précision d'un agent

Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez également que :

- La file d'attente de précision provient de : Precision\_Queue.EnterpriseName
- L'attribut [1-n] provient de : Attribute.EnterpriseName

## Champs actuels de la vue de grille d'adhésion à la file d'attente de précision d'un agent

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName "," Person.FirstName
File d'attente de précision	La file d'attente de précision à laquelle l'agent est associé. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.

## Rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents

Le rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents fournit des informations combinées sur des groupes de compétences et des files d'attente de précision. Notez que les agents possédant plusieurs compétences ou files d'attente de précision se verront attribuer une ligne pour chacune dans le rapport. Utilisez ce rapport pour comprendre l'activité et les effectifs des groupes de compétences et des files d'attente de précision.

**Vues** : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Groupement** : ce rapport est groupé par groupe de compétences.

**Liste de valeurs : Agent****Tables de schéma de base de données à partir desquelles les données sont récupérées :**

- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Attribut
- Durée\_Contrôleur
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Code\_Raison
- Service
- Groupe\_Compétences
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel

**Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents**

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

Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Agent\_Temps\_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez également que :

- **Support** provient de : Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName.
- **Nom du service provient de** : Service.EnterpriseName.
- **Nom d'entreprise** provient de : Agent.EnterpriseName.

**Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents**

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

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

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision / Groupe de compétences	<p>File d'attente de précision ou groupe de compétences.</p> <p>La file d'attente de précision provient de : Precision_Queue.EnterpriseName</p> <p>Routage de précision associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs routages de précision, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p> <p>Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName</p> <p>Groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p>
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
Agent	<p>Nom et prénom de l'agent.</p> <p>Provient de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName.</p>
Mis en file d'attente maintenant	<p>Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente pour le groupe de compétence ou la file d'attente de précision.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow.</p>
Extension	<p>Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Extension.</p>
État de l'agent	<p>L'état actuel de l'agent dans ce groupe de compétence ou file d'attente de précision. Voir États des agents.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState.</p>
Date et heure de connexion	<p>La date et l'heure de connexion de l'agent au groupe de compétences ou à la file d'attente de précision. Le format est MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heure, minute, seconde).</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLogin.</p>
Durée	<p>Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()).</p>

Colonne (Champ)	Explication
Mode de l'agent mobile	<p>Le mode selon lequel l'agent est connecté (rempli uniquement pour Unified CCE) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = Pas mobile (agent local ; téléphone normal ACD/CCE ou tâche non vocale).</li> <li>• 1 = Appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant).</li> <li>• 2 = Connexion semi-permanente (l'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels).</li> </ul> <p>Provient de : Agent_Real_Time.PhoneType.</p>
N° de téléphone de l'agent mobile	<p>Pour un agent mobile (un agent travaillant à distance), numéro de téléphone actuel. Rempli uniquement pour Unified CCE.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber.</p>
Raison	<p>Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si le code n'est pas défini, affiche 0.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode.</p>
Assistance du superviseur demandée	<p>Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : Non Oui.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist.</p>
Destination	<p>Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Destination.</p>
Direction	<p>La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NULL = Aucun</li> <li>• 0 = Aucun</li> <li>• 1 = Entrant</li> <li>• 2 = Sortant</li> <li>• 3 = Autre entrant</li> <li>• 4 = Autres sortant / Aperçu direct sortant</li> <li>• 5 = Réserve sortant</li> <li>• 6 = Aperçu sortant</li> <li>• 7 = Sortant prédictif / Progressif</li> </ul> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Disponible dans MRD	<p>Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de support :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NON (Non disponible)</li> <li>• OUI_ICM (Disponible pour Unified ICM dans le domaine de routage média)</li> <li>• OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage média)</li> </ul> <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est considéré comme étant disponible pour ICM, Unified ICM peut lui affecter des tâches. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Unified ICM peut affecter des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.AvailableInMRD.</p>
Actif	<p>Nombre de tâches associées au groupe de compétences sur lesquelles travaille l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.CallInProgress.</p>
ID cible de compétences d'agent	<p>IDCibleCompétences de l'agent. Utilisé conjointement avec IDCibleCompétencesGroupeCompétences, il permet d'identifier le membre du groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.SkillTargetID.</p>
ID cible de compétences	<p>Ce numéro d'identification est unique à une cible de compétences de l'entreprise.</p> <p>Provient de : Skill_Group.SkillTargetID</p>

## Rapport en temps réel sur les agents

Ce rapport contient un tableau qui présente, pour chacun des agents sélectionnés, le groupe des compétences actif actuel, l'état et la direction des appels des domaines de routage de support auxquels l'agent est connecté. Le rapport en temps réel sur les agents fournit des informations sur l'activité de l'agent individuel actuel, comme par exemple combien de temps l'agent a passé sur un appel ou si l'agent est en train de traiter une interaction vocale ou de conversation.

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

**Vues** : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement** : ce rapport est groupé et trié par agent.

**Liste de valeurs** : agent, domaine de routage de média

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

- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Durée\_Contrôleur
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- File d'attente\_de précision
- Code\_Raison
- Service
- Groupe\_Compétences

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Agent\_Temps\_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez que :

- **Support** provient de : Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName.
- **Nom du service** provient de : Service.EnterpriseName.
- **Nom d'entreprise** provient de : Skill\_Group.EnterpriseName.

## Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision / Groupe de compétences	<p>File d'attente de précision ou groupe de compétences ou non applicable.</p> <p>La file d'attente de précision provient de : Precision_Queue.EnterpriseName.</p> <p>Routage de précision associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs routages de précision, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p> <p>Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName.</p> <p>Groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p>
Support	<p>Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au nom de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences.</p> <p><b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.</p>
Attributs	<p>Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.</p> <p>Provient de : Attribute.EnterpriseName</p>
AgentState	<p>État actuel de l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.AgentState.</p>
Destination	<p>Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Destination.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Direction	<p>Direction de la tâche active :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrante (tâche entrante : les tâches non vocales sont toujours entrantes).</li> <li>• Sortante (tâche externe sortante).</li> <li>• Autre (tâche interne sortante ou entrante).</li> <li>• Non applicable (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences).</li> </ul> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction.</p>
Durée	<p>Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()).</p>
Raison	<p>Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si le code n'est pas défini, affiche 0.</p> <p>Pour que les codes raison apparaissent dans un rapport, vous devez configurer les paramètres CTI OS du bureau de l'agent et les paramètres de registre CTI OS pour afficher le code motif. Configurez ces paramètres dans l'outil Liste des paramètres de bureau de l'agent du Gestionnaire de configuration d'Unified ICM.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode.</p>

## Rapport en temps réel du groupe de compétences d'un agent

Ce rapport présente un tableau des agents au sein des groupes de compétences sélectionnés. Le tableau fournit des informations sur l'activité actuelle de chaque agent, comme son état actuel, la durée dans l'état actuel, le mode d'agent mobile et la direction de l'appel au sein de chaque domaine de routage média auquel l'agent est connecté.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Liste de valeurs :** groupe de compétences, domaine de routage de média

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

- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Durée\_Contrôleur
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- Code\_Raison
- Service
- Groupe\_Compétences
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont renseignés à partir des champs des tables Agent\_Real\_Time et Skill\_Group\_Real\_Time, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse [http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html).

## Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Le nom de l'entreprise de groupe de compétences pour le groupe de compétences sélectionné. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName

Colonne (Champ)	Explication
Mis en file d'attente maintenant	<p>Nombre de tâches actuellement en file d'attente pour le groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow</p>
Extension	<p>Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Extension</p>
État de l'agent	<p>L'état actuel de l'agent dans ce groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState</p>
Date et heure de connexion	<p>Temps passé dans l'état actuel de l'agent dans le groupe de compétences en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.DateTimeLogin</p>
Durée	<p>Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())</p>
Mode de l'agent mobile	<p>Mode utilisé par l'agent pour sa connexion (uniquement rempli pour CCE).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = Non mobile (Agent local ; téléphone DAA/CCE ou tâche non vocale)</li> <li>• 1 = Appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant)</li> <li>• 2 = Connexion permanente (L'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels)</li> </ul> <p>Provient de : Agent_Real_Time.PhoneType</p>
N° de téléphone de l'agent mobile	<p>Pour un agent mobile (un agent travaillant à distance), numéro de téléphone actuel. Uniquement rempli pour CCE.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber</p>

Colonne (Champ)	Explication
Raison	<p>Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si le code n'est pas défini, le code motif affiche 0.</p> <p>Pour que les codes raison s'affichent dans un rapport, les paramètres de bureau et de registre CTI OS de l'agent doivent être configurés en conséquence. Configurez ces paramètres dans l'outil Liste des paramètres de bureau de l'agent du Gestionnaire de configuration d'Unified ICM.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode</p>
Assistance du superviseur demandée	<p>Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : Non Oui.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist</p>
Destination	<p>Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Destination</p>
Direction	<p>La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NULL = Aucun</li> <li>• 0 = Aucun</li> <li>• 1 = Entrant</li> <li>• 2 = Sortant</li> <li>• 3 = Autre entrant</li> <li>• 4 = Autres sortant / Aperçu direct sortant</li> <li>• 5 = Réservé sortant</li> <li>• 6 = Aperçu sortant</li> <li>• 7 = Sortant prédictif / Progressif</li> </ul> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction</p>

Colonne (Champ)	Explication
Disponible dans MRD	<p>Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de support :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NON (Non disponible)</li> <li>• OUI_ICM (Disponible pour Unified ICM dans le domaine de routage média)</li> <li>• OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage média)</li> </ul> <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est considéré comme étant disponible pour ICM, Unified ICM peut lui affecter des tâches. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Unified ICM peut affecter des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches.</p>
Actif	<p>Nombre de tâches associées au groupe de compétences sur lesquelles travaille l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress</p>

## Graphique en temps réel de l'état de l'agent

Ce rapport est un graphique à secteurs montrant le nombre total actuel d'agents dans différents états d'agent.

**Vues :** ce rapport a une vue de type diagramme à secteurs.

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

**Liste de valeurs :** Agent

**Table(s) de schéma de base de données à partir de laquelle ou desquelles les données sont récupérées :**  
Agent\_Real\_Time.AgentState

Les données suivantes sont représentées dans le graphique à secteurs en temps réel de l'état de l'agent.

**Tableau 19: Diagramme à secteurs en temps réel de l'état de l'agent**

Champ	Explication
Non prêt	Aucune tâche ne peut être attribuée à l'agent.

Champ	Explication
Prêt	L'agent s'est placé en état Prêt à l'aide de son outil de bureau d'agent.
Actif	L'agent exécute une tâche ou traite un appel.
Post-appel	L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel.
Réservé	On a offert à l'agent une tâche ou un appel. Pour les appels vocaux, les agents sont à l'état Réservé lorsque leur téléphone sonne.
Interrompu	L'agent reçoit une tâche ou un appel non interrompu lors du traitement d'une tâche interrompue.
Inconnue	L'état de l'agent est inconnu.
Attente	Dans le cas des agents qui traitent des appels avec option d'appels sortants, l'état En attente indique que l'agent est réservé pour un appel puisque le numéroteur de sortie a mis l'agent en attente pendant la connexion de l'appel.

## Rapport en temps réel d'une équipe d'agents

Ce rapport indique l'état actuel des équipes d'agents sélectionnées et les états actuels de chaque agent des équipes d'agents sélectionnées. Le rapport en temps réel d'une équipe d'agents fournit des informations similaires à l'état de l'agent en temps réel, mais présentées et regroupées par équipes.

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Regroupement :** ce rapport est groupé et trié par équipe d'agents, puis par superviseur.

**Liste de valeurs :** Équipe d'agents

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

- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Équipe\_Agents
- Membre\_Équipe\_Agents
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Service

- Groupe\_Compétences

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Agent\_Temps\_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Autres tables utilisées :

- **Équipe\_Agents**

- Le champ Équipe d'agents provient de : Agent\_Team.AgentTeamID.
- Le champ Code d'identification du superviseur principal de cible de compétence provient de : Agent\_Team.PriSupervisorSkillTargetID.

- **Personne**

- Prénom provient de : Person.FirstName.
- Nom provient de : Person.LastName.

- **Domaine\_Routage\_Support**

- Le champ Support provient de : Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName.

- **Service**

- Nom du service provient de : Service.EnterpriseName.

## Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName.
Superviseur	Principal superviseur de l'équipe d'agents. Provient de : Person.LastName " , " Person.FirstName.
Agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName " , " Person.FirstName.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision / Groupe de compétences	<p>File d'attente de précision ou groupe de compétences ou non applicable.</p> <p>La file d'attente de précision provient de : Agent_Team.EnterpriseName.</p> <p>Routage de précision associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs routages de précision, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p> <p>Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName.</p> <p>Groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p>
Attributs	<p>Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.</p> <p>Provient de : Attribut.NomEntreprise</p>
État	<p>État actuel de l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.AgentState.</p>
Durée	<p>Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de l'agent, indiqué dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : DATEDIFF(second, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()).</p>
Raison	<p>Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro).</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode.</p>
Destination	<p>Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Destination.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Direction	<p>La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NULL = Aucun</li> <li>• 0 = Aucun</li> <li>• 1 = Entrant</li> <li>• 2 = Sortant</li> <li>• 3 = Autre</li> </ul> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction.</p>

**Résumé du rapport :** une ligne de résumé pour l'équipe d'agents, une ligne de résumé pour chaque superviseur et un résumé du rapport pour l'ensemble des données sont disponibles. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 8.

## Rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

Le rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe fournit la répartition des états d'agent par équipe. Utilisez ce rapport pour identifier le nombre d'agents disponibles dans une équipe actuelle.

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Regroupement :** aucun regroupement n'existe pour ce rapport. Il est trié par équipe d'agents.

**Liste de valeurs :** Équipe d'agents

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

- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Équipe\_Agents
- Membre\_Équipe\_Agents
- Domaine\_Routage\_Support
- Personne

### Champs disponibles du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Dans le panneau Actuel, ils apparaissent sous forme de leur nom d'affichage (par exemple, *En attente*).

Dans le panneau Disponible, ils apparaissent sous forme de leur nom de base de données (par exemple, *État\_En\_Attente*).

Ces champs sont tirés des tables *Personne*, *Équipe\_Agent*, *Membre\_Équipe\_Agent* et *Agent\_Temps\_Réel*.

**Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont :**

- **ID d'équipe d'agents** provient de : *Agent\_Team\_Member.AgentTeamID*.
- **Support** provient de *Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName*.
- **Admissible pour la tâche** provient de : nombre d'agents où *Agent\_Real\_Time.AvailableInMRD* est égal à 0.

Nombre d'agents qui peuvent recevoir des tâches dans le domaine de routage média spécifié.

Un agent peut être à l'état Non actif (disponible) et ne pas être habilité à des tâches dans un domaine de routage de support.

Cela peut se produire dans les cas suivants :

- domaines de routage autres que Vocal, si l'agent est actuellement occupé à une tâche vocale ;
- domaine de routage de support vocal, si l'agent est actuellement occupé à une tâche multimédia autre qu'un message électronique.



**Remarque**

Un agent peut être actuellement occupé à une tâche (état Appel entrant actif), mais Habilité pour tâche dans un domaine de routage de support. Cela peut se produire dans le domaine de routage média Conversation multisesion (MSC, Multi Session Chat). si l'agent traite une tâche MSC, un agent peut recevoir une tâche selon la limite maximale configurée dans le système.

## Champs actuels du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

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

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

Colonnes (Champs)	Explication
Équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : <i>Agent_Team.EnterpriseName</i> .
Superviseur	Superviseur principal de l'équipe. Provient de : <i>Person.LastName + ' ' + Person.FirstName</i> .
Total dans l'équipe	Nombre d'agents configurés pour l'équipe individuelle. Provient de : <i>Count(Agent_Team_Member.SkillTargetID)</i> .

Colonnes (Champs)	Explication
Agents connectés	<p>Nombre d'agents actuellement connectés.</p> <p>Provient de : nombre d'agents avec Agent_Real_Time.AgentState non égal à 0.</p>
Appels entrants actifs	<p>Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches entrantes.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 11 ou 4, et Agent_Real_Time.Direction est égal à 1.</p>
Appels sortants actifs	<p>Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches sortantes.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 11 ou 4, et Agent_Real_Time.Direction est égal à 2.</p>
Autres appels actifs	<p>Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches internes (ni entrantes ni sortantes). Comme exemples d'autres tâches, on peut notamment citer les transferts d'agent à agent et les tâches de superviseur.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 11 ou 4, et Agent_Real_Time.Direction est égal à 3.</p>
Attente	<p>Nombre d'agents dont toutes les tâches actives sont en attente et/ou qui ont des tâches en pause. L'agent ne se trouve pas à l'état En attente avec une tâche en attente et en conversation sur une autre tâche (par exemple, un appel consultatif). Toutes les tâches actives de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 10 ou 12.</p>
Non actif	<p>Nombre d'agents à l'état Non actif, l'état où l'agent est prêt à accepter des tâches, mais n'est pas actuellement impliqué dans un travail de tâche.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 3 ou 14.</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents à l'état Travail non prêt ou Travail prêt. L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 5 ou 6.</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Non prêt	<p>Nombre d'agents à l'état Non prêt, un état dans lequel les agents sont connectés mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement de tâches, ni disponibles pour traiter une tâche.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 2.</p>
Réservé	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Réservé, un état dans lequel un agent a été sélectionné pour recevoir une tâche. Un agent se trouve à l'état Réservé jusqu'à ce que la tâche ait obtenu une réponse.</p> <p>Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 8.</p>

**Résumé du rapport :** une ligne de résumé est disponible pour l'ensemble du rapport. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#), à la page 8.

## Rapport en temps réel sur les types d'appels

Les rapports générés à partir du modèle temps réel sur les types d'appels montrent l'état actuel de types d'appels. Le rapport fournit une vue d'ensemble, par type d'appel, de l'activité en cours, tels que les appels en file d'attente, l'appel demeuré le plus longtemps en file d'attente, et les statistiques des dernières 5 minutes.

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

**Vues :** ce rapport a une vue de grille et une vue de jauge. La vue de jauge indique le nombre de tâches actuellement dans la file d'attente.

**Liste de valeurs :** Type d'appel

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

- Type\_Appel
- Type\_Appel\_Temps\_Réel

### Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont alimentés à partir de la table Call\_Type\_Real\_Time, comme décrit dans le *Manuel de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

### Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName.
Délai moyen de réponse 5	Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Temps de réponse total pour toutes les tâches du type d'appel divisé par le nombre de tâches de ce type ayant obtenu une réponse au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5).
VRU (non en file d'attente) maintenant	Nombre de tâches à l'état Exécuter script VRU ou En attente. Cela représente le nombre de tâches au VRU en attente d'invite ou en libre-service.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallsAtVRUNow - Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow.
En file d'attente maintenant	Nombre de tâches actuellement en file d'attente.  Provient de : Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow.
Agent CCE maintenant	Nombre de tâches qui ont été routées à des agents Unified CCE mais qui ne sont pas encore terminées. Cette colonne est incrémentée lorsqu'un agent répond à l'appel et décrémente lorsque l'appel se termine, c'est-à-dire une fois le travail post-appel terminé, si applicable.  Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsAtAgentNow.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé en soustrayant l'heure à laquelle la tâche est entrée dans la file d'attente de l'heure actuelle. (Provient de : Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ).
Niveau de service	Niveau de service pour l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevelTo5.

Colonne (Champ)	Explication
Traités5	Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5.
Abandonnées5	Nombre de tâches abandonnées à l'IVR au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, tout en étant offertes à l'agent et routées vers celui-ci.  Provient de : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5.
Aband. pendant SL	Le nombre de tâches abandonnées avant l'expiration du délai de niveau de service pendant l'intervalle glissant de cinq minutes.  Provient de : Call_Type_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5.
Aband. moyen	Durée moyenne des appels abandonnés pour ce type d'appel chaque minute pendant l'intervalle de cinq minutes, mesuré en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5.

**Résumé du rapport :** un résumé de toutes les données figurant dans le rapport est disponible.

## Rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique

Les rapports des groupes de compétences périphériques montrent des statistiques en temps réel par groupe de compétences tels que les appels en file d'attente et le retard le plus important. Utilisez ce rapport pour les activités de groupe de compétences.



**Remarque**

Si aucun groupe de compétences principal ou secondaire n'est défini pour le groupe de compétences de base, ce groupe ne sera pas affiché.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé par groupe de compétences

**Liste de valeurs :** groupe de compétences, domaine de routage de média

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

- Domaine\_Routage\_Support
- Groupe\_Compétences
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel

## Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

## Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique

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

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

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences et son ID cible de compétences.  Provient de : Skill_Group.EnterpriseName et Skill_Group.SkillTargetID.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences.  <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Mis en file d'attente maintenant	Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente vers le groupe de compétences  Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche ayant la durée la plus longue en file d'attente sur le support de routage, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ.

Colonne (Champ)	Explication
Délai moyen de réponse 5	Délai moyen de réponse, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour le groupe de compétences au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5.
Rép. pendant SL	Délai moyen de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pour le groupe de compétences.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5.
Aband. pendant SL	Nombre d'appels ayant reçu une réponse en deçà du seuil de niveau de service du groupe de compétences chaque minute dans l'intervalle de cinq minutes.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5.
Traités	Nombre de tâches traitées au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5.
Durée moyenne de traitement	Moyenne du temps passé, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au traitement d'une tâche, au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5.
Connectés	Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour à chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn.
Non prêt	Nombre d'agents à l'état Non prêt pour le groupe de compétences. Non prêt est un état dans lequel les agents sont connectés mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement d'appel ni disponibles pour traiter un appel.  Provient de : Skill_Group_Real_Time.NotReady.

