



Rapports de données en temps réel

- [Rapports de données en temps réel, à la page 1](#)
- [Groupe de compétences, à la page 1](#)
- [Basculement des données en direct, à la page 11](#)
- [Agent, à la page 12](#)
- [Groupe de compétences de l'agent, à la page 26](#)
- [Résumé d'agent, à la page 32](#)
- [File d'attente de précision, à la page 37](#)
- [Historique des appels récents, à la page 47](#)
- [Historique des états récents, à la page 52](#)

Rapports de données en temps réel

Les rapports de données en direct extraient leurs données 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.

Dans les flux de données en direct, la passerelle et le routeur envoient les événements d'agent et d'appels directement au système de traitement de données en direct qui agrège et traite les événements sous forme de flux et publie l'information. Les clients de génération de rapports s'abonnent au flux de messages et reçoivent les événements en temps réel. En conséquence, les rapports de données en direct reçoivent des mises à jour de valeurs de rapports individuels au moment où les modifications se produisent beaucoup plus rapidement et à des taux de rafraîchissement plus élevés que dans le cas des flux de données en temps réel.

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 dispose de trois vues :

- Utilisation des agents

- Tous les champs
- Sélectionnez une option

Groupement : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Vue par défaut du groupe de compétences

Champs actuels de la vue par défaut

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

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

Colonnes (Champs)	Description
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Domain	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Domaine provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Routeur	
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	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Local	
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
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.
Distribution des états actuels	
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.

Colonnes (Champs)	Description
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 du groupe de compétences qui sont à l'état Post-appel et à l'état Prêt.</p> <p>L'état Post-appel 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.</p> <p>L'état 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 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>
Vers intervalle	

Colonnes (Champs)	Description
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.
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).
Aujourd'hui	
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).

Vue de l'utilisation de l'agent du groupe de compétences

Champs actuels de la vue de l'utilisation 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 par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

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.

Colonnes (Champs)	Description
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Domain	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Domaine provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Routeur	
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Tâche la plus longue en file d'attente du routeur	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Local	

Colonnes (Champs)	Description
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
<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.
Distribution des états actuels	
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 du groupe de compétences qui sont à l'état Post-appel et à l'état Travail Prêt.</p> <p>L'état Post-appel 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>

Colonnes (Champs)	Description
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 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>
Vers intervalle	
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 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.
Aujourd'hui	
Connecté	Durée totale, en HH:MM:SS (heures, minutes et secondes), pendant laquelle les agents étaient connectés à ce groupe de compétences aujourd'hui.

Colonnes (Champs)	Description
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 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.

Tous champs du groupe de compétences

Champs actuels de la vue Tous champs

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

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

Tous champs, 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.

Colonnes (Champs)	Description
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Domain	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Domaine provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
Routeur	
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	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Local	
En file d'attente	Le nombre de tâches actuellement mises en file d'attente du routeur pour le groupe de compétences.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
<i>(aucun en-tête)</i>	

Colonnes (Champs)	Description
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.
Distribution des états actuels	
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 , Post-appel et Travail prêt.</p> <p>L'état Post-appel 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 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.

Colonnes (Champs)	Description
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>
États de l'option d'appels sortants	
Réservé actif	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent.
Aperçu actif	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels prévisualisés sortants.
Appels sortants automatiques actifs	Nombre d'agents du groupe de compétences actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs).
<i>(aucun en-tête)</i>	
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.
Distribution de l'état de post-appel	

Colonnes (Champs)	Description
prêt	L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel lié au 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 Inactif ou Non prêt lorsque le traitement post-appel est terminé.
Post-appel	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 de 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.
Vers intervalle	
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 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).

Colonnes (Champs)	Description
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel les agents étaient à l'état Prêt pendant l'intervalle actuel.
Aujourd'hui	
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 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).
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel un agent était à l'état Prêt aujourd'hui.

Champs disponibles du groupe de compétences

Champs disponibles des vues de rapport relatif au groupe de compétences

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

ID du groupe de compétences : l'identifiant unique du groupe de compétences.

Basculement des données en direct

Les rapports de données en temps réel 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 de proxy Web Cisco

Le message « Les données en direct ne sont pas disponibles après des tentatives répétées. 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 média 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 comporte les vues de grille suivantes :

- Agent
- Tous les champs de noms de l'agent

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche.

Groupement : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Vue de l'agent

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

Colonnes (Champs)	Description
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Ce champ est composé du nom et prénom.

Colonnes (Champs)	Description
État	<p>État actuel de l'agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déconnecté • Connecté • Non prêt • Prêt • Conversation • Travail non prêt • Travail prêt • Occupé dans autre • Réservé • Inconnue • Attente • Actif • En pause • Interrompu • Non actif
Raison	<p>Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt.</p> <p>Remarque : 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	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Domain	Le nom du domaine de routage de média.

