



Rapport Tous les champs en temps réel

- [Adhésion à la file d'attente de précision d'un agent, à la page 1](#)
- [Rapport en temps réel sur une file d'attente d'agents, à la page 2](#)
- [Rapport en temps réel sur les agents, à la page 7](#)
- [Rapport en temps réel du groupe de compétences d'un agent, à la page 10](#)
- [Graphique en temps réel de l'état de l'agent, à la page 14](#)
- [Rapport en temps réel d'une équipe d'agents, à la page 14](#)
- [Rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe, à la page 17](#)
- [Rapport en temps réel sur les types d'appels, à la page 20](#)
- [Rapport en temps réel du groupe de compétences de l'entreprise, à la page 23](#)
- [Rapport Tous les champs en temps réel du service périphérique, à la page 27](#)
- [Rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique, à la page 30](#)
- [Rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision, à la page 35](#)
- [Rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision, à la page 39](#)
- [Rapport en temps réel sur les capacités du système, à la page 41](#)

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 dispose d'une vue de grille, Appartenance à la file d'attente de précision par agent

Groupe : 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 (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez également que :

- La file d'attente de précision provient de : Precision_Queue.EnterpriseName
- L'attribut [1-n] provient de : Attribute.EnterpriseName

Champs actuels de la vue de grille d'adhésion à la file d'attente de précision d'un agent

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

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

| Colonne (Champ) | Description |
|-----------------------------|--|
| 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 dispose d'une vue de grille, rapport en temps réel de file d'attente par agent.

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

Groupement : ce rapport est groupé par groupe de compétences.

Liste de valeurs : Agent

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

- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Attribut
- Durée_Contrôleur
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Code_Raison
- Garantie de
- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents

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

Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Agent_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Notez également que :

- **Support** provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
- **Nom du service** provient de : Service.EnterpriseName.
- **Nom d'entreprise** provient de : Agent.EnterpriseName.

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel d'une file d'attente d'agents

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

| Colonne (Champ) | Description |
|---|---|
| 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 média, 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 média, 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 1 à 10 | <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> |
| 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 champ Mis en file d'attente maintenant est un champ calculé basé sur Agent_Temps_Réel.</p> <p>Le nombre du champ ne s'incrémente que si :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le script ICM utilise Mise en file d'attente d'agent. • L'agent n'est pas disponible pour prendre l'appel. <p>Il n'existe pas d'autre moyen pour le routeur de mettre en file d'attente un appel pour un agent.</p> |
| Extension | <p>Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.</p> <p>Provient de : Agent_Real_Time.Extension</p> |

| Colonne (Champ) | Description |
|-----------------------------------|--|
| État de l'agent | L'état actuel de l'agent dans ce groupe de compétences. Provient de : Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState |
| Date et heure de connexion | Temps passé dans l'état actuel de l'agent dans le groupe de compétences en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Real_Time.DateTimeLogin |
| Durée | Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate()). |
| Mode de l'agent mobile | Mode utilisé par l'agent pour sa connexion (uniquement rempli pour CCE). <ul style="list-style-type: none">• 0 = Non mobile (Agent local ; téléphone DAA/CCE ou tâche non vocale)• 1 = Appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant)• 2 = Connexion permanente (L'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels) Provient de : Agent_Real_Time.PhoneType |
| N° de téléphone de l'agent mobile | Pour un agent mobile (un agent travaillant à distance), numéro de téléphone actuel. Uniquement rempli pour CCE. Provient de : Agent_Temps_Réel.NuméroTéléphoneDistant |
| Raison | 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. Pour afficher les codes motif dans un rapport Unified Intelligence Center, vous devez les configurer. Pour plus d'informations, consultez votre documentation sur la configuration. Provient de : Agent_Real_Time.ReasonCode. |

| Colonne (Champ) | Description |
|------------------------------------|--|
| Assistance du superviseur demandée | Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : Non Oui. Provient de : Agent_Temps_Réel.AideSuperviseurDemandée |
| Destination | Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.Destination. |
| Direction | Direction de la tâche active : <ul style="list-style-type: none"> • Entrante (tâche entrante : les tâches non vocales sont toujours entrantes). • Sortante (tâche externe sortante). • Autre (tâche interne sortante ou entrante). • Non applicable (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences). Provient de : Agent_Real_Time.Direction. |
| Disponible dans MRD | Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de média : <ul style="list-style-type: none"> • NON (Non disponible) • OUI_ICM (disponible pour Unified CCE dans le domaine de routage de média) • OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage de média) Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage de 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 disponible pour l'ICM, alors Unified CCE peut attribuer des tâches à l'agent. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Unified CCE peut attribuer des tâches à l'agent. Dans le second, seule l'application peut lui affecter des tâches. |

| Colonne (Champ) | Description |
|---------------------------------|---|
| Actif | Nombre de tâches associées au groupe de compétences sur lesquelles travaille l'agent. Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress |
| ID cible de compétences d'agent | État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState. |
| ID cible de compétences | Ce rapport est groupé et trié par ID cible de compétences. L'ID cible de compétence provient de : Skill_Group.SkillTargetID |

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 média 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 dispose d'une vue de grille, Agent en temps réel.