Colonne (Champ)	Explication
Non actif	Nombre d'agents du groupe de compétences qui ne travaillent actuellement pas sur une tâche associée à ce groupe. Provient de : Skill_Group_Real_Time.Avail.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents du groupe de compétences travaillant actuellement sur des tâches entrantes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingIn.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOut.
Autres appels actifs	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels internes (ni entrants ni sortants). Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOther.
Appels sortants automatiques actifs	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédicatifs). Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut.
Aperçu actif	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels prévisualisés sortants. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview.
Réservation active	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve.
Durée active moyenne	Durée moyenne de conversation ou à l'état Actif, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : (Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5).

Colonne (Champ)	Explication
Post-appel	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Post-appel pour ce groupe de compétences. Le post-appel est le travail lié à l'appel effectué par un agent une fois l'appel terminé. Un agent effectuant un travail post-appel se trouve à l'état Travail prêt ou Travail non prêt.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady.</p>
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause. L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.Hold.</p>
Réservé	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement à l'état Réservé. Réservé est un état dans lequel un agent attend un appel est n'est pas disponible pour recevoir des appels entrants. Cet état ne s'applique qu'aux agents des ACD du méridien Nord.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents.</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.BusyOther.</p>

Colonne (Champ)	Explication
% Utilisation	<p>Pourcentage de temps Prêt passé par les agents du groupe de compétences en conversation ou à réaliser un travail lié à l'appel, au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5.</p>

**Résumé du rapport :** une ligne récapitulative est disponible pour le groupe de compétences. Un résumé du rapport total est disponible pour tous les champs à l'exception de % Occupé dans autre.

## Rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision

Le rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision indique l'état actuel des files d'attente de précision sélectionnées. Le rapport fournit des informations telles que les appels en file d'attente et le délai de retard par file d'attente de précision.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé par file d'attente de précision.

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

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

- Attributs
- Domaine\_Routage\_Support
- File d'attente\_de précision\_Temps réel
- File d'attente\_de précision

### Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table File d'attente\_de précision\_Temps\_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

### Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision

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

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

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés. Provient de : Attribute.EnterpriseName
Mis en file d'attente maintenant	Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente pour la file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Real_Time.CallsQNow.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Appel ayant la durée la plus longue en file d'attente sur le support de routage, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Precision_Q_Real_Time.LongestCallInQ
Vitesse de réponse 5 moyenne	Délai moyen de réponse, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/ Precision_Q_Real_Time.CallsAnsweredTo5.
Réponse obtenue dans le niveau de service	Nombre d'appels ayant reçu une réponse dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAnsTo5
Abandon dans le niveau de service	Nombre d'appels abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAbandTo5.

Colonne (Champ)	Explication
Traités	<p>Nombre de tâches traitées au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5.</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Moyenne du temps passé, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au traitement d'une tâche, au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5.</p>
Connecté	<p>Nombre d'agents actuellement connectés à la file d'attente de précision. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.LoggedOn.</p>
Non prêt	<p>Nombre d'agents à l'état Non prêt pour la file d'attente de précision. Non prêt est un état dans lequel les agents sont connectés, mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement d'appel, ni disponibles pour traiter un appel.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.NotReady.</p>
Non actif	<p>Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui, actuellement, n'exécutent aucune tâche associée à cette file d'attente.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.Avail.</p>
Appels entrants actifs	<p>Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches entrantes.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.TalkingIn</p>
Autres appels actifs	<p>Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels internes (ni entrants ni sortants).</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.TalkingOther.</p>
Durée active moyenne	<p>Durée moyenne de conversation ou à l'état Actif, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : (Precision_Q_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5)</p>

Colonne (Champ)	Explication
Post-appel	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Post-appel pour cette file d'attente de précision. Le post-appel est le travail lié à l'appel effectué par un agent une fois l'appel terminé. Un agent effectuant un travail post-appel se trouve à l'état Travail prêt ou Travail non prêt.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.WorkReady + Precision_Q_Real_Time.WorkNotReady</p>
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état dans la file d'attente de précision est En pause. L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.Hold</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres files d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans une file d'attente de précision tout en étant en parallèle connecté à d'autres files d'attentes de précision et prêt à accepter des appels de ces files. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans une seule file d'attente de précision à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans une file d'attente de précision, l'agent est considéré, pour l'autre file d'attente de précision, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.BusyOther</p>
% Utilisation	<p>Pourcentage de temps Prêt passé par les agents du groupe de compétences en conversation ou à réaliser un travail lié à l'appel, au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5</p>

## Rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

Le rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision généré à partir de ce modèle montre l'état actuel des files d'attente de précision sélectionnées. Le rapport fournit des informations en temps réel par étape pour donner de la visibilité sur l'étape dans laquelle les appels sont actuellement en attente.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** Ce rapport est groupé par file d'attente de précision et par ordre d'étape.

**Liste de valeurs :** file d'attente de précision

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

- File d'attente\_de précision
- Étapes\_File d'attente\_de précision
- Étapes\_File d'attente\_de précision\_Temps\_Réel

### Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Étapes\_File d'attente\_de précision\_Temps\_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

### Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

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

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

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision.  Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID.
Étape	Valeur entière qui définit la ligne unique pour une étape de file d'attente de précision. Il s'agit de la principale clé.  Provient de : Precision_Queue_Step.PrecisionQueueStepID.

Colonne (Champ)	Explication
Agents connectés	Nombre d'agents connectés pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsLoggedIn.
Agents disponibles	Nombre d'agents admissibles et disponibles pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsAvailable.
Agent le plus disponible	Durée pendant laquelle le prochain agent à sélectionner a été disponible. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.NextAvailAgent.
En file d'attente	Nombre de tâches en file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.CallsInQueue.
Temps moyen de la file d'attente	Durée moyenne du temps de file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AvgCallsInQueueTime.
Mis en file d'attente le plus longtemps	Horodatage de l'appel le plus long en file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.LongestCallInQueue.

## Rapport en temps réel sur les capacités du système

Ce rapport présente un résumé de la capacité globale du système. Le tableau fournit la capacité du système, des informations d'encombrement et des indicateurs de performance clés.

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

**Vues :** ce rapport a trois vues de grille et une vue de jauge.

**Groupement :** ce rapport est groupé par nom d'entreprise d'instance ICM.

**Liste de valeurs :** Instance ICR

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

- Capacités\_Du système\_Temps\_Réel
- Instance\_ICR

- Durée\_Contrôleur
- Contrôle\_Congestion

### Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel sur les capacités du système

Les champs disponibles pour la vue de grille de ce rapport incluent les champs affichés par défaut comme actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont extraits directement de la table Capacités\_Du\_système\_Temps\_Réel, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise* à l'adresse [http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html).

Il y a un champ supplémentaire disponible dans ce rapport, qui est IDInstanceICR. Ce champ provient de System\_Capacity\_Real\_Time.ICRInstanceID et est un identificateur unique pour l'instance.

Des vues de grille et de jauge sont disponibles. Les vues de grille sont les suivantes :

- Informations sur l'encombrement : affiche les détails relatifs à l'encombrement en temps réel.
- Indicateurs des performances clés : affiche les détails relatifs aux capacités en temps réel.
- Rapport en temps réel sur les capacités du système : affiche les détails relatifs à l'encombrement et aux capacités du système en temps réel.

La vue jauge possède une vue pourcentage de rejet, qui affiche le pourcentage de rejet actuel.

### Champs actuels des vues du rapport sur les capacités du système

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

Colonnes (Champs)	Explication
<b>Informations sur le système générique</b>	
Nom de l'instance ICM	Nom d'entreprise pour le nœud. Ce nom doit être unique pour tous les nœuds de l'entreprise. Provient de : ICR_Instance.EnterpriseName.
Type de déploiement	Type de déploiement ICM/CCE. Provient de : Congestion_Control.DeploymentType
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, au format AAAA/MM/JJ (année, mois, jour) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : System_Capacity_Real_Time.DateTime.
<b>Informations sur l'encombrement</b>	

Colonnes (Champs)	Explication
Niveau d'encombrement actuel	<p>Mode d'encombrement actuel dans le système :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun encombrement = mode opérationnel normal sans congestion</li> <li>• Niveau 1 = Le mode de congestion est de niveau 1</li> <li>• Niveau 2 = Le mode de congestion est de niveau 2</li> <li>• Niveau 3 = Le mode de congestion est de niveau 3</li> </ul> <p>Seuil qui a été défini pour ce champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas d'absence d'encombrement, le champ de couleur du fond est vert</li> <li>• Au niveau 1, le champ de couleur du fond est jaune</li> <li>• Au niveau 2, le champ de couleur du fond est jaune</li> <li>• Au niveau 3, le champ de couleur du fond est rouge</li> </ul> <p>Provient de : System_Capacity_Real_Time.CurrentCongestionLevel</p>
Pourcentage de rejet actuel	<p>Il s'agit du pourcentage de réduction des appels basé sur le niveau d'encombrement actuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le niveau 0, le pourcentage de réduction est de 0 %.</li> <li>• Pour le niveau 1, le pourcentage de réduction est de 10 %.</li> <li>• Pour le niveau 2, le pourcentage de réduction est de 30 %.</li> <li>• Pour le niveau 3, le pourcentage de réduction varie de 30 à 100 % selon le taux d'appels entrants.</li> </ul> <p>Provient de : System_Capacity_Real_Time.RejectionPercentage</p>
Durée d'encombrement au niveau actuel	<p>La durée pendant laquelle le système a été au niveau d'encombrement actuel, même s'il s'agit du niveau 0 (pas d'encombrement). Mesurée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCurrentLevel, Controller_Time.NowTime).</p>
Durée d'encombrement	<p>Temps passé en encombrement, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Cette valeur est égale à 0, si le niveau d'encombrement actuel est au niveau 0 (aucun encombrement).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCongested, Controller_Time.NowTime).</p>
CPS d'attaque de niveau 1	<p>Détermination d'appels par seconde (CPS) d'attaque pour le niveau d'encombrement 1.</p> <p>Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Onset</p>

Colonnes (Champs)	Explication
CPS de diminution de niveau 1	Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 1. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Abatement
Réduction de niveau 1	Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 1. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Reduction
CPS d'attaque de niveau 2	Détermination de CPS d'attaque pour le niveau d'encombrement 2. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Onset
CPS de diminution de niveau 2	Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 2. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Abatement
Réduction de niveau 2	Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 2. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Reduction
CPS d'attaque de niveau 3	Détermination CPS d'attaque pour le niveau d'encombrement 3. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Onset
CPS de diminution de niveau 3	Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 3. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Abatement
Réduction de niveau 3	Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 3. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Reduction
<b>Informations sur les capacités</b>	
Nombre total d'agents connectés	Nombre total d'agents connectés au système. Provient de : System_Capacity_Real_Time.TotalAgentsLoggedOn
Compétences moy. par agent	Nombre moyen de groupes de compétences associés par agent. Provient de : System_Capacity_Real_Time.AverageSkillsPerAgent
Capacité configurée dans CPS	Appel configuré par capacité de seconde du système. Provient de : System_Capacity_Real_Time.ConfiguredCapacity
Capacité ajustée dans CPS	Capacité d'appel ajusté par seconde pendant le runtime. Provient de : System_Capacity_Real_Time.AdjustedCapacity
CPS moy.	Appel moyen pondéré runtime par seconde. Provient de : System_Capacity_Real_Time.AverageCPS





# CHAPITRE 19

## Modèles de rapports temporaires historiques

- [Rapport historique de présence de l'agent, page 207](#)
- [Rapport historique sur les compétences de l'agent, page 209](#)
- [Rapport historique de synthèse Agent, page 211](#)
- [Rapport historique d'équipe d'agents, page 215](#)
- [Rapport historique de présence de l'équipe d'agents, page 217](#)
- [Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel, page 220](#)
- [Rapport historique sur les compétences, page 222](#)
- [Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence, page 225](#)
- [Rapport historique de synthèse sur la compétence, page 227](#)
- [Rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent, page 230](#)
- [Rapport historique sur l'état non prêt de l'agent, page 231](#)
- [Rapport historique de suivi de l'état de l'agent, page 233](#)
- [Rapport historique sur l'état non prêt de l'équipe d'agents, page 235](#)

### Rapport historique de présence de l'agent

Le rapport historique de présence de l'agent indique la durée totale de présence du personnel, la durée de traitement, la durée de post-appel, la durée Non prêt, la durée de sonnerie, la durée de disponibilité et le nombre de tâches traitées par un agent pour la période spécifiée, pour toutes les sous-opérations ou les compétences auxquelles l'agent est connecté.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport de présence de l'agent pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de présence de l'agent** dans la liste déroulante des rapports (située à l'extrême droite de la barre de menus). La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement** : ce rapport est groupé et trié par Nom de l'agent, puis par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

**Liste de valeurs** : Agent

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Personne
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support
- File d'attente\_de précision

### Champs actuels du rapport historique mensuel de présence de l'agent

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction du rapport de présence de l'agent sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime
Traités	Le nombre de tâches Unified ICM routées que cet agent a traité dans l'ensemble groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée de traitement	Le nombre total de secondes passées sur les tâches entrantes auxquelles des agents ont répondu et mené les tâches de post-appel au travers de l'ensemble des groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime

Colonne (Champ)	Explication
Durée post-appel	Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Interne	Le nombre de tâches internes des agents au travers de l'ensemble des groupes de compétences achevées pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Durée de disponibilité	Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur de la durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Valeur directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime

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

## Rapport historique sur les compétences de l'agent

Le rapport historique sur les sous-opérations/compétences de l'agent présente les performances individuelles d'un agent par sous-opération ou compétence, pour la période spécifiée.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique sur les compétences de l'agent pour afficher le rapport sous forme de vue quotidienne (par défaut), hebdomadaire ou mensuelle. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle sur les compétences de l'agent** dans la liste déroulante des rapports (située à l'extrême droite de la barre de menus). La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupe :** ce rapport est groupé par Nom de l'agent, puis par Nom de groupe de compétences, et trié par date (quotidien); date et heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

**Liste de valeurs :** Agent

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Personne
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support
- File d'attente\_de précision

#### Champs actuels du rapport historique quotidien sur les compétences de l'agent

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName
Nom de la file d'attente de précision / du groupe de compétences	Le nom de l'entreprise de la file d'attente de précision ou le nom de l'entreprise du groupe de compétences de l'entreprise. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName Skill_Group.EnterpriseSkillGroup
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée de traitement	La durée que les agents du groupe de compétences ont passé à traiter des tâches pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime

Colonne (Champ)	Explication
Durée post-appel	Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
Interne	Nombre de tâches internes auxquelles les agents associés à ce groupe de compétences ont mis fin durant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Nombre total de secondes qu'un agent associé à ce groupe de compétences a passées sur des tâches internes qui se sont terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Assistances	Nombre de tâches pour lesquelles un agent a reçu l'assistance d'un superviseur au cours de l'intervalle de création du rapport. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group.Emergency Assists + Agent_Skill_Group.SupervAssistCalls
En attente	Nombre de tâches entrantes dirigées vers cet agent et ayant été placées en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
Durée d'attente	Durée totale, en secondes, des tâches ACD entrantes qu'un agent associé à ce groupe de compétences a mis en attente et qui se sont terminées au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DuréeAttenteAppelsEntrants
Transféré	Nombre de tâches que cet agent a transférées à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Le nombre est mis à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de la tâche. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls

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

## Rapport historique de synthèse Agent

Ce rapport répertorie les données totales de chaque agent du groupe additionnées pour toutes les sous-opérations/compétences auxquelles l'agent s'est connecté durant la période de temps couverte par le rapport, sur une base quotidienne (vue par défaut). Il contient également des informations sur le taux d'occupation global du groupe d'agent sélectionné, exprimé en pourcentage, avec et sans durée de post-appel.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique de synthèse de l'agent pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de synthèse de l'agent** dans la liste déroulante des rapports (située à l'extrême droite de la barre de menus). La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

**Vues** : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement** : ce rapport est groupé par Nom de l'agent, puis trié par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

**Liste de valeurs** : Agent

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Personne
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support
- File d'attente\_de précision

### Champs actuels du rapport de synthèse historique d'un agent

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. (Applicable uniquement au rapport mensuel). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

Colonne (Champ)	Explication
Durée de traitement	Le nombre total de secondes passées sur les tâches entrantes auxquelles des agents ont répondu et mené les tâches de post-appel au travers de l'ensemble des groupes de compétences pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : $(\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.HandledCallsTime} / \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.CallsHandled})$
Durée de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : $\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.WrapTime} / \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.CallsHandled}$
% d'occupation	Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel après une tâche entrante ou sortante de/vers ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : $(\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.WrapTime} + \text{Agent\_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime}) * 1.0 / \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}$
% Occupation sans durée Post-Appel	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des tâches dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : $(\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkTime} + \text{Agent\_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime}) * 1.0 / \text{Agent\_Interval.LoggedOnTime}$
Interne	Le nombre de tâches internes des agents au travers de l'ensemble des groupes de compétences achevées pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Durée post-appel	Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime

Colonne (Champ)	Explication
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime
Durée de disponibilité	Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur de la durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime
Transféré	Nombre de tâches que cet agent a transférées à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Le nombre est mis à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de la tâche. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
En attente	Nombre de tâches entrantes dirigées vers cet agent et ayant été placées en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les tâches ont été mises en attente au cours de l'intervalle, pour toutes les tâches entrantes incluant une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)

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

## Rapport historique d'équipe d'agents

Le rapport historique d'une équipe d'agents indique la durée totale de présence du personnel, la durée de traitement, la durée post-appel, la durée non prêt, la durée de sonnerie, la durée du poste, la durée de disponibilité et le nombre de tâches gérées par une équipe et ses agents pour la période de temps définie.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique d'une équipe d'agents pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de l'équipe d'agents** dans la liste déroulante des rapports (située à l'extrême droite de la barre de menus). La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque équipe à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé et trié par Nom d'équipe, puis par Nom de l'agent, et enfin par Date (Quotidien), Date Heure (Intervalle), Semaine (Hebdomadaire) ou Mois (Mensuel).

**Liste de valeurs :** Équipes d'agents

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Personne
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support
- Équipe\_Agents
- Membre\_Équipe\_Agents
- File d'attente\_de précision

### Champs actuels du rapport historique de l'équipe d'agents

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Équipe_Agents.NomEntreprise
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName

Colonne (Champ)	Explication
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné.  Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An  (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée.  Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle.  Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée de traitement	Le nombre total de secondes passées sur les tâches entrantes auxquelles des agents ont répondu et mené les tâches de post-appel au travers de l'ensemble des groupes de compétences pendant l'intervalle.  Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)
Durée de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
% d'occupation	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des tâches dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.  Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  $\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.WrapTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime} ) * 1.0 / \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}$
% Occupation sans durée Post-Appel	Pourcentage de temps passé par l'agent en conversation dans des tâches dans ce groupe de compétences, par rapport à la durée de connexion.  Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  $\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime} ) * 1,0 / \text{Agent\_Interval.LoggedOnTime}$

Colonne (Champ)	Explication
Interne	Le nombre de tâches internes des agents au travers de l'ensemble des groupes de compétences achevées pendant l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Durée post-appel	Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime
Durée de disponibilité	Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur de la durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime
Durée de connexion	La durée totale de connexion des agents (personnel employé) à toute sous-opération/compétence pour la période de temps spécifiée, indiquée en HH:MM:SS (heures minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

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

## Rapport historique de présence de l'équipe d'agents

Le rapport historique de présence de l'équipe d'agents affiche la durée totale de présence du personnel, la durée de traitement, la durée post-appel, la durée non prêt, la durée de sonnerie, la durée du poste, la durée de disponibilité et le nombre de tâches traitées par une équipe pour la période spécifiée, pour toutes les sous-opérations ou les compétences auxquelles l'agent est connecté.

Vous pouvez sélectionner des modèles de rapport historique de présence de l'équipe d'agents pour afficher les données dans un rapport quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel. Lors de la visualisation du rapport quotidien, vous pouvez afficher une vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de présence de l'équipe d'agents** dans la liste déroulante des rapports (située à l'extrême droite de la barre de menus). La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé et trié par Nom de l'équipe d'agents, puis par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

**Liste de valeurs :** Équipe d'agents

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Personne
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support
- Équipe\_Agents
- Membre\_Équipe\_Agents
- File d'attente\_de précision

**Champs actuels du rapport historique de présence de l'équipe d'agents**

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'équipe d'agents	Nom d'entreprise du nom de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An  (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

Colonne (Champ)	Explication
Nom	Nom de connexion de l'agent. Provient de : Person.LoginName
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime
Traités	Tâches traitées par l'agent concerné. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.CallsHandled, 0))
Durée de traitement	Temps total passé par l'agent à traiter des tâches. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.HandledCallsTime, 0))
Durée post-appel	Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
Durée de la sonnerie de l'agent	Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
Interne	Le nombre de tâches internes traitées par l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
Durée appels internes	Le nombre total de secondes qu'un agent au travers de l'ensemble des groupes de compétences a consacré à des tâches internes qui ont pris fin au cours de l'intervalle du rapport. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
Externe	Tâches externes traitées par l'agent concerné. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCalls, 0))
Durée appels externes	Durée de traitement des tâches sortantes de l'agent concerné. Provient de : SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCallsTime, 0))
Durée de disponibilité	Le temps total en secondes pendant lequel un agent était à l'état Non_Actif au travers de l'ensemble des groupes de compétences au cours de l'intervalle du rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur de la durée de connexion. Provient de : Agent_Interval.AvailTime

Colonne (Champ)	Explication
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Cette valeur est directement extraite de la base de données.  Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime

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

## Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel

Le rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel résume l'activité de l'ensemble d'une compétence pour chaque type d'appel en affichant la date, les tâches entrantes, la vitesse de réponse moyenne, les tâches abandonnées, le temps moyen avant abandon, les tâches traitées, le temps de traitement moyen, la durée de post-appel moyenne pour une période donnée, le niveau de service et les appels abandonnés dans les limites du niveau de service sur une base quotidienne (vue par défaut).