Colonnes (Champs)	Description
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> • Entrant • Sortant • Autre entrant • Autre sortant • Sortant réservé • Prévisualisation sortant • Prédicatif sortant • Sans objet (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences)
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 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. 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.
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.

Tous les champs de noms de l'agent

Champs actuels de la vue Tous champs du nom de l'agent

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

Cette vue affiche les champs par défaut qui sont les champs visibles dans la vue Tous les champs du nom de l'agent. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Colonnes (Champs)	Description
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Ce champ est composé du nom et prénom.

Colonnes (Champs)	Description
Équipe	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents.
État	<p>État actuel de l'agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déconnecté • Connecté • Non prêt • Prêt • Conversation • Travail non prêt • Travail prêt • Occupé dans autre • Réservé • Inconnue • Attente • Actif • En pause • Interrompu • Non actif
Raison	<p>Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt.</p> <p>Remarque : 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). Pour que cette durée soit exacte, assurez-vous que l'heure de la machine client est correctement configurée en fonction du fuseau horaire.</p>

Colonnes (Champs)	Description
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 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.
Mis en file d'attente maintenant	Le champ Mis en file d'attente maintenant est un champ calculé basé sur la table Agent_Temps_Réel de la base de données. Le nombre du champ ne s'incrémente que si : <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. Il n'existe pas d'autre moyen pour le routeur de mettre en file d'attente un appel pour un agent.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Domain	Le nom du domaine de routage de média.
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> • Entrant • Sortant • Autre entrant • Autre sortant • Sortant réservé • Prévisualisation sortant • Prédicatif sortant • Sans objet (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences)

Colonnes (Champs)	Description
Destination	Type de tâche sortante effectuée actuellement par l'agent <ul style="list-style-type: none"> • 1 = ACD • 2 = Direct • 3 = Auto Sortant • 4 = Réservé • 5 = Prévisualisé • Tout autre valeur = Non applicable
Routable	Les appels peuvent être acheminés à l'agent : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
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.
Type de périphérique	Le type de téléphone utilisé : <ul style="list-style-type: none"> • 0 = Agent local ; téléphone normal ACD/Unified CCE ou tâche non vocale. • 1 = Poste distant, appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant). • 2 = Poste distant, Connexion semi-permanente (l'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels).

Colonnes (Champs)	Description
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) • Toutes les autres valeurs = Non <p>Un agent est disponible pour une tâche dans un domaine de routage de média (MRD) si :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'état de l'agent dans ce domaine de routage de média est un état autre que l'état non prêt. • L'agent n'a pas atteint la limite du nombre maximal de tâches de routage de média. • L'agent exécute pas une tâche non interruptible dans un autre MRD. <p>Si un agent est disponible pour Unified CCE, 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>
Assistance du superviseur demandée	<p>Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui. • Toutes les autres valeurs = Non
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.
Adr. distante	Adresse à distance associée à ce MRD (extension à distance utilisée pour les agents mobiles).

Colonnes (Champs)	Description
Dernier changement de niveau	<p>Date et heure du dernier changement de niveau de tâche de l'agent dans ce domaine de routage de média. Prénom de l'agent.</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 média auquel l'agent est connecté. Ces modes sont routables ou non routables.</p> <p>Si le mode est routable, Unified CCE contrôle l'agent et lui assigne des tâches. Lorsqu'un agent est routable pour un MRD, une instance applicative (par exemple, Enterprise Chat et Email) n'autorise pas l'agent à travailler sur une tâche, à moins que Unified CCE 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>Dans le cas de Enterprise Chat et 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 média vocal.</p>
Dernier changement d'état	Date et heure du dernier changement d'état de l'agent dans ce MRD.
Connecté	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.

Champs de filtre

Lors de la génération du rapport, à l'aide de la boîte de dialogue **Choisir un filtre**, vous pouvez filtrer le rapport selon vos besoins. Les champs de filtre disponibles sont répertoriés ci-dessous :

Champ du rapport	Description
Adresse	L'adresse du domaine de routage de média.
Attributs	Attributs utilisés dans la définition de la file d'attente de précision. Le rapport ne montre que les attributs qui sont utilisés.
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) • Toutes les autres valeurs = Non <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 Unified CCE, 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>
ID campagne	Un identifiant unique pour la campagne d'appels sortants.
Numéro de compte du client	Numéro de compte de l'appelant avec lequel l'agent est en conversation.
Numéro de téléphone du client	Le numéro de téléphone de l'appelant avec lequel l'agent est en conversation.

