



Glossaire

A

Appel abandonné

- Pour un appel d'agent (appel Unified CCX), un appel est considéré comme abandonné s'il n'obtient pas de réponse d'un agent ou si l'appelant raccroche, ou enfin si l'appel est déconnecté.
- Pour un appel Unified IP IVR, l'appel est abandonné s'il n'atteint pas l'étape du workflow le définissant comme traité.
- Si un appel a plus d'un segment abandonné (par exemple, un appel Unified IP IVR traité par différentes applications), chaque segment abandonné est affiché dans le présent rapport.

Discussion abandonnée

Une discussion abandonnée est une discussion qui est acheminée vers la CSQ mais non acceptée par un agent, parce que le demandeur de la discussion y a mis fin avant qu'un agent ne l'accepte.

Appel IVR abandonné.

Le système abandonne un appel lorsqu'un client répond au téléphone si un port IVR n'est pas disponible pour lire les invites au client. Dans ce cas, Unified CCX ne parvient pas à transférer l'appel vers le port IVR.

Appel abandonné

Un appel est abandonné si une exception se produit dans le workflow qui le traite, par exemple, une exception `UndefinedPromptException` ou `ApplicationMaxSessionsException`. Dans ce cas, Unified CCX déclenche le lecteur média et lit le message d'erreur à l'appelant.

Appel sortant accepté

Un appel est considéré comme étant accepté lorsque l'agent a cliqué sur *Accepter* lorsqu'il lui a été présenté. Un appel qui est acheminé à un agent, ignoré ou rejeté par cet agent, acheminé à un autre agent, puis accepté par ce deuxième agent n'est compté qu'une seule fois.

Appel ACD ou ICD

Les appels de Distribution Automatique d'Appels (Automatic Call Distribution, ACD) ou de Distribution d'Appel Entrant (Incoming Call Distribution, ICD) sont des appels qui sont traités par un workflow et mis en file d'attente de l'agent. Les appels sont composés vers un numéro de point de routage ICD.

Codes raison à l'initiative de l'agent

L'agent saisit les codes raison lors du passage à l'état Déconnecté ou Non prêt. Pour plus d'informations, reportez-vous au document *Guide d'administration de Cisco Finesse*, disponible à l'adresse suivante :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-user-guide-list.html>.

Tentative de contact IVR

Un contact est considéré comme ayant fait l'objet d'une tentative si le contact est composé par le numéroteur IVR. Si le même contact est retenté, la tentative ne relève pas de la catégorie Tentative. En d'autres termes, même si un contact fait l'objet de plusieurs tentatives, il ne sera comptabilisé qu'une seule fois.

Tentative d'appel sortant

- Un contact est considéré comme ayant fait l'objet d'une tentative si un appel sortant est placé sur le client, quel que soit le résultat. Un enregistrement d'appel est considéré comme ayant fait l'objet d'une tentative si un agent clique sur Accepter pour ce contact.
- Un contact acheminé à un agent et accepté par ce dernier est considéré par le système comme ayant fait l'objet d'une tentative. Si le contact est marqué pour rappel et, ultérieurement appelé par le même agent, ou par un autre agent, cet enregistrement d'appel est toujours considéré comme n'ayant fait l'objet que d'une tentative.

C

Appel sortant clos

Un appel est considéré comme clos si l'agent clique sur Ignorer-Clore ou sur Rejeter-Clore. Le numéro de ces contacts n'est pas recomposé.

D

Appel retiré de la file d'attente

Un appel est retiré d'une CSQ donnée pour les raisons suivantes :

- L'appel est retiré de la file d'attente lors d'une étape de retrait de la file d'attente dans un workflow.
- L'appel est marqué comme traité par un workflow.
- L'appel est placé en attente sur plusieurs files d'attente de service de contact puis traité par un agent dans une autre file d'attente de service de contact.

F

Appel IVR en échec

- Le numéroteur demande à la passerelle d'annuler un appel qui n'est pas encore passé.
- La passerelle a refusé l'appel.
- La passerelle subit une panne ou son délai a expiré pendant que l'appel a été passé.
- la passerelle subit une panne ou des problèmes de configuration.

H**Appel traité**

Un appel est considéré comme traité :

- Lorsque l'état de l'appel est : Vocal, Répondeur, Numéro incorrect ou Fax / Modem.
- L'appel atteint l'étape du workflow qui le définit comme traité.
- L'appel est traité par un agent.

Discussion traitée

Une discussion est considérée comme traitée si un agent accepte la discussion qui est présentée par le demandeur tandis que le demandeur de discussion est en attente pour cette CSQ.

I**Agent de téléphone IP (IPPA)**

L'agent de téléphone IP est un agent qui n'a accès qu'à un téléphone et non à Cisco Finesse Agent Desktop.

N**Appel Non-ACD ou Non-ICD**

Un appel qui n'est pas composé d'un nombre de points d'acheminement ICD. Par exemple, un appel interne entre des agents ou un appel sortant.

Appel Non-Unified CCX

Un appel qui est composé à destination du poste Non-Unified CCX de l'agent.

O**Appel offert**

Les appels sortants qui sont offerts à l'agent, y compris acceptés, rejetés, et les appels clos.

Un contact qui est offert à un agent plusieurs fois, peut-être parce que l'agent a ignoré l'appel et que l'appel a bouclé sur le même agent, est compté une fois chaque fois que le contact est présenté.

P**Appel présenté**

Appels envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prenne l'appel. Si un appel a été connecté à un agent, transféré à un autre agent, puis de nouveau transféré au premier, la valeur du premier agent augmente de 2 (une fois par présentation de l'appel).

R**Appel rejeté**

Un appel est considéré comme rejeté lorsque les ressources de Unified Communications Manager ou Unified CCX ne sont pas suffisantes pour accepter les appels entrants car les ressources du système atteignent leur capacité maximale, par exemple, un nombre insuffisant de ports CTI.

Appel sortant rejeté

Un appel est considéré comme rejeté si l'agent clique sur Rejeter ou Ignorer, ou Annuler réservation. Le numéro de ces contacts est recomposé. Si un contact est refusé par plusieurs agents, ce champ est incrémenté à chaque refus.

S**Contrat de niveau de service (SLA)**

Le pourcentage des appels dans la période de temps spécifiée dans le seuil de niveau de service pour une CSQ.

Appel sortant avec succès

L'agent accepte l'appel, et sélectionne une classification vocale pour ce contact. Les appels qui sont marqués avec cette classification sont un sous-ensemble des appels acceptés.

Codes raison générés par le système

Des codes raison intégrés sont générés lorsque le serveur Unified CCX passe un agent à l'état Déconnecté ou Non prêt. Le tableau détaillé sur l'état de l'agent fournit un code de raison valable pour ces deux états. Le code de raison des autres états est zéro.

T**Temps de communication**

Le temps de conversation est la durée écoulée entre l'heure de connexion d'un agent à un appel et l'heure de déconnexion ou de transfert, sans compter la durée de l'attente.

U**Appel Unified CCX**

Un appel qui est composé à destination du poste Unified CCX de l'agent.

W**Temps d'attente**

Le temps d'attente est le temps qui s'écoule entre le moment auquel un appel entre dans la file d'attente et le moment auquel il reçoit une réponse de la part de l'agent ou est déconnecté.