Vous pouvez effectuer une sélection parmi trois modèles de rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel pour afficher les données dans un rapport d'intervalle/quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel
- Rapport historique hebdomadaire sur un groupe de compétences par type d'appel
- Rapport historique mensuel sur un groupe de compétences par type d'appel

Lors de la visualisation du rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel, vous pouvez afficher la vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle sur un groupe de compétences par type d'appel** dans la liste déroulante des rapports (située à l'extrême droite de la barre de menus). La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé et trié par Nom de type d'appel, par Nom de groupe de compétences, puis par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); Semaine (hebdomadaire) ou Mois (mensuel).

**Liste de valeurs :** Types d'appel

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

- Groupe\_Compétences
- Type\_Appel
- Intervalle\_SG\_type\_appel
- Domaine\_Routage\_Support
- File d'attente\_de précision

**Champs actuels du rapport historique sur un groupe de compétences par type d'appel**

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName
File d'attente de précision/Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Call_Type.DateTime
An  (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Call_Type_SG_Interval.DateTime
Entrant	Tâches qui ont été offertes à ce type d'appel au cours de l'intervalle. Provient de : sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsOffered,0))
Vitesse de réponse moyenne	La durée moyenne d'attente de réponse à partir du moment où l'appel est d'abord mis en file d'attente au groupe de compétences ou du moment où le nœud sélectionné de l'agent le plus disponible a été exécuté pour cet appel lorsqu'il a obtenu une réponse.  Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  <pre> CASE WHEN sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) = 0   THEN 0   ELSE sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime,0)) * 1.0 / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) END </pre>
% Mis en file d'attente	Pourcentage de toutes les tâches traitées du type d'appel qui ont été mises en file d'attente au cours de l'intervalle.  Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  $(\text{Call\_Type\_SG\_Interval.CallsQHandled} / \text{Call\_Type\_SG\_Interval.CallsHandled})$
Abandon dans file d'attente	Nombre total de tâches abandonnées alors qu'elles se trouvent en VRU (c'est-à-dire pendant une invite ou l'écoute des options de menus vocaux), de tâches abandonnées dans la file d'attente vers le groupe de compétences et de tâches abandonnées au niveau du poste de travail de l'agent. Cette valeur comprend également les tâches abandonnées ne figurant pas dans la file d'attente. Le nombre de tâches abandonnées au niveau d'un VRU avant d'être mis en file d'attente correspond donc à TotalAppelsAband moins AppelsAbandRouteurVersAgent et AppelsAbandRouteurFileAttente. Le nombre n'inclut pas les tâches courtes.  Provient de : sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ,0))

Colonne (Champ)	Explication
Délai d'abandon moyen	Durée moyenne des tâches abandonnées pour ce type d'appel dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  <pre>CASE WHEN sum( isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0)) = 0 THEN 0 ELSE isnull ((sum( isnull (Call_Type_SG_Interval.DelayQAbandTime, 0)) / sum( isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0))),0) END</pre>
Traités	Le nombre de tâches traitées par l'ensemble des agents dans le type d'appel.  Provient de : <code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0))</code>
Durée moyenne de traitement	Temps de traitement moyen en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) d'une tâche.  <code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) / sum(isnull(CTSG.CallsHandled,0))</code>
Durée de post-appel moyenne	Le temps moyen passé par l'ensemble des agents dans le type d'appel après le temps de travail d'appel, mesuré en HH: MM: SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  <pre>CASE WHEN (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) = 0 THEN 0 ELSE (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0)) END</pre>
Niveau de service	Type de niveau de service utilisé pour calculer le niveau de service pour l'intervalle.  Provient de : <code>Call_Type_Interval.ServiceLevel</code> .
Abandon dans le niveau de service	Nombre total de tâches de ce type abandonnées dans la limite du seuil du niveau de service au cours de l'intervalle. Valide pour les cibles Unified CC entreprise et ACD standard qui utilisent des routages de traduction.  Provient de : <code>Call_Type_Interval.ServiceLevelAband</code> .

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

## Rapport historique sur les compétences

Le rapport historique sur les compétences affiche les tâches traitées, le temps passé par l'agent dans ses activités, les assistances, les transferts et les attentes associés à chaque agent pour une compétence. Ce rapport affiche seulement le temps passé par chaque agent sur cette compétence particulière.

Vous pouvez effectuer une sélection parmi quatre modèles de rapport historique sur les compétences pour afficher les données dans un rapport quotidien (valeur par défaut), un rapport d'intervalle, un rapport hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique quotidien sur les compétences

- Rapport historique d'intervalle sur les compétences
- Rapport historique hebdomadaire sur les compétences
- Rapport historique mensuel sur les compétences

La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupage :** ce rapport est groupé par Nom de groupe de compétences, puis par Nom de l'agent, et trié par date (quotidien); date et heure (Intervalle); semaine (hebdomadaire) ou mois (mensuel).

**Liste de valeurs :** Groupes de compétences

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

- Agent
- Intervalle\_Agent
- Personne
- Intervalle\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support

#### Champs actuels du rapport historique sur les compétences

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du Groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName“,” Person.FirstName
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction du rapport sélectionné. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

Colonne (Champ)	Explication
Traités	<p>Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
Durée de traitement	<p>Pourcentage de temps passé par l'agent à l'état Post-appel, par rapport à la durée de connexion, après une tâche entrante ou sortante pour chaque groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime</p>
Durée moyenne de traitement	<p>Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)</p>
Durée de post-appel moyenne	<p>Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
Durée post-appel	<p>Temps total, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), passé par l'agent en post-appel sur des tâches entrantes et sortantes au cours de l'intervalle.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime</p>
Durée de la sonnerie de l'agent	<p>Durée pendant laquelle l'agent est à l'état Réserve. Son calcul s'effectue à l'aide de l'état de l'agent.</p> <p>Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime</p>
Durée Non prêt	<p>Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans cette compétence pour la période de temps spécifiée. Cette valeur est directement extraite de la base de données.</p> <p>Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime</p>
Durée de disponibilité	<p>Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences, au cours de l'intervalle de création de rapport. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.</p> <p>Provient de : Agent_Interval.AvailTime</p>

Colonne (Champ)	Explication
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent pendant l'intervalle, indiquée dans le format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Interval.LoggedOnTime
Assistances	Nombre de tâches pour lesquelles un agent a reçu l'assistance d'un superviseur au cours de l'intervalle de création du rapport. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group_Interval.SupervAssistCalls
Transféré	Nombre de tâches que cet agent a transférées à un autre agent ou groupe de compétences au cours de l'intervalle. Cela comprend les appels consultatifs si ce transfert a été consultatif et avec suivi. Le nombre est mis à jour une fois que l'agent a terminé le transfert de la tâche. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
En attente	Nombre de tâches entrantes dirigées vers cet agent et ayant été placées en attente au cours de l'intervalle. Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
Durée d'attente moyenne	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pendant laquelle les tâches ont été mises en attente au cours de l'intervalle, pour toutes les tâches entrantes incluant une durée d'attente. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)

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

## Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence

Ce rapport montre le niveau de performance de la compétence que vous avez spécifiée par rapport aux niveaux de service prédéfinis pour votre centre d'appels pour la date indiquée, pour une période donnée, sur une base mensuelle.

Vous pouvez effectuer une sélection parmi trois modèles de rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence pour afficher les données dans un rapport d'intervalle/quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence
- Rapport historique hebdomadaire sur le profil d'appel d'une compétence

- Rapport historique mensuel sur le profil d'appel d'une compétence

Lors de la visualisation du rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence, vous pouvez afficher la vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle sur le profil d'appel d'une compétence** dans la liste déroulante des rapports (située à l'extrême droite de la barre de menus). La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

**Vues :** ce rapport a uniquement une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé par Nom de groupe de compétences, puis trié par Date (Quotidien), Date Heure (Intervalle), Semaine (Hebdomadaire) ou Mois (Mensuel).

**Liste de valeurs :** Groupes de compétences

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

- Intervalle\_Groupe\_Compétences
- Intervalle\_Bucket
- Groupe\_Compétences

#### Champs actuels du rapport historique sur le profil d'appel d'une compétence

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du Groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction du rapport sélectionné. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. (Applicable uniquement au rapport mensuel). Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled
Vitesse de réponse moyenne	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la compétence avant qu'un agent n'y réponde. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered

Colonne (Champ)	Explication
% Réponse	Le pourcentage des tâches mises dans la file d'attente de cette compétence ayant obtenu une réponse de la part des agents associés à cette compétence. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.CallsHandled /Skill_Group_Interval.CallsOffered
Appels abandonnés	Le nombre de tâches ACD de la compétence abandonnées lors de chaque augmentation du niveau de service. Provient de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + RouterCallsAbandToAgent)
Délai d'abandon moyen	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la compétence avant abandon. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + SGHH.AbandonRingTime/SGHH.RouterCallsAbandQ+SGHH.AbandonRingCal
% d'abandon	Pourcentage de tâches abandonnées. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing )/ Skill_Group_Interval.CallsOffered
Abandon, 0 à 9	Nombre de tâches en abandon dans chaque catégorie d'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterAbandInterval
Répondus, 0 à 9	Nombre de tâches ayant obtenu une réponse dans chaque catégorie d'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterAnsInterval

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

## Rapport historique de synthèse sur la compétence

Le rapport historique de synthèse sur la compétence résume l'activité d'une compétence entière au fil du temps. Vous pouvez utiliser ce rapport pour analyser les performances globales d'une compétence ou comparer deux ou plusieurs compétences comparables.

Vous pouvez effectuer une sélection parmi trois modèles de rapport historique de synthèse sur la compétence pour afficher les données dans un rapport d'intervalle/quotidien (par défaut), hebdomadaire ou mensuel :

- Rapport historique de synthèse sur la compétence
- Rapport historique hebdomadaire de synthèse sur la compétence
- Rapport historique mensuel de synthèse sur la compétence

Lors de la visualisation du rapport historique de synthèse sur la compétence, vous pouvez afficher la vue de l'intervalle en sélectionnant **Rapport historique d'intervalle de synthèse sur la compétence** dans la liste

déroulante des rapports (située à l'extrême droite de la barre de menus). La vue de l'intervalle récapitule les données pour chaque agent à l'intervalle configuré, 15 ou 30 minutes.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé par Groupe de compétences, puis trié par Date (quotidien); Date Heure (Intervalle); Semaine (hebdomadaire) ou Mois (mensuel).

**Liste de valeurs :** Groupes de compétences

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

- Groupe\_Compétences
- Intervalle\_Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support

**Champs actuels du rapport historique de synthèse sur la compétence**

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	Nom d'entreprise et ID du groupe de compétences de l'entreprise. Provient de : Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
Date/Date, Heure/Semaine/Mois, HORODATAGE	La date, l'intervalle, la semaine ou le mois, en fonction de la vue ou rapport sélectionné. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
An (S'affiche uniquement dans le rapport mensuel.)	L'année des données de la ligne sélectionnée. Provient de : Skill_Group_Interval.DateTime
Vitesse de réponse moyenne	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la compétence avant qu'un agent n'y réponde. Provient de : Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
Délai d'abandon moyen	Le délai moyen de sonnerie ou d'attente dans la file d'attente des tâches ACD de la sous-opération/compétence avant abandon. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + Skill_Group_Interval.AbandonRingTime / Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCall

Colonne (Champ)	Explication
Traités	Nombre de tâches entrantes ayant obtenu une réponse et pour lesquelles les agents ont terminé le travail de post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : (Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled)
Durée de post-appel moyenne	Temps moyen passé par l'agent à effectuer des tâches post-tâches, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.WrapTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled
Abandon	Vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant que le téléphone de l'agent sonnait. Non vocal : nombre total de tâches qui ont été abandonnées pendant qu'elles étaient offertes à un agent. Provient de : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandToAgent)
Durée maximale d'attente	Durée maximale d'attente d'une tâche avant d'avoir obtenu une réponse, d'avoir été abandonnée ou terminée. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsWaitTime
Retirés de la file d'attente	Nombre de tâches retirées de la file d'attente de ce groupe de compétences afin d'être routées vers un autre groupe de compétences dans l'intervalle. Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued
% de durée de traitement	Le pourcentage de temps passé sur les tâches traitées. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
% Réponse	Pourcentage de tâches ayant obtenu une réponse. Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : Skill_Group_Interval.CallsHandled / Skill_Group_Interval.CallsOffered

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

## Rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent

Le rapport historique de connexion/déconnexion de l'agent (compétence) affiche les heures auxquelles les agents associés à une compétence donnée se sont connectés et déconnectés, les codes raison associés à la déconnexion (le cas échéant), et les compétences avec lesquelles les agents se sont connectés et déconnectés.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Regroupement :** ce rapport est groupé par nom d'agent et trié par date et heure.

**Liste de valeurs :** Agent

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

- Déconnexion\_Agent
- Déconnexion\_Groupe\_Compétences\_Agent
- Groupe\_Compétences
- Agent
- Personne
- Code\_Raison
- Attribut\_Agent
- Attribut

### Champs actuels du rapport de connexion/déconnexion de l'agent

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Directement extrait de la table. Provient de : Agent_Logout.Extension
Date et heure de connexion	Date et heure de connexion de l'agent à un groupe de compétences donné, au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Logon.LogonDateTime
Date et heure de déconnexion	Date et heure de déconnexion de l'agent à un groupe de compétences donné, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Logout.LogoutDateTime

Colonne (Champ)	Explication
Durée de connexion	La durée totale de connexion des agents (personnel employé) à toute sous-opération/compétence pour la période de temps spécifiée, indiquée en HH:MM:SS (heures minutes, secondes).  Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
Motif de déconnexion	Code numérique et texte (si configuré) provenant du périphérique qui indiquent la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si elle n'est pas définie, cette valeur affiche 0.  Provient de : Agent_Logout.Reason_Code
Attributs, 1 à 3	Les attributs avec lesquels l'agent interagit principalement au cours de cette session.
Compétences, 1 à 3	Les compétences avec lesquelles l'agent interagit principalement au cours de cette session.  Provient de : Agent_Skill_Group_Logout.SkillGroupSkillTargetID

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

## Rapport historique sur l'état non prêt de l'agent

Ce rapport présente la durée totale de connexion du personnel, la durée totale à l'état Non prêt et la durée non prêt pour chaque code motif d'un agent.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé et trié par nom d'agent, puis par date et heure (intervalle).

**Liste de valeurs :** Agent

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

- Agent
- Personne
- Membre\_Équipe\_Agents
- Équipe\_Agents
- Intervalle\_Agent
- Détail\_Événement\_Agent

### Champs actuels du rapport historique sur l'état non prêt de l'agent

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
Durée de connexion	La durée totale de connexion des agents (personnel employé) à toute sous-opération/compétence pour la période de temps spécifiée, indiquée en HH:MM:SS (heures minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Valeur directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval.NotReadyTime
Temps dans	
RC0 à RC9	Temps pendant lequel l'agent était dans l'état Non prêt avec les codes raison 0 à 9. Provient de : Agent_Event_Detail
RC50002	Durée Non prêt - passée par rapport à 50002. Un composant CTI OS est tombé en panne, ce qui a entraîné le passage de l'agent en Non prêt. Ceci peut être dû à la fermeture de l'application de bureau de l'agent, à une expiration du délai de pulsation ou à une panne CTI OS Server ou CTI OS.
RC50003	Durée à l'état Non prêt à 50003. L'agent a été déconnecté, car Unified CM a signalé que le périphérique de l'agent était hors service.
RC50004	Durée à l'état Non prêt à 50004. L'agent a été déconnecté en raison de son inactivité, comme configuré dans les paramètres de bureau de l'agent.
RC50010	Durée à l'état Non prêt à 50010. L'agent n'a pas reçu plusieurs tâches consécutives qui lui ont été routées. Le système fait passer l'agent à l'état Non prêt de façon automatique afin d'empêcher que d'autres appels ne soient routés vers l'agent. Par défaut, le nombre de tâches consécutives en absence avant que l'agent passe à l'état Non prêt est 2.
RC50020	Durée à l'état Non prêt à 50020. Pour déqualifier des opérations sur des agents actifs, l'agent a été déconnecté du groupe de compétences en raison d'une opération de déqualification ayant annulé l'affectation du groupe de compétences à cet agent. Ce code motif est utilisé dans l'enregistrement Agent_Event_Detail et l'enregistrement Agent_Skill_Group_Logout pour identifier le groupe de compétences dont l'agent a été supprimé (en raison de l'opération de déqualification).

Colonne (Champ)	Explication
RC50030	Durée à l'état Non prêt à 50030. L'agent a été déconnecté, car il a été connecté à un périphérique cible dynamique qui utilisait le même numéro d'appel que le périphérique statique cible PG.
RC50040	Durée à l'état Non prêt à 50040. L'agent mobile a été déconnecté suite à l'échec de la tâche.
RC50041	Durée à l'état Non prêt à 50041. L'état de l'agent est passé à Non prêt, car la tâche échoue lorsque la ligne téléphonique de l'agent sonne occupée.
RC50042	Durée à l'état Non prêt à 50042. L'agent mobile a été déconnecté, car la ligne téléphonique est connectée lors de l'utilisation d'un mode de connexion joint.
RC32767	Durée à l'état Non prêt à 32767. L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt, car l'agent n'a pas répondu à une tâche et la tâche a été redirigée vers un agent ou un groupe de compétences différent.
RC20001	Durée à l'état Non prêt à 20001. L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt et l'agent a été déconnecté de force.
RC20002	Durée à l'état Non prêt à 20002. Condition normale du code motif de déconnexion de l'état Non prêt.
RC20003	Durée à l'état Non prêt à 20003. L'agent n'est pas dans l'état Non prêt. Une requête est effectuée pour placer l'agent dans l'état Non prêt, puis une demande de déconnexion est faite pour déconnecter l'agent.

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

## Rapport historique de suivi de l'état de l'agent

Le rapport historique de suivi de l'état de l'agent répertorie chaque activité de l'agent et l'heure à laquelle elle a eu lieu.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé et trié par nom d'agent, puis par date et heure (intervalle).

**Liste de valeurs :** Agent

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

- Trace\_État\_Agent
- Agent
- Personne
- Groupe\_Compétences

- Domaine\_Routage\_Support

### Champs actuels du rapport historique de suivi de l'état de l'agent

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName
File d'attente de précision / Groupe de compétences	Le groupe de compétences ou la file d'attente de précision associé à un agent pour l'état de l'agent correspondant. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
État de l'agent	L'état de l'agent. Provient de : <pre>CASE Agent_State_Trace.AgentState WHEN 0 THEN 'Logged Out' WHEN 1 THEN 'Logged On' WHEN 2 THEN 'Not Ready' WHEN 3 THEN 'Ready' WHEN 4 THEN 'Talking' WHEN 5 THEN 'Work Not Ready' WHEN 6 THEN 'Work Ready' WHEN 7 THEN 'Busy Other' WHEN 8 THEN 'Reserved' WHEN 9 THEN 'Unknown' WHEN 10 THEN 'Hold' WHEN 11 THEN 'Active' WHEN 12 THEN 'Paused' WHEN 13 THEN 'Interrupted' WHEN 14 THEN 'Not Active' ELSE CONVERT (VARCHAR, Agent_State_Trace.AgentState) END</pre>
Motif de déconnexion	Le motif pour lequel l'agent s'est déconnecté. Provient de : <pre>CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=2 THEN (SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' and ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END</pre>
Raison Non prêt	La raison pour laquelle un agent est à l'état Non prêt. Provient de : <pre>CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=3 THEN SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' and ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END</pre>

Colonne (Champ)	Explication
Support	Nom de l'entreprise pour le domaine. Provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName
Direction	Direction de la tâche active. Provient de : <pre>CASE WHEN Agent_State_Trace.Direction=1 THEN 'In' WHEN Agent_State_Trace.Direction=2 THEN 'Out' WHEN Agent_State_Trace.Direction=3 THEN 'Other' ELSE 'None' END</pre>
Touche d'appel de périphérique	Touche attribuée par le périphérique à la tâche associée à l'événement. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.PeripheralCallKey,0)
Touche d'appel du routeur	Ce champ n'est pas défini pour les tâches. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKey,0)
Touche d'appel du routeur - Jour	Ce champ n'est pas défini pour les tâches. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKeyDay,0) dans le calcul de LoggedOnTime.
Touche d'appel du routeur - Numéro de séquence	Ce champ n'est pas défini pour les tâches. Provient de : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKeySequenceNumber,0)

## Rapport historique sur l'état non prêt de l'équipe d'agents

Ce rapport présente la durée totale de présence du personnel, la durée totale non prêt et la durée non prêt pour chaque code motif des agents d'un groupe d'agents.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé et trié par nom d'équipe, puis par nom d'agent, et par date et heure (intervalle).

**Liste de valeurs :** Équipe d'agents

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

- Agent
- Personne
- Membre\_Équipe\_Agents
- Équipe\_Agents
- Intervalle\_Agent
- Détail\_Événement\_Agent

### Champs actuels du rapport historique sur l'état non prêt de l'équipe d'agents

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'équipe d'agents	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team. EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de Person. LastName “,” Person. Prénom
DateTime	Date et heure des données de la ligne sélectionnée, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval. DateTime
Durée de connexion	La durée totale de connexion des agents (personnel employé) à toute sous-opération/compétence pour la période de temps spécifiée, indiquée en HH:MM:SS (heures minutes, secondes). Provient de : Agent_Skill_Group_Interval. LoggedOnTime
Durée Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt dans toutes les sous-opérations/compétences pour la période de temps spécifiée. Valeur directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Interval. DuréeNonPrêt
Temps dans	
RC0 à RC9	Temps pendant lequel l'agent était dans l'état Non prêt avec les codes raison 0 à 9. Provient de : Agent_Event_Detail
RC50002	Durée à l'état Non prêt à 50002. Un composant OS CTI est tombé en panne, ce qui a entraîné la déconnexion de l'agent. Ceci peut être dû à la fermeture de l'application de bureau de l'agent, à une expiration du délai de pulsation ou à une panne CTI OS Server ou CTI OS.
RC50003	Durée à l'état Non prêt à 50003. L'agent a été déconnecté, car Unified CM a signalé que le périphérique de l'agent était hors service.
RC50004	Durée à l'état Non prêt à 50004. L'agent a été déconnecté en raison de son inactivité, comme configuré dans les paramètres de bureau de l'agent.