Champ du rapport	Description
Destination	Type de tâche sortante effectuée actuellement par l'agent <ul style="list-style-type: none"> • 1 = ACD • 2 = Direct • 3 = Auto Sortant • 4 = Réservé • 5 = Prévisualisé • Tout autre valeur = Non applicable
Type de périphérique	Le type de téléphone utilisé : <ul style="list-style-type: none"> • 0 = Agent local ; téléphone normal ACD/Unified CCE ou tâche non vocale. • 1 = Poste distant, appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant). • 2 = Poste distant, Connexion semi-permanente (l'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels).
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> • Sans objet • 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).
Domain	Le nom du domaine de routage de média.
Prénom	Prénom de l'agent.

Champ du rapport	Description
Dernier changement de niveau	<p>La date et l'heure du dernier changement du niveau de tâche de l'agent dans ce MRD. Le prénom de l'agent.</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 média auquel l'agent est connecté. Ces modes sont routables ou non routables.</p> <p>Si le mode est routable, Unified CCE contrôle l'agent et lui assigne des tâches. Lorsqu'un agent est routable pour un MRD, une instance applicative (par exemple, Enterprise Chat et Email) n'autorise pas l'agent à travailler sur une tâche, à moins que Unified CCE 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>Dans le cas de Enterprise Chat et 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 média vocal.</p>
Nom	Nom de l'agent.
Dernier changement d'état	Date et heure du dernier changement d'état de l'agent dans ce MRD.
Connecté	Date et heure de connexion de l'agent, au format MM/JJ/AAAA (mois, jour, année) et HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Tâches max.	Le nombre maximal de tâches qui peuvent être affectées à un agent.

Champ du rapport	Description
ID de domaine MR	Un nom unique pour le domaine de routage de média.
Cible du réseau	Le périphérique cible auquel l'appel a été transmis.
En attente	L'état en attente de l'agent : <ul style="list-style-type: none"> • 0 = L'appel n'est pas en attente • 1 = Appel en attente
File d'attente de précision	La file d'attente de précision de l'appel sur lequel travaille actuellement l'agent.
Identifiant de file d'attente de précision	La file d'attente de précision de l'appel sur lequel travaille actuellement l'agent.
ID règle interrogation	un identificateur unique de la règle de requête qui définit quels contacts clients doivent être utilisés pour la campagne.
Mis en file d'attente maintenant	Le champ Mis en file d'attente maintenant est un champ calculé basé sur Agent_Temps_Réel. Le nombre du champ ne s'incrémente que si : <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>
Raison	Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. <p>Remarque : 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>
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.
Adr. distante	Adresse à distance associée à ce MRD (extension à distance utilisée pour les agents mobiles).

Champ du rapport	Description
Assistance du superviseur demandée	Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
Routable	Les appels peuvent être acheminés à l'agent : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
Appel le plus long en file d'attente du routeur	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Nom du groupe de compétences	Nom de l'entreprise du groupe de compétences.
État	État actuel de l'agent. <ul style="list-style-type: none"> • Déconnecté • Connecté • Non prêt • Prêt • Conversation • Travail non prêt • Travail prêt • Occupé dans autre • Réservé • Inconnue • Attente • Actif • En pause • Interrompu • Non actif
Tâches en cours	Nombre de tâches actuellement en file d'attente pour le groupe de compétences.
Équipe	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents.

Champ du rapport	Description
ID équipe	Identificateur unique de l'équipe.

Champs disponibles du rapport relatif aux agents

Champs disponibles des vues du rapport relatif aux agents

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

Colonnes (Champs)	Description
Adresse	L'adresse du domaine de routage de média.
Id de l'agent	L'ID de connexion de l'agent.
agentMRDs.routerLongestCallQ	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur. Ce champ s'affiche en tant que <i>L'appel le plus long en file d'attente du routeur</i> , dans les vues des rapports.
Numéro de téléphone du client	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
ID de domaine MR	Un nom unique pour le domaine de routage de média.
Cible du réseau	Le périphérique cible auquel l'appel a été transmis.
File d'attente de précision	La file d'attente de précision de l'appel sur lequel travaille actuellement l'agent.
Identifiant de file d'attente de précision	La file d'attente de précision de l'appel sur lequel travaille actuellement l'agent.
ID règle interrogation	un identificateur unique de la règle de requête qui définit quels contacts clients doivent être utilisés pour la campagne.
Raison	Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. Remarque : si un agent est Non prêt, le code motif Non prêt et le texte ne sont mis à jour que lorsque : <ul style="list-style-type: none"> • L'agent passe à l'état prêt. • L'agent passe 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.

Colonnes (Champs)	Description
Assistance du superviseur demandée	Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Nom du groupe de compétences	Le nom d'entreprise du groupe de compétences d'entreprise.
Équipe	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents.
ID équipe	Identificateur unique de l'équipe.

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 média 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 comporte les vues de grille suivantes :

- Groupe de compétences de l'agent
- Rapport de tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent

Sélectionnez la vue que vous souhaitez afficher dans la liste déroulante située dans le coin supérieur gauche.

