Rapports de données en direct

- Rapports de l'agent, à la page 1
- Rapports des superviseurs, à la page 14

Rapports de l'agent

Rapport statistique d'agent CSQ

Le rapport statistique d'agent CSQ présente les statistiques de la file d'appels de la journée en cours, depuis minuit, des files d'attente de service de contact (CSQ) auxquelles l'agent est associé.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l’agent.
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d’attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	Temps écoulé depuis la mise en file d'attente de l'appel le plus ancien.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom équipe	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des équipes spécifiques.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport Historique des états récents

Le Rapport Historique des états récents présente l'état de l'agent et la durée dans cet état et le code motif (le cas échéant) pour la journée en cours, depuis minuit.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l’agent.
Heure de début	Heure à laquelle l'état de l'agent a démarré.
État	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réservé, En conversation ou Travail.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si l'étiquette du motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes : • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu entrer un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.

Champ	Description
Durée	Durée pendant laquelle l'agent était dans cet état.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT_PREVIEW	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable **Annuler** du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_ CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton **Annuler la réservation** du poste de travail.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option **Disponibilité automatique** est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport Historique des appels récents

Le Rapport Historique des appels récents présente les derniers détails de l'historique des appels, comme l'heure de début, la durée de l'appel, le type d'appel, le numéro de téléphone, la disposition des contacts, la file d'attente et les motifs de post-appel pour la journée en cours depuis minuit.

Les scénarios d'appel suivants ne font pas l'objet de rapports :

- Consultez les appels entre deux agents.
- Les appels de campagne sortants et tout type d'appel transféré ou mis en conférence.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l’agent.
Type	Type d'appel. Par exemple, entrant ou sortant.
Numéro	Numéro de téléphone de l'appel. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.
Disposition	Type de disposition de contact de l'appel.
Motif de post-appel	Motifs de post-appel saisis par l'agent.
File d'attente	La file d'attente indique que l'appel a été acheminé.
Hr début	Heure de début de l'appel.
Durée	Durée de l'appel.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport des statistiques de l'agent

Le rapport des statistiques de l'agent présente des statistiques de performance des agents pour la journée en cours, depuis minuit.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l’agent.
Appels offerts	Appels envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prend l'appel.
Appels traités	Appels transmis à l'agent.
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Temps maximum passé par l'agent en état de conversation.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités

Champ	Description
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Prêt - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Prêt. Temps moyen prêt = Temps total passé par l'agent en état Prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Prêt
Prêt - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Prêt.
Prêt - Total	Temps total passé par l'agent en état Prêt.
Non prêt - Moyen	Temps moyen que l'agent a passé dans l'état Non prêt. Temps moyen non prêt = Temps total passé par l'agent en état Non prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Non prêt
Non prêt - Maximum	Temps maximum que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Non prêt - Total	Temps total que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Traitement post-appel - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Travail.
Traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport de synthèse de l'équipe d'agent

Le Rapport de synthèse de l'équipe d'agent présente l'état de l'agent et le motif (le cas échéant). Un agent peut consulter les informations de tous les agents de l'équipe.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
État	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réservé, En conversation ou Travail.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes : • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu sélectionner un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT_PREVIEW	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable **Annuler** du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_ CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton **Annuler la réservation** du poste de travail.
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option **Disponibilité automatique** est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapports des superviseurs

Rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants

Le rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants fournit des statistiques sur les performances des agents de l'équipe en ce qui concerne les campagnes d'appels sortants en prévisualisation directe, progressives, et prédictives. Les deux vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Moyenne à court et long terme** - Fournit les statistiques de performance des agents qui traitent des appels sortants pour la journée en cours sur la base de valeurs à court et long terme.
- **Depuis minuit** : fournit les statistiques de performance des agents de l'équipe qui traitent les appels sortants pour la journée en cours, à partir de minuit.

Remarque

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport.

Tableau 1 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l’agent.
Durée de conversation moyenne - à court terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de conversation moyenne - à long terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 30 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à court terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à long terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 30 dernières minutes.