Colonne (Champ)	Explication
RC50010	Durée à l'état Non prêt à 50010. L'agent n'a pas reçu plusieurs tâches consécutives qui lui ont été routées. Le système fait passer l'agent à l'état Non prêt de façon automatique afin d'empêcher que d'autres appels ne soient routés vers l'agent. Par défaut, le nombre de tâches consécutives en absence avant que l'agent passe à l'état Non prêt est 2.
RC50020	Durée à l'état Non prêt à 50020. Pour déqualifier des opérations sur des agents actifs, l'agent a été déconnecté du groupe de compétences en raison d'une opération de déqualification ayant annulé l'affectation du groupe de compétences à cet agent. Ce code motif est utilisé dans l'enregistrement Agent_Event_Detail et l'enregistrement Agent_Skill_Group_Logout pour identifier le groupe de compétences dont l'agent a été supprimé (en raison de l'opération de déqualification).
RC50030	Durée à l'état Non prêt à 50030. L'agent a été déconnecté, car il a été connecté à un périphérique cible dynamique qui utilisait le même numéro d'appel que le périphérique statique cible PG.
RC50040	Durée à l'état Non prêt à 50040. L'agent mobile a été déconnecté suite à l'échec de la tâche.
RC50041	Durée à l'état Non prêt à 50041. L'état de l'agent est passé à Non prêt, car la tâche échoue lorsque la ligne téléphonique de l'agent sonne occupée.
RC50042	Durée à l'état Non prêt à 50042. L'agent mobile a été déconnecté, car la ligne téléphonique est connectée lors de l'utilisation d'un mode de connexion joint.
RC32767	Durée à l'état Non prêt à 32767. L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt, car l'agent n'a pas répondu à une tâche et la tâche a été redirigée vers un agent ou un groupe de compétences différent.
RC20001	Durée à l'état Non prêt à 20001. L'état de l'agent est passé à l'état Non prêt et l'agent a été déconnecté de force.
RC20002	Durée à l'état Non prêt à 20002. Condition normale du code motif de déconnexion de l'état Non prêt.
RC20003	Durée à l'état Non prêt à 20003. L'agent n'est pas dans l'état Non prêt. Une requête est effectuée pour placer l'agent dans l'état Non prêt, puis une demande de déconnexion est faite pour déconnecter l'agent.

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





## Modèles de rapports temporaires en temps réel

- [Agents Temps Réel, page 239](#)
- [Rapport en temps réel d'une équipe d'agents, page 241](#)
- [Rapport en temps réel sur les types d'appels, page 243](#)
- [Groupe de compétences Non prêt, page 247](#)
- [Statut du groupe de compétences, page 249](#)
- [Statut de la compétence, page 253](#)

### Agents Temps Réel

Le rapport en temps réel sur les agents affiche les activités actuelles des agents affectés à une compétence.

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

**Vues :** ce rapport a uniquement une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé par nom de groupe de compétences et trié par nom d'agent.

**Liste de valeurs :** Groupes de compétences

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

- Personne
- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel
- Service
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support

### Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel sur les agents

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du Groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName
Nom	Le nom de connexion de l'agent. Provient de : Agent.NomConnexion
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Provient de : Agent_Temps_Réel.Extension
Numéro de périphérique	L'ID de connexion de l'agent. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent.PeripheralNumber
Raison	Code numérique et texte (si configuré) provenant du périphérique qui indiquent la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro).  Il s'agit d'un champ calculé, provenant de :  <pre> CASE WHEN Agent_Skill_Group_Reat_Time.ReasonCode = 0 THEN NONE ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.Reason Code) </pre>
État	État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState
Heure	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select NowTime From Controller_Time)
Direction	Indique si l'appel est entrant, sortant ou aucun des deux. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Real_Time.Direction

Colonne (Champ)	Explication
Support	Méthode de communication : téléphone, discussion ou courrier électronique. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Domaine_Routage_Support

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

## Rapport en temps réel d'une équipe d'agents

Le rapport en temps réel sur les équipes d'agents affiche les activités actuelles des équipes d'agents.

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

**Vues :** ce rapport a uniquement une vue de grille.

**Regroupement :** ce rapport est groupé par nom d'équipe et trié par nom d'agent.

**Liste de valeurs :** Équipes d'agents

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

- Agent
- Personne
- Domaine\_Routage\_Support
- Agent\_Temps\_Réel
- Service
- Membre\_Équipe\_Agents
- Équipe\_Agents
- Groupe\_Compétences

### Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel sur les équipes d'agents

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom de l'équipe d'agents	Nom de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName

Colonne (Champ)	Explication
Nom	Le nom de connexion de l'agent. Provient de : Agent.NomConnexion
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Provient de : Agent_Temps_Réel.Extension
Numéro de périphérique	L'ID de connexion de l'agent. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent.PeripheralNumber
Raison	Code numérique et texte (si configuré) provenant du périphérique qui indiquent la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro). Il s'agit d'un champ calculé, provenant de : CASE WHEN Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode=0 THEN NONE ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode=Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode)
État	État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState
File d'attente de précision/Groupe de compétences	La file d'attente de précision ou groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Heure	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select NowTime From Controller_Time)
Direction	Indique si l'appel est entrant, sortant ou aucun des deux. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Agent_Real_Time.Direction
Support	Méthode de communication : téléphone, discussion ou courrier électronique. Cette valeur est directement extraite de la base de données. Provient de : Domaine_Routage_Support

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

## Rapport en temps réel sur les types d'appels

Le modèle temps réel sur les types d'appel fournit deux vues des données de type d'appel :

- Le rapport en temps réel sur les types d'appel affiche des statistiques de routage pour chaque type d'appel durant l'intervalle en cours.
- Le rapport en temps réel actuel sur les types d'appel affiche les informations pour chaque type d'appel au début de la journée.

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante de la barre de menus (située à l'extrême droite).

### Vue en temps réel des types d'appel

Le rapport en temps réel sur les types d'appel affiche des informations sur la façon dont les types d'appel sont gérés durant l'intervalle en cours.

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

**Vues :** ce rapport offre une vue de grille et une vue de grille pour les valeurs du début de la journée.

**Groupe :** ce modèle est groupé et trié par nom de type d'appel.

**Liste de valeurs :** IDTypeAppel

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

- Type\_Appel
- Type\_Appel\_Temps\_Réel

### Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel sur les types d'appel

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName
Appels en attente	Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow

Colonne (Champ)	Explication
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Temps de réponse total pour toutes les tâches du type d'appel divisé par le nombre de tâches de ce type ayant obtenu une réponse au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5)
Abandon	Nombre de tâches abandonnées à l'IVR au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, tout en étant offertes à l'agent et routées vers celui-ci.  Provient de : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Délai d'abandon moyen	Durée moyenne des appels abandonnés pour ce type d'appel chaque minute pendant l'intervalle de cinq minutes, mesuré en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Traités	Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Durée moyenne de traitement	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) requise pour traiter une tâche au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.HandleTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Débordement entrant	Nombre d'appels qui ont été redirigés en cas de non-réponse au cours de l'intervalle mobile de 5 minutes. Cela n'inclut pas les appels qui sont reroutés à l'aide de la fonctionnalité de réinterrogation du routeur.  Provient de : Type_Appel_Temps_Réel.AppelsRONA5
Débordement sortant	Nombre de tâches ayant exécuté un nœud de requalification ou de type d'appel et ayant débordé sur un autre type d'appel au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5

Colonne (Champ)	Explication
Actif	Nombre d'appels de ce type offerts au cours de l'intervalle mobile de 5 minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : CallsAtAgentNow+CallsAtVRUNow

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

## Vue en temps réel actuelle sur les types d'appel

La vue en temps réel actuelle sur les types d'appel affiche des informations sur la façon dont les types d'appel sont gérés durant l'intervalle en cours.

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

**Vues :** ce rapport a uniquement une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est trié par nom de type d'appel.

**Liste de valeurs :** Types d'appel

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

- Type\_Appel
- Type\_Appel\_Temps\_Réel

### Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel actuel sur les types d'appel

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du type d'appel	Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : Call_Type.EnterpriseName
Appels en attente	Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))

Colonne (Champ)	Explication
Vitesse de réponse moyenne	Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Temps de réponse total pour toutes les tâches du type d'appel divisé par le nombre de tâches de ce type ayant obtenu une réponse au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5)
Abandon	Nombre de tâches abandonnées à l'IVR au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, tout en étant offertes à l'agent et routées vers celui-ci.  Provient de : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Délai d'abandon moyen	Durée moyenne des appels abandonnés pour ce type d'appel chaque minute pendant l'intervalle de cinq minutes, mesuré en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
Traités	Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Temps de traitement moyen	Durée moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) requise pour traiter une tâche au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
Débordement entrant	Nombre d'appels qui ont été redirigés en cas de non-réponse au cours de l'intervalle mobile de 5 minutes. Cela n'inclut pas les appels qui sont reroutés à l'aide de la fonctionnalité de réinterrogation du routeur.  Provient de : Type_Appel_Temps_Réel.AppelsRONA5
Débordement sortant	Nombre de tâches ayant exécuté un nœud de requalification ou de type d'appel et ayant débordé sur un autre type d'appel au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.  Provient de : Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
Appels actifs	Nombre d'appels de ce type offerts au cours de l'intervalle mobile de 5 minutes.  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : CallsAtAgentNow + CallsAtVRUNow

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

## Groupe de compétences Non prêt

### Rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences

Le rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences affiche le nombre d'agents à l'état Non prêt pour un ou plusieurs groupes de compétences donnés.

**Requête :** bloc anonyme

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé et trié par ID cible de compétences.

**Liste de valeurs :** Groupes de compétences

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

- Groupe\_Compétences
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel

### Rapport en temps réel détaillé sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	La file d'attente de précision ou groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Appels en attente	Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow '+ Skill_Group_Real_Time.CallsQueuedNow'
Agents connectés	Nombre d'agents actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte. Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn
Agents Non prêts	Nombre d'agents à l'état Non prêt pour le groupe de compétences. Non prêt est un état dans lequel les agents sont connectés mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement d'appel ni disponibles pour traiter un appel. Provient de : Skill_Group_Real_Time.NotReady

Colonne (Champ)	Explication
Code motif RC0 - RC9	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à zéro (0). Provient directement de : Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel

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

## Rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences

Le rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences identifie les agents qui sont à l'état Non prêt pour un ou plusieurs groupes de compétences donnés.

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

**Vues** : ce rapport possède une vue sous forme de grille et un graphique à barres.

**Groupement** : ce rapport est groupé et trié par nom de groupe de compétences.

**Liste de valeurs** : Groupes de compétences

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

- Personne
- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Service
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel

### Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel sur le statut Non prêt d'un groupe de compétences

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du Groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName

Colonne (Champ)	Explication
Nom	Nom de connexion de l'agent. Provient de : Person.LoginName
Numéro de périphérique	L'ID de connexion de l'agent. Provient de : Agent.PeripheralNumber
Raison	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. Si aucun code motif n'est défini, cette valeur est égale à 0 (zéro). Provient de :  <pre> CASE WHEN Agent_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Real_Time.ReasonCode) END </pre>
Durée	Temps écoulé depuis le dernier changement d'état de l'agent, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)

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

## Statut du groupe de compétences

### Rapport en temps réel sur l'état de l'agent du groupe de compétences

Le rapport en temps réel sur l'état de l'agent du groupe de compétences affiche le statut de l'agent en temps réel.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est trié par nom de groupe de compétences.

**Liste de valeurs :** Groupes de compétences

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

- Personne
- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel
- Service
- Groupe\_Compétences

- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel
- Domaine\_Routage\_Support

### Champs actuels du Statut en temps réel de l'agent pour le groupe de compétences

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du Groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName
État	État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)

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

### Statut en temps réel du groupe de compétences

Ce rapport affiche les appels du niveau de service, les appels en attente, l'appel le plus ancien en attente, la vitesse moyenne de réponse, les appels traités, la durée moyenne de traitement, les appels abandonnés et les durées de connexion pour un groupe de compétences donné.

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement :** ce rapport est groupé et trié par nom de groupe de compétences.

**Liste de valeurs :** Groupes de compétences

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

- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support

### Champs actuels du rapport sur le statut en temps réel d'un groupe de compétences

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du groupe de compétences	Le nom d'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.Enterprise
Appels en attente	Nombre d'appels ACD de sous-opérations ou de compétences en attente de traitement. Ceci comprend les appels se trouvant dans la file d'attente et les appels sonnant sur le terminal vocal d'un agent. Ceci n'inclut pas les appels directs des agents. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé en soustrayant la durée de la tâche saisie dans la file d'attente de l'heure actuelle et qui provient de : DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0)
Vitesse de réponse moyenne	La durée moyenne de sonnerie ou de séjour en file d'attente des appels avant d'être traité par un agent. Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5)
Traités	Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par l'agent à traiter une tâche au cours de l'intervalle, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Skill_Group_Real_Time.Handle Time / Skill_Group_Real_Time.CallsHandled
Abandon	Nombre d'appels abandonnés dans la file d'attente du routeur durant l'intervalle pour un groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCalls AbandQTo5
Connecté	Nombre d'agents actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte. Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn

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

## Rapport graphique en temps réel sur le statut du groupe de compétences

Le rapport graphique en temps réel sur le statut du groupe de compétences affiche le nombre d'agents de chaque statut pour un ou plusieurs groupes de compétences donnés.

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

**Vues :** ce rapport a une vue de type diagramme à secteur.

**Liste de valeurs :** Groupes de compétences

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

- Personne
- Agent\_Temps\_Réel
- Agent
- Groupe\_Compétences
- Service
- Domaine\_Routage\_Support
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel

### Rapport graphique en temps réel sur le statut du groupe de compétences

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

Champ	Explication
Déconnecté	L'agent est déconnecté.
Connecté	L'agent est connecté.
Non prêt	Aucune tâche ne peut être attribuée à l'agent. Si un agent est à l'état Non prêt dans un groupe de compétences, il est à l'état Non prêt dans tous les groupes de compétences au sein du même Domaine de routage de support.
Prêt	L'agent s'est placé en état Prêt à l'aide de son outil de bureau d'agent.
Conversation	L'agent exécute une tâche ou traite un appel dans ce groupe de compétences.
Non prêt à accepter le travail	L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel lié à ce groupe de compétences. L'agent passe à l'état Non prêt une fois le travail post-appel terminé.

Champ	Explication
Prêt à accepter le travail	L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel lié à ce groupe de compétences. Si l'agent traite un appel vocal, il passe à l'état Non actif une fois le travail post-appel terminé. Si l'agent exécute une tâche non vocale, il peut passer à l'état Non actif ou Non prêt lorsque le traitement post-appel est terminé.
Occupé dans autre	L'agent est à l'état Actif, Travail prêt, Réserve ou En attente/En pause dans un autre groupe de compétences.
Réserve	On a offert à l'agent une tâche ou un appel lié au groupe de compétences. Pour les appels vocaux, les agents sont à l'état Réserve lorsque leur téléphone sonne.
Inconnue	L'état de l'agent est inconnu.
Attente	Dans le cas des agents qui traitent les appels Option sortante, l'état En attente indique que l'agent a été réservé pour un appel puisque le numéroteur de sortie a mis l'agent en attente pendant la connexion de l'appel.
Actif	L'agent prend ou traite des appels. Un agent ne peut être actif que dans un groupe de compétences à la fois. Lorsqu'il est actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré comme étant dans l'état Occupé dans autre pour les autres groupes de compétences.

## Statut de la compétence

### Rapport en temps réel sur le statut d'un agent pour une compétence

Exécutez ce rapport pour afficher le statut de l'agent en temps réel

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

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupe :** ce rapport est groupé par groupe de compétences, puis trié par date et heure.

**Liste de valeurs :** Groupes de compétences

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

- Personne
- Agent
- Agent\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences\_Agent\_Temps\_Réel

- Service
- Groupe\_Compétences
- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel
- Domaine\_Routage\_Support

### Champs actuels du Statut en temps réel de l'agent pour le groupe de compétences

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du Groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Nom de l'agent	Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName “,” Person.FirstName
Nom	Valeur directement extraite de la base de données. Provient de : Person.LoginName
Raison	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état des agents. Si aucun code n'est défini, AUCUN s'affiche.  Provient de : <pre>CASE WHEN Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode) END</pre>
État de l'agent	État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).  Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select Nowtime From Controller_Time)

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

## Statut d'une compétence en temps réel

Exécutez ce rapport pour afficher les appels en attente et le Temps d'attente d'une réponse pour les groupes de compétences spécifiés.

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

**Vues** : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement** : ce rapport est groupé par groupe de compétences, puis trié par date et heure.

**Liste de valeurs** : Groupes de compétences

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

- Groupe\_Compétences\_Temps\_Réel
- Groupe\_Compétences
- Domaine\_Routage\_Support

#### Champs actuels du rapport sur le statut en temps réel d'un groupe de compétences

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

Colonne (Champ)	Explication
Nom du Groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName
Appels en attente	Nombre d'appels ACD de sous-opérations ou de compétences en attente de traitement. Ceci comprend les appels se trouvant dans la file d'attente et les appels sonnant sur le terminal vocal d'un agent. Ceci n'inclut pas les appels directs des agents. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TotalQueuedNow
Mis en file d'attente le plus longtemps	Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé en soustrayant la durée de la tâche saisie dans la file d'attente de l'heure actuelle et qui provient de : DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0)

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





## CHAPITRE 21

# Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants

---

- [Quotidien sur le nombre de tentatives par campagne, page 257](#)
- [Quotidien consolidé sur les campagnes, page 262](#)
- [Consolidé sur les campagnes généré par demi-heure, page 268](#)
- [Synthèse de campagne généré par demi-heure, page 274](#)
- [Synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure, page 281](#)
- [Quotidien sur la capacité du numéroteur, page 283](#)
- [Capacité du numéroteur généré par demi-heure, page 285](#)
- [Règle d'importation, page 286](#)
- [Quotidien des règles d'interrogation de la campagne, page 288](#)
- [Rapport par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure, page 292](#)

## Quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

Ce rapport présente le statut (synthèse et pourcentage) et la répartition des tentatives (en pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée.

**Vues :** ce rapport dispose de deux vues : Rapport de synthèse quotidien sur le nombre de tentatives par campagne et Rapport quotidien sur le nombre de tentatives (%) par campagne

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

**Liste de valeurs :** Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle\_Règle\_Interrogation\_Campagne

### Vue Rapport de synthèse quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campaign.CampaignName
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>Le client a répondu</b>	
Mise en relation avec la bonne personne	Le pourcentage des tentatives d'appels suite auxquelles le client effectif a été contacté et son cas traité, comme indiqué par les agents utilisant leur ordinateur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon numéroteur	Le pourcentage de contacts ou de tentatives abandonnés par le numéroteur parce que l'agent n'était pas disponible et "Abandon à IVR" n'est pas configuré. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon à IVR	Le pourcentage de contacts ou de tentatives qui ont été abandonnés par le numéroteur mais transférés sur l'IVR. Pourcentage de tentatives qui ont été transmises pour traitement à l'IVR (ou à un autre numéro composé) après que le numéroteur a joint un contact et qu'aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. Toutefois, au lieu d'être annulé, l'appel du client a été transféré à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Lorsque la campagne n'est pas configurée pour des rappels personnels, le pourcentage de clients contactés qui demandent un rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Lorsque la campagne est configurée pour des rappels personnels, le pourcentage de contacts pour lequel le client a demandé un rappel et ce dernier a été planifié. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. PersonalCallbackCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CustomerNotHomeCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Faux numéro	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'était pas disponible. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. WrongNumberCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts pendant lesquels le client a raccroché immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client n'a pas répondu	
Répondeur	Pourcentage de contacts ayant détecté un répondeur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AnsweringMachineDetectToHal/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Aucune réponse	Le pourcentage de contacts qui n'ont pas répondu. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Occupé	Pourcentage de contacts ayant détecté un signal occupé. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. BusyDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie chez un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CanceledDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>Problème</b>	
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect
Absence de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect

Colonnes (Champs)	Explication
Erreur réseau	<p>Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation</li> <li>• Déconnexion du réseau au cours de l'alerte</li> <li>• Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur.</li> </ul> <p>Provient de : Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne.DéTECTAucune Sonnerie</p>

### Champs actuels de la vue Rapport de synthèse quotidien sur le nombre de tentatives par campagne

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campaign.CampaignName</p>
Date	<p>La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<b>Statistiques clé</b>	
Le client a répondu	<p>Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
Mise en relation avec la bonne personne	<p>Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel indiqué par les agents utilisant leur bureau.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect</p>
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	<p>Le nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à IVR car un agent n'est pas disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.DéTECTAbandon</p>
<b>Nombre de tentatives</b>	

Colonnes (Champs)	Explication
Total	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Le client a répondu	<p>Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détection d'un télécopieur</li> <li>• Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché</li> <li>• Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation</li> <li>• Déconnexion du réseau au cours de l'alerte.</li> <li>• Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur</li> <li>• Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation</li> </ul> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>N'a pas composé</b>	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. (Vous devez essayer de recontacter ces clients).</p> <p>Provient de : Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne.DéetectRejetAgent</p> <p>Ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Fermé par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.)</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>Ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

## Quotidien consolidé sur les campagnes

Ce rapport présente l'activité et les performances sur une journée des campagnes sélectionnées et leur groupe de compétences pour la période de temps sélectionnée afin d'analyser la situation des appels effectifs du client (appels sortants ayant obtenu un contact vocal direct, appels entrants ou appels transférés au groupe de compétence de la campagne) pour les campagnes sélectionnées et leurs groupes de compétences pour la période de temps sélectionnée.