Groupe : ce rapport est groupé et trié par agent.

Liste de valeurs : agent, domaine de routage de média

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

- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Durée_Contrôleur
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente_de précision
- Code_Raison
- Garantie de
- Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport sont renseignés à partir des champs de la table Agent_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* 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) | Description |
|---|--|
| Agent | Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName "," Person.FirstName. |
| File d'attente de précision / Groupe de compétences | File d'attente de précision ou groupe de compétences ou non applicable. La file d'attente de précision provient de : Precision_Queue.EnterpriseName. Routage de précision associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de média, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs routages de précision, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName. Groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de média, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. |

| Colonne (Champ) | Description |
|-----------------|--|
| Support | Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au nom de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName. |
| Attributs | Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés. Provient de : Attribute.EnterpriseName |
| AgentState | État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState. |
| Destination | Type de tâche sortante sur laquelle travaille actuellement l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.Destination. |
| Direction | Direction de la tâche active : <ul style="list-style-type: none"> • Entrante (tâche entrante : les tâches non vocales sont toujours entrantes). • Sortante (tâche externe sortante). • Autre (tâche interne sortante ou entrante). • Non applicable (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences). Provient de : Agent_Real_Time.Direction. |
| 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, getdate()). |

| Colonne (Champ) | Description |
|-----------------|---|
| 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 de 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 dispose d'une vue de grille, Rapport en temps réel de groupes de compétences d'agent.

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

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

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

- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Durée_Contrôleur
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- Code_Raison
- Garantie de
- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont renseignés à partir des champs des tables Agent_Real_Time et Skill_Group_Real_Time, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html.

Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

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

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

| Colonne (Champ) | Description |
|----------------------------------|---|
| Groupe de compétences | Le nom de l'entreprise de groupe de compétences pour le groupe de compétences sélectionné. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName |
| Support | Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName. |
| Agent | Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName + ", " + Person.FirstName |
| Mis en file d'attente maintenant | Nombre de tâches actuellement en file d'attente pour le groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow |
| Extension | Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Provient de : Agent_Real_Time.Extension |
| État de l'agent | L'état actuel de l'agent dans ce groupe de compétences. Provient de : Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState |
| Date et heure de connexion | Temps passé dans l'état actuel de l'agent dans le groupe de compétences en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Agent_Real_Time.DateTimeLogin |

| Colonne (Champ) | Description |
|------------------------------------|---|
| 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"> • 0 = Non mobile (Agent local ; téléphone DAA/CCE ou tâche non vocale) • 1 = Appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant) • 2 = Connexion permanente (L'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels) <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> |
| 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 afficher les codes motif dans un rapport Unified Intelligence Center, vous devez les configurer. Pour plus d'informations, consultez votre documentation sur la configuration.</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> |

| Colonne (Champ) | Description |
|---------------------|--|
| Direction | <p>La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NULL = Aucun • 0 = Aucun • 1 = Entrant • 2 = Sortant • 3 = Autre entrant • 4 = Autres sortant / Aperçu direct sortant • 5 = Réservé sortant • 6 = Aperçu sortant • 7 = Sortant prédictif / Progressif <p>Provient de : Agent_Real_Time.Direction</p> |
| Disponible dans MRD | <p>Indique si l'agent est ou non disponible pour accepter une tâche dans ce domaine de routage de média :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NON (Non disponible) • OUI_ICM (disponible pour Unified CCE dans le domaine de routage de média) • OUI_APP (Disponible pour l'application dans le domaine de routage de média) <p>Un agent est disponible pour une tâche dans le domaine de routage de 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 disponible pour l'ICM, alors Unified CCE peut attribuer des tâches à l'agent. Si un agent est considéré comme étant disponible pour l'application, l'application peut lui affecter des tâches. Dans le premier cas, seul Unified CCE peut attribuer 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 dispose d'une vue graphique, graphique en temps réel de l'état d'agent.

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 1 : Diagramme à secteurs en temps réel de l'état de l'agent

| Champ | Description |
|------------|---|
| Non prêt | Aucune tâche ne peut être attribuée à l'agent. |
| 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 Réserve 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 dispose d'une vue de grille, Équipe d'agent en temps réel.

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

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

Liste de valeurs : Équipe d'agents

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

- Agent
- Agent_Temps_Réel
- Groupe_Compétences_Agent_Temps_Réel
- Équipe_Agents
- Membre_Équipe_Agents
- Domaine_Routage_Support
- Personne
- File d'attente de précision
- Garantie de
- Groupe_Compétences

Champs disponibles de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table Agent_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Autres tables utilisées :

- **Équipe_Agents**
 - Le champ Équipe d'agents provient de : Agent_Team.AgentTeamID.
 - Le champ Code d'identification du superviseur principal de cible de compétence provient de : Agent_Team.PriSupervisorSkillTargetID.
- **Personne**
 - Prénom provient de : Person.FirstName.
 - Nom provient de : Person.LastName.
- **Domaine_Routage_Support**
 - Le champ Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
- **Garantie de**
 - Nom du service provient de : Service.EnterpriseName.