Tableau 2 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l’agent.
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation pour les appels sortants. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Durée la plus longue passée par l'agent en état de conversation pour les appels sortants.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation pour les appels sortants.

Champ	Description
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel sortant en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Temps de traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail pour les appels sortants. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Temps de traitement post-appel - Maximum	Durée la plus longue passée par l'agent en état Travail pour les appels sortants.
Temps de traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail pour les appels sortants.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport statistique sur l'agent de conversation

Le rapport Statistiques sur l'agent de conversation fournit des statistiques d'agent.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'utilisation des rapports de Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse suivante :

  https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html.

Tableau 3 : Champs visibles du rapport Statistiques de l'agent de conversation

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
État actuel	État de l'agent - Connecté, Déconnecté, Non Prêt, Prêt, Partiellement occupé, Occupé, Réservé.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.
Contacts actifs actuels	Nombre de contacts traités par l'agent.
Contacts présentés	Nombre de contacts présentés à l'agent depuis minuit.
Contacts traités	Nombre de contacts traités par l'agent depuis minuit. Un contact est marqué comme traité s'il est connecté à un agent.
Contacts abandonnés	Nombre de contacts ayant été acheminés vers la CSQ depuis minuit mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent, car le client a mit fin à la conversation ou a été déconnecté. Cela inclut également le nombre de conversations de groupe qui ont été abandonnées lorsqu'elles ont été acheminées vers une CSQ. Elles sont abandonnées lorsque la conversation de groupe n'est pas acceptée par le second agent. Cela peut être dû au fait que l'émetteur de la conversation ou le premier agent a mis fin à la conversation avant que le second agent ne l'accepte ou ne soit déconnecté.
Contacts RNA (Ring No Answer = Sonnerie sans réponse)	Nombre de contacts auxquels l'agent n'a pas répondu depuis minuit. Sonnerie sans réponse (Ring-no-answer).
Contacts refusés	Nombre de conversations de groupe refusées par l'agent depuis minuit.

Tableau 4 : Champs masqués du rapport Statistiques de l'agent de conversation

Champ	Description
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion.
CSQ servies	Liste des files d'attente de service de contact pour lesquelles travaille l'agent.

Champ	Description
Taux d'utilisation de l'agent - Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Partiellement occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Partiellement occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Le rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation fournit des statistiques d'agent et des statistiques de contact pour une file d'attente de service de contact (CSQ).

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'utilisation des rapports de Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse suivante :

https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html.

Tableau 5 : Champs visibles du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Contacts en file d'attente	Nombre de contacts en file d'attente pour une CSQ.
Contacts abandonnés	Nombre de contacts ayant été acheminés vers la CSQ depuis minuit mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent. Parce que le client a mis fin à la conversation avant qu'un agent ne l'accepte ou a été déconnecté (en raison d'une expiration ou de perturbations du réseau).
Agents - Connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents - Non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents - Prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents - Partiellement occupé	Nombre d'agents dans l'état Partiellement occupé. Un agent est mis à l'état Partiellement occupé lorsque l'agent n'a pas atteint le nombre maximal de sessions de conversation défini par l'administrateur.
Agents - Occupé	Nombre d'agents dans l'état Occupé. Un agent est mis à l'état Occupé lorsque l'agent atteint le nombre maximal de sessions de conversation défini par l'administrateur.
Agents - Réservé	Nombre d'agents dans l'état Réservé.

Tableau 6 : Champs masqués du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Champ	Description
Total Contacts	Nombre de contacts acheminés vers la file d'attente de service de contact depuis minuit.
Contacts traités	Nombre de contacts traités par la file d'attente de service de contact depuis minuit. Un contact est marqué comme traité s'il est connecté à un agent alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom file d'attente	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Le rapport statistique sur l'agent de courrier électronique fournit les statistiques de courrier électronique des agents.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour en savoir plus, reportez-vous au *Guide d'utilisation des rapports Cisco Unified Contact Center Express*, disponible à l'adresse :

  https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html.