**Vues :** ce rapport dispose de deux vues - Rapport quotidien consolidé sur les campagnes et Rapport quotidien détaillé et consolidé sur les campagnes.

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

**Liste de valeurs :** Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle\_Règle\_Interrogation\_Campagne
- Intervalle\_Groupe\_Compétences

### Champs actuels de la vue Rapport quotidien consolidé sur les campagnes

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campaign.CampaignName</p>
Date	<p>La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<b>Durée de l'activité de l'agent dans la campagne</b>	

Colonnes (Champs)	Explication
FTE	<p>Valeur FTE pour les agents connectés et compétents pour la campagne qui ne travaillent pas dans d'autres groupes de compétences (ou qui ne sont pas prêts). Si tous les agents travaillent à plein temps sur la compétence de la campagne, la valeur FTE est le nombre d'agents.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval</p>
Conversation	<p>Le pourcentage de temps passé par les agents en conversation dans l'un des groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
Post-appel	<p>Pourcentage de temps que les agents ont passé à l'état Post-appel après des appels entrants ou sortants dans l'un des groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime- Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
Inactif	<p>Pourcentage de temps durant lequel les agents sont disponibles dans l'un des groupes de compétences de la campagne ; mais durant lequel ils ne travaillent pas.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime- Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
<b>Statistiques de compte</b>	
Appels/ETP de l'agent par heure	<p>La valeur FTE pour le nombre d'appels d'agents pour les groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval. PreviewCalls) * Skill_Group_Interval.ReportingInterval/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime, 0)</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Intervalle entre la Mise en relation avec un agent	<p>Durée moyenne en secondes entre chaque appel client mis en relation avec un agent.</p> <p>Provient de : <math>(Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime + Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime + Skill\_Group\_Interval.AvailTime) / (Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls)</math></p> <p>La synthèse du temps moyen entre les mises en relation avec un agent est calculée à l'aide de la formule suivante : Synthèse du temps moyen pour une campagne sélectionnée = temps d'inactivité/mises en relation avec un agent</p>
<b>Terminée</b>	
Mise en relation avec un agent	<p>Nombre d'appels (sortants et entrants) traités par agent pour les groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : <math>(Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.AppelsAperçu)</math></p>
Non connecté	<p>Nombre d'appels client qui n'ont été mis en relation avec aucun agent ni périphérique. Cela comprend les appels qui ont été abandonnés par l'appelant ou abandonnés à l'IVR (inclut les appels entrants et sortants) et qui ont aboutit à l'abandon du client dans la file d'attente ou à une erreur de script de routage.</p> <p>Provient de : <math>Skill\_Group\_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill\_Group\_Interval.RouterError + Campaign\_Query\_Rule\_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign\_Query\_Rule\_Interval.AbandonDetect</math></p> <p>Cette colonne est non valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé. Cela génère des rapports d'appels aboutissant à des erreurs de routeur, qui viennent augmenter la valeur figurant dans cette colonne.</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon numéroteur à Autre	<p>Nombre d'appels présentant l'état « Abandon à IVR » qui se sont terminés sans avoir été associés à l'un des groupes de compétences de cette campagne. Cette valeur s'applique uniquement aux campagnes dont les groupes de compétences associés ne sont pas utilisés pour les appels entrants.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>Remarque : cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné, tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le groupe de compétences est utilisé pour toute autre tâche que les campagnes d'agent sortantes, pour des appels entrants ou transférés par exemple, car cela induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script d'abandon à l'IVR alimente les files d'attente de plusieurs groupes de compétences de cette campagne, car ErreurRouteur et FileAttenteAbandonAppelsRouteur sont comptabilisés une fois dans chaque groupe de compétences dans lequel l'appel a été mis en attente, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p>
<b>Statistiques Outbound Option</b>	
Temps moyen de traitement	<p>Durée moyenne des appels (sortants et entrants) traités par l'agent au cours de l'intervalle sélectionné pour le groupe de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.AppelsAperçu)</p>
% Abandon	<p>Pourcentage des appels qui ont été mis en relation avec un interlocuteur et ont été abandonnés par l'appelant ou ont été abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR) / (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Taux de réussite	<p>Pourcentage % des appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Nombre de tentatives	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

### Champs actuels de la vue Rapport quotidien détaillé et consolidé sur les campagnes

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campaign.CampaignName</p>
Date	<p>La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<b>Mise en relation avec un agent</b>	
Appel sortant immédiat	<p>Nombre d'appels sortants pour lesquels le client a immédiatement été mis en relation avec un agent (sans patienter dans la file d'attente).</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Après abandon à IVR & Appels entrants	<p>Cela comprend les appels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels sortants qui ont été traités par un agent dans ce groupe de compétences après un abandon à l'IVR.</li> <li>• Appels sortants provenant d'une campagne de transfert à l'IVR qui ont été renvoyés dans la file d'attente des agents ;</li> <li>• Appels entrants et transférés qui ont été transmis à des agents de ce groupe de compétences.</li> </ul> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
<b>Non connecté</b>	
Abandon client	<p>Nombre d'appels où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect</p>
Abandon numéroteur	<p>Nombre d'appels abandonnés par le numéroteur.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
Abandon du client dans file d'attente	<p>Nombre d'appels où le client a raccroché pendant qu'il se trouvait dans la file d'attente.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ</p>
Erreur de script	<p>Nombre d'appels ayant entraîné une erreur dans le script de routage des appels.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterError</p>
<b>Abandon numéroteur à Autre</b>	
Script sorti de la file d'attente	<p>Nombre d'appels initialement abandonnés au niveau de l'IVR car aucun agent n'était disponible, puis mis en file d'attente à l'attention d'un groupe de compétences, et à nouveau supprimés de la file d'attente dans l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued</p>

Colonnes (Champs)	Explication
- Autres activités	<p>Nombre d'appels qui ont été transmis à un autre groupe de compétences ou qui ne sont jamais parvenus jusqu'au groupe de compétences. Cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued)</p> <p>Cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p>

## Consolidé sur les campagnes généré par demi-heure

Ce rapport affiche la liste des appels consolidés et des statistiques d'agents par campagne par demi-heure et ventilation des appels terminés sur les campagnes.

**Vues :** ce rapport dispose de deux vues, Rapport consolidé sur les campagnes généré toutes les demi-heures et Rapport détaillé et consolidé sur les campagnes généré toutes les demi-heures.

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

**Liste de valeurs :** Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle\_Règle\_Interrogation\_Campagne
- Intervalle\_Groupe\_Compétences

### Champs actuels de la Vue Rapport consolidé sur les campagnes généré par demi-heure

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campagne.NomCampagne</p>
DateTime	<p>Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<b>Durée de l'activité de l'agent dans la campagne</b>	

Colonnes (Champs)	Explication
FTE	<p>Valeur équivalente temps plein (FTE) pour les agents connectés et compétents pour la campagne qui ne travaillent pas dans d'autres groupes de compétences (ou qui ne sont pas prêts) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Si tous les agents sont engagés à plein temps sur la compétence de la campagne au cours de l'intervalle d'une demi-heure, la valeur FTE correspond au nombre d'agents.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval</p>
Conversation	<p>Le pourcentage de temps passé par les agents en conversation dans l'un des groupes de compétences de la campagne.</p> <p>(Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
Post-appel	<p>Pourcentage de temps que les agents ont passé à l'état Post-appel après des appels entrants ou sortants dans l'un des groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime- Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
Inactif	<p>Pourcentage de temps durant lequel les agents sont disponibles dans l'un des groupes de compétences de la campagne, mais durant lequel ils ne travaillent pas.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime- Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
<b>Statistiques de l'agent</b>	
Appels/ETP de l'agent par heure	<p>La valeur FTE pour le nombre d'appels d'agents pour les groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval. PreviewCalls) * Skill_Group_Interval.ReportingInterval/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime, 0)</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Intervalle entre la Mise en relation avec un agent	<p>Durée moyenne en secondes entre chaque appel client mis en relation avec un agent.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)</p> <p>La synthèse du temps moyen entre les mises en relation avec un agent est calculée à l'aide de la formule suivante : Synthèse du temps moyen pour une campagne sélectionnée = temps d'inactivité/mises en relation avec un agent</p>
<b>Terminée</b>	
Mise en relation avec un agent	<p>Nombre d'appels (sortants et entrants) traités par agent pour les groupes de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.AppelsAperçu)</p>
Non connecté	<p>Nombre d'appels client qui n'ont été mis en relation avec aucun agent ni périphérique. Cela comprend les appels qui ont été abandonnés par l'appelant ou abandonnés à l'IVR (inclut les appels entrants et sortants) et qui ont aboutit à l'abandon du client dans la file d'attente ou à une erreur de script de routage.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p> <p>Remarque : cette colonne n'est pas valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé, ce qui génère des rapports d'appels aboutissant à des erreurs de routeur, qui viennent augmenter la valeur figurant dans cette colonne.</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon numéroteur à Autre	<p>Nombre d'appels présentant l'état « Abandon à IVR » qui se sont terminés sans avoir été associés à l'un des groupes de compétences de cette campagne. Cette valeur s'applique uniquement aux campagnes dont les groupes de compétences associés ne sont pas utilisés pour les appels entrants.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>Remarque : cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné, tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script de réservation sortant n'utilise pas ReleaseCall lorsqu'un agent n'est pas réservé, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le groupe de compétences est utilisé pour toute autre tâche que les campagnes d'agent sortantes, pour des appels entrants ou transférés par exemple, car cela induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p> <p>Cette colonne n'est pas valide si le script d'abandon à l'IVR alimente les files d'attente de plusieurs groupes de compétences de cette campagne, car ErreurRouteur et FileAttenteAbandonAppelsRouteur sont comptabilisés une fois dans chaque groupe de compétences dans lequel l'appel a été mis en attente, ce qui induit une sous-comptabilisation dans cette colonne.</p>
<b>Statistiques Outbound Option</b>	
Durée moyenne de traitement	<p>Durée moyenne des appels (sortants et entrants) traités par l'agent au cours de l'intervalle sélectionné pour le groupe de compétences de la campagne.</p> <p>Provient de : (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.AppelsAperçu)</p>
% Abandon	<p>Pourcentage des appels qui ont été mis en relation avec un interlocuteur et ont été abandonnés par l'appelant ou ont été abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Taux de réussite	<p>Pourcentage des appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Nombre de tentatives	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

**Champs actuels de la vue Rapport détaillé et consolidé sur les campagnes généré toutes les demi-heures**

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campagne.NomCampagne</p>
DateTime	<p>Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<b>Mise en relation avec un agent</b>	
Appel sortant immédiat	<p>Nombre d'appels sortants pour lesquels le client a immédiatement été mis en relation avec un agent (sans patienter dans la file d'attente).</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Après abandon à IVR & Appels entrants	<p>Cela comprend les appels suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels sortants qui ont été traités par un agent dans ce groupe de compétences après un abandon à l'IVR.</li> <li>• Appels entrants et transférés qui ont été transmis à des agents de ce groupe de compétences.</li> <li>• Appels sortants provenant d'une campagne de transfert à l'IVR qui ont été renvoyés dans la file d'attente des agents ;</li> </ul> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
<b>Non connecté</b>	
Abandon client	<p>Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect</p>
Abandon numéroteur	<p>Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
Abandon du client dans file d'attente	<p>Nombre de contacts où le client raccroche pendant qu'il patiente dans la file d'attente au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ</p>
Erreur de script	<p>Nombre d'appels ayant entraîné une erreur dans le script de routage des appels.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Interval.RouterError</p>
<b>Abandon numéroteur à Autre</b>	
Script sorti de la file d'attente	<p>Nombre d'appels initialement abandonnés au niveau de l'IVR car aucun agent n'était disponible, puis mis en file d'attente à l'attention d'un groupe de compétences, et à nouveau supprimés de la file d'attente dans l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Intervalle_Groupe_Compétences.AppelsPlusFileAttenteRouteur</p>
- Autres activités	<p>Nombre d'appels qui ont été transmis à un autre groupe de compétences ou qui ne sont jamais parvenus jusqu'au groupe de compétences.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued)</p> <p>Cette colonne est approximative parce que l'abandon à l'IVR peut se produire dans un intervalle d'une demi-heure donné tandis que la fin de l'appel peut se produire dans un autre intervalle.</p>

## Synthèse de campagne généré par demi-heure

Ce rapport affiche l'état de toutes les campagnes pour la période de temps sélectionnée, l'état (synthèse et pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée et le nombre de tentatives (en pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée.

**Vues :** ce rapport dispose de trois vues, Rapport sur le nombre de tentatives par campagne généré toutes les demi-heures, Rapport de synthèse sur le nombre de tentatives par campagne généré toutes les demi-heures et Rapport de synthèse sur le nombre d'appels par campagne généré toutes les demi-heures

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

**Liste de valeurs :** Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle\_Règle\_Interrogation\_Campagne

**Champs actuels de la vue Rapport sur le nombre de tentatives (%) par campagne généré toutes les demi-heures**

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campaign.NomCampagne
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>Le client a répondu</b>	
Mise en relation avec la bonne personne	Le pourcentage des tentatives d'appels suite auxquelles le client effectif a été contacté et son cas traité, comme indiqué par les agents utilisant leur ordinateur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon numéroteur	Pourcentage de contacts ou de tentatives qui, au cours de l'intervalle d'une demi-heure, ont été abandonnés par le numéroteur car les agents n'étaient pas disponibles et aucune configuration n'était mise en place pour « Abandon à IVR ». Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon à IVR	Pourcentage des tentatives qui ont atteint un client et ont été abandonnées à l'IVR car aucun agent n'était disponible pour traiter l'appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Pourcentage de rappels demandés par le client lorsque la campagne n'est pas configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Pourcentage de rappels planifiés et demandés par le client lorsque la campagne est configurée pour le rappel personnel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Faux numéro	Pourcentage de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>Le client n'a pas répondu</b>	
Répondeur	Pourcentage de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AnsweringMachineDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Occupé	Pourcentage de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect /Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>Problème</b>	
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect
Absence de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
Erreur réseau	Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation</li> <li>• Déconnexion du réseau au cours de l'alerte</li> <li>• Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur.</li> </ul> Provient de : Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne.DéfectAucune Sonnerie

### Champs actuels de la vue Rapport de synthèse sur les tentatives par campagne généré toutes les demi-heures

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
<b>Statistiques clé</b>	

Colonnes (Champs)	Explication
Le client a répondu	<p>Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
Mise en relation avec la bonne personne	<p>Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect</p>
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	<p>Nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à l'IVR car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.DéetectAbandon</p>
<b>Nombre de tentatives</b>	
Total	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Le client a répondu	<p>Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détection d'un télécopieur</li> <li>• Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché</li> <li>• Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation</li> <li>• Déconnexion du réseau au cours de l'alerte</li> <li>• Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur</li> <li>• Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation</li> </ul> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>N'a pas composé</b>	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>
Fermé par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. Les numéros de ces clients ne seront pas composés.</p> <p>Provient de : Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne.DéfectFerméAgent</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

**Champs actuels de la vue Rapport de synthèse du nombre d'appels par campagne généré par demi-heure**

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	<p>Nom de la campagne.</p> <p>Provient de : Campagne.NomCampagne</p>
DateTime	<p>Date et heure du contrôleur central au début de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Nombre de tentatives	Total résumé des appels tentés dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Occupé	Nombre de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
IVR réseau	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur réseau au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect
Répondeur	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect

Colonnes (Champs)	Explication
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. Les numéros de ces clients ne seront pas composés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
Client absent du domicile	Nombre de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Abandon à IVR	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Toutefois, au lieu d'être annulé, l'appel du client a été transféré à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Abandon client	Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
Durée de conversation	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) passée en conversation au téléphone par les agents dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime
Durée post-appel	Durée pendant laquelle les agents étaient en post-appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

## Synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure

Ce rapport affiche le statut de chaque numéroteur pour la période de temps sélectionnée.

**Vues :** ce rapport dispose d'une vue, à savoir Rapport de synthèse des résultats d'appel du numéroteur généré par demi-heure.

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

**Liste de valeurs :** Numéroteurs

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

- Numéroteur
- Intervalle\_Numéroteur

### Champs actuels de la vue Rapport de synthèse des résultats d'appel du numéroteur

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

Colonnes (Champs)	Explication
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
DateTime	Date et heure du contrôleur central au début de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Total résumé des contacts appelés dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.ContactsDialed
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Dialer_Interval.CallBackCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Dialer_Interval.PersonalCallBackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.VoiceDetect
Occupé	Nombre de contacts comportant des signaux occupés au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.BusyDetect
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NoAnswerDetect

Colonnes (Champs)	Explication
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NoRingBackDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.FaxDetect
IVR réseau	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur réseau au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.NetworkAnsMachineDetect
Répondeur	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AnsweringMachineDetect
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.SITtoneDetect
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AgentRejectedDetect
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. L'agent n'a pas appelé ces clients. Provient de : Dialer_Interval.AgentClosedDetect
Client absent du domicile	Nombre de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Dialer_Interval.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Dialer_Interval.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.CancelledDetect

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AbandonDetect
Abandon à IVR	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message, au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.AbandonToIVR
Abandon client	Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Interval.CustomerAbandonDetect

## Quotidien sur la capacité du numéroteur

Ce rapport affiche le statut de chaque numéroteur pour la période de temps sélectionnée.

**Vues** : ce rapport dispose d'une vue, Rapport quotidien sur la capacité du numéroteur.

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

**Liste de valeurs** : Numéroteurs

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

- Numéroteur
- Intervalle\_Numéroteur

### Champs actuels de la vue Rapport quotidien sur la capacité du numéroteur

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

Colonnes (Champs)	Explication
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Dialer_Interval.DateTime
<b>État du port</b>	

Colonnes (Champs)	Explication
Ports en service	Valeur Équivalent Temps Plein des ports numéroteurs enregistrés au cours de l'intervalle. Si cette valeur est inférieure au nombre total de ports alloués, c'est le signe d'un problème système au cours duquel les ports sont demeurés hors connexion pendant un certain laps de temps.  Provient de : $(\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime}) / \text{Dialer\_Interval.ReportingInterval}$
Inactif	Le pourcentage des ports inactifs de l'intervalle actuel.  Provient de : $\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} / (\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime})$
Appel des clients	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont passé à appeler les clients pendant l'intervalle en cours.  Provient de : $\text{Dialer\_Interval.DialingTime} / (\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime})$
Agents réservés	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont passé à réserver les agents pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours, pour une campagne d'agents donnée.  Provient de : $\text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} / (\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime})$
Aucun port disponible	Pourcentage de temps durant lequel le numéroteur a atteint son niveau d'activité maximum pendant l'intervalle en cours.  Provient de : $\text{Dialer\_Interval.FutureUseInt2} / (\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime})$
<b>Statistiques du numéroteur</b>	
Nombre de tentatives	Nombre de contacts téléphoniques client tentés par le numéroteur pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela comprend toutes les tentatives, que les clients aient pu être joints ou non.  Provient de : <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
Délai de tentative moyen	Durée moyenne en secondes d'une tentative d'appel client.  Provient de : $\text{Dialer\_Interval.DialingTime} / \text{Dialer\_Interval.ContactsDialed}$
Appels de réservation	Nombre total d'appels de réservation passés. Cela inclut les requêtes de réservation des agents provenant du numéroteur, qui ont été rejetées par le script de routage parce qu'aucun agent n'était disponible ou pour un autre motif.  Provient de : <code>Dialer_Interval.FutureUseInt1</code>
Appel de réservation moyen	Durée moyenne d'un appel de réservation en secondes.  Provient de : $\text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} / \text{Dialer\_Interval.FutureUseInt1}$

## Capacité du numéroteur généré par demi-heure

Ce rapport affiche le statut de chaque numéroteur pour la période de temps sélectionnée.

**Vues :** ce rapport dispose d'une vue, Rapport sur la capacité du numéroteur généré par demi-heure.

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

**Liste de valeurs :** Numéroteurs

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

- Numéroteur
- Intervalle\_Numéroteur

### Champs actuels de la vue Rapport sur la capacité du numéroteur généré par demi-heure

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

Colonnes (Champs)	Explication
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Dialer_Interval.DateTime
<b>État du port</b>	
Ports en service	Valeur Équivalent Temps Plein des ports numéroteurs enregistrés au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Si cette valeur est inférieure au nombre total de ports alloués, c'est le signe d'un problème système au cours duquel les ports sont demeurés hors connexion pendant un certain laps de temps. Provient de : $(\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime}) / \text{Dialer\_Interval.ReportingInterval}$
Inactif	Nombre de ports inactifs au cours de l'intervalle d'une demi-heure en cours. Provient de : $\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} / (\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime})$
Appel des clients	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont passé à appeler les clients pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Provient de : $\text{Dialer\_Interval.DialingTime} / (\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime})$

Colonnes (Champs)	Explication
Agents réservés	Pourcentage de temps que les ports numéroteurs ont consacré aux agents réservés pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours, pour une campagne d'agents donnée.  Provient de : $\text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} / (\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime})$
Aucun port disponible	Pourcentage de temps durant lequel le numéroteur a atteint son niveau d'activité maximal pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours.  Provient de : $\text{Dialer\_Interval.FutureUseInt2} / (\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime})$
Statistiques du numéroteur : Tentatives	Nombre de contacts téléphoniques client tentés par le numéroteur pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela comprend toutes les tentatives, que les clients aient pu être joints ou non.  Provient de : <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
<b>Statistiques du numéroteur</b>	
Nombre de tentatives	Nombre de contacts téléphoniques client tentés par le numéroteur pendant l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela comprend toutes les tentatives, que les clients aient pu être joints ou non.  Provient de : <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
Délai de tentative moyen	Durée moyenne d'une tentative d'appel client en secondes.  Provient de : $\text{Dialer\_Interval.DialingTime} / \text{Dialer\_Interval.ContactsDialed}$
Appels de réservation	Nombre total d'appels de réservation effectués dans l'intervalle d'une demi-heure en cours. Cela inclut les requêtes de réservation des agents provenant du numéroteur, qui ont été rejetées par le script de routage parce qu'aucun agent n'était disponible ou pour un autre motif.  Provient de : <code>Dialer_Interval.FutureUseInt1</code>
Appels de réservation moyen	Durée moyenne d'un appel de réservation en secondes.  Provient de : $\text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} / \text{Dialer\_Interval.FutureUseInt1}$

## Règle d'importation

Le rapport Règle d'importation affiche le statut des enregistrements importés pour la période de temps sélectionnée.