Champs actuels de la vue de grille du rapport de temps réel de l'agent

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

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

| Colonne (Champ) | Description |
|---|---|
| Nom de l'équipe d'agents | Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName. |
| Nom de l'agent | Nom et prénom de l'agent. Provient de : Person.LastName ", " Person.FirstName. |
| Nom | Le nom de connexion de l'agent. Extrait de : personne.NomConnexion |
| Poste | Poste téléphonique auquel l'agent est connecté. Provient de : Agent_Real_Time.Extension |
| Numéro du périphérique | L'ID de connexion de l'agent. Cette valeur est directement extraite de la base de données. 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 : Agent_Real_Time.ReasonCode. |
| État | État actuel de l'agent. Provient de : Agent_Real_Time.AgentState. |
| File d'attente de précision / Groupe de compétences | File d'attente de précision ou groupe de compétences ou non applicable. La file d'attente de précision provient de : Agent_Team.EnterpriseName. Routage de précision associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de média, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs routages de précision, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. Le nom du groupe de compétences provient de : Skill_Group.EnterpriseName. Groupe de compétences associé à la tâche sur laquelle travaille actuellement l'agent. Si l'agent n'est impliqué dans aucune tâche du domaine de routage de média, ce champ indique Non applicable. Étant donné qu'un agent peut être connecté à plusieurs groupes de compétences, ce champ n'est rempli qu'une fois qu'une tâche a été affectée à l'agent. |

| Colonne (Champ) | Description |
|-----------------|---|
| 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 | La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> • NULL = Aucun • 0 = Aucun • 1 = Entrant • 2 = Sortant • 3 = Autre Provient de : Agent_Real_Time.Direction. |
| Support | Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au nom de la file d'attente de précision ou du groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName. |

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](#).

Rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

Le rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe fournit la répartition des états d'agent par équipe. Utilisez ce rapport pour identifier le nombre d'agents disponibles dans une équipe actuelle.

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Nombre d'états d'équipe d'agent en temps réel.

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

Regroupement : aucun regroupement n'existe pour ce rapport. Il est trié par équipe d'agents.

Liste de valeurs : Équipe d'agents

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

- Agent
- Agent_Temps_Réel

- Équipe_Agents
- Membre_Équipe_Agents
- Domaine_Routage_Support
- Personne

Champs disponibles du rapport en temps réel sur le nombre d'agents dans chaque état pour une équipe

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Dans le panneau Actuel, ils apparaissent sous forme de leur nom d'affichage (par exemple, *En attente*). Dans le panneau Disponible, ils apparaissent sous forme de leur nom de base de données (par exemple, *État_En_Attente*).

Ces champs sont tirés des tables *Personne*, *Équipe_Agent*, *Membre_Équipe_Agent* et *Agent_Temps_Réel*.

Les champs disponibles supplémentaires de ce rapport sont :

- **ID d'équipe d'agents** provient de : *Agent_Team_Member.AgentTeamID*.
- **Support** provient de *Media_Routing_Domain.EnterpriseName*.
- **Admissible pour la tâche** provient de : nombre d'agents où *Agent_Real_Time.AvailableInMRD* est égal à 0.

Nombre d'agents qui peuvent recevoir des tâches dans le domaine de routage de 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 média.

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 média 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 média. Cela peut se produire dans le domaine de routage de 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) | Description |
|------------------------|--|
| Équipe d'agents | Nom d'entreprise de l'équipe d'agents. Provient de : Agent_Team.EnterpriseName. |
| Superviseur | Superviseur principal de l'équipe. Provient de : Person.LastName + ' ' + Person.FirstName. |
| Total dans l'équipe | Nombre d'agents configurés pour l'équipe individuelle. Provient de : Count(Agent_Team_Member.SkillTargetID). |
| Agents connectés | Nombre d'agents actuellement connectés. Provient de : nombre d'agents avec Agent_Real_Time.AgentState non égal à 0. |
| Appels entrants actifs | Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches entrantes. 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. |
| Appels sortants actifs | Nombre d'agents travaillant actuellement sur des tâches sortantes. 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. |
| Autres appels actifs | 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. 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. |
| Attente | 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. Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 10 ou 12. |
| Non actif | 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. Provient de : nombre d'agents où Agent_Real_Time.AgentState est égal à 3 ou 14. |

| Colonnes (Champs) | Description |
|-------------------|--|
| 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> |
| 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](#).