Groupement : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Vue du groupe de compétences de l'agent

Champs actuels de la vue du 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 par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

Colonnes (Champs)	Description
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 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. Si Non applicable, la colonne est laissée en blanc.
Nom de l'agent	Nom de l'agent.
État	L'état actuel de l'agent.
Raison	Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. Remarque : 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). Pour que cette durée soit exacte, assurez-vous que l'heure de la machine client est correctement configurée en fonction du fuseau horaire.
Domain	Le nom du domaine de routage de média.
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> • Entrant • Sortant • Autre entrant • Autre sortant • Sortant réservé • Prévisualisation sortant • Prédicatif sortant • Sans objet (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences)
Connecté	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).

Colonnes (Champs)	Description
Destination	Type de tâche sortante effectuée actuellement par l'agent <ul style="list-style-type: none"> • 1 = ACD • 2 = Direct • 3 = Auto Sortant • 4 = Réservé • 5 = Prévisualisé • Tout autre valeur = Non applicable
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.

Rapport de tous les champs relatifs au groupe de compétences d'un agent

Champs actuels de la vue Tous champs du 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.

Cette vue affiche les champs par défaut qui sont les champs visibles dans la vue Tous les champs du groupe de compétences de l'agent. Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Colonne (Champ)	Description
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 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. Si Non applicable, la colonne est laissée en blanc.
Nom de l'agent	Nom de l'agent. Composé du Nom, du Prénom.
État	L'état actuel de l'agent.

Colonne (Champ)	Description
Raison	Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. Remarque : 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).
Domain	Le nom du domaine de routage de média.
Direction	La direction de l'appel sur lequel l'agent travaille actuellement : <ul style="list-style-type: none"> • Entrant • Sortant • Autre entrant • Autre sortant • Sortant réservé • Prévisualisation sortant • Prédicatif sortant • Sans objet (si l'agent connecté n'est pas actif dans le groupe de compétences)
Connecté	Date et heure de connexion de l'agent, au 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"> • 1 = ACD • 2 = Direct • 3 = Auto Sortant • 4 = Réserve • 5 = Prévisualisé • Tout autre valeur = Non applicable
Extension	Poste téléphonique auquel l'agent est connecté.

Colonne (Champ)	Description
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) • Toutes les autres valeurs = Non <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 Unified CCE, 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>
Type de périphérique	<p>Le type de téléphone utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = Agent local ; téléphone normal ACD/Unified CCE ou tâche non vocale. • 1 = Poste distant, appel par appel (Le téléphone de l'agent mobile est connecté pour chaque appel entrant). • 2 = Poste distant, Connexion semi-permanente (l'agent mobile appelle et se connecte une fois ; la ligne reste connectée pendant plusieurs appels).
Équipe	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents.
Attributs	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 de l'agent.
Tâches max.	Le nombre maximal de tâches qui peuvent être affectées à un agent.
En attente	<p>Agent en attente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non

Colonne (Champ)	Description
Assistance du superviseur demandée	Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
Routable	Les appels peuvent être acheminés à l'agent : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
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.

Champs disponibles du groupe de compétences d'un agent

Champs disponibles des vues du rapport relatif aux groupes de compétences d'agents

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

Colonnes (Champs)	Description
Id de l'agent	L'ID de connexion de l'agent.
agentMRDs.routerLongestCallQ	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur. Ce champ s'affiche en tant que <i>L'appel le plus long en file d'attente du routeur</i> , dans les vues des rapports.
Numéro de téléphone du client	Temps passé dans l'état actuel de l'agent, au format HH:MM:SS (heures, minutes, secondes).
Prénom	Prénom de l'agent.
Nom	Nom de l'agent.
ID de domaine MR	Un nom unique pour le domaine de routage de média.
Cible du réseau	Le périphérique cible auquel l'appel a été transmis.
File d'attente de précision	La file d'attente de précision de l'appel sur lequel travaille actuellement l'agent.
Identifiant de file d'attente de précision	La file d'attente de précision de l'appel sur lequel travaille actuellement l'agent.
En file d'attente	Nombre d'appels actuellement mis en file d'attente pour l'agent.

Colonnes (Champs)	Description
ID règle interrogation	un identificateur unique de la règle de requête qui définit quels contacts clients doivent être utilisés pour la campagne.
Raison	Code motif et texte indiquant la raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. Remarque : si un agent est Non prêt, le code motif Non prêt et le texte ne sont mis à jour que lorsque : <ul style="list-style-type: none"> • L'agent passe à l'état prêt. • L'agent passe 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.
Adr. distante	Adresse à distance associée à ce MRD (extension à distance utilisée pour les agents mobiles).
Assistance du superviseur demandée	Indique si l'agent a ou non demandé l'aide d'un superviseur : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Oui • Toutes les autres valeurs = Non
Groupe de compétences	Nom d'entreprise du groupe de compétences.
Nom du groupe de compétences	Le nom d'entreprise du groupe de compétences d'entreprise.
Dernier changement d'état du groupe de compétences	Date et heure du dernier changement d'état de l'agent dans ce MRD.
Tâches en cours	Nombre de tâches actuellement en file d'attente pour le domaine de routage de média de l'agent.
Équipe	Nom d'entreprise de l'équipe d'agents.
ID équipe	Identificateur unique de l'équipe.