Tableau 7 : Champs visibles du rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
État	État de l'agent : Connecté, Déconnecté, Non Prêt, Prêt, Partiellement occupé, Occupé, Réservé.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.
Courriers électroniques actifs	Nombre de courriers électroniques en cours de traitement par l'agent.
Courriers électroniques présentés	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent depuis minuit. **Remarque** Le nombre de courriers électroniques qui sont présentés y compris les nouveaux courriers électroniques et ceux remis en file d'attente.
Courriers électroniques traités	Nombre de courriers électroniques traités par l'agent depuis minuit.
Courriers électroniques rejetés	Nombre de courriers électroniques rejetés par l'agent ou par le système au cours de l'interruption de service. Les courriers électroniques rejetés par le système devant être réinjectés dans le système lorsque le service est rétabli.

Champ	Description
Remise en file d'attente des courriers électroniques	Nombre de messages électroniques remis en file d'attente par l'agent depuis minuit.

Tableau 8 : Champs masqués du rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Champ	Description
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion.
CSQ servies	Liste des files d'attente de service de contact pour lesquelles travaille l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Partiellement occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Partiellement occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent : Réservé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Réservé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique

Le rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique présente le récapitulatif des activités de courrier électronique des agents dans une file d'attente de service de contact (CSQ).

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour en savoir plus, reportez-vous au *Guide d'utilisation des rapports Cisco Unified Contact Center Express*, disponible à l'adresse :

  https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html.

Tableau 9 : Champs visibles du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact de courrier électronique.
Courriers électroniques en file d'attente	Nombre de courriers électroniques dans la file d'attente. (Cela inclut les courriers électroniques remis en file d'attente par l'agent.) **Remarque** Le système replace e file d'attente les courriers électroniques qui sont sur le bureau d'agents lorsque les agents sont déconnectés ou perdent la connectivité.
Courriers électroniques en cours de traitement	Nombre de courriers électroniques affectés à l'agent.
Courriers électroniques rejetés	Nombre de courriers électroniques qui ont été abandonnés par les agents et en raison des interruptions de service.
Agents : cconnectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents : Non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents : Prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents : Partiellement occupé	Nombre d'agents dans l'état Partiellement occupé. Les agents sont définis à l'état Partiellement occupé dès que leur est attribué un courrier électronique. Ils continueront à être dans cet état jusqu'à ce qu'ils effacent tous les courriers électroniques qui leur sont affectés ou si l'état passe à occupé.

Champ	Description
Agents : Occupé	Nombre d'agents dans l'état Occupé. Les agents sont définies à l'état Occupé lorsque le nombre de courriers électroniques atteint la limite maximale définie. L'état des agents devient Partiellement occupé dès que le nombre de messages de courrier électronique affecté est inférieur à la limite maximale définie.

Tableau 10 : Champs masqués du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Description
Nombre total de courriers électroniques	Nombre de courriers électroniques acheminés vers la CSQ à partir de minuit.
Courriers électroniques traités	Nombre de courriers électroniques traités par la file d'attente de service de contact depuis minuit. Un courrier électronique est marqué comme traité si un agent y répond alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom file d'attente	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport d'état de l'équipe

Le Rapport d'état de l'équipe présente chaque état de l'agent et le temps passé dans un état. Le superviseur peut voir les agents de toutes les équipes affectées.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion (depuis minuit)	Durée pendant laquelle l'agent s'est connecté depuis minuit.
État actuel	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réservé, En conversation ou Travail.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport de synthèse de l'équipe

Le rapport de synthèse de l'équipe présente des statistiques de performance de tous les agents de l'équipe. Les deux vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Moyenne court et long terme :** présente les statistiques de performance des membres de l'équipe pour la journée en cours basées sur des valeurs à long terme et à court terme.
- **Depuis minuit :** présente les statistiques de performance pour la journée en cours, depuis minuit.

Remarque

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport :

Tableau 11 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion (depuis minuit)	Durée de connexion totale de l'agent, depuis minuit.
Durée de conversation moyenne - à court terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de conversation moyenne - à long terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 30 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à court terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à long terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 30 dernières minutes.