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 comporte une vue de grille par défaut (Type d'appel en temps réel) et une vue de graphique (Mettre en file d'attente maintenant par type d'appels)

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 (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des types d'appel

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

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

| Colonne (Champ) | Description |
|--|---|
| Nom du type d'appel | Nom d'entreprise du type d'appel. Provient de : <code>Call_Type.EnterpriseName</code> . |
| Vitesse de réponse 5 moyenne | Vitesse moyenne de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Temps de réponse total pour toutes les tâches du type d'appel divisé par le nombre de tâches de ce type ayant obtenu une réponse au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : (<code>Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5</code> / <code>Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5</code>). |
| VRU non mis en file d'attente maintenant | Nombre de tâches à l'état Exécuter script VRU ou En attente. Cela représente le nombre de tâches au VRU en attente d'invite ou en libre-service. Il s'agit d'un champ calculé provenant de : <code>Call_Type_Real_Time.CallsAtVRUNow</code> - <code>Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow</code> . |
| Mis en file d'attente maintenant | Nombre de tâches actuellement en file d'attente. Provient de : <code>Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow</code> . |

| Colonne (Champ) | Description |
|---|--|
| Agent CCE maintenant | <p>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.</p> <p>Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsAtAgentNow.</p> |
| Mis en file d'attente le plus longtemps | <p>Tâche actuellement en file d'attente et possédant la durée la plus longue en file d'attente, indiquée au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé en soustrayant l'heure à laquelle la tâche est entrée dans la file d'attente de l'heure actuelle. (Provient de : Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ).</p> |
| Niveau de service | <p>Niveau de service Unified ICM/CCE pour l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Call_Type_Interval.ServiceLevelTo5.</p> |
| Traités5 | <p>Nombre d'appels de ce type traités pour le type d'appel se terminant au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5.</p> |
| Abandonnées5 | <p>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.</p> <p>Provient de : Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5.</p> |
| Abandonnés dans le niveau de service | <p>Le nombre de tâches abandonnées avant l'expiration du délai de niveau de service pendant l'intervalle glissant de cinq minutes.</p> <p>Provient de : Call_Type_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5.</p> |
| Temps d'abandon moyen | <p>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).</p> <p>Il s'agit d'un champ calculé provenant de : Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5.</p> |

Résumé du rapport : un résumé de toutes les données figurant dans le rapport est disponible.

Rapport en temps réel du groupe de compétences de l'entreprise

Le rapport en temps réel du groupe de compétences de l'entreprise indique l'état actuel des groupes de compétences de l'entreprise sélectionnés, fournissant des informations en temps réel sur les appels en file d'attente des groupes de compétences de l'entreprise. Les groupes de compétences de l'entreprise offrent la possibilité de regrouper des groupes de compétences dans un périphérique ou dans plusieurs périphériques.

Si un appel est mis en file d'attente vers un groupe de compétences d'entreprise, il l'est au niveau de chaque groupe de compétences périphérique appartenant au groupe de compétences de l'entreprise. Un appel mis en file d'attente vers un groupe de compétences d'entreprise composé de cinq groupes de compétences périphériques s'affiche sous la forme de cinq appels.

Pour plus d'informations sur les groupes de compétences d'entreprise, voir la *Concepts de rapports Cisco Unified ICM/CCE* à l'adresse http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Groupes de compétences d'entreprise en temps réel.

Liste de valeurs : groupe de compétences d'entreprise, domaine de routage de médias

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

- Groupe_Compétences_Entreprise
- Membre_Groupe_Compétences_Entreprise
- Domaine_Routage_Support
- Groupe_Compétences
- Groupe_Compétences_Temps_Réel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel du groupe de compétences de l'entreprise

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 extraits de la table Groupe_Compétences_Temps_Réel, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse 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 en temps réel du groupe de compétences de l'entreprise

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) | Description |
|---|---|
| Groupe de compétences d'entreprise | Nom d'entreprise et ID du groupe de compétences de l'entreprise. Provient de : Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID). |
| Support | Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName. |
| Mis en file d'attente maintenant | Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente vers le groupe de compétences au niveau du routeur d'appels et de la file d'attente DAA locale. Ce champ est égal à Actuel par défaut et n'est applicable qu'à Unified CCE. Le champ équivalent pour Unified CCE se nomme Mis en file d'attente maintenant (ICM) et est disponible par défaut. 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). Ce champ est égal à Actuel par défaut et n'est applicable qu'à Unified CCE. Le champ équivalent pour Unified CCE se nomme File d'attente de la tâche la plus longue (ICM) et est disponible par défaut. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ. |
| 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. |
| Traités | Nombre de tâches traitées au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5. |

| Colonne (Champ) | Description |
|-------------------------------------|---|
| 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. 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. |
| 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). Comme exemples d'autres appels, on peut notamment citer les transferts d'agent à agent et les appels de superviseur. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOther. |
| Appels sortants automatiques actifs | Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs). Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut. |

| Colonne (Champ) | Description |
|----------------------|---|
| Aperçu actif | <p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels prévisualisés sortants.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview.</p> |
| Réservation active | <p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve.</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 : (Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5).</p> |
| 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.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents.</p> |

| Colonne (Champ) | Description |
|-------------------|--|
| 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> |
| % 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 : un résumé est disponible pour toutes les données.