Résumé d'agent

Ce rapport présente des statistiques d'agent pour chaque agent en temps réel.

Source des données : ce rapport affiche les attributs qui sont 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 comporte les vues de grille suivantes :

- Résumé de l'agent

- Résumé de l'agent Tous les champs

Groupement : le groupement n'est pas pris en charge par les rapports de données en direct.

Résumé de l'agent

Champs actuels du rapport de synthèse 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 par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.



Remarque Les statistiques de l'agent qui sont affichées dans ce rapport sont réinitialisées à minuit sur la passerelle périphérique.

Ce rapport affiche les statistiques sur une base quotidienne.

Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.



Remarque Pour plus d'informations sur les champs et les descriptions, reportez-vous à la section **ÉtatAgent** du Manuel du 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>.

Colonnes (Champs)	Description
Agent	Le nom de l'agent, qui comprend le prénom et le nom.
État	L'état de l'agent. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section ÉtatAgent du <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)</i> à l'adresse. https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html
Durée de connexion	Durée totale, en secondes, pendant laquelle l'agent a été connecté. Pour que cette durée soit exacte, assurez-vous que l'heure de la machine client est correctement configurée en fonction du fuseau horaire.
Durée Non prêt	Temps total que l'agent a passé à l'état Non prêt. Pour que cette durée soit exacte, assurez-vous que l'heure de la machine client est correctement configurée en fonction du fuseau horaire.
Durée Prêt	Temps total que l'agent a passé à l'état Prêt. Pour que cette durée soit exacte, assurez-vous que l'heure de la machine client est correctement configurée en fonction du fuseau horaire.

Colonnes (Champs)	Description
% Durée Non prêt	Pourcentage de temps que l'agent a passé à l'état Non prêt par rapport à la durée de connexion totale.
Appels traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels l'agent a terminé le travail post-appel.
Temps de traitement d'appel moyen	Durée moyenne de traitement des appels ACD entrants comptés comme traités par l'agent. Temps passé par l'agent sur l'appel par rapport au temps passé par l'agent en travail post-appel pour cet appel. Comprend la durée d'attente associée à cet appel.
Temps de traitement de conversation moyen	Durée moyenne de conversation des appels ACD entrants comptés comme traités par l'agent.
Durée d'attente des appels traités moyenne	Durée moyenne d'attente, en secondes, des appels ACD entrants comptés comme traités par l'agent.
DuréeTravailPostAppel moy.	Durée moyenne pendant laquelle les agents étaient en travail post-appel.
Durée totale TravailPostAppel	Nombre total de secondes que les agents ont passé en travail post-appel.
% DuréeTravailPostAppel	Pourcentage de temps passé par les agents à l'état post-appel.
Autre DuréeEnAppel	Temps total passé par l'agent sur d'autres appels.

Résumé de l'agent Tous les champs

Champs actuels de la vue Tous champs

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

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

Tous champs, 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.

Colonnes (Champs)	Description
Agent	Le nom de l'agent, qui comprend le prénom et le nom.
Nom de domaine MR	Le nom du domaine de routage de média.
État	L'état de l'agent. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section ÉtatAgent du <i>Manuel du schéma de base de données Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)</i> à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html .

Colonnes (Champs)	Description
Durée connectée	Durée totale, en secondes, pendant laquelle l'agent a été connecté. Pour que cette durée soit exacte, assurez-vous que l'heure de la machine client est correctement configurée en fonction du fuseau horaire.
Durée Non prêt	Temps total que l'agent a passé à l'état Non prêt. Pour que cette durée soit exacte, assurez-vous que l'heure de la machine client est correctement configurée en fonction du fuseau horaire.
Durée Prêt	Temps total que l'agent a passé à l'état Prêt. Pour que cette durée soit exacte, assurez-vous que l'heure de la machine client est correctement configurée en fonction du fuseau horaire.
Appels traités	Il s'agit du nombre d'appels entrants ayant obtenu une réponse et pour lesquels l'agent a terminé le travail post-appel.
Durée appels traités	Durée totale de traitement, en secondes, des appels ACD entrants comptés comme traités par l'agent. Durée écoulée à partir du moment où l'agent répond à l'appel jusqu'au moment où il réalise le travail post-appel. La durée comprend la durée d'attente associée à cet appel.
Durée communication appels traités	Durée totale de conversation, en secondes, des appels ACD entrants comptés comme traités par l'agent.
Appels traités mis en attente	Nombre total d'appels ACD entrants effectués que l'agent a mis en attente au moins une fois.
Durée des appels traités en attente	Nombre total de secondes pendant lesquelles les appels ACD entrants ont été mis en attente.
DuréeTravailPostAppel	Durée pendant laquelle l'agent était en post-appel.
Appels sortants automatiques	Le nombre total d'appels sortants automatiques (prédictifs) effectués par l'agent.
Durée appels sortants automatiques	Durée totale de traitement, en secondes, des appels sortants automatiques (prédictifs) terminés traités par l'agent. Cette durée inclut le temps écoulé à partir du moment où l'agent lance l'appel jusqu'au moment où il réalise le travail post-appel. La durée comprend la durée d'attente associée à cet appel.
Durée communication appels sortants automatiques	Durée totale de conversation, en secondes, des appels sortants automatiques (prédictifs) terminés traités par l'agent.
Durée appels sortants automatiques en attente	Durée totale, en secondes, pendant laquelle les appels sortants automatiques (prédictifs) ont été mis en attente par l'agent.
Appels sortants automatiques en attente	Le nombre total d'appels sortants automatiques (prédictifs) effectués que l'agent a mis en attente au moins une fois.
Durée appels sortants de l'agent	Nombre total d'appels ACD sortants terminés passés par l'agent.