Tableau 12 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent.
Appels offerts	Nombre d'appels qui sont envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent a répondu à l'appel.
Appels traités	Nombre d'appels répondus par l'agent.
Durée moyenne de sonnerie	Le temps moyen de sonnerie d'appel avant que les appels ne soient pris. Le temps moyen de sonnerie = Temps total de sonnerie / appels traités
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Temps maximum passé par l'agent en état de conversation.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation.

Champ	Description
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Temps Prêt - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Prêt. Temps moyen prêt = Temps total passé par l'agent en état Prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Prêt
Temps Prêt - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Prêt.
Temps Prêt - Total	Temps total passé par l'agent en état Prêt.
Temps Non prêt - Moyen	Temps moyen que l'agent a passé dans l'état Non prêt. Temps moyen non prêt = Temps total passé par l'agent en état Non prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Non prêt
Temps Non Prêt - Maximum	Temps maximum que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Temps Non Prêt - Total	Temps total que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Temps de traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Temps de traitement post-appel - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Travail.
Temps de traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale

Le rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale présente l'état actuel de l'agent, la durée de l'état et le code raison, le cas échéant.

Remarque Si un agent est configuré dans deux CSQ ou plus, le superviseur peut afficher la CSQ dans laquelle l'agent a l'état En conversation.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
CSQ	Nom de la file d'attente de service de contact.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
État actuel	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réservé, En conversation (dans la CSQ : <Nom de la CSQ>) ou Travail.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes : • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu entrer un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECTPREVIEW	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable **Annuler** du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_ CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton **Annuler la réservation** du poste de travail.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option **Disponibilité automatique** est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Sujets connexes

Filtres de champs

Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale

Le rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale présente des statistiques de l'agent et des statistiques d'appel pour une file d'attente de service de contact (CSQ). Les trois vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Instantané :** présente les statistiques de performance des agents qui sont associés aux CSQ spécifiées.
- **Moyenne court et long terme :** présente les statistiques d'appels de la CSQ pour la journée en cours basées sur des valeurs à long terme et à court terme.
- **Depuis minuit :** présente les statistiques d'appels de la CSQ, depuis minuit.

Remarque

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport :

Tableau 13 : Instantané

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d’attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	Temps écoulé depuis la mise en file d'attente de l'appel le plus ancien.

Champ	Description
Agents connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents répondant aux appels	Nombre d'agents dans l'état En conversation.
Agents prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents dans l'état Traitement post-appel	Nombre d'agents dans l'état Travail.
Agents réservés	Nombre d'agents dans l'état Réservé.

Tableau 14 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels abandonnés - à court terme	Nombre d'appels abandonnés dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Appels abandonnés - à long terme	Nombre d'appels abandonnés dans les 30 dernières minutes.
Appels sortis de la file d'attente - à court terme	Nombre d'appels sortis de la file d'attente dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Appels sortis de la file d'attente - à long terme	Nombre d'appels sortis de la file d'attente dans les 30 dernières minutes.
Durée moyenne de traitement du contact - à court terme	Durée moyenne de traitement des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée moyenne de traitement du contact - à long terme	Durée moyenne de traitement des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 30 dernières minutes.
Durée d'attente moyenne - à court terme	Durée moyenne d'attente des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée d'attente moyenne - à long terme	Durée moyenne d'attente des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 30 dernières minutes.
Niveau de service - à court terme	Le niveau de service est mesuré durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes. Le niveau de service le plus récent est affiché dans le cas où il n'y a pas d'appel dans l'intervalle de mesure.
Niveau de service - à long terme	Le niveau de service dans les 30 dernières minutes.

Tableau 15 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appels abandonnés	Nombre d'appels qui sont abandonnés pour une CSQ.
Appels traités	Nombre d'appels répondus par les agents de la CSQ.
Appels totaux	Nombre d'appels qui sont présentés à la CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	La durée la plus longue d'attente d'un appel avant qu'il ne soit pris.
Durée de traitement la plus longue	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Sujets connexes

Filtres de champs