Rapport Tous les champs en temps réel du service périphérique

Avec Unified CCE, le rapport Tous les champs en temps réel du service périphérique fournit des informations actualisées telles que les appels en file d'attente par service.

Pour plus d'informations sur les services, reportez-vous à Concepts des rapports de Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise à l'adresse http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html. Pour plus d'informations sur le mappage des entités TDM, comme les VDN dans Avaya, voir le complément ACD concerné à l'adresse http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html.

Les rapports de services périphériques ne sont pas applicables aux environnements d'entreprise Contact Center.

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

Vues : ce rapport dispose d'une vue de grille, Tous les champs temps réel de service périphérique.

Liste de valeurs : service

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

- Service

- Service_Temps_Réel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du service périphérique

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 Service_Temps_Réel, comme décrit dans le *Guide de schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html.

Le champ Service est une exception, qui provient de Service.EnterpriseName.

Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du service périphérique

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

| Colonne (Champ) | Description |
|---|---|
| Nom du service | Nom d'entreprise du service périphérique. Provient de : Service.EnterpriseName. |
| En cours | Le nombre d'appels entrants et sortants actuels ayant précédemment été offerts (par exemple, des appels pour lesquels une annonce est lue, des appels en file d'attente ou des appels connectés) et qui sont actuellement traités pour le service. Provient de : Service_Real_Time.CallsInProgress. |
| Mis en file d'attente maintenant | Tâches dans la file d'attente associées au service maintenant au niveau du périphérique. Provient de : Service_Real_Time.CallsQNow. |
| Abandonnés dans la file d'attente jusqu'à 5 | Nombre de tâches associées au service qui ont été abandonnées alors qu'elles étaient dans la file d'attente ou sonnaient au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Une tâche est considérée comme abandonnée si l'appelant raccroche avant d'être mis en relation avec un agent. Si l'appelant raccroche presque immédiatement, vous pourriez ne pas souhaiter la comptabiliser en tant que tâche abandonnée. Lorsque vous configurez chaque périphérique, vous pouvez spécifier la durée minimale d'une tâche abandonnée. Provient de : Service_Real_Time.CallsAbandQTo5. |

| Colonne (Champ) | Description |
|--|---|
| Délai moyen d'abandon ⁵ en file d'attente | Délai moyen des tâches associées au service qui ont été abandonnées dans la file d'attente du service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Cette valeur est calculée comme suit : $\text{DelayQAbandTimeTo5} / \text{CallsAbandQTo5}$. Provient de : <code>Service_Real_Time.AvgDelayQAbandTo5</code> . |
| Délai moyen de réponse jusqu'à 5 | La durée moyenne d'attente de réponse des tâches associées au service par minute pendant l'intervalle de cinq minutes en cours : $\text{DuréeAttenteRéponse5} / \text{AppelsOfferts5}$. La durée d'attente de réponse correspond au temps écoulé à partir du moment où la tâche est offerte au périphérique jusqu'au moment où elle obtient une réponse. Cela comprend tous les DélaisAttente, DuréeFileAttenteLocale et DuréeSonnerie associés à la tâche. Provient de : <code>Service_Real_Time.AvgSpeedAnswerTo5</code> . |
| Temps moyen de traitement jusqu'à 5 | Durée de traitement moyenne en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour les tâches associées au service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. La valeur est calculée de la façon suivante : $\text{DuréeTraitement5} / \text{AppelsTraités5}$. Provient de : <code>Service_Real_Time.AvgHandleTimeTo5</code> . |
| Agent le plus disponible | Heure à laquelle l'agent le plus disponible associé au service est devenu disponible. Provient de : <code>Service_Real_Time.LongestAvailAgent</code> . |
| File d'attente de la tâche la plus longue | Moment où l'appel demeuré en file d'attente pour le service le plus longtemps a été placé en file d'attente, pour le service. Provient de : <code>Service_Real_Time.LongestCallQ</code> . |
| Débordement entrant 5 | Nombre d'appels mis en débordement par le périphérique dans ce service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : <code>Service_Real_Time.OverflowInTo5</code> . |
| Appels sortants 5 | Nombre d'appels mis en débordement en dehors de ce service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : <code>Service_Real_Time.OverflowOutTo5</code> . |
| Niveau de service jusqu'à 5 | Niveau de service Entreprise du service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : <code>Service_Real_Time.ServiceLevelTo5</code> . |

| Colonne (Champ) | Description |
|---|---|
| Aband. dans niveau de service jusqu'à 5 | Nombre d'appels pour le service abandonnés dans le délai du seuil de niveau de service au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Service_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5. |
| Tâches de niveau de service jusqu'à 5 | Nombre d'appels pour le service ayant obtenu une réponse dans le délai de niveau de service Unified ICM au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Service_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5. |

Résumé de rapport : le rapport possède une ligne de résumé de rapport pour tous les champs. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Lignes du résumé du rapport](#).