**Vues :** ce rapport dispose d'une vue, Rapport sur les règles d'importation.

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

**Liste de valeurs :** Règle d'importation

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

- Règle\_Importation
- Historique\_Règle\_Importation

**Champs actuels de la vue Rapport sur les règles d'importation**

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

<b>Colonnes (Champs)</b>	<b>Explication</b>
Importation	Nom de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule.ImportRuleName
Date début	Date et heure prévue de début de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule_History.StartDateTime
Date fin	Date et heure de fin de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule_History.EndDateTime
Durée	Durée totale. Provient de : DateDiff(ss, Import_Rule_History.StartDateTime, Import_Rule_History.EndDateTime)
<b>État d'enregistrement</b>	
Total enregistrements	Nombre total d'enregistrements figurant dans la liste d'importation. Provient de : Import_Rule_History.TotalRecords
Importé	Nombre total d'enregistrements importés dans la liste Ne pas appeler. Provient de : Import_Rule_History.GoodRecords
Échouée	Nombre total d'enregistrements importés qui ne répondaient pas aux critères de format. Ces enregistrements sont répertoriés dans un fichier d'erreurs d'importation. Provient de : Import_Rule_History.BadRecords
Enregistrements à appeler	Nombre total d'enregistrements importés dans les listes de numérotation sur la base des règles d'interrogation existantes. Provient de : Historique_Règle_Importation.ImportedToDialingListCount
Enregistrements avec préfixe inconnu	Nombre total de numéros d'enregistrements qui ne correspondaient pas aux préfixes figurant dans le tableau des préfixes régionaux et auxquels le fuseau horaire par défaut a été affecté pour la campagne. Provient de : Import_Rule_History.UnmatchedRegionPrefixCount

## Quotidien des règles d'interrogation de la campagne

Ce rapport présente la répartition des tentatives (en pourcentage) et le statut (synthèse et pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée.

**Vues :** ce rapport possède deux vues, Rapport quotidien de la répartition des tentatives par règle d'interrogation et Rapport quotidien de la répartition des tentatives par campagne.

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

**Liste de valeurs :** Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle\_Règle\_Interrogation\_Campagne
- Règle\_Requête

### Rapport quotidien sur le nombre de tentatives (%) par règle d'interrogation de campagne

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>Le client a répondu</b>	
Mise en relation avec la bonne personne	Pourcentage des tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon numéroteur	Pourcentage de contacts ou tentatives qui, dans l'intervalle d'une demi-heure, ont été abandonnés par le numéroteur car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel et pour lequel « l'abandon à l'IVR » n'a pas été configuré.  Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon à IVR	Pourcentage de tentatives qui ont été transmises pour traitement à l'IVR (ou à un autre numéro composé) après que le numéroteur a joint un contact et qu'aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel.  Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel	Pourcentage de rappels demandés par le client lorsque la campagne n'est pas configurée pour le rappel personnel.  Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel personnel	Pourcentage de rappel planifié et demandé par le client lorsque la campagne est configurée pour le rappel personnel.  Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Client absent du domicile	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone n'était pas le client.  Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Faux numéro	Pourcentage de contacts où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse.  Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Abandon client	Pourcentage de contacts pendant lesquels le client a raccroché immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent.  Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>Le client n'a pas répondu</b>	
Répondeur	Pourcentage de contacts ayant détecté un répondeur.  Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
Aucune réponse	Le pourcentage de contacts qui n'ont pas répondu.  Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Occupé	Pourcentage de contacts ayant détecté un signal occupé. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie chez un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>Problème</b>	
Tonalité SIT	Pourcentage de contacts ayant détecté une tonalité d'information spéciale (SIT). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect
Absence de tonalité	Le pourcentage de contacts qui n'ont pas permis de détecter une tonalité. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Pourcentage de contacts ayant détecté un télécopieur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
Erreur réseau	Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation</li> <li>• Déconnexion du réseau au cours de l'alerte.</li> <li>• Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur.</li> </ul> Provient de : Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne.DéTECTAUCUNE SONNERIE

**Rapport de synthèse quotidien sur le nombre de tentatives par règle d'interrogation de campagne**

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName

Colonnes (Champs)	Explication
Date	La date associée aux données de la colonne sélectionnée en format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
<b>Statistiques clé</b>	
Le client a répondu	Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Mise en relation avec la bonne personne	Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	Le nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à IVR car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR. Abandon par le numéroteur provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect Abandon à IVR provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
<b>Nombre de tentatives</b>	
Total	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Le client a répondu	Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur. Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client (interlocuteur) n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détection d'un télécopieur</li> <li>• Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché</li> <li>• Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation</li> <li>• Déconnexion du réseau au cours de l'alerte</li> <li>• Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur</li> <li>• Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation</li> </ul> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas composé	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p>
Fermé par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. L'agent n'a pas appelé ces clients.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>

## Rapport par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure

Ce rapport présente le nombre de tentatives (en pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée, le statut (résumé et pourcentage) de chaque campagne pour la période de temps sélectionnée et le statut de chaque règle de requête d'une campagne pour la période de temps sélectionnée.

**Vues :** ce rapport dispose de trois vues, Rapport sur le nombre d'appels d'une règle de requête dans la campagne généré par demi-heure, Rapport de synthèse des tentatives par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure et Rapport sur le nombre de tentatives (%) par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure.

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

**Liste de valeurs :** Campagnes

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

- Campagne
- Intervalle\_Règle\_Interrogation\_Campagne
- Règle\_Requête

**Champs actuels de la vue Rapport sur le nombre de tentatives (%) par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure.**

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Nombre total des appels sortants tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>Le client a répondu</b>	
Mise en relation avec la bonne personne	Pourcentage des tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect /Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon numéroteur	<p>Pourcentage de contacts ou tentatives qui, au cours de l'intervalle d'une demi-heure, ont été abandonnés par le numéroteur car aucun agent n'était disponible et l'« abandon à l'IVR » n'a pas été configuré.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p> <p><b>Remarque :</b> cette colonne est calculée sous forme d'un pourcentage de toutes les tentatives car tous les autres nombres sont représentés sous forme de pourcentages uniquement. Le total de ces colonnes représente toujours 100 %.</p>
Abandon à IVR	<p>Pourcentage de tentatives qui ont été transmises pour traitement à l'IVR (ou à un autre numéro composé) après que le numéroteur a joint un contact et qu'aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval. AbandonToIVR/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Rappel	<p>Pourcentage de rappels demandés par le client lorsque la campagne n'est pas configurée pour le rappel personnel.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Rappel personnel	<p>Pourcentage de rappels planifiés et demandés par le client lorsque la campagne est configurée pour le rappel personnel.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Client absent du domicile	<p>Pourcentage de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomersNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Faux numéro	<p>Pourcentage de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Abandon client	<p>Pourcentage de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir été mis en relation avec un agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>Le client n'a pas répondu</b>	
Répondeur	<p>Pourcentage de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetectToHal/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Occupé	Pourcentage de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Annulé	Pourcentage de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>Problème</b>	
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté un télécopieur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
Erreur réseau	Nombre de contacts qui ont rencontré l'un des problèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation</li> <li>• Déconnexion du réseau au cours de l'alerte</li> <li>• Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur.</li> </ul> Provient de : Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne.DéetectAucune Sonnerie

### Champs actuels de la vue Rapport sur le nombre d'appels d'une règle de requête dans la campagne généré par demi-heure

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne

Colonnes (Champs)	Explication
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure du contrôleur central au début de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
Nombre de tentatives	Total résumé des appels tentés dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
Occupé	Nombre de contacts qui ont détecté un signal occupé au cours d'un intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
Aucune réponse	Nombre de contacts sans réponse dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
Fax	Nombre de contacts qui ont détecté une télécopie au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
IVR réseau	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur réseau au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect

Colonnes (Champs)	Explication
Répondeur	Nombre de contacts qui ont détecté un répondeur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
Tonalité SIT	Nombre de contacts qui ont détecté une tonalité d'information spéciale (SIT) au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
Client absent du domicile	Nombre de contacts dans l'intervalle d'une demi-heure où la personne qui a répondu au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts, dans l'intervalle d'une demi-heure, où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie au client au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
Abandon à IVR	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message, au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Abandon client	Nombre de contacts où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
Durée de conversation	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) passée en conversation au téléphone par les agents dans l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime

Colonnes (Champs)	Explication
Durée post-appel	Durée pendant laquelle les agents étaient en post-appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

### Champs actuels de la vue Rapport de synthèse des tentatives par règle de requête dans la campagne généré par demi-heure

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure du premier intervalle d'une demi-heure de la ligne de données, indiquées au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
<b>Statistiques clé</b>	
Le client a répondu	Nombre d'appels sortants (tentatives) qui ont été mis en relation avec un interlocuteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
Mise en relation avec la bonne personne	Nombre de tentatives d'appel ayant permis à l'agent de contacter le client et de traiter l'appel, tel qu'indiqué par les agents utilisant leur bureau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon par le numéroteur et Abandon à IVR	<p>Le nombre d'appels qui ont été abandonnés par le numéroteur ou abandonnés à IVR car aucun agent n'était disponible pour prendre l'appel. La configuration de la campagne détermine si ces appels sont abandonnés au niveau du numéroteur ou de l'IVR.</p> <p>Abandon par le numéroteur provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p> <p>Abandon à IVR provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
<b>Nombre de tentatives</b>	
Total	<p>Nombre total des appels sortants tentés.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
Le client a répondu	<p>Pourcentage des appels tentés qui ont été mis en relation avec un interlocuteur.</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
N'a pas répondu	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé mais le client (interlocuteur) n'a pu être joint et qui n'ont posé aucun problème particulier (« Sonnerie sans réponse »).</p> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

Colonnes (Champs)	Explication
Problème	<p>Pourcentage des appels tentés pour lesquels le numéro a été composé et l'un des problèmes suivants s'est posé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détection d'un télécopieur</li> <li>• Absence de tonalité lorsque le port du numéroteur a décroché</li> <li>• Pas de sonnerie de rappel de la part du réseau suite à la tentative de numérotation</li> <li>• Déconnexion du réseau au cours de l'alerte.</li> <li>• Appel à faible transmission (« temps mort ») détecté par le numéroteur.</li> <li>• Interception par un opérateur (tonalité SIT) renvoyée par le réseau lors de la tentative de numérotation</li> </ul> <p>Provient de : (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>N'a pas composé</b>	
Rejeté par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels qui ont été rejetés par l'agent au cours de l'intervalle d'une demi-heure.</p> <p>Provient de : Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>
Fermé par l'agent	<p>Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent (les numéros de ces clients ne sont pas composés).</p> <p>Provient de : Intervalle_Règle_Interrogation_Campagne.DetectFerméAgent</p> <p>Remarque : ces appels ne sont pas comptabilisés parmi les appels tentés.</p>



## Modèles de rapports historiques avec option d'appels sortants en temps réel

- [Récapitulatif en temps réel des appels par campagne, page 301](#)
- [Rapport en temps réel sur le numéroteur, page 305](#)
- [Rapport en temps réel sur le statut des importations, page 307](#)
- [Règle de requête d'une campagne en temps réel, page 308](#)

### Récapitulatif en temps réel des appels par campagne

Ce rapport affiche le statut de chaque règle de requête d'une campagne, le statut en cours de tous les enregistrements d'une campagne et les heures d'appel actuellement valides d'une campagne.

**Vues :** ce rapport dispose de trois vues, Rapport de synthèse en temps réel sur le nombre d'appels par campagne, Rapport en temps réel sur les heures d'appel valides pour une campagne et Vue récapitulative en temps réel du nombre d'appels par campagne.

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

**Liste de valeurs :** Campagnes

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

- Campagne
- Campagne\_Règle\_Requête\_Temps\_Réel

#### Champs actuels de la vue en temps réel sur le nombre récapitulatif d'appels par campagne

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne

Colonnes (Champs)	Explication
Total enregistrements	Nombre total d'enregistrements. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount
Disponible	Nombre d'enregistrements disponibles. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount-Campaign_Query_Rule_Real_Time.FutureUseInt1-Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
Clos	Nombre de contacts tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
Voix	Nombre d'appels de la journée qui ont permis d'être en contact avec un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.FutureUseInt1

#### Champs actuels de la vue en temps réel de synthèse du nombre d'appels par campagne

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Nombre de tentatives	Résumé du total des appels tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AttemptedCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.PersonalCallBackCount
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CallBackCount
Voix	Nombre d'appels de la journée qui ont permis d'être en contact avec un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.VoiceCount
Occupé	Nombre d'appels ayant détecté un signal occupé. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.BusyCount
Aucune réponse	Nombre d'appels n'ayant obtenu aucune réponse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoAnswerDetectCount

Colonnes (Champs)	Explication
Pas de rappel	Nombre d'appels qui n'ont détecté aucun rappel. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoRingBackDetectCount
Pas de tonalité	Nombre d'appels qui n'ont détecté aucune tonalité. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoDialToneDetectCount
Fax	Nombre d'appels ayant détecté un télécopieur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.FaxDetectCount
IVR réseau	Nombre d'appels ayant détecté un répondeur réseau. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.NetworkAnsMachinesCount
Répondeur	Nombre d'appels ayant détecté un répondeur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AnsweringMachineCount
Tonalité SIT	Nombre d'appels ayant détecté une tonalité d'information spéciale (SIT). Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.SITtoneDetectCount
Rejeté par l'agent	Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AgentRejectedCount
Fermé par l'agent	Nombre d'appels prévisualisés ou de rappels rejetés par l'agent. L'agent n'a pas appelé ces clients. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AgentClosedCount
Client absent du domicile	Nombre de contacts où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrongNumberCount
Annulé	Nombre d'appels où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie à un client. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CancelledDetectCount
Abandon numéroteur	Nombre d'appels abandonnés par le numéroteur. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AbandonDetectCount
Abandon à IVR	Nombre d'appels ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AbandonToIVRCount

Colonnes (Champs)	Explication
Abandon client	Nombre d'appels où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.CustomerAbandonDetectCount
Durée de conversation	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pendant laquelle l'agent était en conversation au téléphone aujourd'hui. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TalkTimeCount
Durée post-appel	Durée pendant laquelle les agents étaient en post-appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrapupTimeCount

### Champs actuels de la vue de rapport en temps réel sur les heures d'appel valides pour une campagne

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campaign.NomCampagne
Heure début zone 1	L'heure de début de zone 1 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de début pour une campagne zone 1 est l'heure à partir de laquelle un client peut recevoir des appels en zone 1. Les heures de zone 1 et de zone 2 ne peuvent pas se chevaucher. Provient de : Campaign.HeuresDébutMaison ':' Campaign.MinutesDébutMaison
Heure fin zone 1	L'heure de fin de zone 1 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de fin pour une campagne zone 1 est l'heure après laquelle un client ne peut plus recevoir d'appel en zone 1. Provient de : Campaign.HomeEndHours ':' Campaign.HomeEndMinutes
Durée zone 1	Durée totale zone 1. Durée zone 1 = Heure fin zone 1 – Heure début zone 1 Provient de : Campaign.HomeDuration
Heure début zone 2	Heure de début pour une campagne zone 2 mesurée au format HH:MM:SS. L'heure de début pour une campagne zone 2 est l'heure à partir de laquelle un client peut recevoir des appels en zone 2. L'heure de la campagne est normalisée en fonction du fuseau horaire du client. Par exemple, si la campagne dure de 15 h à 18 h, heure normale de l'Est, et qu'il est plus de 18 h sur la côte est, il est toujours possible d'appeler quelqu'un à Chicago car il n'est pas encore 18 h là-bas. Provient de : Campaign.HeuresDébutTravail : Campaign.MinutesDébutTravail

Colonnes (Champs)	Explication
Heure fin zone 2	L'heure de fin de campagne de la zone 2 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de fin pour une campagne zone 2 est l'heure après laquelle un client ne peut plus recevoir d'appel en zone 2. Provient de : Campaign.HeuresFinTravail : Campaign.MinutesFinTravail
Durée Zone 2	Durée totale zone 2. Durée zone 2 = Heure fin zone 2 – Heure début zone 2 Provient de : Campaign.WorkDuration

## Rapport en temps réel sur le numéroteur

Ce rapport indique le statut actuel de chaque numéroteur.

Ce rapport s'appuie sur le numéroteur Outbound Option : contacts, occupé, vocal, répondeur, tonalité SIT détectée, sans réponse et appels abandonnés pour chaque numéroteur.

**Vues** : ce rapport a uniquement une vue de grille.

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

**Regroupement** : ce rapport est groupé par numéroteur.

**Liste de valeurs** : Numéroteurs

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

- Numéroteur
- Numéroteur\_Temps réel

### Champs actuels du rapport en temps réel sur le numéroteur

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

Colonnes (Champs)	Explication
Numéroteur	Nom du numéroteur. Provient de : Dialer.DialerName
Nombre de tentatives	Total résumé du nombre de contacts appelés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.ContactsDialedToday
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Dialer_Real_Time.PersonalCallBackCount
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Dialer_Real_Time.CallBackCount

Colonnes (Champs)	Explication
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
Occupé	Nombre de contacts comportant un signal occupé détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.BusyDetectToday
Aucune réponse	Nombre de contacts n'ayant reçu aucune réponse aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NoAnswerDetectToday
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel aujourd'hui. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Dialer_Real_Time.NoRingBackDetectHalf
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NoDialToneDetectHalf
Fax	Nombre de contacts ayant détecté une télécopie aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.FaxDetectHalf
IVR réseau	Nombre de contacts ayant détecté un répondeur réseau aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NetworkAnsMachineDetectHalf
Répondeur	Nombre de contacts ayant détecté un répondeur aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.AnsweringMachineDetectToday
Tonalité SIT	Nombre de contacts ayant détecté une tonalité d'information spéciale (SIT). Provient de : Dialer_Real_Time.SITtoneDetectToday
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel rejetés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Dialer_Real_Time.AgentRejectedDetectHalf
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel fermés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Dialer_Real_Time.AgentClosedDetectHalf
Client absent du domicile	Nombre de contacts aujourd'hui où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Dialer_Real_Time.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts aujourd'hui où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'avait pas appelé. Provient de : Dialer_Real_Time.WrongNumberCount

Colonnes (Champs)	Explication
Annulé	Nombre de contacts aujourd'hui où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie à un client Provient de : Dialer_Real_Time.CancelledDetectHalf
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Real_Time.AbandonDetectToday
Abandon à IVR	Nombre de contacts aujourd'hui ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Dialer_Real_Time.AbandonToIVRHalf
Abandon client	Nombre de contacts aujourd'hui où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné. Provient de : Dialer_Real_Time.CustomerAbandonDetectHalf

## Rapport en temps réel sur le statut des importations

Ce rapport fournit le statut des enregistrements d'importation Outbound Option.

Ce rapport est basé sur la règle d'importation. Il fournit le nombre total d'enregistrements valides et défectueux importés ou à importer.

**Vues :** ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

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

**Regroupement :** aucun regroupement n'existe pour ce rapport. Le rapport est trié par importation.

**Liste de valeurs :** Règle d'importation

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

- Règle\_Importation
- Règle\_Importation\_Temps\_Réel

### Champs actuels de la vue Rapport en temps réel sur le statut des importations

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

Colonnes (Champs)	Explication
Importation	Nom de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule.ImportRuleName

Colonnes (Champs)	Explication
Date début	Heure prévue de début de la règle d'importation. Provient de : Import_Rule_Real_Time.DateTimeStart
État	État de la règle d'importation. Voici les codes 380 = «IMPORT_BEGIN» 385 = «IMPORT_UPDATE» 390 = «BUILD_BEGIN» 410 = «BUILD_END» 420 = «IMPORT_END» 430 = «DNC_BEGIN» 450 = «DNC_END» 455 = «IMPORT_FAILED» Toutes les autres valeurs = « IDLE » Provient de : Import_Rule_Real_Time.Status
Enregistrements valides	Nombre d'enregistrements valides importés ou à importer. Provient de : Import_Rule_Real_Time.GoodRecords
Enregistrements défectueux	Nombre d'enregistrements défectueux importés. Provient de : Import_Rule_Real_Time.BadRecords
Total enregistrements	Nombre total d'enregistrements importés ou à importer. Provient de : Import_Rule_Real_Time.TotalRecords

## Règle de requête d'une campagne en temps réel

Ce rapport affiche le statut en cours de tous les enregistrements d'une campagne, les heures d'appel et la règle de requête d'une campagne.

**Vues :** ce rapport dispose de trois vues de grille, Nombre d'appel de la règle de requête durant la campagne, Synthèse du nombre d'appel de la règle de requête durant la campagne, Heures d'appel de la règle de requête.