Colonnes (Champs)	Description
Durée appels sortants de l'agent	Durée de traitement totale, en secondes, des appels ACD sortants terminés traités par l'agent. Cette durée inclut le temps écoulé à partir du moment où l'agent lance l'appel jusqu'au moment où l'agent réalise le travail post-appel. La durée comprend la durée d'attente associée à cet appel.
Temps communication appels sortants agent	Durée de conversation totale, en secondes, pour les appels ACD sortants terminés traités par l'agent.
Appels sortants d'un agent en attente	Le nombre total d'appels ACD sortants terminés que l'agent a mis en attente au moins une fois.
Délai d'attente des appels sortants d'un agent	Durée totale, en secondes, pendant laquelle les appels ont été mis en attente par l'agent.
Appels internes	Nombre d'appels internes initiés par l'agent.
Durée appels internes	Durée totale, en secondes, consacrée à des appels internes initiés par l'agent.
Appels internes reçus	Nombre total d'appels internes reçus par l'agent.
Durée appels internes reçus	Durée totale, en secondes, consacrée à des appels internes reçus par l'agent.
Appels internes en attente	Le nombre total d'appels internes que l'agent a mis en attente au moins une fois.
Durée appels internes en attente	Durée totale, en secondes, pendant laquelle les appels internes effectués ont été mis en attente.
Appels d'aperçu	Le nombre total d'appels sortants de prévisualisation effectués par l'agent.
Durée appels d'aperçu	Durée totale de traitement, en secondes, des appels de prévisualisation sortants effectués par l'agent. Cette durée inclut le temps écoulé à partir du moment où l'agent lance l'appel jusqu'au moment où il réalise le travail post-appel. La durée comprend la durée d'attente associée à cet appel.
Durée communication appels d'aperçu	Durée totale de conversation, en secondes, des appels de prévisualisation sortants effectués par l'agent.
Appels de prévisualisation en attente	Nombre total d'appels de prévisualisation sortants terminés que l'agent a mis en attente au moins une fois.
Durée des appels de prévisualisation en attente	Durée totale, en secondes, pendant laquelle les appels de prévisualisation sortants ont été mis en attente.
Appels de réservation	Pour l'option d'appel sortant, le nombre d'appels de réservation reçus par un agent dans ce groupe de compétences au cours de l'intervalle de rapport.
Durée appels de réservation	Pour l'option d'appel sortant, le temps durant l'intervalle de création de rapport qu'un agent sortant de ce groupe de compétences a passé sur des appels de réservation en attente de la passation de l'appel du client de la campagne. Cela inclut la durée de prévisualisation des appels de prévisualisation, de prévisualisation directe et de rappel personnel.

Colonnes (Champs)	Description
Durée communication appels de réservation	Pour l'option d'appel sortant, le temps de conversation pour un agent dans ce groupe de compétences sur des appels de réservation au cours de l'intervalle de rapport. Il est calculé à l'aide de l'état de l'appel.
Appels de réservation en attente	Pour l'option d'appel sortant, le nombre d'appels de réservation pour un agent dans ce groupe de compétences mis en attente au cours de l'intervalle de rapport.
Durée appels de réservation en attente	Pour l'option d'appel sortant, le temps pendant lequel les appels de réservation pour un agent dans ce groupe de compétences sont en attente au cours de l'intervalle de rapport.
Appel non ACD dans le nombre	Nombre total d'appels entrants reçus par l'agent sur une ligne Non-ACD.
Durée des appels non-ACD entrants	Durée totale en secondes que l'agent a passé sur un appel non ACD.
Nombre d'appels non ACD sortants	Nombre total d'appels sortants de l'agent sur une ligne non ACD.
Durée des appels non-ACD sortants	Durée totale, en secondes, passée par l'agent sur un appel sortant non ACD.