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 dispose d'une vue de grille, Tous les champs temps réel de groupes de compétences périphériques.

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 (UCCE) à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel du groupe de compétences périphérique

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

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

| Colonne (Champ) | Description |
|---|--|
| Groupe de compétences | Nom d'entreprise du groupe de compétences et son ID cible de compétences. Provient de : Skill_Group.EnterpriseName et Skill_Group.SkillTargetID. |
| Support | Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName. |
| Mis en file d'attente maintenant | Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente vers le groupe de compétences au niveau Unified CCE (file d'attente réseau) et de la file d'attente ACD locale. Ce champ est égal à Actuel par défaut et n'est applicable qu'à Unified CCE. Le champ équivalent pour Unified CCE se nomme Mis en file d'attente maintenant (ICM) et est disponible par défaut. 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). Ce champ est égal à Actuel par défaut et n'est applicable qu'à Unified CCE. Le champ équivalent pour Unified CCE se nomme File d'attente de la tâche la plus longue (ICM) et est disponible par défaut. Provient de : Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ. |

| Colonne (Champ) | Description |
|---|--|
| Délai moyen de réponse jusqu'à 5 | Délai moyen de réponse, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour le groupe de compétences au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5. |
| Réponse obtenue dans le niveau de service | Délai moyen de réponse au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes, indiqué au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), pour le groupe de compétences. Provient de : Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5. |
| Abandonnés dans le niveau de service | Nombre d'appels ayant reçu une réponse en deçà du seuil de niveau de service du groupe de compétences chaque minute dans l'intervalle de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5. |
| Traités | Nombre de tâches traitées au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5. |
| Temps moyen de traitement | Moyenne du temps passé, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au traitement d'une tâche, au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5. |
| Connectés | Nombre d'agents qui sont actuellement connectés au groupe de compétences. Cette valeur est mise à jour à chaque fois qu'un agent se connecte ou se déconnecte. Provient de : Skill_Group_Real_Time.LoggedOn. |
| Non prêt | Nombre d'agents à l'état Non prêt pour le groupe de compétences. Non prêt est un état dans lequel les agents sont connectés mais ne sont ni impliqués dans une activité de traitement d'appel ni disponibles pour traiter un appel. Provient de : Skill_Group_Real_Time.NotReady. |

| Colonne (Champ) | Description |
|-------------------------------------|---|
| Non actif | Nombre d'agents du groupe de compétences qui ne travaillent actuellement pas sur une tâche associée à ce groupe. Provient de : Skill_Group_Real_Time.Avail. |
| Appels entrants actifs | Nombre d'agents du groupe de compétences travaillant actuellement sur des tâches entrantes. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingIn. |
| Appels sortants actifs | Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOut. |
| Autres appels actifs | Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels internes (ni entrants ni sortants). Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingOther. |
| Appels sortants automatiques actifs | Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs). Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut. |
| Aperçu actif | Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels prévisualisés sortants. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview. |
| Réservation active | Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent. Provient de : Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve. |
| Durée active moyenne | Durée moyenne de conversation ou à l'état Actif, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : (Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5). |

| Colonne (Champ) | Description |
|-------------------|--|
| Post-appel | <p>Nombre d'agents actuellement à l'état Post-appel pour ce groupe de compétences. Le post-appel est le travail lié à l'appel effectué par un agent une fois l'appel terminé. Un agent effectuant un travail post-appel se trouve à l'état Travail prêt ou Travail non prêt.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady.</p> |
| Attente | <p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état pour le groupe de compétences est En pause. L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.Hold.</p> |
| Réservé | <p>Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement à l'état Réservé. Réservé est un état dans lequel un agent attend un appel et n'est pas disponible pour recevoir des appels entrants. Cet état ne s'applique qu'aux agents des ACD du méridien Nord.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents.</p> |
| Occupé dans autre | <p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent traite les appels affectés à d'autres groupes de compétences au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans un groupe de compétences tout en étant en parallèle connecté à d'autres groupes de compétences et prêt à accepter des appels de ces groupes. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans un seul groupe de compétences à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans un groupe de compétences, l'agent est considéré, pour l'autre groupe de compétences, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Provient de : Skill_Group_Real_Time.BusyOther.</p> |

| Colonne (Champ) | Description |
|-----------------|---|
| % Utilisation | Pourcentage de temps Prêt passé par les agents du groupe de compétences en conversation ou à réaliser un travail lié à l'appel, au cours de l'intervalle actuel de cinq minutes. Il s'agit du pourcentage de temps passé par les agents à travailler sur des appels par rapport au temps pendant lequel ils étaient prêts. Provient de : Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5. |

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 dispose d'une vue de grille, Tous les champs en temps réel par file d'attente de précision.