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

**Regroupement :** ce rapport est groupé par campagne et règle de requête. Le rapport est trié par campagne.

**Liste de valeurs :** Campagnes

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

- Campagne
- Règle\_Requête
- Règle\_Requête\_Campagne\_Temps\_Réel

- Campagne\_Règle\_Requête

### Champs actuels de la vue Nombre d'appel de la règle de requête durant la campagne

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
DateTime	Date et heure au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.DateTime
Nombre de tentatives	Résumé du total des appels tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.AttemptedCount
Rappel personnel demandé	Nombre de contacts de rappel planifiés. Provient de : Dialer_Real_Time.PersonalCallBackCount
Rappel demandé	Nombre de contacts de rappel. Provient de : Dialer_Real_Time.CallBackCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
Occupé	Nombre de contacts comportant un signal occupé détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.BusyDetectToday
Aucune réponse	Nombre de contacts n'ayant reçu aucune réponse aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NoAnswerDetectToday
Pas de rappel	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucun rappel aujourd'hui. Les appels dont les résultats CallResults sont 4, 27 et 28 sont mentionnés dans cette colonne. Provient de : Dialer_Real_Time.NoRingBackDetectHalf
Pas de tonalité	Nombre de contacts qui n'ont détecté aucune tonalité aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NoDialToneDetectHalf

Colonnes (Champs)	Explication
Fax	Nombre de contacts ayant détecté une télécopie aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.FaxDetectHalf
IVR réseau	Nombre de contacts ayant détecté un répondeur réseau aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.NetworkAnsMachineDetectHalf
Répondeur	Nombre de contacts ayant détecté un répondeur aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.AnsweringMachineDetectToday
Tonalité SIT	Nombre de contacts ayant détecté une tonalité d'information spéciale (SIT). Provient de : Dialer_Real_Time.SIT ToneDetectToday
Rejeté par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappels du jour rejetés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Dialer_Real_Time.AgentRejectedDetectHalf
Fermé par l'agent	Nombre de contacts prévisualisés ou de rappel fermés par l'agent. (L'agent n'a pas appelé ces clients.) Provient de : Dialer_Real_Time.AgentClosedDetectHalf
Client absent du domicile	Nombre de contacts aujourd'hui où la personne répondant au téléphone n'était pas le client. Provient de : Dialer_Real_Time.CustomerNotHomeCount
Faux numéro	Nombre de contacts aujourd'hui où la personne répondant au téléphone a indiqué que le client n'habitait pas à cette adresse. Provient de : Dialer_Real_Time.WrongNumberCount
Annulé	Nombre de contacts aujourd'hui où le numéroteur a annulé un appel en sonnerie à un client Provient de : Dialer_Real_Time.CancelledDetectHalf
Abandon numéroteur	Nombre de contacts ayant été abandonnés par le numéroteur au cours de l'intervalle d'une demi-heure. Provient de : Dialer_Real_Time.AbandonDetectToday
Abandon à IVR	Nombre de contacts aujourd'hui ayant été abandonnés par le numéroteur et transférés à un IVR, qui diffuse un message. Provient de : Dialer_Real_Time.AbandonToIVRHalf
Abandon client	Nombre de contacts aujourd'hui où le client raccroche immédiatement après avoir décroché le combiné. Provient de : Dialer_Real_Time.CustomerAbandonDetectHalf

Colonnes (Champs)	Explication
Durée de conversation	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pendant laquelle l'agent était en conversation au téléphone aujourd'hui. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TalkTimeCount
Durée post-appel	Durée pendant laquelle les agents étaient en post-appel. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrapupTimeCount

### Champs actuels de la vue Synthèse du nombre d'appel de la règle de requête durant la campagne

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campagne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
Total enregistrements	Nombre total d'enregistrements. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount
Disponible	Nombre d'enregistrements disponibles. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount - Campaign_Query_Rule_Real_Time.FutureUseInt1 - Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
Clos	Nombre de contacts tentés. Provient de : Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
Voix	Nombre de contacts comportant un signal vocal détectés aujourd'hui. Provient de : Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday

### Champs actuels de la vue Heures d'appel de la règle de requête

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

Colonnes (Champs)	Explication
Campagne	Nom de la campagne. Provient de : Campaigne.NomCampagne
Règle de requête	Le nom de la règle de requête. Provient de : Query_Rule.QueryRuleName
Heure début zone 1	L'heure de début de zone 1 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de début pour une campagne zone 1 est l'heure à partir de laquelle un client peut recevoir des appels en zone1. Les heures de zone 1 et de zone 2 ne peuvent pas se chevaucher. Provient de : Campaigne.HeuresDébutMaison ':' Campaigne.MinutesDébutMaison
Heure fin zone 1	L'heure de fin de zone 1 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de fin pour une campagne zone 1 est l'heure après laquelle un client ne peut plus recevoir d'appel en zone 1. Provient de : Campaign.WorkEndHours ':' Campaign.WorkEndMinutes
Durée zone 1	Durée totale zone 1. Durée à la maison = Heure de fin à la maison □– Heure de début à la maison. Provient de : (((Campaign.HomeEndHours * 60) + (Campaign.HomeEndMinutes)) - ((Campaign.HomeStartHours * 60) + (Campaign.HomeStartMinutes)))
Heure début zone 2	L'heure de début de zone 2 est indiquée dans le format HH:MM:SS. L'heure de début pour une campagne zone 2 est l'heure à partir de laquelle un client peut recevoir des appels en zone 2. L'heure de la campagne est normalisée en fonction du fuseau horaire du client. Par exemple, si la campagne dure de 15 h à 18 h, heure normale de l'Est, et qu'il est plus de 18 h sur la côte est, il est toujours possible d'appeler quelqu'un à Chicago car il n'est pas encore 18 h là-bas. Provient de : Campaign.WorkStartHours ':' Campaign.WorkStartMinutes
Heure fin zone 2	Heure de fin de la campagne de la zone 2 dans le format HH:MM:SS. Provient de : Campaign.WorkEndHours ':' Campaign.WorkEndMinutes
Durée Zone 2	Durée totale zone 2. Durée au travail = Heure de fin au travail – Heure de début au travail. Provient de : (((Campaign.WorkEndHours * 60) + (Campaign.WorkEndMinutes)) - ((Campaign.WorkStartHours * 60) + (Campaign.WorkStartMinutes)))
Heure début règle de requête	L'heure de début de la règle de requête dans le format HH:MM:SS. L'heure de la règle de requête est basée sur le fuseau horaire du contrôleur central ICM. En général, le serveur d'administration et de données à partir duquel une requête est exécutée se trouve dans le fuseau horaire du contrôleur central. Provient de : Campaign_Query_Rule.StartHours “:” Campaign_Query_Rule.StartMinutes

Colonnes (Champs)	Explication
Heure fin règle de requête	L'heure de fin de la règle de requête dans le format HH:MM:SS. Provient de : Campaign_Query_Rule.EndHours ':' Campaign_Query_Rule.EndMinutes
Durée de la règle de requête	Durée totale de la règle de requête. Durée au travail = Heure de fin de la règle de requête – Heure de début de la règle de requête. Provient de : (((Campaign_Query_Rule.EndHours * 60) + (Campaign_Query_Rule.EndMinutes)) - ((Campaign_Query_Rule.StartHours * 60) + (Campaign_Query_Rule.StartMinutes)))





## Modèles de rapports de données en direct

- [Modèles de rapports de données en direct, page 315](#)
- [Basculement des données en direct, page 316](#)
- [Agent, page 316](#)
- [Historique des appels récents, page 323](#)
- [Historique des états récents, page 326](#)
- [Groupe de compétences de l'agent, page 328](#)
- [File d'attente de précision, page 333](#)
- [Groupe de compétences, page 343](#)

### Modèles de rapports de données en direct

Les données des rapports de données en direct proviennent d'un système de traitement de flux qui diffuse en continu des données vers les clients de création de rapports, afin que les rapports puissent être mis à jour au fur et à mesure que les événements se produisent.

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

Les rapports de données en direct sont également présentés dans une visionneuse de rapports améliorée, qui fournit des fonctionnalités d'utilisation de rapports supplémentaires, telles que les suivantes :

- Ajout ou suppression de colonnes dans la vue de la grille à l'aide d'une interface utilisateur de case à cocher
- Activation et désactivation de l'actualisation automatique pour afficher un instantané de l'activité système sans mises à jour
- Activation et désactivation de l'option Afficher les seuils uniquement. Lorsque cette case est cochée, seules les données configurées avec des valeurs de seuil sont affichées dans le rapport.

## Basculement des données en direct

Les rapports de données en direct peuvent s'afficher sous forme de gadgets dans le bureau Cisco Finesse et dans la visionneuse de rapports d'Unified Intelligence Center. Le basculement des données en direct a lieu lorsque l'un des événements suivants échoue :

- Live Data Socket.IO Service
- Connectivité réseau
- Service Web de données en direct
- Service de création de rapports Intelligence Center
- Service NGINX de données en direct

Le message « Les données en direct ne sont pas disponibles après des tentatives répétées. » « Retrying » s'affiche lors du basculement lorsque le gadget et la visionneuse de rapports ne peuvent pas se connecter aux serveurs de données en direct principal et secondaire. Le gadget et Unified Intelligence Center continuent à réessayer jusqu'à ce qu'ils se connectent à l'un des serveurs et récupèrent des mises à jour des rapports.

## Agent

Ce rapport contient un tableau qui présente, pour chacun des agents sélectionnés, le groupe des compétences actif actuel, l'état et la direction des appels des domaines de routage de support auxquels l'agent est connecté. **Source des données** : ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

**Vues** : ce rapport a uniquement une vue de grille.

**Groupement** : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

## Vue de l'agent

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

Champ du rapport	Explication
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Composé du Nom, du Prénom.

Champ du rapport	Explication
État	<p>État actuel de l'agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déconnecté</li> <li>• Connecté</li> <li>• Non prêt</li> <li>• Prêt</li> <li>• Conversation</li> <li>• Non prêt à accepter le travail</li> <li>• Prêt à accepter le travail</li> <li>• Occupé dans autre</li> <li>• Réservé</li> <li>• Inconnu</li> <li>• En attente</li> <li>• Actif</li> <li>• En pause</li> <li>• Interrompu</li> <li>• Non actif</li> </ul>
Raison	<p>Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt.</p> <p><b>Remarque :</b> si un agent est à l'état Non prêt, le code motif Non prêt et le texte sont mis à jour uniquement lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le texte et le code Non prêt en cours.</p>
Durée	<p>Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p>
Domaine	<p>Le nom du domaine de routage de support.</p>

Champ du rapport	Explication
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Entrant</li> <li>• 2 = Sortant</li> <li>• 3 = Autre</li> <li>• 4 = Autre sortant</li> <li>• 5 = Sortant réservé</li> <li>• 6 = Sortant prévisualisation</li> <li>• 7 = Sortant prédictif</li> <li>• Tout autre valeur = Non applicable</li> </ul>
File d'attente de précision/Groupe de compétences	Le nom d'entreprise de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle l'agent travaille actuellement. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.  Si Non applicable, la colonne est laissée en blanc.
Attributs	Les noms des attributs utilisés dans la définition de files d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.

## Champs actuels du rapport des données en direct d'agent

**Champs disponibles** ce sont des champs qui sont visibles dans la vue Tous les champs. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Champ du rapport	Explication
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Composé du Nom, du Prénom.
Nom de l'équipe	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents.

Champ du rapport	Explication
État	<p>État actuel de l'agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déconnecté</li> <li>• Connecté</li> <li>• Non prêt</li> <li>• Prêt</li> <li>• Conversation</li> <li>• Non prêt à accepter le travail</li> <li>• Prêt à accepter le travail</li> <li>• Occupé dans autre</li> <li>• Réservé</li> <li>• Inconnu</li> <li>• En attente</li> <li>• Actif</li> <li>• En pause</li> <li>• Interrompu</li> <li>• Non actif</li> </ul>
Raison	<p>Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt.</p> <p><b>Remarque :</b> si un agent est à l'état Non prêt, le code motif Non prêt et le texte sont mis à jour uniquement lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le texte et le code Non prêt en cours.</p>
Durée	<p>Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p>
File d'attente de précision/Groupe de compétences	<p>Le nom d'entreprise de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle l'agent travaille actuellement. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.</p>
Appels du routeur mis en file d'attente maintenant	<p>Le nombre d'appels en file d'attente actuellement au niveau du routeur.</p>

<b>Champ du rapport</b>	<b>Explication</b>
Appel le plus long en file d'attente	La durée de l'appel en file d'attente le plus long mis en attente sur le support de routage, mesurée au format HH: MM: SS (heures, minutes, secondes).
Domaine	Le nom du domaine de routage de support.
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans objet</li> <li>• Entrante (tâche entrante : les tâches non vocales sont toujours entrantes).</li> <li>• Sortante (tâche externe sortante).</li> <li>• Autre (tâche interne sortante ou entrante).</li> <li>• Non applicable (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences).</li> </ul>
Destination	Type de tâche sortante effectuée actuellement par l'agent <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = ACD</li> <li>• 2 = Direct</li> <li>• 3 = Auto Sortant</li> <li>• 4 = Réservé</li> <li>• 5 = Prévisualisé</li> <li>• Tout autre valeur = Non applicable</li> </ul>
Routable	Les appels peuvent être acheminés à l'agent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Oui</li> <li>• Toutes les autres valeurs = Non</li> </ul>
Tâches en cours	Nombre de tâches actuellement en file d'attente pour le groupe de compétences.
Tâches max.	Le nombre maximum de tâches qui peuvent être affectées à un agent.

Champ du rapport	Explication
Type de périphérique	<p>Le type de téléphone utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = Agent local ; téléphone normal ACD/CCE ou tâche non vocale.</li> <li>• 1 = Poste distant, appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant).</li> <li>• 2 = Poste distant, Connexion semi-permanente (l'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels).</li> </ul>
Disponible dans MRD	<p>Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de support :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NON (Non disponible)</li> <li>• OUI_ICM (Disponible pour Unified ICM dans le domaine de routage média)</li> <li>• OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage média)</li> <li>• Toutes les autres valeurs = Non</li> </ul> <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est considéré comme étant disponible pour ICM, Unified ICM peut lui affecter des tâches. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Unified ICM peut affecter des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches.</p>
Demande d'assistance du superviseur	<p>Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Oui</li> <li>• Toutes les autres valeurs = Non</li> </ul>
Attributs de file d'attente de précision	<p>Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.</p>
Extension	<p>Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.</p>
Adr. distante	<p>Adresse à distance associée à ce MRD (extension à distance utilisée pour les agents mobiles).</p>

Champ du rapport	Explication
Dernier changement de niveau	<p>Date et heure du dernier changement de niveau de tâche de l'agent dans ce domaine de routage de support.</p> <p>Les agents de chat ont un nombre maximum de créneaux ouverts. Le niveau de la tâche change lorsque le nombre de créneaux change en raison du nombre d'appels en cours en évolution (le nombre de créneaux ouverts = le nombre maximal de tâches - les appels en cours).</p> <p>Cela s'applique également à tous les autres agents ; cependant, le niveau de la tâche est toujours égal à 0 ou 1.</p>
Dernier changement de mode	<p>La date et heure du dernier changement de mode de l'agent dans ce MRD.</p> <p>Un agent a un mode par rapport à chaque domaine de routage de support auquel l'agent est connecté. Ces modes sont routables ou non routables.</p> <p>Si le mode est routable, Unified ICM contrôle l'agent et lui assigne des tâches. Quand un agent est routable pour un domaine de routage de média, une instance de l'application (par exemple, Enterprise Chat and Email) ne permettra pas à l'agent de travailler sur une tâche à moins que Unified ICM ne lui affecte la tâche.</p> <p>Si le mode n'est pas routable, l'instance d'application contrôle l'agent et affecte des tâches à l'agent. Le logiciel suit l'activité relative aux tâches de l'agent en surveillant les propositions et le début des tâches, ainsi que d'autres messages de l'application décrivant la tâche dont s'occupe l'agent.</p> <p>Pour Enterprise Chat and Email, le mode de l'agent ne change jamais. Chaque agent est toujours routable.</p> <p>Un mode d'agent est toujours routable en ce qui concerne le domaine de routage de support vocal.</p>
Dernier changement d'état	Date et heure du dernier changement d'état de l'agent dans ce MRD.
Connexion	Date et heure de connexion de l'agent, au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Code motif	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. S'il n'est pas défini, la valeur du code motif est Aucun.

## Historique des appels récents

Ce rapport présente un tableau qui présente l'historique des appels des agents sélectionnés. Des informations détaillées comprenant le type d'appel, le numéro, la répartition des appels, le motif de post-appel, la file d'attente, l'heure de début et la durée sont affichées.

**Source des données :** ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de création de rapport de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

**Vues :** ce rapport a uniquement une vue de grille.

**Groupement :** le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

**Remarque :**

- Dans l'historique des appels récents, le nombre maximal d'entrées pour une session de connexion d'agent est de 300. Si le nombre maximal d'entrées dépasse cette limite, seules les 300 dernières entrées sont conservées.
- Une fois que l'agent se déconnecte, toutes les entrées sont supprimées.

### Vue Historique des appels récents

La vue **Historique des appels récents** fournit un flux de données en direct qui peut être consulté sur les gadgets du bureau Cisco Finesse. Cette vue est visible dans la visionneuse de rapports Unified Intelligence Center, mais est uniquement applicable aux utilisateurs de Cisco Finesse.

Champ du rapport	Explication
Type	Le type d'appel : appel entrant ou sortant. La valeur est entrant ou sortant dans les scénarios suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'agent reçoit un appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.</li> <li>• Si l'agent est à l'origine d'un appel, ce champ indique que le type d'appel est sortant.</li> <li>• Si la fonction options d'appels sortants réalise l'appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.</li> </ul>
Numéro	Numéro de téléphone qui a passé ou reçu l'appel. Si l'appel est un appel entrant, le numéro provient du champ Source. Si l'appel est un appel sortant, le numéro provient du champ Destination.
Répartition	La répartition finale de l'appel. Pour plus d'informations sur la répartition d'appels, reportez-vous au <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> à l'adresse <a href="http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> .

Champ du rapport	Explication
Motif du travail Post-appel	Les données entrées par l'agent au cours du travail post-appel.
File d'attente	Le nom de groupe de compétences dans le cadre duquel l'agent a traité l'appel.
Hr début	Heure de début de l'appel.
Durée	La durée de l'appel en secondes.
Effectuer un appel	<p>L'icône Passer un appel. Lorsque vous cliquez sur Passer un appel, un clavier de numérotation s'affiche. Le clavier de numérotation est renseigné avec le numéro de contact du client dans le champ numéro. Sur le clavier de numérotation, lorsque vous cliquez sur Appeler, l'appel est lancé.</p> <p><b>Remarque</b> : l'appel est mis en relation avec le client uniquement si votre système utilise les paramètres d'appel sortant requis.</p>

## Historique des appels récents Tous les champs

La vue **Historique des appels récents Tous les champs** contient tous les champs qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs par défaut sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

Champ du rapport	Explication
Agent	Nom de l'agent qui participe à l'appel.
Type	<p>Le type d'appel : appel entrant ou sortant.</p> <p>La valeur est entrant ou sortant dans les scénarios suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'agent reçoit un appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.</li> <li>• Si l'agent est à l'origine d'un appel, ce champ indique que le type d'appel est sortant.</li> <li>• Si la fonction options d'appels sortants réalise l'appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.</li> </ul>
Numéro	Numéro de téléphone qui a passé ou reçu l'appel. Si l'appel est un appel entrant, le numéro provient du champ Source. Si l'appel est un appel sortant, le numéro provient du champ Destination.
Source	Le numéro du périphérique de l'agent qui a émis l'appel.
Destination	La valeur DNIS, fournie par l'ACD, qui est transmise avec l'appel.

Champ du rapport	Explication
Répartition	La répartition finale de l'appel. Pour plus d'informations sur la répartition d'appels, reportez-vous au <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> à l'adresse <a href="http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> .
Détails de la répartition	Les détails de la répartition de l'appel.
Motif du travail Post-appel	Les données entrées par l'agent au cours du travail post-appel.
File d'attente	Le nom de groupe de compétences dans le cadre duquel l'agent a traité l'appel.
Hr début	Heure de début de l'appel.
Durée de conversation	Le temps, en secondes, pendant lequel l'appel était dans l'état de conversation sur le périphérique de destination. La durée de conversation est une durée d'appel terminée et non une durée de l'état de l'agent.
Durée d'attente	La durée cumulée, en secondes, de mise en attente de l'appel par un agent.
Durée	La durée de l'appel en secondes.
Délai de sonnerie	Le nombre de secondes passé par l'appel en sonnerie sur le téléphone de l'agent avant qu'il n'obtienne une réponse.
Délai d'attente	La durée en secondes pendant laquelle l'appel est actif sur le commutateur, mais n'est pas mis en attente d'un groupe de compétences ou d'une ressource de la ligne principale.
Répondu	L'état indiquant si l'appel a été pris en charge ou non. Il prend la valeur Vrai si l'appel obtient une réponse.
Type d'appel périphérique	Le type de l'appel indiqué par le périphérique.
Durée post-appel	Nombre de secondes cumulées de durée de travail post-appel associé à l'appel.

## Historique des appels récents de l'agent

La vue **Historique des appels récents de l'agent** fournit un flux de données en direct qui peut être consulté sur les gadgets du bureau Cisco Finesse. Cette vue est également visible dans la visionneuse de rapports Unified Intelligence Center, mais est uniquement applicable aux superviseurs de Cisco Finesse.

Champ du rapport	Explication
Hr début	Heure de début de l'appel.

Champ du rapport	Explication
Durée	La durée de l'appel en secondes.
Type	<p>Le type d'appel : appel entrant ou sortant.</p> <p>La valeur est entrant ou sortant dans les scénarios suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si l'agent reçoit un appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.</li> <li>• Si l'agent est à l'origine d'un appel, ce champ indique que le type d'appel est sortant.</li> <li>• Si la fonction options d'appels sortants réalise l'appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.</li> </ul>
Numéro	Numéro de téléphone qui a passé ou reçu l'appel. Si l'appel est un appel entrant, le numéro provient du champ Source. Si l'appel est un appel sortant, le numéro provient du champ Destination.
Répartition	La répartition finale de l'appel. Pour plus d'informations sur la répartition d'appels, reportez-vous au <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> à l'adresse <a href="http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> .
File d'attente	Le nom de groupe de compétences dans le cadre duquel l'agent a traité l'appel.
Motif du travail Post-appel	Les données entrées par l'agent au cours du travail post-appel.