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 les vues de grille suivantes :

- Vue sur l'utilisation des agents
- Permet d'afficher tous les champs
- Vue par défaut

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

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

Colonnes (Champs)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision.
Domain	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. Domaine provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
En file d'attente	Nombre de tâches actuellement mises en file d'attente pour la file d'attente de précision.
Mis en file d'attente le plus longtemps	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.
DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS	
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 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	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.

Colonnes (Champs)	Description
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>
VERS INTERVALLE	
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>
Temps moyen de traitement	<p>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).</p>
% Prêt	<p>Pourcentage de durée de connexion pendant lequel un agent était à l'état Prêt pendant l'intervalle actuel.</p>
AUJOURD'HUI	

Colonnes (Champs)	Description
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).
% Prêt	Pourcentage de durée de connexion pendant lequel un agent était à l'état Prêt aujourd'hui.

Vue de l'utilisation de l'agent de la file d'attente de précision

Champs actuels de la vue par défaut de l'utilisation des agents de la file d'attente de précision

La vue de l'utilisation des agents de la file d'attente de précision 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)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision.
Domain	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé au groupe de compétences. Domaine provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
En file d'attente	Nombre de tâches actuellement mises en file d'attente pour la file d'attente de précision.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
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.
DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS	
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 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.

Colonne (Champ)	Description
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.
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>
VERS INTERVALLE	

Colonne (Champ)	Description
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.
AUJOURD'HUI	
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.

Tous champs de la file d'attente de précision

Champs actuels de la vue Tous champs 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.

Cette page affiche les champs par défaut 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)	Description
File d'attente de précision	Nom d'entreprise de la file d'attente de précision.
Domain	Nom d'entreprise du domaine de routage de média associé à la file d'attente de précision. Domaine provient de : Media_Routing_Domain.EnterpriseName.
En file d'attente	Nombre de tâches actuellement mises en file d'attente pour la file d'attente de précision.
Mis en file d'attente le plus longtemps	L'appel le plus long en file d'attente comme indiqué par le routeur.
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.
DISTRIBUTION DES ÉTATS ACTUELS	
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 Réservé 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).
Attente	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.

Colonne (Champ)	Description
Post-appel	<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 Post-appel 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.</p> <p>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>
ÉTATS DE L'OPTION D'APPELS SORTANTS	
Réservé actif	<p>Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels de réservation d'agent.</p>
Aperçu actif	<p>Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels sortants de prévisualisation.</p>
Appels sortants automatiques actifs	<p>Nombre d'agents de la file d'attente de précision actuellement en conversation sur des appels sortants automatiques (prédictifs).</p>
<i>(aucun en-tête)</i>	

Colonne (Champ)	Description
ICM disponible	<p>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.</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	<p>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.</p>
DISTRIBUTION DES ÉTATS DE POST-APPEL	
Travail prêt	<p>L'agent effectue un traitement post-appel pour une tâche ou un appel dans la file d'attente de précision.</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>
Post-appel	<p>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.</p>
<i>(aucun en-tête)</i>	
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 de média (MRD) auquel la file d'attente de précision appartient.</p> <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 considéré comme étant disponible pour l'application, seule une application du MRD, par exemple une discussion, peut lui affecter des tâches.</p>
VERS INTERVALLE	

Colonne (Champ)	Description
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.
AUJOURD'HUI	
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.

Colonne (Champ)	Description
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.

Champs disponibles du rapport de la file d'attente de précision

Champs disponibles des vues du rapport 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 de chaque vue. Les autres champs de ce rapport sont les suivants :

Colonnes (Champs)	Description
Identifiant de file d'attente de précision	L'ID de la file d'attente de précision dont l'agent est membre.
Tâche la plus longue en file d'attente du routeur (routerLongestTaskQ)	Heure à laquelle l'appel se trouvant dans la file d'attente depuis le plus longtemps a été mis en file d'attente pour l'agent.

Historique des appels récents

Ce rapport présente des tableaux qui présentent 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 comporte les vues de grille suivantes :

- Historique des appels récents
- Historique des appels récents Tous les champs
- Historique des appels récents de l'agent

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 maximum d'entrées pour une session de connexion d'agent est de 300. Si le nombre maximum d'entrées dépasse cette limite, les 300 dernières entrées sont conservées.
- Une fois que l'agent se déconnecte, toutes les entrées sont supprimées.

Vue Historique des appels récents

Champs actuels de la vue de l'historique des appels récents

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

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

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 par les utilisateurs de Cisco Finesse.