Groupement : ce rapport est groupé par file d'attente de précision.

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

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

- 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 (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille du rapport Tous les champs en temps réel de la file d'attente de précision

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

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

| Colonne (Champ) | Description |
|---|--|
| File d'attente de précision | Nom d'entreprise de la file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName. |
| Support | Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. Support provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName. |
| Attributs | Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés. Provient de : Attribute.EnterpriseName |
| Mis en file d'attente maintenant | Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente pour la file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Real_Time.CallsQNow. |
| Mis en file d'attente le plus longtemps | Appel ayant la durée la plus longue en file d'attente sur le support de routage, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Provient de : Precision_Q_Real_Time.LongestCallInQ |
| Vitesse de réponse 5 moyenne | Délai moyen de réponse, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes) pour la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/ Precision_Q_Real_Time.CallsAnsweredTo5. |
| Réponse obtenue dans le niveau de service | Nombre d'appels ayant reçu une réponse dans le délai du seuil de niveau de service de la file d'attente de précision au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes. Provient de : Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAnsTo5 |

| Colonne (Champ) | Description |
|-----------------------------------|---|
| Abandon dans le niveau de service | <p>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.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAbandTo5.</p> |
| 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> |

| Colonne (Champ) | Description |
|----------------------|---|
| Durée active moyenne | <p>Durée moyenne de conversation ou à l'état Actif, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes), au cours de l'intervalle mobile de cinq minutes.</p> <p>Provient de : (Precision_Q_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5)</p> |
| Post-appel | <p>Nombre d'agents actuellement à l'état Post-appel pour cette file d'attente de précision. Le post-appel est le travail lié à l'appel effectué par un agent une fois l'appel terminé. Un agent effectuant un travail post-appel se trouve à l'état Travail prêt ou Travail non prêt.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.WorkReady + Precision_Q_Real_Time.WorkNotReady</p> |
| Attente | <p>Nombre d'agents dont tous les appels actifs sont en attente ou dont l'état dans la file d'attente de précision est En pause. L'agent ne se trouve pas dans l'état En attente avec un appel en attente et en conversation sur un autre appel (par exemple, un appel consultatif). Tous les appels actifs de l'agent doivent être en attente.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.Hold</p> |
| Occupé dans autre | <p>Nombre d'agents actuellement à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Occupé dans autre est un état dans lequel l'agent qui traite les appels est affecté à d'autres files d'attente de précision au cours de l'intervalle.</p> <p>Par exemple, un agent peut être en conversation sur un appel entrant dans une file d'attente de précision tout en étant en parallèle connecté à d'autres files d'attentes de précision et prêt à accepter des appels de ces files. L'agent ne peut être actif (en conversation ou traitant des appels) que dans une seule file d'attente de précision à la fois. Ainsi, tout en étant actif dans une file d'attente de précision, l'agent est considéré, pour l'autre file d'attente de précision, comme étant à l'état Occupé dans autre.</p> <p>Provient de : Precision_Q_Real_Time.BusyOther</p> |

| Colonne (Champ) | Description |
|-----------------|--|
| % 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 dispose d'une vue de grille du rapport, temps réel des étapes précision.

Groupe : Ce rapport est groupé par file d'attente de précision et par ordre d'étape.

Liste de valeurs : file d'attente de précision

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

- File d'attente_de précision
- Étapes_File d'attente_de précision
- Étapes_File d'attente_de précision_Temps_Réel

Champs disponibles de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

Les champs disponibles pour ce rapport incluent les champs qui s'affichent par défaut en tant que champs actuels. Les champs supplémentaires disponibles dans ce rapport proviennent de la table File d'attente_de précision_Temps_Réel comme l'indique le *Manuel du schéma de base de données pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>.

Champs actuels de la vue de grille du rapport en temps réel des étapes de la file d'attente de précision

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

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

| Colonne (Champ) | Description |
|---|---|
| File d'attente de précision | Nom d'entreprise de la file d'attente de précision et de son ID de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Queue.EnterpriseName et Precision_Queue.PrecisionQueueID. |
| Étape | Valeur entière qui définit la ligne unique pour une étape de file d'attente de précision. Il s'agit de la principale clé. Provient de : Precision_Queue_Step.PrecisionQueueStepID. |
| Agents connectés | Nombre d'agents connectés pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsLoggedIn. |
| Agents disponibles | Nombre d'agents admissibles et disponibles pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsAvailable. |
| Agent le plus disponible | Durée pendant laquelle le prochain agent à sélectionner a été disponible. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.NextAvailAgent. |
| En file d'attente | Nombre de tâches en file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.CallsInQueue. |
| Temps moyen de la file d'attente | Durée moyenne du temps de file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.AvgCallsInQueueTime. |
| Mis en file d'attente le plus longtemps | Horodatage de l'appel le plus long en file d'attente pour cette étape de file d'attente de précision. Provient de : Precision_Q_Step_Real_Time.LongestCallInQueue. |

Rapport en temps réel sur les capacités du système

Ce rapport présente un résumé de la capacité globale du système. Le tableau fournit la capacité du système, des informations d'encombrement et des indicateurs de performance clés.