## Historique des états récents

Ce rapport présente un tableau qui affiche les informations d'historique d'états pour chaque agent. Le rapport des données en direct contient et affiche des informations détaillées sur chaque agent, y compris l'état, le code motif, l'heure de début, la durée.

**Source des données :** ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de création de rapport de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

**Vues :** ce rapport a uniquement une vue de grille.

**Groupement** : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

**Remarque :**

- Dans l'historique des états récents, le nombre maximal d'entrées pour une session de connexion de l'agent est de 1500. Si le nombre maximal d'entrées dépasse cette limite, seules les 1500 dernières entrées sont conservées.
- Une fois que l'agent se déconnecte, toutes les entrées sont supprimées.

## Vue Historique des états récents

La vue **Historique des états récents** fournit un flux de données en direct qui peut être consulté sur les gadgets du bureau Cisco Finesse. Cette vue est visible dans la visionneuse de rapports Unified Intelligence Center, mais est uniquement applicable aux utilisateurs de Cisco Finesse. Les champs répertoriés ci-dessous sont dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

**Tableau 20:**

Champ du rapport	Explication
Hr début	Heure de début de l'agent dans cet état.
État	L'état de l'agent. Pour plus d'informations sur l'état de l'agent, reportez-vous au <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> à l'adresse <a href="http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> .
Raison	La raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. <b>Remarque :</b> si un agent est à l'état Non prêt, le motif Non prêt n'est mis à jour que lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le motif Non prêt en cours.
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).

## Historique de l'état récent Tous les champs

La vue **Historique des états récents Tous les champs** contient tous les champs qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs par défaut sont répertoriés ci-dessous dans

l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

**Tableau 21:**

Champ du rapport	Explication
Nom de l'agent	Le nom de l'agent, qui comprend le nom et le prénom.
Hr début	Heure de début de l'agent dans cet état.
État	L'état de l'agent. Pour plus d'informations sur l'état de l'agent, reportez-vous au <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> à l'adresse <a href="http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> .
Raison	La raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. <b>Remarque :</b> si un agent est à l'état Non prêt, le motif Non prêt n'est mis à jour que lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le motif Non prêt en cours.
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Domaine	Le nom du domaine de routage de support.

## Groupe de compétences de l'agent

Ce rapport montre toute activité du groupe de compétences pour les agents sélectionnés, montrant le groupe de compétences de chaque agent, son état, et direction de l'appel au sein de chaque groupe de compétences, ainsi que le domaine de routage de support auquel l'agent est connecté.



### Remarque

Dans le cas de la Passerelle périphérique Avaya, seuls les groupes de compétences de base sont affichés dans le rapport de données en direct. Toutes les activités d'agents qui sont effectuées dans des sous- groupes de compétences sont comparées au groupe de compétences de base.

**Source des données :** ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système

de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

**Vues** : ce rapport ne comporte qu'une vue de grille.

**Groupement** : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

## Vue par défaut du groupe de compétences de l'agent

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

Champ du rapport	Explication
File d'attente de précision/Groupe de compétences	Le nom d'entreprise de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle l'agent travaille actuellement. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.  Si Non applicable, la colonne est laissée en blanc.
Nom de l'agent	Nom de l'agent.
État	État actuel de l'agent.
Raison	Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt.  <b>Remarque</b> : si un agent est à l'état Non prêt, le code motif Non prêt et le texte sont mis à jour uniquement lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le texte et le code Non prêt en cours.
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Domaine	Le nom du domaine de routage de support.

Champ du rapport	Explication
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Entrant</li> <li>• 2 = Sortant</li> <li>• 3 = Autre</li> <li>• 4 = Autre sortant</li> <li>• 5 = Sortant réservé</li> <li>• 6 = Sortant prévisualisation</li> <li>• 7 = Sortant prédictif</li> <li>• Tout autre valeur = Non applicable</li> </ul>
Connexion	Date et heure de connexion de l'agent à un groupe de compétences donné, dans le format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Destination	Type de tâche sortante effectuée actuellement par l'agent <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = ACD</li> <li>• 2 = Direct</li> <li>• 3 = Auto Sortant</li> <li>• 4 = Réserve</li> <li>• 5 = Prévisualisé</li> <li>• Tout autre valeur = Non applicable</li> </ul>
Attributs de file d'attente de précision	Les noms des attributs utilisés dans la définition de files d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.

## Champs disponibles du groupe de compétences de l'agent

**Champs disponibles** ce sont des champs qui sont visibles dans la vue Tous les champs. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Champ du rapport	Explication
File d'attente de précision/Groupe de compétences	Le nom d'entreprise de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle l'agent travaille actuellement. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de support, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent.  Si Non applicable, la colonne est laissée en blanc.
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Composé du Nom, du Prénom.
État	État actuel de l'agent.
Raison	Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt.  <b>Remarque :</b> si un agent est à l'état Non prêt, le code motif Non prêt et le texte sont mis à jour uniquement lorsque l'agent passe à l'état Prêt ou à un autre état Non prêt avec un code motif différent. Si l'agent Non prêt reçoit un appel interne ou passe un appel sortant, le champ Motif continue à afficher le texte et le code Non prêt en cours.
Durée	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Domaine	Le nom du domaine de routage de support.
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans objet</li> <li>• Entrante (tâche entrante : les tâches non vocales sont toujours entrantes).</li> <li>• Sortante (tâche externe sortante).</li> <li>• Autre (tâche interne sortante ou entrante).</li> <li>• Non applicable (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences).</li> </ul>
Connexion	Date et heure de connexion de l'agent, au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).

Champ du rapport	Explication
Destination	Type de tâche sortante effectuée actuellement par l'agent <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = ACD</li> <li>• 2 = Direct</li> <li>• 3 = Auto Sortant</li> <li>• 4 = Réservé</li> <li>• 5 = Prévisualisé</li> <li>• Tout autre valeur = Non applicable</li> </ul>
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.
Disponible dans MRD	Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de support : <ul style="list-style-type: none"> <li>• NON (Non disponible)</li> <li>• OUI_ICM (Disponible pour Unified ICM dans le domaine de routage média)</li> <li>• OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage média)</li> <li>• Toutes les autres valeurs = Non</li> </ul> <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est considéré comme étant disponible pour ICM, Unified ICM peut lui affecter des tâches. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Unified ICM peut affecter des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches.</p>
Type de périphérique	Le type de téléphone utilisé : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = Agent local ; téléphone normal ACD/CCE ou tâche non vocale.</li> <li>• 1 = Poste distant, appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant).</li> <li>• 2 = Poste distant, Connexion semi-permanente (l'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels).</li> </ul>
Nom de l'équipe	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents.

Champ du rapport	Explication
Attributs de file d'attente de précision	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
Tâches en cours	Nombre de tâches actuellement en file d'attente pour le groupe de compétences.
Tâches max.	Le nombre maximal de tâches qui peuvent être affectées à un agent.
En attente	Agent en attente : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Oui</li> <li>• Toutes les autres valeurs = Non</li> </ul>
Demande d'assistance du superviseur	Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Oui</li> <li>• Toutes les autres valeurs = Non</li> </ul>
Routable	Les appels peuvent être acheminés à l'agent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Oui</li> <li>• Toutes les autres valeurs = Non</li> </ul>
Code motif	Code reçu du périphérique qui indique la raison du dernier changement d'état de l'agent. S'il n'est pas défini, la valeur du code motif est Aucun.

## File d'attente de précision

Ce rapport présente toutes les activités de la file d'attente de précision pour l'ensemble des agents qui y sont connectés.

**Source des données :** ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

**Vues :** ce rapport comporte une vue par défaut, une vue Utilisation de l'agent et une vue Tous les champs.

**Groupement :** le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

## Vue par défaut de la file d'attente de précision

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

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision.  <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Le plus long en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans la file d'attente avant son traitement par un agent.
Connecté	Nombre d'agents actuellement connectés à la file d'attente de précision. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
<b>DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS</b>	
Prêt	Nombre d'agents dans la file d'attente de précision à l'état Prêt.
Réservé	Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Réserve et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).

Colonne (Champ)	Explication
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état dans la file d'attente de précision est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Travail non prêt et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>
Non prêt	<p>Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement d'appel et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres files d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans une file d'attente de précision tout en étant en parallèle connecté à d'autres files d'attentes de précision et prêt à accepter des appels de ces files. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans une seule file d'attente de précision à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans une file d'attente de précision, l'agent est considéré, pour l'autre file d'attente de précision, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
<b>VERS INTERVALLE</b>	
Traités	<p>Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans la file d'attente de précision au cours de l'intervalle actuel.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par les agents dans la file d'attente de précision à traiter une tâche au cours de l'intervalle actuel, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
<b>AUJOURD'HUI</b>	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans la file d'attente de précision aujourd'hui.
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par les agents dans la file d'attente de précision à traiter une tâche aujourd'hui, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).

## Vue de l'utilisation de l'agent de la file d'attente de précision

La **Vue de l'utilisation de l'agent** contient des champs qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Le plus long en file d'attente	
Connecté	Nombre d'agents actuellement connectés à la file d'attente de précision. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
<b>DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS</b>	
Prêt	Nombre d'agents dans la file d'attente de précision à l'état Prêt.

Colonne (Champ)	Explication
Réservé	Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Réservé et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état dans la file d'attente de précision est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Travail non prêt et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>
Non prêt	Nombre d'agents dans la file d'attente de précision qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement d'appel et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.

<b>Colonne (Champ)</b>	<b>Explication</b>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres files d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans une file d'attente de précision tout en étant en parallèle connecté à d'autres files d'attentes de précision et prêt à accepter des appels de ces files. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans une seule file d'attente de précision à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans une file d'attente de précision, l'agent est considéré, pour l'autre file d'attente de précision, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
<b>VERS INTERVALLE</b>	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents de cette file d'attente de précision étaient connectés, au cours de l'intervalle actuel.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à cette file d'attente de précision était à l'état Non actif par rapport à la file d'attente de précision, au cours de l'intervalle actuel. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence, au cours de l'intervalle actuel. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
<b>AUJOURD'HUI</b>	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents de cette file d'attente de précision étaient connectés aujourd'hui.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à cette file d'attente de précision était à l'état Non actif par rapport à la file d'attente de précision aujourd'hui. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.

Colonne (Champ)	Explication
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence aujourd'hui. Cette valeur est directement extraite de la base de données.

## Champs disponibles de la file d'attente de précision

**Champs disponibles** ce sont des champs qui sont visibles dans la vue Tous les champs. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Colonne (Champ)	Explication
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Le plus long en file d'attente	
Connecté	Nombre d'agents actuellement connectés à la file d'attente de précision. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
<b>DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS</b>	
Prêt	Nombre d'agents dans cette file d'attente de précision à l'état Prêt.
Réservé	Nombre d'agents dans cette file d'attente de précision qui sont à l'état Réserve et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents de cette file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents de cette file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents de cette file d'attente de précision qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).

Colonne (Champ)	Explication
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état dans la file d'attente de précision est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>
Non prêt à accepter le travail	<p>Nombre d'agents dans cette file d'attente de précision qui sont à l'état Travail non prêt et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>
Non prêt	<p>Nombre d'agents dans cette file d'attente de précision qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement d'appel et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres files d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans une file d'attente de précision tout en étant en parallèle connecté à d'autres files d'attentes de précision et prêt à accepter des appels de ces files. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans une seule file d'attente de précision à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans une file d'attente de précision, l'agent est considéré, pour l'autre file d'attente de précision, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
<b>ÉTATS DE L'OPTION D'APPELS SORTANTS</b>	
Réservé actif	<p>Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent.</p>

<b>Colonne (Champ)</b>	<b>Explication</b>
Aperçu actif	Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels sortants de prévisualisation.
Appels sortants automatiques actifs	Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs).
<i>(aucun en-tête)</i>	
ICM disponible	Le nombre d'agents appartenant à cette file d'attente de précision qui sont actuellement à l'état <i>ICMDisponible</i> par rapport au domaine de routage de médias associé à cette file d'attente de précision.  Les agents sont à l'état <i>ICMDisponible</i> s'il sont Routables et Disponibles pour le domaine de routage de médias. Si un agent est à l'état <i>ICMDisponible</i> , le logiciel système peut attribuer des tâches à l'agent.
Habilité	Le nombre d'agents routables par rapport au domaine de routage de médias associé à cette file d'attente de précision, et dont l'état par rapport à cette file d'attente de précision est actuellement différent de NON_PRÊT ou TRAVAIL_NON_PRÊT.
<b>DISTRIBUTION DES ÉTATS DE POST-APPEL</b>	
Prêt à accepter le travail	L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel dans la file d'attente de précision.  Si l'agent traite un appel vocal, il passe à l'état Non actif une fois le travail post-appel terminé. Si l'agent exécute une tâche non vocale, il peut passer à l'état Inactif ou Non prêt lorsque le traitement post-appel est terminé.
Non prêt à accepter le travail	L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel dans la file d'attente de précision. L'agent passe à l'état Non prêt une fois le travail post-appel terminé.
<i>(aucun en-tête)</i>	

Colonne (Champ)	Explication
Disponible pour l'application	<p>Nombre d'agents appartenant à cette file d'attente de précision qui sont actuellement à l'état Disponible pour l'application par rapport au domaine de routage média (MRD) auquel la file d'attente de précision appartient.</p> <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage média (MRD) si l'état de l'agent dans ce MRD n'est pas Non prêt, que l'agent n'a pas atteint sa limite maximale de tâches dans ce MRD et que l'agent n'exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, seule une application du MRD, par exemple une discussion, peut lui affecter des tâches.</p>
<b>VERS INTERVALLE</b>	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans la file d'attente de précision au cours de l'intervalle actuel.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche au cours de l'intervalle actuel, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents de cette file d'attente de précision étaient connectés, au cours de l'intervalle actuel.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à cette file d'attente de précision était à l'état Non actif par rapport à la file d'attente de précision, au cours de l'intervalle actuel. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence, au cours de l'intervalle actuel. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel les agents étaient à l'état Prêt pendant l'intervalle actuel.
<b>AUJOURD'HUI</b>	

Colonne (Champ)	Explication
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans la file d'attente de précision aujourd'hui.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche aujourd'hui, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents de cette file d'attente de précision étaient connectés aujourd'hui.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à cette file d'attente de précision était à l'état Non actif par rapport à la file d'attente de précision aujourd'hui. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence aujourd'hui. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel un agent était à l'état Prêt aujourd'hui.

## Groupe de compétences

Ce rapport présente toute activité du groupe de compétences pour les agents connectés au groupe de compétences.

**Source des données :** ce rapport affiche les attributs publiés par le Système d'information sur les données en direct, qui traite en continu les événements du routeur et de la passerelle d'agent périphérique. Le système de données en direct met à jour les attributs individuels du rapport au fur et à mesure que les événements se produisent.

**Vues :** ce rapport comporte trois vues : Par défaut, Utilisation de l'agent et Tous les champs.

**Groupement :** le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

### Vue par défaut du groupe de compétences

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

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Le plus long en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Le plus long en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.
Connecté	Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
<b>DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS</b>	
Prêt	Nombre d'agents à l'état Prêt dans le groupe de compétences.
Réservé	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Réservé et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).

Colonne (Champ)	Explication
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Travail non prêt et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>
Non prêt	<p>Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement de tâche et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent pourrait être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
<b>VERS INTERVALLE</b>	
Traités	<p>Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle actuel.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche au cours de l'intervalle actuel, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
<b>AUJOURD'HUI</b>	
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans le groupe de compétences aujourd'hui.
Temps moyen de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche aujourd'hui, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
<i>(aucun en-tête)</i>	
Plus longue tâche en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), avant son traitement par un agent.
Tâches mises en file d'attente	Nombre de tâches mises en file d'attente vers ce groupe de compétences.

## Vue de l'utilisation de l'agent du groupe de compétences

La **Vue de l'utilisation de l'agent** contient des champs qui s'affichent par défaut dans un rapport généré à partir du modèle de stock. Les champs sont répertoriés ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent par défaut dans le modèle de stock.

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences.  <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Le plus long en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.

<b>Colonne (Champ)</b>	<b>Explication</b>
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Le plus long en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.
Connecté	Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
<b>DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS</b>	
Prêt	Nombre d'agents à l'état Prêt dans le groupe de compétences.
Réservé	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Réservé et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>
Post-appel	<p>Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Travail non prêt et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>

<b>Colonne (Champ)</b>	<b>Explication</b>
Non prêt	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement de tâche et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent pourrait être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
<b>VERS INTERVALLE</b>	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences au cours de l'intervalle actuel.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences, au cours de l'intervalle actuel. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur de la durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence, au cours de l'intervalle actuel. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel les agents étaient à l'état Prêt pendant l'intervalle actuel.
<b>AUJOURD'HUI</b>	

Colonne (Champ)	Explication
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences aujourd'hui.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences aujourd'hui. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur de la durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence aujourd'hui. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel un agent était à l'état Prêt aujourd'hui.
<i>(aucun en-tête)</i>	
Plus longue tâche en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), avant son traitement par un agent.
Tâches mises en file d'attente	Nombre de tâches mises en file d'attente vers ce groupe de compétences.

## Champs disponibles du groupe de compétences

**Champs disponibles** ce sont des champs qui sont visibles dans la vue Tous les champs. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Colonne (Champ)	Explication
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Support	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. <b>Support</b> provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Le plus long en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.

Colonne (Champ)	Explication
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Le plus long en file d'attente	Délai d'attente maximal d'une tâche, en heures, minutes et secondes (HH:MM:SS), dans le groupe de compétences avant son traitement par un agent.
<i>(aucun en-tête)</i>	
Connecté	Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte.
<b>DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS</b>	
Prêt	Nombre d'agents à l'état Prêt dans le groupe de compétences.
Réservé	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Réservé et attendent des tâches entrantes.
Appels entrants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches entrantes.
Appels sortants actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui exécutent actuellement des tâches sortantes.
Autres appels actifs	Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui traitent actuellement des tâches internes (ni entrantes, ni sortantes).
Attente	<p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause.</p> <p>L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p>

Colonne (Champ)	Explication
Non prêt à accepter le travail	<p>Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Travail non prêt et Travail prêt.</p> <p>L'état Travail non prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé ne pas être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé. L'état Travail prêt est un état dans lequel un agent est impliqué dans le travail suivant une tâche et est supposé être prêt à accepter des tâches entrantes une fois ce travail réalisé.</p>
Non prêt	<p>Nombre d'agents dans le groupe de compétences qui sont à l'état Non prêt, un état où les agents sont connectés mais n'effectuent aucune activité de traitement de tâche et ne sont pas disponibles pour traiter une tâche.</p>
Occupé dans autre	<p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre. Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent pourrait être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p>
<b>ÉTATS DE L'OPTION D'APPELS SORTANTS</b>	
Réservé actif	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent.</p>
Aperçu actif	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels prévisualisés sortants.</p>
Appels sortants automatiques actifs	<p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs).</p>
<i>(aucun en-tête)</i>	

Colonne (Champ)	Explication
ICM disponible	<p>Le nombre d'agents appartenant à ce groupe de compétences qui sont actuellement à l'état <i>ICMDisponible</i> par rapport au domaine de routage de médias associé à ce groupe de compétences.</p> <p>Les agents sont à l'état <i>ICMDisponible</i> s'il sont Routables et Disponibles pour le domaine de routage de médias. Si un agent est à l'état <i>ICMDisponible</i>, le logiciel système peut attribuer des tâches à l'agent.</p>
Habilité	Le nombre d'agents routables par rapport au domaine de routage de médias associé à ce groupe de compétences, et dont l'état par rapport à ce groupe de compétences est actuellement différent de NON_PRÊT ou TRAVAIL_NON_PRÊT.
<b>DISTRIBUTION DES ÉTATS DE POST-APPEL</b>	
Prêt à accepter le travail	<p>L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel lié au groupe de compétences.</p> <p>Si l'agent traite un appel vocal, il passe à l'état Non actif une fois le travail post-appel terminé. Si l'agent exécute une tâche non vocale, il peut passer à l'état Inactif ou Non prêt lorsque le traitement post-appel est terminé.</p>
Non prêt à accepter le travail	L'agent effectue un traitement post-appel pour un appel lié au groupe de compétences. L'agent passe à l'état Non prêt une fois le travail post-appel terminé.
<i>(aucun en-tête)</i>	
Disponible pour l'application	Nombre d'agents appartenant à ce groupe de compétences qui sont actuellement à l'état Disponible pour l'application par rapport au domaine de routage média (MRD) auquel le groupe de compétences appartient. Un agent est à l'état Application disponible s'il est Non Routable et Disponible pour le domaine de routage de médias.
<b>VERS INTERVALLE</b>	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences au cours de l'intervalle actuel.

<b>Colonne (Champ)</b>	<b>Explication</b>
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences, au cours de l'intervalle actuel. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur de la durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence, au cours de l'intervalle actuel. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans le groupe de compétences au cours de l'intervalle actuel.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche au cours de l'intervalle actuel, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel les agents étaient à l'état Prêt pendant l'intervalle actuel.
<b>AUJOURD'HUI</b>	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences aujourd'hui.
Prêt	Durée totale, en secondes, pendant laquelle un agent associé à ce groupe de compétences était à l'état Non actif par rapport au groupe de compétences aujourd'hui. La durée de disponibilité est comprise dans le calcul de la valeur de la durée de connexion.
Non prêt	Durée totale pendant laquelle les agents étaient à l'état Non prêt pour cette compétence aujourd'hui. Cette valeur est directement extraite de la base de données.
Traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels les agents ont terminé le travail post-appel dans le groupe de compétences aujourd'hui.
Durée moyenne de traitement	Temps moyen passé par les agents à traiter une tâche aujourd'hui, indiqué en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).

Colonne (Champ)	Explication
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel un agent était à l'état Prêt aujourd'hui.