Colonnes (Champs)	Description
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"> • Si l'agent reçoit un appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant. • Si l'agent est à l'origine d'un appel, ce champ indique que le type d'appel est sortant. • Si la fonction options d'appels sortants réalise l'appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.
Numéro	<p>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.</p> <p>Remarque Lorsque les agents ne se sont pas connectés, ce champ affiche INCONNU pour le DN CUCM local.</p>
Répartition	<p>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 (UCCE)</i> à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html.</p>
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.

Colonnes (Champs)	Description
Actions	<p>L'icône d'appel : pour appeler directement cliquez sur Appel.</p> <p>Icône Modifier et Appeler : Lorsque vous cliquez sur l'icône Modifier et appeler, le clavier de numérotation est renseigné avec le numéro de contact du client dans le champ numéro. Cliquez sur Appel, l'appel est lancé. Les utilisateurs peuvent modifier le numéro avant de passer l'appel.</p> <p>Remarque : 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

Champs actuels de la vue Tous champs de l'historique des appels récents

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

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

La vue **Tous champs 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 par les utilisateurs de Cisco Finesse.

Colonnes (Champs)	Description
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"> • Si l'agent reçoit un appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant. • Si l'agent est à l'origine d'un appel, ce champ indique que le type d'appel est sortant. • Si la fonction options d'appels sortants réalise l'appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.
Numéro	<p>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.</p> <p>Remarque Lorsque les agents ne se sont pas connectés, ce champ affiche INCONNU pour le DN CUCM local.</p>
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.

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

Champs actuels de la vue de l'historique des appels récents 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 par défaut sont répertoriés dans le tableau ci-dessous dans l'ordre (de gauche à droite) dans lequel ils s'affichent dans le modèle de stock.

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 visible dans la visionneuse de rapports Unified Intelligence Center, mais est uniquement par les superviseurs sur Cisco Finesse.

Colonnes (Champs)	Description
Hr début	Heure de début de l'appel.
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"> • Si l'agent reçoit un appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant. • Si l'agent est à l'origine d'un appel, ce champ indique que le type d'appel est sortant. • Si la fonction options d'appels sortants réalise l'appel, ce champ indique que le type d'appel est entrant.
Numéro	<p>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.</p> <p>Remarque Lorsque les agents ne se sont pas connectés, ce champ affiche INCONNU pour le DN CUCM local.</p>
Répartition	<p>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 (UCCE)</i> à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html.</p>
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.

Champs disponibles dans l'historique d'appels récents

Champs disponibles des vues de rapports de l'historique des appels récents

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

Colonnes (Champs)	Description
firstName (prénom)	Prénom de l'agent.
lastName (nom)	Nom de l'agent.
Identifiant	L'ID de l'agent.
Nom de domaine MR	Le nom du domaine de routage de média.
Type de file d'attente	Le type de la file d'attente, groupe de compétences ou file d'attente de précision.
ID de dossier	L'identifiant unique pour un enregistrement.

Historique des états récents

Ce rapport présente des tableaux qui affichent 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 comporte les vues de grille suivantes :

- Historique des états récents
- Historique de l'état récent Tous les champs

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 maximum d'entrées pour une session de connexion d'agent est de 1500. Si le nombre maximum d'entrées dépasse cette limite, les 1500 dernières entrées sont conservées.
- Une fois que l'agent se déconnecte, toutes les entrées sont supprimées.

Vue Historique des états récents

Champs actuels de la vue de l'état de l'historique des états récents

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

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

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 par les utilisateurs de Cisco Finesse.

Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

Colonnes (Champs)	Description
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 (UCCE)</i> à l'adresse https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html .
Raison	La raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. Remarque : 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

Champs actuels de la vue Tous champs de l'historique des états récents

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

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

La vue **Tous champs de l'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 par les utilisateurs de Cisco Finesse.

Vous pouvez utiliser l'outil de sélection de colonne pour ajouter ou supprimer des champs du rapport.

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

Colonnes (Champs)	Description
Raison	La raison pour laquelle l'agent est passé à l'état Non prêt. Remarque : 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 média.

Champs disponibles de l'historique des états récents

Champs disponibles dans les vues de rapport de l'historique des états récents

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

Colonnes (Champs)	Description
Prénom de l'agent	Prénom de l'agent.
Nom de l'agent	Nom de l'agent.
ID cible de compétences d'agent	L'identifiant unique de la cible de compétences de l'agent, parmi toutes les cibles de compétences de l'entreprise.
ID de domaine	L'identifiant unique du domaine de routage de média associés au périphérique.
ID périphérique	L'identifiant unique du périphérique auquel l'agent appartient.
Code motif	Le code motif utilisé par l'agent.
ID de dossier	L'identifiant unique pour un enregistrement.

À propos de la traduction

Cisco peut fournir des traductions du présent contenu dans la langue locale pour certains endroits. Veuillez noter que des traductions sont fournies à titre informatif seulement et, en cas d'incohérence, la version anglaise du présent contenu prévaudra.