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

Vues :

Ce rapport DISPOSE D4 une vue de grille, Capacité du système en temps réel et les vues graphiques suivantes :

- Informations sur l'encombrement
- Pourcentage de rejet actuel
- Indicateurs de performance clés

Groupe : ce rapport est groupé par nom d'entreprise d'instance Unified CCE.

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 (UCCE)* à l'adresse https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html.

Il y a un champ supplémentaire disponible dans ce rapport, qui est IDInstanceICR. Ce champ provient de System_Capacity_Real_Time.ICRInstanceID et est un identificateur unique pour l'instance.

Des vues de grille et de jauge sont disponibles. Les vues de grille sont les suivantes :

- Informations sur l'encombrement : affiche les détails relatifs à l'encombrement en temps réel.
- Indicateurs des performances clés : affiche les détails relatifs aux capacités en temps réel.
- Rapport en temps réel sur les capacités du système : affiche les détails relatifs à l'encombrement et aux capacités du système en temps réel.

La vue jauge possède une vue pourcentage de rejet, qui affiche le pourcentage de rejet actuel.

Champs actuels des vues du rapport sur les capacités du système

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

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

| Colonnes (Champs) | Description |
|--|--|
| Informations sur le système générique | |
| Unified CCE Nom de l'instance | 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 | Le type de déploiement Unified 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. |
| Informations sur l'encombrement | |
| Niveau d'encombrement actuel | Mode d'encombrement actuel dans le système : <ul style="list-style-type: none"> • Aucun encombrement = mode opérationnel normal sans congestion • Niveau 1 = Le mode de congestion est de niveau 1 • Niveau 2 = Le mode de congestion est de niveau 2 • Niveau 3 = Le mode de congestion est de niveau 3 Seuil qui a été défini pour ce champ : <ul style="list-style-type: none"> • En cas d'absence d'encombrement, le champ de couleur du fond est vert • Au niveau 1, le champ de couleur du fond est jaune • Au niveau 2, le champ de couleur du fond est jaune • Au niveau 3, le champ de couleur du fond est rouge Provient de : System_Capacity_Real_Time.CurrentCongestionLevel |
| Pourcentage de rejet actuel | Il s'agit du pourcentage de réduction des appels basé sur le niveau d'encombrement actuel : <ul style="list-style-type: none"> • Pour le niveau 0, le pourcentage de réduction est de 0 %. • Pour le niveau 1, le pourcentage de réduction est de 10 %. • Pour le niveau 2, le pourcentage de réduction est de 30 %. • Pour le niveau 3, le pourcentage de réduction varie de 30 à 100 % selon le taux d'appels entrants. Provient de : System_Capacity_Real_Time.RejectionPercentage |

| Colonnes (Champs) | Description |
|---------------------------------------|---|
| Durée d'encombrement au niveau actuel | La durée pendant laquelle le système a été au niveau d'encombrement actuel, même s'il s'agit du niveau 0 (pas d'encombrement). Mesurée au format HH: MM: SS (heures, minutes, secondes). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCurrentLevel, Controller_Time.NowTime). |
| Durée d'encombrement | Temps passé en encombrement, en HH:MM:SS (heures, minutes, secondes). Cette valeur est égale à 0, si le niveau d'encombrement actuel est au niveau 0 (aucun encombrement). Il s'agit d'un champ calculé provenant de : DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCongested, Controller_Time.NowTime). |
| CPS d'attaque de niveau 1 | Détermination d'appels par seconde (CPS) d'attaque pour le niveau d'encombrement 1. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Onset |
| CPS de diminution de niveau 1 | Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 1. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Abatement |
| Réduction de niveau 1 | Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 1. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level1Reduction |
| CPS d'attaque de niveau 2 | Détermination de CPS d'attaque pour le niveau d'encombrement 2. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Onset |
| CPS de diminution de niveau 2 | Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 2. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Abatement |
| Réduction de niveau 2 | Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 2. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level2Reduction |
| CPS d'attaque de niveau 3 | Détermination CPS d'attaque pour le niveau d'encombrement 3. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Onset |
| CPS de diminution de niveau 3 | Détermination de CPS de diminution pour le niveau d'encombrement 3. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Abatement |
| Réduction de niveau 3 | Pourcentage de réduction du taux d'appels pour le niveau d'encombrement 3. Provient de : System_Capacity_Real_Time.Level3Reduction |
| Informations sur les capacités | |
| Nombre total d'agents connectés | Nombre total d'agents connectés au système. Provient de : System_Capacity_Real_Time.TotalAgentsLoggedOn |

| Colonnes (Champs) | Description |
|------------------------------|---|
| 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 |